

УДК 338.465.2:005.83

<https://doi.org/10.18799/26584956/2026/1/2074>

Шифр специальности ВАК: 5.2.7



Методика «Цифрового социального барометра» как инструмент мониторинга общественного восприятия эффективности государственного управления

Ж.Ю. Кургаева[✉]

*Казанский национальный исследовательский технологический университет,
Российская Федерация, г. Казань*

[✉]jkurgaeva@gmail.com

Аннотация. В условиях цифровой трансформации государственного управления особое значение приобретает формирование инструментов, способных не только фиксировать количественные показатели результативности, но и отражать реальные общественные настроения, уровень доверия и восприятие гражданами деятельности органов власти. Возрастающая роль цифровых коммуникаций и открытых данных требует новых подходов к оценке эффективности, ориентированных на интеграцию технологических и социально-гуманитарных измерений. **Цель:** разработка и теоретико-методологическое обоснование методики «Цифрового социального барометра» как инструмента комплексного мониторинга общественного восприятия эффективности государственного управления в условиях цифровизации. **Методология** основана на междисциплинарном синтезе концепций нового государственного менеджмента (New Public Management), управления на основе данных (data-driven governance) и создания общественной ценности (public value management). В исследовании применены системный, институциональный и компаративный методы, а также проектный подход. **Результаты:** предложена концептуальная модель цифрового социального барометра, включающая четыре аналитических блока – цифровое взаимодействие, общественное восприятие, медиавосприятие и социальный эффект. Разработан интегральный индекс, позволяющий количественно измерять уровень общественного доверия и удовлетворенности граждан деятельностью органов власти. Методика «Цифрового социального барометра» обеспечивает возможность непрерывного мониторинга общественных настроений в цифровой среде в режиме реального времени и раннего выявления социальных рисков. Ее внедрение позволяет перейти от традиционных статистических методов оценки к динамической модели общественного мониторинга, основанной на данных и цифровой обратной связи. Данный инструмент может быть использован органами государственной власти и управления для оценки эффективности коммуникации с гражданами, повышения прозрачности и обоснованности управленческих решений, а также прогнозирования общественных реакций на государственные инициативы. Республика Татарстан рассматривается как перспективная пилотная площадка для апробации данной методики, что обусловлено высоким уровнем цифровизации, развитой аналитической инфраструктурой и наличием кадровых и институциональных ресурсов. Цифровой социальный барометр выступает инновационным инструментом оценки эффективности государственного управления, объединяющим технологические и гуманитарные подходы и обеспечивающим формирование нового типа социального контракта между государством и гражданами, основанного на доверии, открытости и данных.

Ключевые слова: государственное управление, новое государственное управление, цифровая трансформация, цифровое взаимодействие, общественное восприятие, цифровой социальный барометр, эффективность управления, доверие граждан, анализ тональности, цифровое государство, социальная эффективность, общественный мониторинг

Для цитирования: Кургаева Ж.Ю. Методика «Цифрового социального барометра» как инструмент мониторинга общественного восприятия эффективности государственного управления. *Векторы благополучия: экономика и социум*, 2026, Т. 54, № 1, С. 141–160. <https://doi.org/10.18799/26584956/2026/1/2074>

UDC 338.465.2:005.83

<https://doi.org/10.18799/26584956/2026/1/2074>

Digital Social Barometer methodology as a tool for monitoring public perception of the effectiveness of public administration

Zh.Yu. Kurgaeva[✉]

Kazan National Research Technological University, Kazan, Russian Federation

[✉]jkurgaeva@gmail.com

Abstract. In the context of the digital transformation of public administration, special importance is attached to the development of tools capable not only of recording quantitative performance indicators but also of reflecting real public sentiments, the level of trust, and citizens' perception of government activities. The growing role of digital communications and open data calls for new approaches to performance evaluation that are focused on integrating technological and socio-humanitarian dimensions. **Aim.** To develop and provide a theoretical and methodological justification for the Digital Social Barometer as a tool for the comprehensive monitoring of public perceptions of the effectiveness of public administration in the context of digitalization. **Methodology.** Based on an interdisciplinary synthesis of the concepts of New Public Management, data-driven governance, and public value management. The study applies system, institutional, and comparative methods, as well as a project-based approach. **Results.** The article proposes a conceptual model of the Digital Social Barometer, which includes four analytical blocks: digital interaction, public perception, media perception, and social impact. The author has developed the integrated index (DSB Index), making it possible to quantitatively measure the level of public trust and citizens' satisfaction with the performance of government institutions. The methodology ensures continuous monitoring of public sentiment in the digital environment and the early identification of social risks. The implementation of the Digital Social Barometer makes it possible to move from traditional statistical evaluation methods to a dynamic model of public monitoring based on data and digital feedback. The proposed methodology can be used by public authorities to assess the effectiveness of communication with citizens, increase transparency and evidence-based decision-making, as well as forecast public reactions to governmental initiatives. The Republic of Tatarstan is considered a promising pilot region for testing this methodology, which is due to its high level of digitalization, developed analytical infrastructure, and availability of human and institutional resources. Thus, the Digital Social Barometer serves as an innovative tool for assessing the effectiveness of public administration, combining technological and human-centered approaches and contributing to the formation of a new type of social contract between the state and citizens, based on trust, openness, and data.

Keywords: public administration, new public management, digital transformation, digital interaction, public perception; digital social barometer, governance effectiveness, citizen trust, sentiment analysis, digital government, social efficiency, public monitoring

For citation: Kurgaeva Z.Yu. Digital Social Barometer methodology as a tool for monitoring public perception of the effectiveness of public administration. *Journal of Wellbeing Technologies*, 2026, vol. 54, no. 1, pp. 141–160. <https://doi.org/10.18799/26584956/2026/1/2074>

Введение

В условиях цифровой трансформации государственного управления особое значение приобретает формирование современных инструментов измерения эффективности деятельности органов власти, способных не только фиксировать формальные показатели результативности, но и отражать реальные общественные настроения и уровень доверия граждан к институтам государства. В связи с этим в научной и практической плоскости все большее внимание уделяется различным методикам мониторинга и анализа общественного восприятия деятельности власти на основе цифровых данных и технологий больших данных (big data).

Объектом исследования является система цифрового взаимодействия государства и общества, формирующаяся в процессе цифровой трансформации государственного управления и отражающая новые механизмы коммуникации, обратной связи и оценки результативности органов власти.

Предметом выступает методика измерения и анализа общественного восприятия эффективности государственного управления на основе цифровых данных, в частности разработанная автором концепция «Цифрового социального барометра», включающая структуру индикаторов, методы анализа информации и алгоритмы расчета интегрального индекса (ИЦСБ) общественного доверия.

Цель исследования – разработка и теоретико-методологическое обоснование методики «Цифрового социального барометра» как инструмента комплексного мониторинга общественного восприятия эффективности государственного управления в условиях цифровой трансформации.

Цель предполагает формирование концептуальной модели, интегрирующей количественные и качественные показатели цифрового взаимодействия государства и граждан, а также апробацию подходов к их системной интерпретации с позиции социально-гуманитарных эффектов государственного управления.

В соответствии с поставленной целью в работе решаются следующие *исследовательские задачи*:

- раскрыть теоретико-методологические основы оценки эффективности государственного управления в контексте цифровой трансформации и концепции data-driven governance;
- проанализировать существующие модели цифрового взаимодействия государства и граждан, включая международные практики (France Digital Barometer, Biscay Social Barometer, Octomine Digital Social Barometer);
- сформулировать концепцию цифрового социального барометра как нового инструмента измерения общественного восприятия и доверия к органам власти;
- разработать структуру индикаторов цифрового социального барометра, охватывающую ключевые направления оценки – цифровое взаимодействие, общественное восприятие, медиавосприятие и социальный эффект;
- определить методику сбора, обработки и нормирования цифровых данных, включая применение технологий интеллектуального анализа текста (Text Mining), анализа тональности (Sentiment Analysis) и др.;
- разработать формулу расчета интегрального индекса цифрового социального барометра и критерии его интерпретации с позиции общественного доверия и эффективности государственного управления;
- провести методическую верификацию и экспертную оценку предложенной модели, подтвердив ее применимость для региональных систем управления, в частности на примере Республики Татарстан как пилотной площадки для внедрения методики.

