

## **ДИНАМИКА ДОВЕРИЯ НАСЕЛЕНИЯ НОВЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ГРАЖДАН ПРИ ПОМОЩИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

*Е.Ю. Видясов, Я.Д. Тензина, Л.А. Видясова*

*Университет ИТМО*

*Санкт-Петербург*

В современном мире социальное доверие существенно влияет на принятие инноваций и изменений, а также на мотивацию к использованию технологий. Современные исследования демонстрируют сложность и многомерность доверия к информационным технологиям: оно непостоянно и варьируется в зависимости от сферы и самой технологии. За последние годы все большее внимание уделяется связи между институциональным доверием и внедрением технологий для онлайн-услуг, включая электронное правительство [1, 2, 3]. Отмечается, что доверие к организации, использующей технологию, влияет на поведение пользователей, связанное с технологиями [4]. Так, М. Смит обнаружил, что использование государственных электронных услуг тесно связано с доверием государственным учреждениям [1]. В результате исследования, проведенного в Ливане, было выявлено, что низкий уровень использования услуг электронного правительства остается основным препятствием для его успешного внедрения, и этот барьер можно преодолеть за счет повышения доверия к правительству, Интернету и технологиям [2].

Согласно оценкам Edelman Trust Barometer 2020 г., Россия имеет один из самых низких индексов доверия к государственным институтам – 34 пунктов из 100. Доверие президенту по результатам опросов ВЦИОМ в декабре 2020 г. составляет 66%, премьер-министру - 45%, правительству - 34,9%. Уровень доверия значительно снизился в сравнении с результатами 2014 – 2018 гг.: доверие президенту колебалось на уровне 80–90%, доверие правительству и премьер-министру составляло в среднем 61%.

С целью выявления динамики доверия населения новым технологиям при взаимодействии с органами власти в 2020 г. был проведен опрос жителей Санкт-Петербурга.

Метод исследования основан на идеях подхода социального конструирования технологий (Social Construction Of Technology – SCOT). Согласно подходу SCOT, эффективное развитие технологий и их внедрение в жизнь общества невозможно без участия самих пользователей. Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе проекта (2019 г.) пилотное обследование было проведено в 6 многофункциональных центрах (МФЦ), оказывающих муниципальные и государственные услуги [5]. МФЦ располагались в наиболее густонаселенных районах Санкт-Петербурга. В исследовании использовался метод анкетирования, который проводили интервьюеры в ходе личного опроса. Размер выборки для опроса составил 600 респондентов.

На втором этапе исследования (2020 г.) был проведен опрос 800 жителей Санкт-Петербурга с использованием переработанной и дополненной анкеты. Исследование проводилось во время глобальной пандемии, поэтому было принято решение провести опрос в онлайн-формате. Для проведения опроса использовался сервис «Анкетолог» и предоставленная им анонимная база данных респондентов. В опросе приняли участие 54% женщин и 46% мужчин. Возрастная структура респондентов представлена пятью возрастными группами: 18-30 лет (22%), 31-40 лет (29%), 41-50 лет (29%), 51-64 года (17%) и 65 лет и старше (3%). Большинство респондентов - это служащие/специалисты (51%), бизнесмены, руководители высшего и среднего звена (14%), а также рабочие, охранники и водители (11%).

Анкета опроса была составлена в виде вопросов-утверждений о личном опыте использования информационных технологий в сферах общения с государством. Для оценки вариантов ответов использовалась шкала Лайкерта. (1 - категорически не согласен, 5 - полностью согласен).

Результаты исследования показали, что большинство опрошенных являются активными пользователями сети Интернет (81%). Только 1% респондентов не отнесли себя к активным пользователям. При этом только 42% отметили, что являются продвинутыми пользователями сети Интернет, 33% скорее бы отнесли себя к продвинутому пользователям, а 19% затруднились ответить на вопрос.

Результаты опроса продемонстрировали, что более половины респондентов (65%) активно используют Интернет для получения государственных и муниципальных услуг (например, через портал госуслуг). Почти половина опрошенных (49%) активно использует электронную почту, специализированные порталы и другие каналы для обращения в органы власти. Большая часть опрошенных имеет положительный опыт взаимодействия с органами власти через Интернет: при получении государственных и муниципальных услуг - 64%, при обращении в органы власти - 58%.

Например, 55% респондентов считают обмен данными через Интернет с органами власти защищенным и безопасным. При этом 65% опрошенных выразили доверие имеющимся средствам электронной идентификации при получении электронных услуг.

