

ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ КАТЕГОРИЮ КИБЕРСОЦИАЛЬНОЕ ДОВЕРИЕ (НА МАТЕРИАЛАХ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ)

Л.А. Видясова

Университет ИТМО

Санкт-Петербург

В настоящее время распространение новых информационных технологий влечет за собой определенные преобразования доверия в институте общественных коммуникаций. Проблематизация киберсоциального доверия имеет особое значение, так как именно оно отражает специфику отношения людей к функционированию сложных информационных систем, в том числе к элементам искусственного интеллекта.

В научной литературе отмечается, что доверие является фундаментальным аспектом информационно-компьютерных социальных взаимодействий. Как отмечают исследователи, технологическое развитие зависит от двух основных факторов: развитие технологии, определяемое уровнем технологических знаний, адаптация и принятие технологии обществом [1]. А. Киран и П. Вербек отмечают, что вместо того, чтобы с недоверием относиться к технологиям, сложные связи между человечеством и технологией побуждают нас развивать способность активно доверять себя технологии [2]. Доверие к технологиям представляется важным в условиях неопределенности, непредсказуемости развития и все более сильной зависимости человека от технологий, а также является важным фактором, который снижает риски и неопределенности, связанные с использованием технологий [1, 3, 4]. В международной практике имеются примеры исследований, оценивающих доверие и субъективные оценки рисков при использовании гражданами электронных услуг. Например, в исследовании Д. Моу, Д. Шин и Д. Кохен [5] было подтверждено, что уровень доверия в большей степени влияет на использование электронных услуг, нежели чем субъективное чувство риска. Таким образом, анализ литературы подчеркивает комплексность феномена доверия информационным технологиям и открывает проблему выявления факторов, определяющих категорию «киберсоциальное доверие».

Для выявления факторов социального доверия новым технологиям был использован метод анкетирования в ходе личного опроса жителей Санкт-Петербурга. В качестве места для проведения исследования были выбраны 6 многофункциональных центров (МФЦ), предоставляющих государственные муниципальные услуги. Выбор площадки для проведения исследования был обусловлен возможностью доступа к гражданам из различных социальных групп в возрасте от 18 лет и старше. На основании данных о численности населения в целом был рассчитан размер выборки - 600 респондентов. Ошибка выборки не превышает 4%, уровень достоверности составил 95%. Согласно рассчитанной выборке, 54% опрошенных составили женщины, 46% - мужчины. Возрастная структура респондентов представлена следующими группами: 18-25 лет - 16%, 26-35 лет - 19%, 36-45 лет - 16%, 46-55 лет - 18%, 56-65 лет - 15%, старше 65 - 16%. Опрос был проведен в мае 2019 года. Анкета опроса была составлена в форме вопросов-утверждений о личном опыте использования информационных технологий в сферах коммуникации с государством и другими гражданами, образования и здравоохранения. Для градации вариантов ответов использовалась шкала Лайкерта.

Результаты опроса продемонстрировали, что мотивы использования Интернет-ресурсов в большей степени зависят от личной уверенности в безопасности данных (31%) и значительной экономии времени по сравнению с оффлайн процедурой (23%) (см. рис. 1).

По данным опроса, 35% респондентов активно пользуются Интернетом для получения государственных услуг. При этом каналы онлайн обращений в органы власти являются менее популярными, ими пользуются 13% опрошенных.

Активными пользователями социальных сетей себя считают 53%, а опыт их использования как позитивный оценивают 3 из 4 опрошенных. При этом оценки безопасности общения и сохранности данных при использовании социальных сетей достаточно низкие, безопасным подобное взаимодействие считает лишь 19% респондентов. По данным исследования, 25% используют онлайн платформы для обучения (вебинары, онлайн курсы и т.д.). Свой опыт обучения онлайн как позитивный оценивает треть опрошенных.

На основании результатов опроса было отобрано 13 переменных, которые относятся к определенным аспектам киберсоциального доверия. Они были использованы при проведении факторного анализа.

В качестве методики факторного анализа использовался метод главных компонент. В качестве критерия отбора компонентов используется показатель собственного значения (eigenvalue) по критерию Кайзера. В качестве методики вращения используется ортогональный метод Varimax. Для оценки адекватности имеющихся данных для факторного анализа используется мера адекватности выборки Кайзера-Мейера-

Олкина (КМО), а также критерий сферичности Бартлетта. Результаты указанных выше тестов демонстрируют приемлемые результаты пригодности отобранных переменных для факторного анализа: значение меры КМО составляет 0.812 (при допустимых значениях от 0.5 до 1), критерий Барлетта демонстрирует значимость 0.000 (хи-квадрат 3793,505, степени свободы – 78).