Методология исследования

С теоретико-методологической точки зрения данная методика опирается на междисциплинарный синтез концепций *нового государственного менеджмента (New Public Management)*, а также *good governance*¹ и *data-driven governance*, в рамках которых эффективность государственного управления рассматривается не только через призму выполнения количественных показателей (KPI), но и через способность органов власти создавать общественную ценность

¹ Good governance (надлежащее/благое управление) – это принцип государственного управления, при котором власти эффективно и ответственно используют ресурсы, гарантируют соблюдение прав человека, действуют в соответствии с законом и принципами справедливости, прозрачности и подотчетности перед обществом.

и укреплять доверие между государством и гражданами. При этом ключевым методологическим принципом выступает переход от ретроспективного анализа к динамическому мониторингу в режиме реального времени.

Важным методологическим ориентиром также выступает концепция *public value management*, предложенная М. Муром, в рамках которой эффективность органов власти рассматривается сквозь призму создаваемой ими общественной ценности, включающей такие параметры, как доверие, справедливость, открытость и удовлетворенность граждан качеством услуг [1].

Также в исследовании используются концепции *E-participation* и *Participatory governance*, которые способствуют развитию платформ прямого взаимодействия власти и населения, а также формированию цифровых каналов мониторинга общественного мнения [2, 3].

Также методологически данная статья опирается на *теорию композитных индикаторов*, которая использует совокупность различных показателей для разработки единого обобщенного показателя (композитного индикатора) для оценки какого-либо явления, процесса или состояния. Вместо того чтобы оценивать каждый фактор по отдельности, эта теория объединяет их в единую систему, что позволяет сделать информацию более наглядной для восприятия. [4]

Таким образом, цифровой социальный барометр является попыткой интегрировать подходы нового государственного менеджмента и цифровой аналитики в единую систему динамического наблюдения за результатами управленческой деятельности (табл. 1).

В совокупности указанные исследовательские направления демонстрируют возникновение новой модели оценки государственной деятельности, основанной на объединении:

- технологических компонентов (использование больших данных, ESG-метрик, цифровой аналитики поведения граждан);
- социально-гуманитарных измерений (восприятие гражданами управленческих решений, уровень доверия, динамика общественных эмоций);
- репутационно-коммуникационных аспектов (качество обратной связи, прозрачность и информированность в цифровой среде).

Следовательно, наблюдается методологический синтез, в котором цифровые сигналы общественного мнения становятся полноценной основой принятия решений, а эффективность власти рассматривается через призму социального эффекта и общественной легитимности.

Также в работе применялись следующие методы научного исследования:

- *системный и структурно-функциональный анализ* – для выявления взаимосвязей между цифровыми каналами коммуникации и общественным восприятием власти;
- *компаративный анализ* – для сопоставления различных моделей цифровых барометров;
- *институциональный подход* – для определения места цифрового социального барометра в архитектуре цифрового государства.

Использование *проектного подхода* предполагает рассмотрение внедрения методики цифрового социального барометра как последовательного процесса, включающего постановку целей, разработку системы индикаторов, создание инструментов мониторинга и механизмов обратной связи, а также анализ промежуточных и конечных результатов. Такой подход способствует гибкой адаптации модели к региональному контексту.

Обзор ранее выполненных исследований

В современных исследованиях в сфере государственного управления прослеживается устойчивый переход от административно-регулятивных моделей к парадигме создания общественной ценности (*public value*), где ключевыми критериями результативности деятельности органов власти становятся доверие, цифровая вовлеченность и восприятие гражданами качества публичных услуг. В рамках данной исследовательской традиции J. Bryson и коллеги обосновывают необходимость переориентации государственных институтов на управление ожиданиями населения и формирование устойчивых коммуникационных каналов между властью и обществом [5].

Таблица 1. Система динамического наблюдения за результатами управленческой деятельности
Table 1. System of dynamic monitoring of the results of management activities

Исследовательский тренд Research trend	Теоретические основания Theoretical basis	Практический эффект Practical effect
Интеграция данных цифрового поведения и социальных эмоций Integrating digital behavioral and social emotion data	Цифровое правительство + анализ настроений Digital government + sentiment analytics	- мониторинг общественных реакций на деятельность органов власти в цифровой среде monitoring public reactions to government activities in the digital environment; - раннее выявление социальных рисков и негативных трендов early detection of social risks and negative trends
Опора на концепцию общественной ценности Relying on the concept of public value	Управление общественной ценностью + надлежащее управление Public value management + Good governance	- переход от измерения исключительно административных результатов к социально ориентированным метрикам, отражающим ценность для граждан transition from measuring exclusively administrative results to socially oriented metrics that reflect value for citizens; - рост доверия и качества взаимодействия органов власти с гражданами growth of trust and quality of government interaction with citizens
Интегральный индекс Integral index	Теория композитных индикаторов Composite Indicator Theory	- построение интегрального индекса и обеспечение сопоставимости результатов между регионами construction of an integrated index and ensuring comparability of results between regions; - возможность межрегионального сравнения possibility of interregional comparison
Регулярный мониторинг цифровых сигналов Regular monitoring of digital signals	Управление на основе данных Data-driven governance	- валидизация цифровых источников данных validation of digital data sources; - повышение эффективности управленческих решений с помощью анализа больших данных improving the validity of management decisions based on big data analytics; - ускорение корректировки управленческих решений acceleration of adjustments to management decisions
Цифровизация процессов гражданского участия Digitalization of civic participation processes	Электронное участие + участие в управлении E-participation + Participatory governance	- институционализация цифровой обратной связи institutionalization of digital feedback; - включение граждан в процесс оценки деятельности власти inclusion of citizens in assessing government performance; - формирование цифровых каналов мониторинга общественного мнения development of digital channels for monitoring public opinion

Источник: составлено автором/Source: compiled by the author.

Теоретические предпосылки перехода к подобной модели во многом связаны с развитием концепции нового государственного менеджмента (New Public Management, NPM), предполагающей усиление акцента на измеримость результатов, прозрачность и стандартизацию процедур мониторинга. В российской научной литературе направления, связанные с NPM-подходом, развиваются в работах И.Н. Баранова; А.В. Тебекина; С.Г. Алексеевой, Д.В. Рубцова; А.Д. Евсеева,

М.С. Лащова и других авторов, подчеркивающих необходимость внедрения индикативных систем оценки, опирающихся на принципы социальной эффективности [6–10].

Параллельно международные исследования отражают трансформацию государственного управления под влиянием цифровизации и данных. Польские специалисты J. Glavaš, I. Uroda и B. Mandić [11], A. Gębczyńska и R. Brajer-Marczak [12], а также китайские авторы F. Ye, X. Li, H. Wu, X. Zhou [13] отмечают, что внедрение цифровых технологий приводит к формированию новых управленческих практик и метрик, основанных на цифровой обратной связи. Аналогичную позицию развивают С. Fredriksson, I. Mergel и М. Tuohimaa, акцентируя внимание на роли big data в оптимизации принятия государственных решений и развитии аналитической инфраструктуры управления [14].

Важный вклад в формирование методических основ мониторинга цифровой эффективности вносит специалист американского аналитического и консалтингового центра Gartner А. Mickoleit, предлагающий структуру аналитических инструментов, включая системы показателей, контрольные чек-листы и оценочные матрицы для анализа политик и цифровых сервисов [15].

Наряду с этим усиливается значимость перцептивных измерений эффективности, связанных с оценкой доверия и общественных настроений. В работах немецких исследователей S. Stieglitz, M. Mirbabaie, B. Ross и C. Neuberger анализируются возможности и ограничения применения методов социально-сетевой аналитики (social media analytics) для выявления общественных рисков и репутационных угроз, связанных с деятельностью органов власти [16].

I. Mergel изучает специфику анализа общественного восприятия деятельности органов власти по данным социальных медиа [17]. Аналогично R. Feldman демонстрирует применимость современных NLP-подходов и sentiment analysis к мониторингу эмоциональных реакций граждан на государственные инициативы [18].

