

ФЕНОМЕН ДОВЕРИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВЫХ ТРАНСФОРМАЦИЙ ЭКОНОМИКИ И ОБЩЕСТВА РОССИИ

Карапетян Степан Арсений Рубенович

Преподаватель-исследователь, Санкт-Петербург
stepan.a.karapetyan@gmail.com

THE TRUST PHENOMENON IN DIGITAL TRANSFORMATION OF THE RUSSIAN ECONOMY AND SOCIETY

S. Karapetyan

Summary. The article reveals an actual problem of the transformation of digital trust in the Russian Federation in the context of digitalization of the economic and social spheres of life.

The research goal is to identify the impact of cultural, institutional and technological factors on the formation of digital trust with the subsequent analysis of changes in the structure of social capital in virtual interactions. The research objectives were to analyze the conceptual foundations and essence of the concept of «digital trust»; to identify its key elements (protection of personal data, transparency of interactions and state regulation); to consider explanatory models of trust, as well as to analyze the consequences of the transformation of digital trust for society.

The research methodology is based on a systematic approach and includes the descriptive method, the formal-logical method, the method of scientific generalization and systematization. Based on the results, the author concluded that, in order to maintain and strengthen digital trust, it is important to ensure the inclusiveness, transparency and security of digital services, which will create a more efficient and equitable digital society in which every citizen can fully participate.

Keywords: digital trust, Russian Federation, data protection, transparency, government regulation, digital literacy, economic sociology, transaction costs, rational choice, digitalization.

Аннотация. В статье рассматривается актуальная проблема трансформации цифрового доверия в Российской Федерации в условиях цифровизации экономической и социальной сфер жизни. Цель исследования состоит в том, чтобы выявить влияние культурных, институциональных и технологических факторов на формирование цифрового доверия с последующим анализом изменения структуры социального капитала в виртуальных взаимодействиях. Задачи исследования заключаются в том, чтобы проанализировать концептуальные основы и сущность понятия «цифровое доверие»; выявить его ключевые элементы (защита персональных данных, прозрачность взаимодействий и государственное регулирование); рассмотреть объяснительные модели доверия, а также проанализировать последствия от трансформации цифрового доверия для общества. Методология исследования основана на системном подходе и включает в себя описательный метод, формально-логический метод, метод научного обобщения и систематизации. По итогу проведения исследования автор пришел к следующим выводам: для поддержания и укрепления цифрового доверия важно обеспечить инклюзивность, прозрачность и безопасность цифровых сервисов, что позволит создать более эффективное и справедливое цифровое общество, в котором каждый гражданин сможет участвовать в полной мере.

Ключевые слова: цифровое доверие, защита данных, прозрачность, государственное регулирование, цифровая грамотность, экономическая социология, транзакционные издержки, рациональный выбор, цифровизация.

Введение

Актуальность темы исследования состоит в том, что в условиях цифровизации экономической и социальной жизни вопрос цифрового доверия становится одним из ключевых для понимания взаимодействий в цифровом пространстве. В условиях цифровизации значительная часть взаимодействий переходит в виртуальную среду. Традиционные модели доверия, основанные на личных и физических контактах, сталкиваются с новыми вызовами, такими как анонимность и дистанционное общение. Важно понять, как эти модели трансформируются и какие элементы сохраняются или меняются в новом контексте.

Суть объяснительной модели цифрового доверия состоит в том, что для объяснения формирования цифрового доверия можно использовать модель рационального выбора, активно применяемую в экономической

науке и экономической социологии. Одними из основоположников теории рационального выбора являются Г. Беккер [2] и Д. Коулман [12]. Согласно этой модели, индивиды принимают решения о доверии на основе оценки потенциальных выгод и рисков. В цифровом контексте это означает, что пользователи анализируют, насколько платформа безопасна, какие правовые и социальные гарантии существуют, и какие потенциальные выгоды они могут получить от использования этих технологий.

Рациональное доверие в цифровой среде строится на нескольких ключевых факторах, таких как стоимость использования, риск потерять персональные данные, степень правовой защиты и уверенность в предсказуемости взаимодействий. В этом смысле цифровое доверие становится результатом рационального анализа, который проводят пользователи, взвешивая свои потенциальные выгоды против возможных угроз и издержек.

В России рациональное доверие к государственным цифровым платформам объясняется, как правило, сочетанием факторов: высокий уровень безопасности данных, наличие правовой поддержки и исторически сложившаяся репутация государства как главного гаранта безопасности и др. Пользователи зачастую считают государственные сервисы более надежными, так как они предполагают наличие жесткого регулирования и ответственности за нарушение обязательств. В объяснительной модели рационального выбора также присутствуют элементы социальной выгоды: люди могут доверять цифровым платформам, если их использование приносит им не только индивидуальные, но и коллективные выгоды.