По результатам опроса большая часть респондентов (70%) считает, что Интернет помогает людям быть лучше осведомленными о деятельности органов государственной власти. Более половины опрошенных (54%) отметили, что Интернет помогает лучше разбираться в управленческих решениях органов государственной

власти. Почти треть опрошенных (32%) выразили доверие реальной возможности влиять на управленческие решения при помощи Интернета.

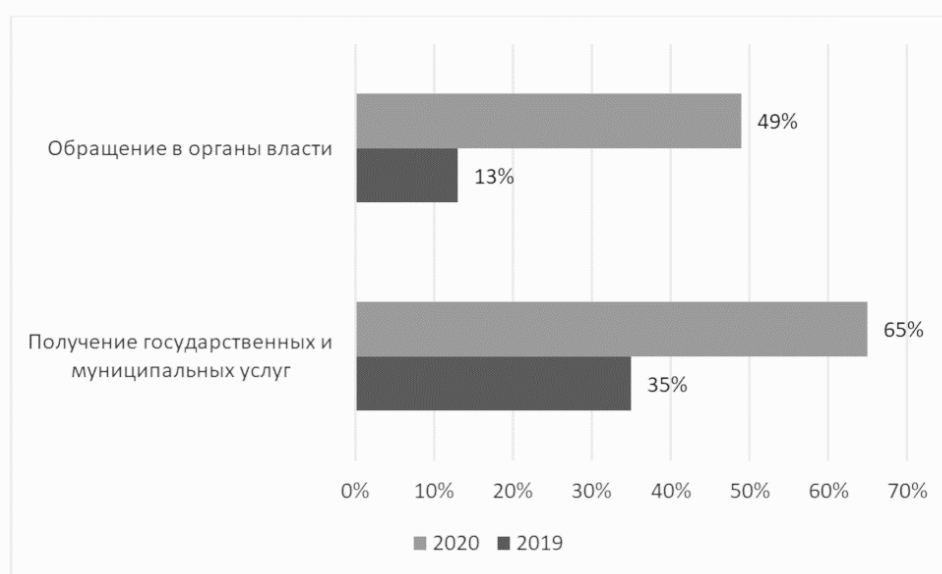
Не очень оптимистичная оценка была получена относительно возможности проведения электронного голосования в нашей стране: 37% респондентов оценили такой способ голосования как эффективный. 28% опрошенных отметили, что используют альтернативные ресурсы, связанные с голосованием.

Также 35% респондентов отметили, что благодаря Интернету политики и государственные служащие стали более внимательными и отзывчивыми к проблемам граждан. Однако, только 28% согласились с тем, что мнение граждан действительно учитывается при разработке управленческих решений. 26% отметили, что в целом доверяют региональным и муниципальным органам Санкт-Петербурга.

Более половины респондентов (52%) выразили доверие взаимодействию с органами государственной и муниципальной власти при получении государственных услуг или подаче обращений в органы власти через Интернет.

По результатам исследования 43% респондентов считают, что безопасность граждан в Интернете – прерогатива органов государственной власти. 33% считают меры, предпринимаемые государством в области интернет-безопасности, достаточными. При этом большая часть респондентов (78%) отметили, что меры, укрепляющие безопасность в Интернете, не должны уменьшать степень его открытости и свободы.

Результаты опроса 2020 г. продемонстрировали, что жители города стали активнее использовать Интернет для обращения в органы власти и получения государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами 2019 г. (см. рис. 1).



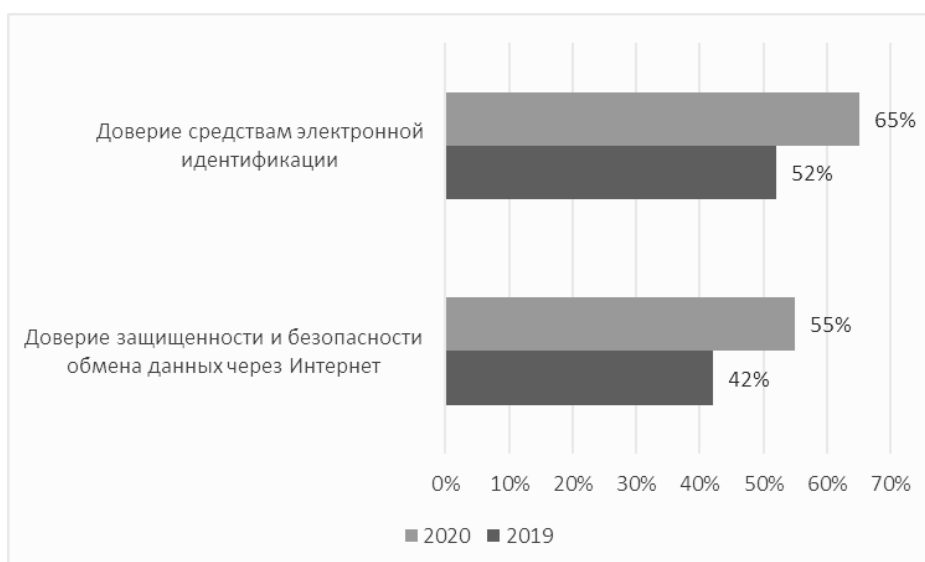
**Рис. 1.** Динамика использования Интернета для взаимодействия с государством, 2019-2020 гг.