Российская академическая традиция сохраняет устойчивое внимание к классическим инструментам социологического мониторинга – репрезентативным опросам, фокус-группам, службам общественного мнения. Вместе с тем отмечается постепенный переход к гибридным методологиям, совмещающим цифровые следы граждан (логи платформ «Госуслуги», метрики сервиса обратной связи, данные контакт-центров) и полевые измерения для коррекции репрезентативности и повышения точности аналитических выводов.

А. Старостина и Е. Добролюбова изучают проблему оценки эффективности цифровизации государственного управления [19]. Существенный вклад в изучение цифровых каналов гражданского участия вносит М.А. Вершинина, выявившая влияние электронной коммуникации на оценку эффективности властных институтов населением [20].

Анализ указанных работ позволяет выделить *ряд проблемных зон*, требующих методологического разрешения:

- ограниченная валидность цифровых индикаторов вследствие искажений интернет-поведения, бот-активности и цифрового неравенства;
- сложности нормирования и взвешивания разнотипных показателей при построении интегральных индексов;
- правовые и этические барьеры в части использования персональных данных и прозрачности алгоритмов;
- отставание прогнозной аналитики, недостаточная адаптация методов предиктивного риска к задачам государственного управления.

Таким образом, результаты обзора подтверждают необходимость разработки инновационных инструментов мониторинга общественного восприятия эффективности государственного управления в условиях цифровой трансформации. Методика «цифрового социального барометра» органично вписывается в международную научную повестку, предлагая комплексный подход, объединяющий цифровую аналитику, показатели вовлеченности, репутационные метрики и оценку социальной ценности деятельности власти.

Результаты и обсуждения

Термин «цифровой социальный барометр» эмпирически возник как комбинированный: «barometer» (традиционно используемое слово для индексов и опросов) + «digital/social» (указывающее на природу данных). Он часто встречается в практических отчетах и продуктах (policy reports², government dashboards³, private analytics⁴).

В научной литературе (рецензируемых журналах) устойчивого канонического определения термина не найдено – вместо этого используются близкие понятия «social sentiment index» (индекс социальных настроений), «digital barometer» (цифровой барометр), «public sentiment monitoring» (мониторинг общественных настроений), «social listening for governance» (общественное внимание к вопросам управления).

В контексте современного научного дискурса, посвященного цифровизации государственного управления и общественных коммуникаций, термин «цифровой социальный барометр» можно рассматривать как метафорическое и аналитическое обозначение нового поколения инструментов мониторинга общественных настроений на основе цифровых данных. Несмотря на отсутствие единого автора или первоисточника этого понятия, в международной практике существует целый ряд аналогичных инициатив, которые демонстрируют концептуальную и методологическую близость к данному подходу.

В мировой практике управления и общественного мониторинга было реализовано несколько проектов, которые могут быть интерпретированы как эмпирические аналоги или предшественники концепции «цифрового социального барометра». Эти инициативы демонстрируют различные модели интеграции цифровых данных, социологических измерений и аналитики общественного восприятия, что позволяет рассматривать их как прототипы для развития подобных инструментов в российском контексте.

Одним из наиболее значимых примеров является *французский проект «Baromètre du numérique»* (Digital Barometer of France), который с начала 2000-х гг. реализуется под эгидой Министерства экономики, финансов и промышленности Франции и аналитического центра L'Agence du Numérique при поддержке регулятора электронных коммуникаций ARCEP.

Данный барометр представляет собой ежегодное национальное исследование, направленное на измерение уровня цифровой инклюзии, доступа населения к интернету, цифровых компетенций и моделей использования онлайн-сервисов. Методологически проект сочетает масштабные репрезентативные опросы (около 4–5 тысяч респондентов ежегодно) с анализом административных и операторских данных.

Важнейшей особенностью французской модели является ее ориентация на социальное измерение цифровой трансформации: в отчетах «Baromètre du numérique» оцениваются не только показатели инфраструктурного развития, но и уровень доверия граждан к цифровым услугам, восприятие киберрисков, доступность цифрового образования и вовлеченность социально уязвимых групп в цифровую среду.⁵ Таким образом, этот проект служит примером

² Policy reports (или «аналитические доклады», «политические отчеты») – это документы, которые анализируют важные проблемы, предоставляют информацию, факты и доказательства, а также предлагают конкретные решения или рекомендации для лиц, принимающих решения.

³ Government dashboards – это интерактивные панели, которые агрегируют ключевые показатели, метрики и данные из различных источников в наглядном визуальном формате, позволяя государственным органам в реальном времени отслеживать состояние проектов, анализировать тренды, принимать обоснованные решения и эффективно управлять процессами в режиме единого окна.

⁴ Private analytics (частная аналитика) – это не отдельный вид аналитики, а скорее способ сбора и анализа данных, при котором данные остаются внутри компании и не передаются третьим лицам или данные собираются в условиях максимального соблюдения приватности пользователей.

⁵ *Digital Barometer 2024: the main results*. URL: <https://labo.societenumerique.gouv.fr/en/articles/digital-barometer-2024-key-results> (дата обращения 13. 09.2025).

системного государственного мониторинга цифрового общества, в котором сочетаются статистическая строгость и гуманитарное измерение – доверие, восприятие, гражданская активность.

Второй показательный кейс – «*Social Barometer of Biscay*», разработанный правительством провинции Бискай (Испания) при методической поддержке ОЭСР в рамках программы *Open Government in Biscay*.⁶ Этот инструмент ориентирован на регулярное измерение общественного восприятия качества государственного управления, открытости власти и эффективности коммуникации с гражданами. В отличие от французской модели, «Социальный барометр провинции Бискай» имеет региональную фокусировку и строится на интеграции нескольких источников данных: результатов онлайн-опросов, административных показателей эффективности и анализа общественных обращений.

В методологическом плане проект интересен тем, что включает качественные индикаторы доверия и восприятия как самостоятельный элемент оценки, а не вспомогательный показатель. Он позволяет органам региональной власти отслеживать динамику социальных ожиданий, уровень прозрачности и гражданской вовлеченности, что делает его ценным прототипом для формирования региональных «цифровых социальных барометров» в других странах.

Особого внимания заслуживают также коммерческие и корпоративные разработки, использующие аналогичную терминологию, в частности проект «*Digital Social Barometer*» компании Octomine.⁷ Этот инструмент применяется для оценки «социального климата» внутри организаций и анализа корпоративных коммуникаций на основе цифровых данных – сообщений сотрудников, корпоративных чатов и социальных сетей.

Методика Octomine сочетает элементы *sentiment analysis* (анализ настроений), тематического моделирования и анализа сетевых взаимодействий. Несмотря на то, что проект ориентирован преимущественно на сферу HR-аналитики, его технологическая основа – использование цифровых следов для выявления эмоционального состояния и вовлеченности участников системы – может быть адаптирована для задач государственного управления. В контексте публичного сектора аналогичные подходы позволяют исследовать общественные настроения, восприятие управленческих решений и уровень цифрового доверия граждан к государственным институтам [11–13].

Наконец, в сфере цифровой медиааналитики получили широкое распространение так называемые «*social sentiment barometers*» (барометры социальных настроений), представляющие собой агрегированные индексы общественных настроений, формируемые на основе анализа данных из социальных сетей и новостных порталов.

Компании, специализирующиеся на таких решениях (например, NetBase, Brandwatch, Meltwater), применяют алгоритмы машинного обучения для классификации сообщений по эмоциональной окраске и выделения ключевых тем общественных дискуссий. Подобные инструменты активно используются в стратегических коммуникациях, брендинге, маркетинге и политическом консалтинге, однако их потенциал для государственного сектора состоит в возможности раннего выявления социального недовольства и прогнозирования общественной реакции на инициативы органов власти.

С научной точки зрения анализ указанных кейсов позволяет выделить общие методологические черты, характерные для всех типов «цифровых барометров»: использование комплексных данных, сочетающих количественные и качественные параметры; регулярность измерений и сопоставимость индикаторов; применение алгоритмов автоматизированного анализа текста и тональности; а также акцент на восприятии граждан как ключевом индикаторе успешности цифровой трансформации.

