

ГОСУДАРСТВО И ОБЩЕСТВО

DOI: 10.14515/monitoring.2019.5.03

Правильная ссылка на статью:

Видясова Л. А., Видясов Е. Ю., Тензина Я. Д. Исследование социального доверия информационным технологиям при предоставлении электронных государственных услуг и использовании порталов электронного участия (кейс Санкт-Петербурга) // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 43—57. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.5.03>.

For citation:

Vidiasova L. A., Vidiasov E. Yu., Tensina I. D. (2019) 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*. No. 5. P. 43—57. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.5.03>.



Л. А. Видясова, Е. Ю. Видясов, Я. Д. Тензина
**ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ДОВЕРИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМ
ТЕХНОЛОГИЯМ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ
ПОРТАЛОВ ЭЛЕКТРОННОГО УЧАСТИЯ (КЕЙС САНКТ-ПЕТЕРБУРГА)**

ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ДОВЕРИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПОРТАЛОВ ЭЛЕКТРОННОГО УЧАСТИЯ (КЕЙС САНКТ-ПЕТЕРБУРГА)

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)

ВИДЯСОВА Людмила Александровна — кандидат социологических наук, начальник отдела мониторинговых исследований, Центр технологий электронного правительства, Институт дизайна и урбанистики, Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия

*E-MAIL: bershadskaya.lyudmila@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8006-7066>*

*Lyudmila A. VIDIASOVA¹ — Cand. Sci. (Soc.), Head of Monitoring and Research Department, E-Governance Center, Institute of Design and Urban Studies
E-MAIL: bershadskaya.lyudmila@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8006-7066>*

¹ ITMO University, Saint Petersburg, Russia

ВИДЯСОВ Евгений Юрьевич — аспирант Института дизайна и урбанистики, Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия

E-MAIL: vidyasov@lawexp.com

<https://orcid.org/0000-0001-5048-5972>

ТЕНСИНА Ярослава Дмитриевна — аналитик отдела мониторинговых исследований, Центр технологий электронного правительства, Институт дизайна и урбанистики, Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия

E-MAIL: tensina.yaroslava@mail.ru

<https://orcid.org/0000-0002-0139-3307>

Аннотация. В статье представлены результаты опроса жителей Санкт-Петербурга о доверии к информационным технологиям. Исследование проводилось на основе идей акторно-сетевой теории и подхода социального конструирования технологий (SCOT). В опросе приняли участие 600 респондентов (ошибка выборки не превышает 4 %, уровень достоверности 95 %). В исследовании применяется подход к изучению киберсоциального доверия в сфере коммуникаций G2C: технологии электронного правительства, предоставления онлайн-услуг, электронного участия граждан в управлении городом. Анкета содержала параметры для оценки доверия новым технологиям, используемым для общения с представителями органов власти и получения государственных и общественных услуг, решения городских проблем и участия в управлении городом. Результаты опроса показали высокий уровень использования интернета, а также повышение уровня доверия к финансовым транзакциям через интернет.

Evgenii Yu. VIDIASOV¹ — PhD Student, Institute of Design and Urban Studies

E-MAIL: vidyasov@lawexp.com

<https://orcid.org/0000-0001-5048-5972>

Iaroslava D. TENSINA¹ — Analyst, Monitoring and Research Department, E-Governance Center, Institute of Design and Urban Studies

E-MAIL: tensina.yaroslava@mail.ru

<https://orcid.org/0000-0002-0139-3307>

¹ ITMO University, Saint Petersburg, Russia

Abstract. This article presents the results of a survey conducted among the residents of St. Petersburg and devoted to trust in information technology. The study was based on the Actor-Network theory ideas and the Social construction of technology (SCOT) theory. A total of 600 respondents took part in the survey (sampling error does not exceed 4%, with a 95% confidence level). The paper proposes an approach to study cyber-social trust in the field of G2C communications: e-government technology, provision of online services, and e-participation of citizens in urban governance. The questionnaire contained parameters assessing the credibility of new technologies used to communicate with government representatives and to obtain public services, to solve urban problems, and to participate in the city's management. The survey results show high level

Ключевые слова: доверие информационным технологиям, опрос населения, электронные услуги, электронное участие, социальные сети

Keywords: trust in information technologies, survey, online services, e-participation, social networks

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

Acknowledgments. The study is financed by Russian Foundation for Basic Research (project No. 18-311-20001 “Studying cyber-social trust in the context of use and refusal to use information technologies”).