Также интерес представляет теория транзакционных издержек, разработанную Р. Коузом [4] и О. Уильямсоном [14], которая помогает объяснить, почему пользователи склонны доверять определенным цифровым платформам. Согласно теории данных авторов, доверие к цифровым платформам помогает минимизировать транзакционные издержки, такие как время, усилия и ресурсы, необходимые для взаимодействия с платформой. В России государственные платформы, такие как «Госуслуги», обеспечивают пользователям возможность взаимодействовать с различными государственными органами и получать услуги с минимальными затратами времени и усилий. Платформы, которые снижают транзакционные издержки для пользователей, автоматически получают большее доверие, так как они упрощают взаимодействие и делают его более эффективным.

При этом, если пользователь уверен в том, что взаимодействие с платформой будет проходить гладко и без неожиданных проблем, он будет более склонен доверять этой платформе. В этом контексте особенно важны такие элементы, как пользовательская поддержка, быстрые ответы на запросы и простота в использовании. Объяснительная модель цифрового доверия включает в себя комбинацию рационального анализа выгод и рисков, минимизацию транзакционных издержек и социальные выгоды от использования цифровых платформ. Модель рационального выбора и теория транзакционных издержек в совокупности позволяют более полно понять, как формируется цифровое доверие в условиях Российской Федерации, и какие шаги могут предпринять государственные и частные платформы для его укрепления. Поддержание баланса между безопасностью, выгодой и удобством использования — это ключ к созданию устойчивого цифрового доверия, необходимого для полноценного функционирования цифрового общества.

Сушность, элементы и факторы цифрового доверия

Цифровое доверие мы определяем как *способность людей принимать решения и взаимодействовать в циф-*

ровой среде на основе уверенности в безопасности, прозрачности и предсказуемости происходящих процессов. Цифровое доверие включает такие элементы, как защита персональных данных, прозрачность взаимодействий, подотчетность платформ и четкие правовые механизмы, которые фактически формируют основу взаимодействия граждан в цифровой среде [8].

В работе Н. Уллаха «Гибридизация сокращения издержек и доверия к технологии блокчейн финансовыми учреждениями», анализируется и объясняется как увеличение прозрачности операций, укрепляет доверие пользователей к цифровым продуктам и инструментам за счет обеспечения прозрачности транзакций, уменьшению информационной асимметрии и снижению транзакционных издержек [13].

Важной характеристикой цифрового доверия в Российской Федерации является также роль государства и восприятие государственными органами ответственности за цифровое пространство. Государственное регулирование играет как положительную, так и потенциально негативную роль в формировании цифрового доверия. В частности, чрезмерное вмешательство и цензура могут вызвать противоположные эффекты, формируя недоверие к цифровой среде. Согласно данным исследований, около 63 % россиян выражают уверенность в государственных цифровых сервисах, таких как портал «Госуслуги», что свидетельствует о значительном влиянии государственного контроля на формирование цифрового доверия. Так, например, в 2020 году в Санкт-Петербурге порядка 60 % заявок в первые классы школы были поданы в электронном виде, через «Госуслуги». Ранее этот показатель был на уровне только 30 % [9].

В России государственные инициативы направлены на уменьшение цифрового неравенства путем создания образовательных программ по цифровой грамотности и поддержки граждан, не имеющих достаточных навыков работы с цифровыми технологиями. Например, программы по повышению цифровой грамотности, организуемые при поддержке Министерства цифрового развития, направлены на то, чтобы дать возможность широким слоям населения участвовать в цифровой экономике, что способствует повышению доверия, так как граждане видят, что усилия государства направлены на улучшение их возможностей и уменьшение цифрового разрыва [7].

Другой характеристикой цифрового доверия является культурный контекст и исторические модели доверия. Например, цифровые государственные сервисы пользуются большим доверием, чем коммерческие цифровые платформы, что отражается в статистических данных. Согласно данным исследования, проведенного Аналитическим центром НАФИ в 2023 году, 68 % россиян

доверяют государственным интернет-сервисам, 62 % — банкам, 59 % — интернет-магазинам, а 44 % — мобильным операторам и сервисам электронных платежей [1].

Приведенные статистические данные свидетельствуют о более высоком уровне доверия к государственным цифровым сервисам по сравнению с частными платформами. Данное явление можно объяснить не только привычкой полагаться на государство, но и видимой прозрачностью и ответственностью в работе государственных цифровых сервисов, что создает дополнительную уверенность у граждан.

Важно также учитывать роль социальных сетей и межличностных взаимодействий. Социальные сети становятся важным каналом, через который транслируются успешные примеры использования технологий, формируя коллективное доверие. Положительные отзывы играют важную роль в формировании восприятия цифрового сервиса: по данным исследования НИУ ВШЭ (2023), более 55 % пользователей готовы доверять платформе, если их окружение имеет позитивный опыт взаимодействия с ней [3].