⁶ *Open Government in Biscay*. URL: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/04/open-government-in-biscay_e141f767/e4e1a40c-en.pdf (дата обращения 13. 09.2025).

⁷ *Digital Social Barometer*. URL: <https://octomine.com/en/use-case> (дата обращения 13. 09.2025).

Таким образом, термин «цифровой социальный барометр» в современном научном контексте можно обоснованно применять как собирательное понятие, объединяющее опыт государственных, региональных и корпоративных систем мониторинга цифрового общества. В отличие от сугубо технологических или статистических индексов, цифровой социальный барометр выполняет *социально-аналитическую функцию*, фиксируя динамику общественного восприятия и уровень доверия к цифровым институтам. Его теоретическая значимость заключается в том, что он интегрирует подходы цифровой социологии, публичного управления и анализа больших данных, формируя новый инструментарий для оценки эффективности государственного управления в эпоху цифрового общества.

Методика цифрового социального барометра направлена на формирование комплексного индикатора общественного восприятия эффективности государственного управления на основе цифровых данных, который позволяет отслеживать изменения социальных настроений *в режиме реального времени*.

В отличие от традиционных методов социологических исследований, основанных на периодических опросах, цифровой барометр использует *непрерывный сбор и анализ цифровых следов граждан, поступающих из различных источников*, – сообщений в социальных сетях, обращений через порталы государственных услуг, данных обратной связи, отзывов, публикаций в онлайн-медиа. Благодаря этому обеспечивается высокая частотность обновления данных, что делает возможным *оперативное реагирование органов власти на изменения общественного климата* в режиме реального времени.

Задачи цифрового социального барометра:

- мониторинг общественных настроений и доверия к органам власти;
- анализ уровня удовлетворенности качеством государственных услуг;
- выявление проблемных зон коммуникации между государством и гражданами;
- прогнозирование социальных рисков и управленческих сбоев;
- повышение прозрачности и подотчетности государственной политики через открытые аналитические панели (dashboards).

Содержательно методика строится на четырех взаимосвязанных блоках индикаторов.

Первый блок включает *показатели цифрового взаимодействия*, отражающие активность граждан в сфере электронного правительства: долю предоставляемых услуг в электронном виде, число обращений и отзывов, среднее время ответа органов власти, интенсивность участия граждан на платформах общественного контроля.

Второй блок объединяет *индикаторы общественного восприятия*, характеризующие эмоционально-оценочные установки населения – уровень удовлетворенности качеством услуг, индекс доверия к институтам власти, степень вовлеченности граждан в цифровое взаимодействие с государством [11].

Третий блок – *медиапоказатели*, включающие частоту и тональность упоминаний органов власти в социальных сетях, онлайн-СМИ и других источниках, а также тематическую направленность общественных дискуссий [15, 17].

Наконец, четвертый блок охватывает *индикаторы социального эффекта*, фиксирующие реальное влияние управленческих решений на общественную сферу – снижение количества жалоб, рост вовлеченности граждан, повышение уровня прозрачности и открытости государственного управления [13].

Методологически цифровой социальный барометр представляет собой *интегративную систему количественных и качественных методов анализа*.

На первом этапе осуществляется сбор данных из цифровых источников – порталов государственных услуг, социальных сетей, агрегаторов новостей, платформ обратной связи. Затем с применением технологий машинного обучения выполняется обработка текстов, фильтрация шумовых данных и классификация сообщений по тематическим категориям.

Для анализа эмоциональной окраски сообщений используется метод *sentiment analysis* (анализ настроений), позволяющий определить долю позитивных, нейтральных и негативных откликов граждан на действия органов власти [15, 17].

Также используется метод *Text Mining* (или интеллектуальный анализ текстов), который служит отличным инструментом для: выявления скрытых связей, трендов и закономерностей в огромных массивах текстовой информации, для создания формализованных описаний (ключевых слов и словосочетаний) для понимания содержания документа, для определения эмоциональной окраски текста (позитивная, негативная или нейтральная) и т. п.

На следующем этапе применяется *тематическое моделирование* (*topic modeling*), что помогает выявлять наиболее обсуждаемые направления государственной политики и динамику их общественного восприятия.

Индекс цифрового социального барометра (ИЦСБ) представляет собой интегральный показатель, позволяющий оценить уровень общественного восприятия эффективности государственного управления на основе анализа цифровых данных. Его расчет осуществляется по формуле

$$DSBI = \sum_{i=1}^n w_i \cdot N_i,$$

где *DSBI* (Digital Social Barometer Index) – это индекс цифрового социального барометра; *n* – количество индикаторов, включенных в модель (это может быть совокупность количественных и качественных показателей, отражающих различные аспекты взаимодействия государства и граждан – от цифровой активности до общественного мнения и социальных эффектов); *N_i* – нормированное значение *i*-го индикатора, приведенное к единой шкале от 0 до 1 (нормирование устраняет различия в единицах измерения и масштабах исходных данных, например проценты, частоты, рейтинги, обеспечивая сопоставимость всех показателей); *w_i* – весовой коэффициент *i*-го индикатора, отражающий его относительную значимость в общей структуре индекса (весовые коэффициенты определяются либо экспертным путем, либо с помощью статистических методов, например факторного или корреляционного анализа).

Таким образом, индекс отражает обобщенную оценку общественного восприятия эффективности государственного управления, выраженную в диапазоне от 0 до 1, где значения, близкие к 1, указывают на высокий уровень доверия и удовлетворенности, а низкие значения сигнализируют о росте социальной напряженности и дефиците доверия к власти.

Используемая в формуле взвешенная сумма отражает принцип сбалансированного вклада различных факторов. Например, блок «цифровое взаимодействие» может иметь больший вес в регионах с развитой цифровой инфраструктурой, тогда как блок «социальный эффект» – в регионах с выраженной социальной чувствительностью населения.

Нормирование *N_i* обычно осуществляется по формуле

$$N_i = \frac{X_i - X_{\min}}{X_{\max} - X_{\min}},$$

где *X_i* – исходное значение показателя; *X_{min}* и *X_{max}* – минимальные и максимальные значения данного показателя в совокупности наблюдений. Такой подход позволяет исключить влияние масштаба и интерпретировать результаты по единой шкале.

В результате расчет *DSBI* обеспечивает интеграцию количественных и качественных данных в одном измерении. Итоговое значение индекса позволяет классифицировать уровень общественного восприятия по шкале доверия:

- значения *DSBI* выше 0,75 свидетельствуют о позитивном общественном восприятии и высоком уровне доверия к органам власти;
- диапазон 0,50–0,75 характеризует умеренно стабильное отношение граждан;
- значения 0,25–0,49 отражают нейтрально-критическую позицию общества;
- показатели ниже 0,25 фиксируют рост общественного недовольства и потребность в корректировке управленческих решений.

Следует подчеркнуть, что цифровой социальный барометр обладает рядом значительных *преимуществ* по сравнению с традиционными методами оценки эффективности. Он позволяет:

- учитывать многофакторный характер общественного восприятия эффективности власти;
- интегрировать разнотипные источники данных – статистические, опросные и цифрово-поведенческие, что делает расчет индекса комплексным и эмпирически обоснованным;
- проводить динамический мониторинг – отслеживать изменения общественных настроений во времени за счет регулярного обновления входных данных;
- выявлять ключевые зоны доверия и недоверия в отношении конкретных направлений государственной политики или деятельности органов власти;
- обеспечивать сопоставимость региональных и федеральных показателей, что особенно важно при межтерриториальной оценке эффективности государственного управления.
- выявлять социальные риски на ранних стадиях.

Более того, результаты мониторинга могут быть визуализированы в виде *цифровых панелей (governance dashboards)*, что способствует росту прозрачности и подотчетности органов власти перед гражданским обществом.

Однако, как показывают исследования в области цифрового государственного управления, применение данной методики сопряжено и с рядом *ограничений и вызовов*. К ним относятся риск искажения данных вследствие активности автоматизированных аккаунтов (ботов), необходимость адаптации алгоритмов анализа к культурным и региональным особенностям, а также этические аспекты сбора и обработки цифровых данных. В связи с этим особую значимость приобретают процедуры верификации и валидации данных, а также обеспечение прозрачности аналитических алгоритмов.