На 17% возросло количество респондентов, оценивающих опыт получения государственных и муниципальных услуг через Интернет как позитивный, на 21% увеличилась доля жителей, имеющих позитивных опыт онлайн обращений в органы власти.

Доля пользователей, считающих обмен данными через Интернет с органами власти защищенным и безопасным, а также доверяющих средствам электронной идентификации, увеличилась в равной степени на 13% (рис. 2).

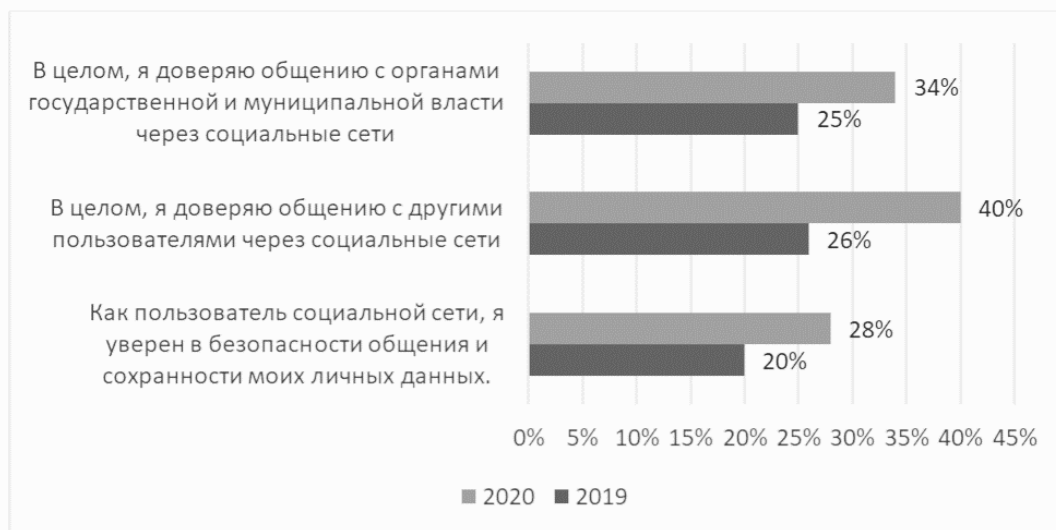
На 18% увеличилась доля респондентов, считающих, что Интернет помогает людям быть лучше осведомленными о деятельности органов государственной власти. Также на 9% возросло количество граждан, считающих что с развитием Интернета политики и государственные служащие становятся более внимательными к проблемам граждан, отзывчивыми к мнению граждан. Незначительно увеличилась доля респондентов, считающих, что использование Интернета позволяет влиять на управленческие решения.

На 15% увеличилась доля респондентов, выражающих доверие взаимодействию с органами государственной и муниципальной власти при получении государственных услуг или подаче обращений в органы власти через интернет. При этом результаты опроса 2020 г. продемонстрировали, что доверие региональным и муниципальным органам Санкт-Петербурга уменьшилось на 3%. В целом подобная тенденция объясняется ростом уверенности в прозрачности Интернет-взаимодействия по сравнению с традиционными каналами коммуникации.



**Рис. 2.** Динамика доверия возможности влиять на управленческие решения, 2019-2020 гг.

Данные исследования в 2020 г. продемонстрировали рост доверия граждан к взаимодействию с другими пользователями и органами власти через социальные сети (см. рис. 3). Доверие к безопасности общения и сохранности личных данных в социальных сетях увеличилось на 8%.