Цифровое доверие не ограничивается только платформами или государственными сервисами, оно также охватывает широкий спектр услуг, связанных с цифровыми финансами, телемедициной и электронной коммерцией. Уровень доверия в каждой из этих областей может значительно различаться. Например, по данным отчета «Лаборатории Касперского» за 2023 год, более 58 % россиян предпочитают использовать приложения с высоким уровнем безопасности и шифрования данных, что подчеркивает значимость технологии для формирования доверия в контексте финансовых транзакций [5]. Согласно исследованию, проведенному холдингом «Ромир» в 2021 году, лишь 25 % россиян, знакомых с телемедициной, доверяют ей, тогда как 57 % выражают недоверие. Это свидетельствует о том, что значительная часть граждан обеспокоена вопросами безопасности хранения личных медицинских данных в телемедицинских сервисах [10]. Чем выше уровень доверия к цифровым платформам, тем активнее граждане готовы участвовать в цифровой экономике, используя доступные инструменты для улучшения качества своей жизни и общества в целом.

На основе вышеприведенных данных можно выделить следующие факторы, влияющие на институционализацию цифрового доверия:

1. Государственное регулирование. Важным фактором, формирующим цифровое доверие в России, является роль государства в регулировании цифрового пространства. Роль государства распространяется и на развитие цифровой инфраструктуры, что также способствует повышению

доверия. Государственные программы по созданию безопасной цифровой среды, такие как проекты по внедрению защищенных серверов для государственных услуг и поддержка технологий шифрования, направлены на создание доверительных отношений между пользователями и платформами [6].

2. Цифровые платформы, такие как социальные сети, банковские приложения и государственные порталы, являются элементом формирования доверия. Наличие прозрачных механизмов работы, обратной связи с пользователями и защита персональных данных напрямую влияют на уровень доверия к этим платформам. Основная задача технологических платформ — гарантировать безопасность, удобство и прозрачность взаимодействий, так как именно эти факторы определяют готовность пользователей доверять цифровым сервисам.
3. Социальный и культурный контекст. Важную роль в формировании цифрового доверия играет культура взаимодействия и восприятие рисков. Согласно социологическим исследованиям. Культурные и социальные нормы также играют роль в восприятии риска. Например, для российской культуры характерна высокая значимость личного взаимодействия и рекомендаций от знакомых, что формирует доверие на уровне межличностных отношений.
4. Экономические факторы. Финансовые стимулы и экономическая устойчивость также могут играть важную роль в формировании цифрового доверия. Согласно данным Банка России, объем безналичных операций физических и юридических лиц в 2022 году увеличился в 1,4 раза по сравнению с 2021 годом, что свидетельствует о росте доверия к финансовым цифровым сервисам [10]. В условиях экономической нестабильности, когда люди ищут способы сэкономить и рационально использовать свои ресурсы, возможность экономических выгод от использования цифровых технологий становится значимым фактором для формирования доверия.

Экономические аспекты цифрового доверия также связаны с наличием доступной инфраструктуры. Для многих граждан наличие стабильного интернета, доступных устройств и удобных сервисов является основой для доверия к цифровым платформам. Без развитой инфраструктуры цифровое доверие не может сформироваться на должном уровне, так как пользователи сталкиваются с техническими проблемами, которые снижают уровень уверенности и готовности к использованию технологий.

Трансформация цифрового доверия имеет как положительные, так и отрицательные последствия для раз-

личных аспектов жизни общества. Последствия институционализации цифрового доверия представлены ниже:

1. Повышение экономической активности. Одним из главных положительных последствий повышения цифрового доверия является увеличение экономической активности в онлайн-пространстве. В частности, внутренние затраты на развитие цифровой экономики в России по итогам 2022 г. превысили 3.1 трлн руб., что почти на 30 % больше, чем в 2019 году [11].

Таблица 1.

Внутренние затраты на развитие цифровой экономики за счет всех источников [11]

Год	2019	2022
Внутренние затраты на развитие цифровой экономики за счет всех источников — всего (тыс. руб.)	2 451 594 948,6	3 187 257 632,8

Таким образом, активное использование онлайн-банкинга, электронной коммерции и других цифровых финансовых инструментов создает условия для расширения внутреннего рынка и привлечения инвестиций в цифровые технологии.