В практическом плане методика цифрового социального барометра может использоваться в качестве *индикатора эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации*, а также как инструмент для внутреннего мониторинга качества государственных услуг и коммуникации власти с населением. Она способна стать не только аналитическим, но и стратегическим инструментом, позволяющим выявлять тренды общественного восприятия, прогнозировать социальные риски и принимать эффективные решения в духе концепции *data-driven governance* [14].

Таким образом, методика цифрового социального барометра представляет собой *инновационную форму оценки эффективности государственного управления*, в основе которой лежит синтез технологических возможностей анализа больших данных и социологического понимания общественных процессов. Она отражает переход государственной оценки результативности от формальных показателей к социально ориентированной, динамической и чувствительной к общественным изменениям системе измерений, что соответствует мировым тенденциям в развитии интеллектуальных систем управления и цифрового государства.

Кроме того, методика имеет выраженную *социально-гуманитарную направленность*, поскольку позволяет учитывать не только рациональные, но и эмоциональные аспекты взаимодействия граждан с государством. Анализ цифровых нарративов дает возможность выявлять *латентные проблемы*, которые не отражаются в официальной отчетности, но оказывают существенное влияние на восприятие эффективности власти [11].

Табл. 2 отражает структуру индикаторов цифрового социального барометра, распределенных по основным аналитическим блокам и видам используемых данных. Каждый блок включает количественные, качественные и поведенческие показатели, позволяющие комплексно оценивать восприятие эффективности государственного управления.

Представленная таблица отражает *структурную модель индикаторов цифрового социального барометра*, разработанную с целью систематизации ключевых направлений анализа цифрового взаимодействия государства и граждан, а также выявления динамики общественного восприятия эффективности государственного управления.

Таблица 2. Структура индикаторов цифрового социального барометра
Table 2. Structure of digital social barometer indicators

Блок индикаторов Indicator block	Примеры показателей Examples of indicators	Источники данных Data sources
Индикаторы цифрового взаимодействия Digital engagement indicators	• количество обращений через портал «Госуслуги» number of requests through the State Services portal; • среднее время ответа органов власти average response time of authorities; • доля успешно оказанных электронных услуг share of successfully completed electronic services; • активность граждан в сервисах «общественного обсуждения» и «Народного контроля» citizen activity in the "public discussion" and "People's control" services	Официальные государственные порталы, ЦУР, Минцифры России Official government portals, the Center for Strategic Research, and the Ministry of Digital Development of the Russian Federation
Индикаторы общественного восприятия Public perception indicators	• индекс удовлетворенности качеством портала «Госуслуги» satisfaction index with the quality of Gosuslugi portal; • индекс доверия к органам власти index of trust in government authorities; • уровень цифрового участия граждан level of citizens digital participation	Социологические опросы, обратная связь пользователей, аналитика портала «Госуслуги» Sociological surveys, user feedback, and Gosuslugi portal analytics
Индикаторы медиавосприятия и цифровых нарративов Indicators of media perception and digital narratives	• частота упоминаний органов власти в СМИ и соцсетях Frequency of mentions of government bodies in the media and social networks; • тональность сообщений sentiment analysis; • тематика общественных дискуссий topics of public discussions	Социальные сети (VK, Telegram, Одноклассники, Rutube), агрегаторы новостей, медиааналитические системы Social networks (VK, Telegram, Odnoklassniki, Rutube), news aggregators, media analytics systems
Индикаторы социального эффекта Social impact indicators	• уровень вовлеченности граждан в e-participation level of citizen engagement in e-participation; • снижение количества жалоб reducing the number of complaints; • повышение прозрачности и открытости власти increasing transparency and openness of government	Отчетность органов власти, открытые государственные данные, мониторинги общественных организаций Government reporting, open government data, NGO monitoring

Источник: составлено автором/source: compiled by the author.

С теоретико-методологической точки зрения данная структура опирается на принципы интегративного мониторинга, объединяющего традиционные административные показатели, данные цифровых платформ, медиасреды и результаты анализа общественных настроений [12]. Тем самым обеспечивается многомерное представление о результативности деятельности органов власти, включающее как количественные, так и качественные измерения.

Важно подчеркнуть, что подобная методология соответствует международным подходам к формированию data-driven governance systems (системы управления, основанные на больших данных), где данные рассматриваются не как побочный продукт управленческой деятельности, а как ключевой ресурс для оценки и прогнозирования социальных эффектов.

Анализ структуры таблицы позволяет выделить четыре основных блока индикаторов, каждый из которых выполняет самостоятельную аналитическую функцию в системе цифрового социального барометра.

Первый блок – индикаторы цифрового взаимодействия – характеризует интенсивность и качество коммуникации граждан с органами власти через электронные сервисы. Наличие подобных показателей отражает степень зрелости цифровой инфраструктуры и уровень адаптации населения к использованию электронных форм взаимодействия. Этот блок имеет важное

значение для оценки эффективности цифровой трансформации государственного управления, так как напрямую соотносится с понятием «доступность и удобство цифровых услуг».

Второй блок – индикаторы общественного восприятия – выполняет диагностическую функцию, которая направлена на оценку субъективного восприятия гражданами эффективности деятельности власти. Данный компонент включает показатели удовлетворенности, доверия и вовлеченности, что позволяет интерпретировать результаты управления не только в терминах эффективности, но и в категориях общественной легитимности. Таким образом, в рамках второго блока формируется представление о социальной обратной связи, обеспечивающей содержательную основу для оценки создаваемой общественной ценности (public value).

Третий блок – индикаторы медиавосприятия и цифровых нарративов – отражает информационную репрезентацию деятельности органов власти в медиапространстве. Использование технологий анализа тональности сообщений (sentiment analysis) и тематического моделирования (topic modeling) позволяет выявлять доминирующие общественные нарративы и динамику общественного мнения в цифровых каналах коммуникации. Этот блок служит индикатором публичной репутации власти и ее способности выстраивать эффективную коммуникацию с обществом, что становится ключевым фактором доверия в цифровую эпоху.

Четвертый блок – индикаторы социального эффекта – фокусируется на результатах, которые выходят за рамки непосредственных управленческих действий и проявляются в устойчивых изменениях социального поведения. Такие показатели, как уровень гражданской активности, снижение числа жалоб, рост прозрачности и открытости деятельности органов власти, служат важными признаками зрелости цифрового государства [3]. В этом контексте данный блок можно рассматривать как связующее звено между эффективностью управленческих решений и реальными общественными результатами.

Таким образом, структура индикаторов цифрового социального барометра представляет собой сбалансированную модель оценки эффективности государственного управления, сочетающую эмпирические данные и социокультурные измерения. Она ориентирована не столько на административный контроль, сколько на понимание общественных последствий управленческих решений, что соответствует современным подходам к построению устойчивых и адаптивных систем государственного управления.

В методологическом плане *интеграция данных из разных источников* – от официальной отчетности до цифровых следов граждан – позволяет повысить достоверность и валидность аналитических выводов. Применение методов машинного обучения, интеллектуального анализа текстов и визуальной аналитики данных обеспечивает возможности для *предиктивного мониторинга*, то есть нахождения потенциальных зон общественного недовольства до их институционального проявления. В совокупности это делает цифровой социальный барометр не только инструментом оценки эффективности, но и элементом системы раннего предупреждения в сфере государственного управления.

Таким образом, методика «цифрового социального барометра» может использоваться:

- для оценки эффективности региональных органов власти в рамках национальной системы мониторинга (по аналогии с системой показателей Минэкономразвития РФ);
- в качестве инструмента общественного контроля и гражданской аналитики;
- как индикатор качества коммуникации между властью и обществом;
- для раннего выявления зон управленческого риска и общественного недовольства.

Следовательно, предложенная структура индикаторов может рассматриваться как концептуальная основа для построения интегрированных аналитических панелей на федеральном и региональном уровнях. Ее практическая реализация способствует повышению прозрачности государственного управления, росту доверия граждан к институтам власти и формированию новой культуры принятия решений, основанной на данных и социальной обратной связи.⁸

⁸ United Nations Development Programme (UNDP). *Digital Strategy 2022–2025*. URL: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-07/UNDP%20Strategic%20Plan%202022-2025.pdf> (дата обращения 13. 09.2025).