**Рис. 3.** Динамика доверия общению в социальных сетях, 2019-2020 гг.

Количество жителей, внимательно следящих за обсуждениями общественно и политически важных вопросов, возросло в 2020 г. на 17%. Важно отметить, что в 2 раза возросла доля вовлеченных респондентов, которые активно участвуют в обсуждениях (комментируют записи, создают посты и т.д.).

Общение граждан с органами власти является специфическим сегментом взаимодействия в Интернете: тенденции, которые могут быть отмечены в применении ИТ в других сферах (экономики, здравоохранения, образования, в межличностной коммуникации), не всегда аналогичны в сфере взаимодействия с государством. Одним из важных аспектов дальнейшего изучения ИТ в сфере взаимодействия общества и государства, является оценка безопасности обмена данными. Результаты опросов 2019-2020 гг. неоднократно подтвердили важность мер, предпринимаемых государством для усиления безопасности в Интернете. Однако, укрепить доверие граждан позволят только те меры, не влияющие на уровень открытости и свободы в сети.

Представленное исследование описывает опыт Санкт-Петербурга как одного из кейсов практик по внедрению ИТ-взаимодействия власти и общества. Дальнейшие исследования могут развиваться в русле сравнительного анализа отдельных городов и субъектов Российской Федерации. Кроме того, важным аспектом для изучения являются вопросы, связанные с социально-демографическими и экономическими характеристиками групп населения, которые могут выступать в качестве факторов усиления либо ослабления интернет-коммуникации и отношении к ней.

Исследование выполнено за счет гранта Российского фонда фундаментальных исследований (проект №19-311-90031 «Электронное участие граждан в городском управлении на примере Санкт-Петербурга»).

## ЛИТЕРАТУРА

1. Smith M. Building institutional trust through e-government trustworthiness cues // *Information Technology & People*. 2010. Vol. 23 (3). P. 222-246. DOI: 10.1108/09593841011069149.
2. Benoit A., Fakhoury R. Citizenship, trust, and behavioral intentions to use public e-services: The case of Lebanon // *International Journal of Information Management*. 2015. Vol. 35 (3) P. 346-351. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.002.
3. Mou J., Shin D-H, Cohen J.F. Trust and risk in consumer acceptance of e-services // *Electronic Commerce Research*. 2017. Vol. 17 (2). P. 255-288. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10660-015-9205-4>.
4. Reid M., Levy Y. Integrating trust and computer self-efficacy with TAM: An empirical assessment of customers' acceptance of banking information systems (BIS) in Jamaica // *Journal of Internet Banking and Commerce*. 2008. Vol. 12 (3). P. 1 – 18.
5. Vidiasova L. A., Vidiasov E. Yu., Tensina I. D. A Study of Social Trust in Information Technology in the Provision of Electronic Public Services and the Use of Electronic Participation Portals (Case Study of St. Petersburg, Russia) // *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. 2019. No. 5. P. 43—57. DOI: <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.5.03>.

## АННОТАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

В статье представлены результаты исследования, направленного на выявление динамики доверия населения новым технологиям при взаимодействии с органами власти. Опрос жителей Санкт-Петербурга с целью выявить доверие к информационным технологиям, был проведен с использованием подхода Социального конструирования технологий (SCOT). Исследование проводилось в два этапа: пилотный и основной опрос. На втором этапе исследования в опросе приняли участие 800 респондентов. Результаты исследования продемонстрировали, рост интереса и доверия граждан к использованию новых технологий для взаимодействия с органами государственной власти, несмотря на снижение уровня доверия властным институтам.

**Ключевые слова на русском языке:** социальное доверие, институциональное доверие, информационные технологии, опрос

## DYNAMICS OF PUBLIC TRUST IN NEW TECHNOLOGIES: INTERACTION OF PUBLIC AUTHORITIES AND CITIZENS WITH THE HELP OF IT

*E. Vidiasov, I. Tensina, L. Vidiasova*

*ITMO University*  
Saint Petersburg

The article presents the results of a study aimed at identifying the dynamics of social trust in information technologies to interact with government authorities. The survey of residents of St. Petersburg in order to identify trust in information technology was carried out using the Social Technology Construction (SCOT) approach. The research was carried out in two stages: pilot and main survey. At the second stage of the study, 800 respondents took part in the survey. The results of the study showed an increase in the interest and trust of citizens in the use of new technologies to interact with government authorities, despite a decrease in the level of trust in government institutions.

**Keywords in English:** social trust, institutional trust, information technology, survey