МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Волгоградский государственный университет»

Институт экономики и управления
Кафедра экономики и управления

ОБРАЗЕЦ

ЛИТЕРАТУРНЫЙ ОБЗОР

на тему:

Подходы к оценке эффективности цифровых платформ государственных услуг

Выполнил(а): студент(ка) направления 38.03.01 «Экономика»
Иванова Анна Сергеевна, группа ДЕМО-01

Руководитель: кандидат экономических наук, доцент Петров Игорь Владимирович

Волгоград · 2026

Демонстрационный образец. Данные условны. Не является выполненной работой конкретного студента.

АННОТАЦИЯ

Демонстрационный литературный обзор посвящён подходам к оценке эффективности цифровых платформ государственных услуг. В работе показаны методика поиска, тематическая группировка 15 источников, сравнение метрик и региональных практик, а также пробелы в исследованиях. Образец демонстрирует, как из отдельных публикаций выстроить аргументированную картину состояния темы.

Ключевые слова: литературный обзор, цифровые платформы, государственные услуги, эффективность, метрики, исследовательские пробелы.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1 1. Введение и методика обзора 5

2 2. Теоретические подходы к цифровым государственным услугам 5

3 3. Метрики эффективности платформ 6

4 4. Региональные и международные практики 6

5 5. Пробелы в исследованиях 7

6 6. Выводы обзора и направления дальнейшей работы 8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 9

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 10

ПРИЛОЖЕНИЕ А 11

ВВЕДЕНИЕ

Литературный обзор нужен для того, чтобы показать состояние изученности темы и обосновать собственное исследование. Он не заменяет анализ данных, а определяет, какие подходы уже сложились и какие вопросы остаются открытыми.

В образце представлен обзор 15 источников по теме эффективности цифровых платформ государственных услуг. Основное внимание уделено подходам, метрикам и практикам, которые можно сопоставить между собой.

Цель работы — систематизировать научные подходы к оценке эффективности цифровых платформ государственных услуг.

Задачи работы:

1. описать методику поиска и отбора публикаций
2. выделить основные теоретические подходы
3. сравнить метрики эффективности
4. определить пробелы и направления дальнейших исследований

Объект исследования — научные публикации и официальные документы о цифровых платформах государственных услуг.

Предмет исследования — подходы, метрики и практики оценки эффективности цифровых платформ.

Методы исследования: систематический поиск, контент-анализ, сравнительный анализ, тематическая группировка.

Практическая значимость. обзор создаёт основу для выбора методики собственного исследования и уточнения его новизны.

1 1. Введение и методика обзора

Обзор охватывает публикации 2020–2025 годов, в которых рассматриваются цифровые платформы государственных услуг. Поиск проводился по ключевым словам «цифровые госуслуги», «платформа», «эффективность», «качество услуг» и «цифровая зрелость». Для включения в обзор требовались рецензируемость или официальный статус источника.

После первичного поиска было найдено 38 записей. После удаления дублей и проверки полных текстов осталось 15 источников. Такое сокращение позволило сосредоточиться на работах, где есть не только общие рассуждения, но и признаки методики оценки.

Таблица 1 – Параметры литературного обзора

Параметр	Значение
Тема	Эффективность цифровых платформ государственных услуг
Базы поиска	eLibrary, КиберЛенинка, Google Scholar
Глубина поиска	2020–2025 гг.
Число отобранных источников	15
Критерий включения	рецензируемые публикации и официальные документы

Источник: Составлено автором.

2 2. Теоретические подходы к цифровым государственным услугам

В литературе выделяются сервисный, платформенный, институциональный и клиентоориентированный подходы. Сервисный рассматривает услугу как процесс взаимодействия гражданина и государства, платформенный — как технологическую инфраструктуру, институциональный — как совокупность правил и норм.

Клиентоориентированный подход связывает эффективность с удобством и удовлетворённостью пользователей. На практике эти подходы редко встречаются в чистом виде: большинство работ соединяют технологические и управленческие критерии.