Рекомендации по реализации пилотного проекта в Республике Татарстан

Ниже даются детальные рекомендации по поэтапному внедрению методики «цифрового социального барометра» (ЦСБ) в региональном контексте Республики Татарстан. Рекомендации охватывают институциональную организацию, источники и архитектуру данных, технологическую инфраструктуру, методику расчета индексов, правовые и этические требования, мероприятия по кадровому обеспечению, оценку эффективности и управление рисками.

1. Общая стратегия реализации проекта.

Республиканская цель: создать устойчивую, воспроизводимую и прозрачную систему мониторинга общественного восприятия эффективности органов власти, которая служит оперативным инструментом для принятия управленческих, коммуникативных и программных решений на уровне Республики Татарстан.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- выявить факторы, влияющие на уровень доверия к государственным институтам;
- сформировать динамические индексы общественного восприятия эффективности власти;
- обеспечивать обратную связь в режиме реального времени;
- повышать качество управленческих решений на основе анализа данных.

Актуальность для Республики Татарстан. Республика Татарстан занимает лидирующие позиции в сфере цифровизации, однако существующие системы оценки эффективности органов власти преимущественно ориентированы на количественные показатели. ЦСБ позволит дополнить их качественными индикаторами, отражающими уровень общественного доверия, удовлетворенности граждан цифровыми услугами и восприятие социальной политики региона. Это создаст условия для перехода к новой модели управления – data-driven governance, – основанной на данных и цифровой обратной связи.

Ключевые принципы: интеграция многоканальных данных; прозрачность методики; обеспечение защиты персональных данных; участие заинтересованных сторон (власти, граждан общества, академического сообщества); поэтапность и верифицируемость результатов.

2. Институциональная архитектура и распределение ролей.

Координационный центр. Предлагается закрепить методологическую и организационную координацию внедрения ЦСБ за Министерством цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан совместно с ГБУ «Центр экономических и социальных исследований». Эти структуры должны обеспечивать единый стандарт сбора, верификации и анализа данных, а также публиковать сводные отчеты о состоянии цифрового общественного климата.

Исполнители и партнеры. Для практической реализации проекта целесообразно привлечь:

- Аппарат Уполномоченного по правам человека в РТ – для включения в систему показателей блока «социальный эффект» данных о жалобах и обращениях граждан;
- ГБУ «Центр цифровых технологий РТ» – для разработки аналитической платформы и интеграции данных из различных ведомственных источников;
- ГАУ Технопарк в сфере высоких технологий «ИТ-парк» – для помощи на этапах проектирования, создания и ввода в действие нового высокотехнологичного продукта;
- Казанский (Приволжский) федеральный университет и Университет Иннополиса – для научно-методического сопровождения, разработки моделей нормирования и статистической верификации данных;
- Открытые общественные платформы и центры мониторинга общественного мнения (например, «Открытый Татарстан», Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа») – для включения данных социальных сетей, медиаконтента и пользовательских оценок качества государственных услуг.

Формирование межведомственной рабочей группы. Важно создать коллегиальный орган, включающий представителей органов власти, экспертного сообщества, гражданских организаций и IT-компаний, который будет утверждать перечень индикаторов, методику расчета и обеспечивать межотраслевую координацию.

3. Этапы внедрения методики:

Этап I. Подготовительно-аналитический (6 месяцев). На этом этапе рекомендуется:

- провести аудит существующих источников данных (порталы «Госуслуги Республики Татарстан» и «Открытый Татарстан», система «Народный контроль», социальные сети, обращения в МФЦ);
- определить перечень индикаторов по четырем блокам (цифровое взаимодействие, общественное восприятие, медиавосприятие, социальный эффект);
- согласовать принципы нормирования и веса индикаторов;
- разработать архитектуру аналитической платформы и требования к интеграции данных.

Этап II. Пилотный запуск (6–9 месяцев). На этом этапе рекомендуется:

- выбрать 2–3 пилотных муниципалитета (например, Казань, Альметьевск, Набережные Челны);
- протестировать сбор и обработку данных из открытых источников и ведомственных систем;
- провести апробацию расчета интегрального индекса ЦСБ и проверить его корреляцию с традиционными показателями удовлетворенности граждан работой органов власти;
- организовать экспертную оценку и общественное обсуждение результатов.

Этап III. Масштабирование (1–2 года). На этом этапе рекомендуется:

- внедрить ЦСБ во все муниципалитеты республики;
- интегрировать показатели в систему оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти РТ;
- обеспечить регулярное обновление данных и автоматическую визуализацию индексов на открытой платформе;
- сформировать регламент публикации квартальных и годовых отчетов по «социальному климату» региона.

4. Методическое обоснование проекта.

Источники данных. Для обеспечения комплексности анализа рекомендуется использовать:

- административные данные порталов и сервисов обратной связи (обращения, жалобы, оценки удовлетворенности);
- данные социальных сетей и мессенджеров (Max, Telegram, VK, Одноклассники, RuTube) через API-подключения или партнерские агрегаторы;
- результаты социологических опросов и исследований уровня доверия;
- показатели цифровой активности населения (количество авторизованных пользователей на государственных порталах, уровень развития цифровых навыков и др.).

Эмпирические методы. В рамках данного проекта рекомендуется использовать:

- анализ больших данных (Big data Analysis) – для выделения паттернов гражданской активности и социальных сигналов;
- интеллектуальный анализ текста (Text Mining) и анализ тональности (Sentiment Analysis) – для интерпретации цифровых сообщений граждан и медиаконтента;
- экспертные оценки и факторный анализ – для определения весовых коэффициентов индикаторов при расчете интегрального индекса;
- индексный и корреляционный анализы – для расчета и интерпретации показателя цифрового социального барометра;
- построение динамических графиков, карт и «тепловых» диаграмм⁹, отражающих изменение общественного восприятия в реальном времени;

⁹ Принцип действия «тепловых диаграмм»: чем выше значение, тем ярче или «теплее» цвет. Например, холодные оттенки (синий, зеленый) обозначают низкие показатели, а теплые (желтый, красный) – высокие. Такой подход помогает мгновенно определить области с наибольшим уровнем данных.

- нормирование показателей по единой шкале (0–1) и вычисление интегрального индекса по взвешенной модели;
- автоматическая фильтрация «бот-трафика» и спама.

Интерпретация результатов. Рекомендуется использовать четырехуровневую шкалу общественного восприятия (высокий, стабильный, критический, рискованный уровни доверия), а также выделять ключевые тематические зоны (услуги ЖКХ, экология, образование, транспорт, здравоохранение и т. д.), где наблюдается рост или падение удовлетворенности граждан.

5. Нормативно-правовое и этическое обеспечение. Для внедрения методики ЦСБ требуется:

- принятие регионального нормативного акта Кабинета министров РТ «О системе мониторинга общественного восприятия цифрового управления»;
- утверждение методических рекомендаций и стандартов обработки данных;
- разработка политики защиты персональных данных в соответствии с федеральным законом № 152-ФЗ;
- внедрение принципов этического использования искусственного интеллекта и алгоритмической прозрачности (в соответствии с Кодексом этики в сфере ИИ¹⁰, утвержденным в РФ в 2021 г.).

6. Кадровое и организационное обеспечение. Для реализации проекта следует предусмотреть:

- формирование междисциплинарных команд (аналитики данных, социологи, специалисты по государственному управлению, IT-разработчики);
- подготовку специалистов на базе Казанского (Приволжского) федерального университета и Университета Иннополиса;
- проведение обучающих семинаров по методике работы с цифровыми данными и визуализации общественных настроений.

7. Оценка эффективности внедрения. Для оценки успешности внедрения ЦСБ в Татарстане рекомендуется использовать следующие показатели:

увеличение доли решений, принятых на основе данных барометра;

- рост уровня удовлетворенности граждан цифровыми сервисами;
- сокращение времени реакции органов власти на общественные сигналы;
- повышение рейтинга доверия к институтам власти (по данным социологических опросов);
- интеграция индекса ЦСБ в систему КРІ региональных органов власти.