Рис. 1. Распределение ответов на вопрос «Что в большей степени может повлиять на Ваше решение об использовании Интернет-ресурса, проведения электронного платежа, использования онлайн-услуг?»

Первая группа переменных относится к доверию определенным организациям, осуществляющим свою деятельность в Интернете: российским и зарубежным Интернет-компаниям, администрации социальных сетей, а также отчасти Интернет-провайдеру. Данные переменные можно отнести к институциональному доверию. Часть переменных относится к построению доверительных отношений между различными акторами в Интернете. В частности, они отражают доверие к общению с гражданами и государством в социальных сетях и на Интернет-площадках, доверие к онлайн-платежам и доверие к получению электронных услуг через систему идентификации. Данные переменные можно отнести к транзакционному доверию, т.е. доверию, обеспечивающему прозрачные и честные правила взаимодействия между людьми, между гражданами и государством, а также в процессе обмена ресурсами. Оставшиеся переменные относятся к доверию к онлайн-образованию, а также к получению услуг и информации в области здравоохранения. Объединяет эти переменные то, что здесь гражданин выступает как потребитель услуги, в основном заключающейся в получении информации – новых знаний или консультации, и ожидает ее полноты и достоверности. Данные переменные относятся к информационному доверию.

Таким образом, современные исследования демонстрируют сложность и многогранность понятия «доверие» по отношению к новым технологиям. Результаты опроса продемонстрировали, что доверие не является константой и варьируется от одной сферы к другой.

Исследование выполнено за счет гранта Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 18-311-20001 «Исследование киберсоциального доверия в контексте использования и отказа от информационных технологий»).

ЛИТЕРАТУРА

1. Nazarko J., Ejdy J., Halicka K., Magruk M., Nazarko L., Skorek A. Factor Analysis as a Tool Supporting STEEPVL Approach to the Identification of Driving Forces of Technological Innovation // *Procedia Engineerin.* 2017. Vol. 182. P. 491-496.
2. Kiran A. H., Verbeek P.-P. Trusting Our Selves to Technology // *Knowledge, Technology & Policy.* 2010. Vol. 23. № 3-4. P. 409-427.
3. Ejdy J. Trust in Technology in Case of Humanoids Used for the Care for the Senior Persons // *Multidisciplinary Aspects of Production Engineering – MAPE.* 2018. Vol. 1, №1. P. 875-881.

4. Halicka K. Main Concepts of Technology Analysis in the Light of the Literature on the Subject // *Procedia Engineering*. 2017. Vol. 182. P. 291-298.
5. Mou J., Shin D-H, Cohen J.F. Trust and risk in consumer acceptance of e-services // *Electronic Commerce Research*. 2017. Vol. 2, № 17. P. 255-288.

АННОТАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

В настоящее время проблематизация киберсоциального доверия имеет особое значение, так как доверие современным технологиям является важным фактором, влияющим на принятие инноваций и изменений обществом. В статье приводятся результаты опроса жителей Санкт-Петербурга с целью выявления уровня доверия новым технологиям. В ходе исследования было проведено анкетирование 600 жителей Санкт-Петербурга. Анкета опроса была составлена в форме вопросов-утверждений о личном опыте использования информационных технологий в сферах коммуникации с государством и другими гражданами, экономики, образования и здравоохранения. Результаты исследования продемонстрировали высокий уровень проникновения Интернета среди жителей города и позитивные настроения по отношению к Интернету. Результаты опроса позволили определить 13 переменных, определяющих киберсоциальное доверие в разных сферах и охватывающих три уровня доверия: институциональный, транзакционный и информационный.

Ключевые слова на русском языке: киберсоциальное доверие, социальное доверие, информационные технологии.

RESEARCH OF FACTORS DETERMINING THE CATEGORY OF CYBER SOCIAL TRUST (ON MATERIALS OF EMPIRICAL RESEARCH IN ST. PETERSBURG)

L. Vidiasova

ITMO University

Saint-Petersburg

Nowadays, the problem of cyber-social trust gains more importance, since trust in modern technology is an important factor influencing the adoption of innovations and changes by society. The article presents the results of a survey of St. Petersburg residents in order to identify the level of trust in new technologies. The study conducted a survey of 600 residents of St. Petersburg. The questionnaire was compiled in the form of question-statements about personal experience in using information technology in the areas of communication with the state and other citizens, the economy, education and health. The results of the study showed a high level of Internet penetration among city residents and a positive attitude towards the Internet. The survey results allowed to identify 13 variables that determine cyber-social trust in various fields and cover three levels of trust: institutional, transactional, and informational.

Keywords in English: cyber-social trust, social trust, information technology.