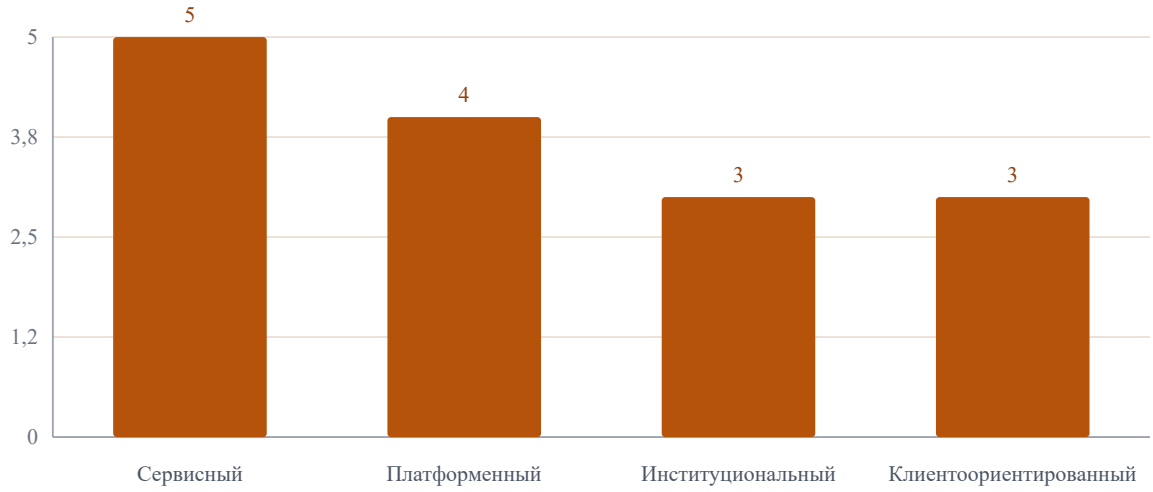


Рисунок 1 – Распределение 15 источников по теоретическим подходам

Источник: Составлено автором по сводной таблице источников.

3 3. Метрики эффективности платформ

Для оценки эффективности используются группы метрик: доступность, скорость, качество результата, удовлетворённость и экономический эффект. Доступность измеряется долей граждан, имеющих возможность получить услугу онлайн. Скорость — временем обработки запроса и числом этапов.

Качество результата оценивается по доле отказов и ошибок, удовлетворённость — по опросам пользователей. Экономический эффект рассчитывается через снижение издержек и рост числа обращений, обработанных без очного визита. Единой универсальной метрики в литературе нет.

Таблица 2 – Группы метрик эффективности цифровых платформ

Группа метрик	Показатели	Источники
Доступность	доля онлайн-обращений, охват граждан	Белова, 2022; Морозова, 2022
Скорость	время обработки, число этапов	Никитин, 2021; Егоров, 2023
Качество	доля отказов, ошибок, повторных обращений	Орлова, 2024; Жукова, 2022
Эффект	издержки, удовлетворённость, экономия времени	Петров, 2024; Лебедев, 2023

Источник: Составлено по 15 источникам обзора.

4 4. Региональные и международные практики

Региональные исследования показывают различия в цифровой зрелости и доступности услуг. В одних субъектах акцент сделан на единый портал, в других

— на многофункциональные центры и мобильные приложения. Общей проблемой остаётся неравномерность качества связи и цифровых навыков.

Международные практики чаще описывают платформенную модель с единой идентификацией и межведомственным обменом данными. Однако перенос таких решений требует учёта правовых и организационных ограничений.

Таблица 3 – Сравнение практик оценки цифровых услуг

Практика	Ключевая идея	Ограничение
Единый портал	централизация услуг и данных	зависимость от инфраструктуры
МФЦ	сочетание онлайн- и офлайн-каналов	нагрузка на операторов
Мобильное приложение	удобство и уведомления	не все услуги доступны
Межведомственный обмен	сокращение повторных запросов	правовые и технические барьеры

Источник: Составлено по материалам обзора.

5 5. Пробелы в исследованиях

Наиболее часто в литературе упоминаются пробелы в оценке доступности для отдельных групп граждан, недостаток данных о поведении пользователей и слабая региональная статистика. Реже встречаются расчёты полного экономического эффекта от цифровизации.

Это означает, что будущее исследование может сосредоточиться на сочетании пользовательских и экономических показателей. Такой подход позволяет не ограничиваться техническими метриками и учитывать реальные эффекты для граждан и органов власти.

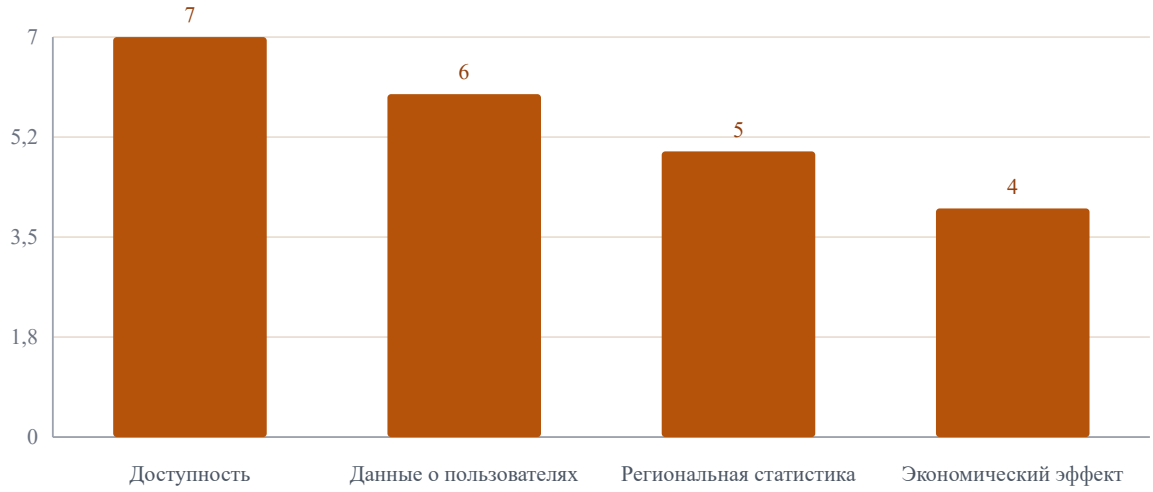


Рисунок 2 – Частота упоминания исследовательских пробелов в 15 источниках

Источник: Составлено автором по результатам контент-анализа.