Для обеспечения верифицируемости и управляемости процесса внедрения ЦСБ предлагается установить систему контрольных точек, каждая из которых связана с определенными целевыми результатами и метриками (табл. 3).

Таким образом, контрольные точки выступают инструментом институциональной фиксации прогресса, обеспечивая прозрачность и подотчетность процесса внедрения.

8. Вовлечение заинтересованных сторон. Современная исследовательская традиция подчеркивает, что эффективность мониторинга социальных эффектов достигается лишь при наличии широкого участия граждан. В проекте ЦСБ это выражается в трехуровневом механизме включения стейкхолдеров:

- институциональный уровень – органы власти Республики Татарстан, ответственные за управление цифровыми данными и разработку региональных нормативов.
- экспертно-научный уровень – университеты, аналитические центры, независимые исследователи, обеспечивающие методологическую корректность и статистическую верификацию индексов;
- гражданский уровень – общественные организации, цифровые волонтеры и активные пользователи государственных платформ, которые предоставляют «живые» данные и обратную связь, формируя социальную достоверность индикаторов.

¹⁰ Кодекс этики в сфере ИИ. URL: <https://ethics.a-ai.ru/> (дата обращения 07.10.2025).

Таблица 3. Характеристика контрольных точек мониторинга реализации проекта**Table 3.** Characteristics of control points for monitoring project implementation

Контрольная точка Checkpoint	Содержание Content	Ответственные субъекты Responsible entities	Индикаторы выполнения Progress indicators
T1. Аудит данных Data audit	Комплексная инвентаризация источников данных и определение форматов интеграции Comprehensive inventory of data sources and definition of integration formats	Минцифры РТ, Центр экономических и социальных исследований Ministry of Digital Development of the Republic of Tatarstan, Center for Economic and Social Research	Отчет о совместимости источников; перечень интегрируемых систем Source compatibility report; list of integrated systems
T2. Разработка архитектуры ЦСБ Developing a Digital Social Barometer Architecture	Проектирование платформы, протоколов обмена и моделей расчета индекса Design of the platform, exchange protocols and index calculation models	ГБУ «Центр цифровых технологий РТ», Университет Иннополис State Budgetary Institution "Center for Digital Technologies of the Republic of Tatarstan", Innopolis University	Техническое задание и утвержденная архитектура системы Technical specifications and approved system architecture
T3. Пилотное тестирование Pilot testing	Испытание алгоритмов анализа данных и расчета ИЦСБ на пилотных территориях Testing algorithms for data analysis and calculation of the DSBI (Digital Social Barometer Index) in pilot areas	Муниципалитеты, научные партнеры Municipalities, scientific partners	Протокол апробации, отчет о точности индексов Validation protocol, index accuracy report
T4. Социальная экспертиза Social expertise	Внешняя экспертная оценка и общественное обсуждение методики External expert evaluation and public discussion of the methodology	Общественные организации, экспертный совет Public organizations, expert council	Заключение по достоверности и общественной значимости Conclusion on reliability and social significance
T5. Институционализация Institutionalization	Включение индекса ЦСБ в систему KPI и открытых данных региона Incorporating the Digital Social Barometer Index into the region's KPI (Key Performance Indicators) and open data system	Кабинет Министров РТ, Минэкономики РТ Cabinet of Ministers of the Republic of Tatarstan, Ministry of Economy of the Republic of Tatarstan	Региональный нормативный акт, публичный дашборд Regional regulation, public dashboard
T6. Постпроектный аудит Post-project audit	Оценка влияния ЦСБ на качество решений и уровень доверия Assessing the impact of a digital social barometer on decision quality and trust levels	Академические партнеры, Счетная палата РТ Academic partners, Accounts Chamber of the Republic of Tatarstan	Сравнительный отчет, рекомендации по масштабированию Comparative report, scaling recommendations

Регулярные публичные консультации и экспертные панели служат каналами, где принимаются решения о корректировке показателей и алгоритмов на основе общественного диалога.

9. Пути минимизации рисков. Ключевые риски реализации ЦСБ классифицируются как социально-перцептивные, институциональные и технологические. Для каждого предусмотрены механизмы смягчения:

- риск искажений восприятия данных – нейтрализуется через методологическую прозрачность, публикацию алгоритмов расчета индекса и независимую внешнюю верификацию;

- риск снижения доверия к власти при негативных оценках – минимизируется за счет превентивных коммуникаций и объяснительных практик (регулярное информирование граждан о том, как их обратная связь влияет на управленческие решения);
- риск исключения социально уязвимых групп – преодолевается через включение офлайн-источников данных (опросы, ЦУР, МФЦ) и развитие программ цифровой грамотности;
- риск политизации результатов – предотвращается созданием независимого научно-общественного совета, осуществляющего экспертный контроль;
- риск технологических сбоев – минимизируется внедрением резервных каналов передачи данных, аудита информационной безопасности и регулярного тестирования системы.

Реализация разработанного проекта позволит не только повысить качество обратной связи между властью и обществом, но и выстроить новую модель управления, основанную на больших данных, прозрачности и доверии. Татарстан, обладая развитой цифровой инфраструктурой и высоким уровнем цифровой грамотности населения, имеет все предпосылки для того, чтобы стать пилотным регионом России в практической апробации и масштабировании данной методики.

Заключение

Результаты исследования дают основание сделать следующие выводы:

- Цифровая трансформация государственного управления требует внедрения инструментов, способных измерять социальные эффекты и восприятие граждан, а не только экономические и процедурные результаты.
- Методика цифрового социального барометра является эффективным инструментом оценки общественного доверия и социальной обратной связи, обеспечивая возможность ранней диагностики управленческих рисков.
- Внедрение ЦСБ способствует формированию нового социального контракта между государством и гражданами, основанного на прозрачности, больших данных и доверии.
- Предложенная модель обладает адаптивностью и воспроизводимостью, что позволяет применять ее в различных субъектах РФ.
- Научно-методический потенциал разработанной модели открывает перспективы для дальнейших исследований в области социальной аналитики, цифровой социологии и оценки эффективности публичной власти.

Таким образом, предложенная концепция «Цифрового социального барометра» представляет собой значимый шаг в развитии научного инструментария оценки государственного управления и демонстрирует переход от статистически-формализованных систем мониторинга к человекоцентричным моделям, отражающим реальную динамику общественных настроений в цифровой среде.

Список литературы

1. Moore M. *Creating public value: strategic management in government*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1995. 402 p.
2. Бронников И.А. Цифровое гражданство в Российской Федерации: политические риски и перспективы. *Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 4: История. Регионоведение. Международные отношения*, 2021, Т. 26, № 3, С. 123–133. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu4.2021.3.11>. EDN: QCUZIF.
3. Кургаева Ж.Ю. Цифровизация государственного управления и гражданского участия: индикаторы оценки уровня развития, вызовы и перспективы. *Вестник Евразийской науки*, 2025, Т. 17, № 2, номер статьи 36. EDN: ZVTDMG.
4. El Gibari S., Gómez T., Ruiz F. Building composite indicators using multicriteria methods: a review. *Journal of Business Economics*, 2019, vol. 89, pp. 1–24. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11573-018-0902-z>.
5. Bryson J., Crosby B., Bloomberg L. *Public value governance: moving beyond traditional public administration and the new public management*. *Public administration review*, 2014, Vol. 74, № 4. DOI: 10.1111/puar.12238.