2. Снижение барьеров для получения государственных услуг. Еще одним положительным последствием является упрощение доступа к государственным услугам через цифровые платформы. В условиях роста цифрового доверия все больше граждан предпочитают пользоваться государственными сервисами онлайн, такими как портал «Госуслуги», что приводит к снижению административных барьеров и уменьшению времени, необходимого для получения государственных услуг.
3. Риски цифрового неравенства. Однако наряду с положительными последствиями трансформация цифрового доверия может привести и к возникновению определенных негативных аспектов. Одним из таких аспектов является рост цифрового неравенства. Не все группы населения обладают одинаковым уровнем доступа к цифровым технологиям. Например, пожилые люди и граждане с низким уровнем дохода могут испытывать трудности с доступом к современным цифровым устройствам или недостатком навыков для их использования, что, в свою очередь, ограничивает их возможности получать государственные и коммерческие услуги онлайн.
4. Зависимость от цифровых технологий. Трансформация цифрового доверия также приводит к уве-

личению зависимости общества от цифровых технологий. С одной стороны, это способствует развитию технологических решений и интеграции цифровых сервисов в повседневную жизнь, однако с другой стороны, чрезмерная зависимость от технологий может представлять угрозу в случае сбоев, технических проблем или кибератак. Например, сбой в работе государственных цифровых сервисов может привести к серьезным последствиям для граждан, которые полагаются на эти сервисы для получения важных услуг.

5. Этические и правовые вопросы. Повышение цифрового доверия также порождает новые этические и правовые вопросы, касающиеся использования данных, алгоритмического принятия решений и автоматизации процессов. Таким образом, трансформация цифрового доверия в Российской Федерации ведет к множеству разнообразных последствий. Для обеспечения устойчивого развития цифрового общества необходимо находить баланс между безопасностью, доступностью и инновациями, чтобы минимизировать негативные последствия и максимально использовать возможности, которые предоставляет цифровая трансформация.

Выводы

Проведенное исследование позволило сформулировать следующие выводы:

1. В современном российском обществе цифровое доверие играет ключевую роль в формировании устойчивого цифрового общества, особенно в условиях активной цифровизации экономики и социальной жизни. В Российской Федерации цифровое доверие определяется комплексом факторов, включая государственное регулирование, прозрачность технологий, культурный и социальный контекст, а также экономические стимулы.
2. Создание эффективной системы управления цифровым доверием может привести к значительным положительным последствиям, таким как рост экономической активности, повышение социальной интеграции и упрощение доступа к государственным услугам. Для поддержания и укрепления цифрового доверия важно обеспечить инклюзивность, прозрачность и безопасность цифровых сервисов, что позволит создать более эффективное и справедливое цифровое общество, в котором каждый гражданин сможет участвовать в полной мере.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аналитический центр «НАФИ» В России выросла доля людей с продвинутым уровнем цифровой грамотности. URL: <https://nafu.ru/analytics/v-rossii-vyros-la-dolya-lyudey-s-prodvinutym-urovнем-tsifrovoy-gramotnosti/> (дата обращения 28.10.2024).
2. Беккер, Г.С. Экономический анализ и человеческое поведение // THESIS. — 1993. — Т. 1. — С. 24–40.
3. Исследование ВШЭ. Цифровое доверие потребителей. URL: <https://gsb.hse.ru/news/834109565.html> (дата обращения: 29.10.2024г.)
4. Коуз, Р. Фирма, рынок и право / пер. с англ. Б. Пинскера. — М.: «Дело ЛТД», 1993. — 192 с.
5. Лаборатория Касперского. Цифровая безопасность. URL: <https://esg.kaspersky.com/ru/safer-cyber-world/digital-security> (дата обращения 29.10.2024).
6. Министерство цифрового развития. Информационная инфраструктура. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/870/> (дата обращения: 29.10.2024).
7. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации». URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 28.10.2024).
8. Опрос россиян об информационной безопасности ВЦИОМ. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/cifrovaja-samooborona>. (дата обращения: 01.11.2024).
9. Растет доверие петербуржцев к цифровым сервисам // Санкт-Петербург: госуслуги. URL: <https://gu.spb.ru/mfc/news/> (дата обращения: 02.02.2020)
10. РОМИР. Лишь четверть россиян доверяют телемедицине. URL: <https://romir.ru/studies/lish-chetvert-rossiyan-doveryaet-telemedicine> (дата обращения 29.10.2024).
11. Федеральная служба государственной статистики. Наука, инновации и технологии. URL: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/ikt-org.xlsx> (дата обращения: 20.09.2024).
12. Coleman, J.S. Foundations of Social Theory. Harvard University Press, 1988. Social capital in the creation of human capital, American Journal of Sociology. — 1990. — Vol 94. 1990. — 993 p.
13. Ullah, N. Hybridizing Cost Saving with Trust for Blockchain technology adoption by Financial Institutions // Telematics and Informatics Reports. URL: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/> (дата обращения 11.09.2024).
14. Williamson, O.E. Calculativeness, Trust and Economic Organization // Journal of Law and Economics. — 1993. —Vol. 36. — № 1. — pp. 453–486.

© Карапетян Степан Арсений Рубенович (stepan.a.karapetyan@gmail.com)
Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»