6 6. Выводы обзора и направления дальнейшей работы

Обзор показывает, что эффективность цифровых платформ оценивается многомерно. Наиболее устойчивыми являются группы метрик доступности, скорости, качества и удовлетворённости. Однако их набор и способы измерения различаются между исследованиями.

Для дальнейшей работы целесообразно соединить процессные и пользовательские показатели, а также проверить их на региональных данных. Это позволит уточнить методику и повысить практическую ценность выводов.

Таблица 4 – Сводная матрица выводов обзора

Вывод	Подтверждающие источники	Значение для работы
Единой метрики нет	Белова, 2022; Жукова, 2022	нужна комбинированная модель
Важна удовлетворённость	Орлова, 2024; Морозова, 2022	включается в анкету
Регионы различаются	Иванов, 2021	нужен региональный разрез
Экономический эффект считается редко	Петров, 2024	потенциал новизны

Источник: Составлено автором.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Литературный обзор позволил систематизировать 15 источников и выделить четыре подхода к оценке эффективности цифровых платформ. Наиболее разработанными являются метрики доступности и качества, тогда как экономический эффект и региональные различия изучены слабее.

Выявленные пробелы задают направление дальнейшей работы: необходимо соединить пользовательские и экономические показатели, а также проверить методику на конкретных региональных данных.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамов, Р. А. Цифровые платформы государственных услуг: теория и практика / Р. А. Абрамов. – Москва : Юрайт, 2023. – 218 с.
2. Белова, Е. Н. Оценка качества электронных государственных услуг / Е. Н. Белова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2022. – № 3. – С. 45–64.
3. Григорьев, П. С. Клиентоориентированность государственных порталов / П. С. Григорьев // Государственная служба. – 2021. – № 5. – С. 32–41.
4. Дмитриева, О. В. Цифровая трансформация публичного управления / О. В. Дмитриева. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУ, 2020. – 196 с.
5. Егоров, А. И. Платформенные решения в сфере госуслуг / А. И. Егоров // Информационное общество. – 2023. – № 2. – С. 18–29.
6. Жукова, М. А. Показатели эффективности цифровых сервисов / М. А. Жукова // Экономика и управление. – 2022. – № 8. – С. 77–86.
7. Иванов, С. Ю. Региональные практики цифровизации государственных услуг / С. Ю. Иванов // Регионология. – 2021. – № 4. – С. 112–128.
8. Кузнецова, Л. П. Управление качеством публичных услуг / Л. П. Кузнецова. – Казань : Изд-во КФУ, 2020. – 174 с.
9. Лебедев, В. Н. Электронное правительство: оценка зрелости / В. Н. Лебедев // Власть. – 2023. – № 1. – С. 58–67.
10. Морозова, Т. В. Доступность цифровых государственных услуг для граждан / Т. В. Морозова // Социология власти. – 2022. – № 2. – С. 91–104.
11. Никитин, А. С. Архитектура портала государственных услуг / А. С. Никитин // Программные продукты и системы. – 2021. – № 3. – С. 24–35.
12. Орлова, Е. В. Анализ удовлетворённости пользователей госуслуг / Е. В. Орлова // Мониторинг общественного мнения. – 2024. – № 1. – С. 66–82.
13. Петров, К. М. Цифровая зрелость органов власти / К. М. Петров. – Москва : Дело, 2024. – 240 с.
14. Соколов, Д. В. Оценка экономического эффекта цифровых услуг / Д. В. Соколов // Финансы и управление. – 2023. – № 4. – С. 101–115.
15. Фролова, Н. И. Пользовательский опыт в государственных сервисах / Н. И. Фролова // Человек и общество. – 2024. – № 2. – С. 54–69.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Сводная таблица 15 источников обзора

Таблица фиксирует подход, основной вывод и ограничение каждой публикации.

Таблица А.1 – Сводная матрица источников

№	Автор, год	Подход	Основной вывод
1	Абрамов, 2023	платформенный	платформа требует единых правил обмена данными
2	Белова, 2022	сервисный	качество оценивается через доступность и результат
3	Иванов, 2021	региональный	практики субъектов различаются по зрелости
4	Орлова, 2024	клиентоориентированный	удовлетворённость зависит от удобства
5	Петров, 2024	институциональный	нужна оценка цифровой зрелости органов власти