6. Баранов И.Н. Новый государственный менеджмент: эволюция теории и практики применения. *Российский журнал менеджмента*, 2012, Т. 10, № 1, С. 51–64. EDN: OWRHDL.
7. Тебекин А.В., Тебекин П.А., Егорова А.А. Развитие концепции менеджмента в 2000-е годы и перспективы их использования в современных кризисных условиях. *Журнал исследований по управлению*, 2020, Т. 6, № 2, С. 3–15. EDN: JPZLYG.
8. Алексеева С.Г., Рубцов Д.В. Социальная эффективность государственного и муниципального управления. *Системные технологии*, 2018, № 1 (26), С. 16–19. EDN: UQGHFA.
9. Евсеев А.Д., Лашёнов М.С. Социальная эффективность государственного управления в системе предоставления государственных услуг. *Социально-гуманитарные знания*, 2022, № 7, С. 23–26. DOI: 10.34823/SGZ.2022.7.51947. EDN: YBCXCZ.
10. Исупова И.Н. К вопросу об оценке эффективности государственного управления. *МИР (Модернизация. Инновации. Развитие)*, 2010, № 2, С. 37–39. EDN: PACQDN.
11. Glavaš J., Uroda I., Mandić B. Managing digital transformation in public administration. 44th International Convention on Information, Communication and Electronic Technology (MIPRO). Opatija, Croatia, 2021. P. 1466–1469. DOI: 10.23919/MIPRO52101.2021.9596775.
12. Gębczyńska A., Brajer-Marczak R. Review of selected performance measurement models used in public administration. *Administrative Sciences*, 2020, Vol. 10, Iss. 4, Article 99. DOI: 10.3390/admsci10040099. EDN: ORXRKH.
13. *How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback*. F. Ye, X. Li, H. Wu, X. Zhou. *Mathematics*, 2023, Vol. 11, Iss. 14, Article 3122. DOI: <https://doi.org/10.3390/math11143122>. EDN: CZOFUZ.
14. *Big data in the Public Sector: A Systematic Literature Review*. C. Fredriksson, F. Mubarak, M. Tuohimaa, M. Zhan. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 2017, Vol. 21, № 3. DOI: <https://doi.org/10.58235/sjpa.v21i3.11563>.
15. Mickoleit A. Social media use by governments: a policy primer to discuss trends, identify policy opportunities and guide decision makers. *OECD Working Papers on Public Governance*, 2014, № 26. DOI: <https://doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>.
16. *Social media analytics – Challenges in topic discovery, data collection and interpretation*. S. Stieglitz, M. Mirbabaie, B. Ross, C. Neuberger. *International Journal of Information Management*, 2018, Vol. 39, P. 156–168. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.002>.
17. Mergel I. *Social Media in the Public Sector*. DOI: 10.1081/E-EPAP3-120051204.
18. Feldman R. Techniques and applications for sentiment analysis. *Communications of the ACM*, 2013, Vol. 56, Iss. 4, P. 82–89. DOI: <https://doi.org/10.1145/2436256.2436274>.
19. Starostina A., Dobrolyubova E. *Assessment of the performance and efficiency of the digitalization of public administration*. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3862498>.
20. Вершинина М.А. Цифровые каналы взаимодействия власти и общества: новые практики коммуникации и отбор технологий. *Государственное управление. Электронный вестник*, 2021, № 87, С. 61–71. DOI: 10.24412/2070-1381-2021-87-61-71. EDN: GKTLCJ.

Информация об авторе

Жанна Юрьевна Кургаева, кандидат исторических наук, доцент кафедры государственного управления, истории и социологии Казанского национального исследовательского технологического университета, Российская Федерация, 420015, г. Казань, ул. К. Маркса, 68; jkurgaeva@gmail.com

Поступила в редакцию: 30.10.2025

Поступила после рецензирования: 21.12.2025

Принята к публикации: 28.03.2026

References

1. Moore M. *Creating public value: strategic management in government*. Cambridge, MA, Harvard University Press, 1995. 402 p.
2. Bronnikov I.A., Karpova V.V. Digital citizenship in the Russian Federation: political risks and prospects. *Science Journal of Volgograd State University. History. Area Studies. International Relations*, 2021, vol. 26, no. 3, pp. 123–133. (In Russ.) DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu4.2021.3.11>. EDN: QCUIZF.
3. Kurgaeva Zh.Yu. Digitalization of public administration and civic participation: indicators for assessing the level of development, challenges and prospects. *The Eurasian Scientific Journal*, 2025, vol. 17, no. 2, article number 36. (In Russ.) EDN: ZVTDMG.
4. El Gibari S., Gómez T., Ruiz F. Building composite indicators using multicriteria methods: a review. *Journal of Business Economics*, 2019, vol. 89, pp. 1–24. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11573-018-0902-z>.

5. Bryson J., Crosby B., Bloomberg L. *Public value governance: moving beyond traditional public administration and the new public management*. *Public administration review*, 2014, vol. 74, no. 4. DOI: 10.1111/puar.12238.
6. Baranov I.N. New state management: the evolution of theory and practice of application. *Russian management journal*, 2012, vol. 10, no. 1, pp. 51–64. (In Russ.) EDN: OWRHDL.
7. Tebekin A.V., Tebekin P.A., Egorova A.A. Development of the management concept in the 2000s and prospects for their use in modern crisis conditions. *Journal of Management Studies*, 2020, vol. 6, no. 2, pp. 3–15. (In Russ.) EDN: JPZLYG.
8. Alekseeva S.G., Rubtsov D.V. Social effectiveness of state and municipal government. *System technologies*, 2018, no. 1 (26), pp. 16–19. (In Russ.) EDN: UQGHFA.
9. Evseev A.D., Laschenov M.S. Social efficiency of public administration in the system of providing public services. *Socio-humanitarian knowledge*, 2022, no. 7, pp. 23–26. (In Russ.) DOI: 10.34823/SGZ.2022.7.51947. EDN: YBCXCZ.
10. Isupova I.N. On the issue of evaluating the effectiveness of public administration. *MIR (Modernization. Innovation. Development)*, 2010, no. 2, pp. 37–39. (In Russ.) EDN: PACQDN.
11. Glavaš J., Uroda I., Mandić B. Managing digital transformation in public administration. 44th International Convention on Information, Communication and Electronic Technology (MIPRO). Opatija, Croatia, 2021. pp. 1466–1469. DOI: 10.23919/MIPRO52101.2021.9596775.
12. Gębczyńska A., Brajer-Marczak R. Review of selected performance measurement models used in public administration. *Administrative Sciences*, 2020, vol. 10, Iss. 4, Article 99. DOI: 10.3390/admsci10040099. EDN: ORXRKH.
13. Ye F., Li X., Wu H., Zhou X. *How do citizens view digital government services? Study on digital government service quality based on citizen feedback*. *Mathematics*, 2023, vol. 11, Iss. 14, Article 3122. DOI: <https://doi.org/10.3390/math11143122>. EDN: CZOFUZ.
14. Fredriksson C., Mubarak F., Tuohimaa M., Zhan M. *Big data in the public sector: a systematic literature review*. *Scandinavian Journal of Public Administration*, 2017, vol. 21, no. 3. DOI: <https://doi.org/10.58235/sjpa.v21i3.11563>.
15. Mickoleit A. Social media use by governments: a policy primer to discuss trends, identify policy opportunities and guide decision makers. *OECD Working Papers on Public Governance*, 2014, no. 26. DOI: <https://doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>.
16. Stieglitz S., Mirbabaie M., Ross B., Neuberger C. *Social media analytics – challenges in topic discovery, data collection and interpretation*. *International Journal of Information Management*, 2018, vol. 39, pp. 156–168. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.002>.
17. Mergel I. *Social media in the public sector*. DOI: 10.1081/E-EPAP3-120051204.
18. Feldman R. Techniques and applications for sentiment analysis. *Communications of the ACM*, 2013, vol. 56, Iss. 4, pp. 82–89. DOI: <https://doi.org/10.1145/2436256.2436274/>.
19. Starostina A., Dobrolyubova E. *Assessment of the performance and efficiency of the digitalization of public administration*. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3862498>.
20. Vershinina M.A. Digital channels of interaction between government and society: new communication practices and technology selection. *E-journal public administration*, 2021, no. 87, pp. 61–71. (In Russ.) DOI: 10.24412/2070-1381-2021-87-61-71. EDN: GKTL CJ.

Information about the authors

Zhanna Yu. Kurgaeva, Cand. Sci. (Hist.), Associate Professor, Kazan National Research Technological University, 68, K. Marx street, Kazan, 420015, Russian Federation; jkurgaeva@gmail.com

Received: 30.10.2025

Revised: 21.12.2025

Accepted: 28.03.2026