Введение

На протяжении последних двадцати лет при изучении социальных эффектов от распространения и использования информационных технологий (далее — ИТ) в жизни людей особый акцент ставился на необходимость исследования цифрового разрыва и его преодоления. Доступ к технологиям долгое время признавался в качестве решающего фактора, определяющего их использование. Априорное допущение, что если у людей есть доступ к технологиям — значит, они ими будут пользоваться, постоянно воспроизводилось в текстах работ по социальной информатике. Вместе с тем по мере распространения возможности повседневного использования новых технологий наблюдаются практики сознательного неиспользования технологий при достаточном уровне их доступности и информированности об их возможностях. Это проявляется в таких феноменах, как отказ в некоторых социальных группах от использования социальных сетей, дауншифтинг и сокращение практик оперирования «умными технологиями» в социальных группах, которые не характеризуются возрастными барьерами, существование очереди на осуществление платежей вживую при наличии онлайн-альтернатив и т. д. Таким образом, формируются социальные настроения, в основе которых лежит признание существования новых ИТ и их возможностей, но избегание их активного использования. Кроме того, в среде потенциальных пользователей этих технологий формируются различные представления о том, чему можно доверять, вступая в технически опосредованные коммуникации, а чего лучше избегать и использовать взаимодействие «лицом к лицу».

Доверие является важным элементом в построении информационного общества, однако все более обширное распространение и использование технологий сопровождается влиянием негативных факторов и опасений, связанных с незащищенностью некоторых каналов передачи данных, кибератаками, давлением государства на гражданские структуры, а также неопределенностью в отношении правил и норм коммуникаций нового типа. Отдельные успехи по решению данных проблем имеются в информатике (разработка систем предупреждения атак и тестирования удобства использования веб-ресурсов), в экономике (оценка

экономической эффективности от использования ИТ), в психологии (анализ принятия и отторжения технологий).

Отмечается, что в современном обществе доверие выполняет такую важную функцию, как то, что П. Розанваллон [Розанваллон, 1997] называл «институциональным сберегателем» (“institutionaleconomizer”), который устраняет необходимость в различного рода процедурах и доказательствах. В связи с изучением фактора доверия к информационным технологиям у данного определения появляется важный смысл, учитывая, что, к примеру, системы электронных услуг действительно могут сберегать много времени как органам управления, так и гражданам, если присутствует фактор доверия к таким услугам.

В социологии развиваются различные теоретические и эмпирические подходы к изучению отношения к использованию новых технологий. Данные подходы преимущественно связаны с оценкой рисков (концепция общества рисков и ее ответвления), исследованием феномена страхов, измерения институционального влияния на коммуникативные практики и т. д. Однако существуют и значительные лакуны по тематике технически опосредованных цифровых коммуникаций между людьми и организациями. В настоящей статье приводятся результаты исследования социального доверия информационным технологиям при взаимодействии граждан и государства в контексте предоставления государственных услуг и электронного участия граждан в управлении городом на примере Санкт-Петербурга. Результаты проведенного эмпирического исследования позволяют охарактеризовать уровень социального доверия новым технологиям, а также описать определенные аспекты их использования/неиспользования.

Теоретический фундамент исследования

Научный интерес к общей категории доверия обоснован его ролью в формировании общественного капитала. Фундаментальная роль доверия в межлических отношениях отражена в работах следующих авторов: К. Арроу [Arrow, 1974], С. М. Липсет и В. Шейдер [Lipset, Scheider, 1983], Д. Р. Гибб [Gibb, 1978], Н. Луман [Luhmann, 1973], Б. Мишталь [Misztal, 1986]. Ф. Фукуяма определяет доверие как основу социального капитала, которая выполняет функцию воспроизводства социальной структуры, ускоряет процессы социального обмена и способствует интеграции общества [Fukuяama, 1995]. Н. Луман в своей работе отмечает, что доверие делает мир более понятным и менее сложным, создавая ощущение надежности и предсказуемости, а также снижает чувство опасности и стабилизирует социальные связи [Luhmann, 1973]. В трехфакторной модели Р. Патнэма развитие социального капитала также основывается на доверии, общих нормах и социальных связях [Putnam, 2000]. Доверие в данной модели рассматривается как основа надежности и устойчивости развития всей системы и основа эффективного взаимодействия в современном обществе. Дж. Коулмен отмечает, что доверие в современном обществе становится одним из самых важных факторов социальной интеграции общества, потенциала солидарности и развития социального капитала, где маркерами выступают общие, понятные и принимаемые ценности [Coleman, 1990].

В то же время доверие является фундаментальным аспектом социальных взаимодействий посредством ИТ [McKnight, 2005]. Отношения в интернете строятся

на доверии, потому что пользователи полагают, что другой пользователь сети будет действовать в предсказуемой манере. 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 [Kiran, Verbeek, 2010]. Доверие является одной из основ, определяющих уровень принятия и использования технологий, часто отражаемых в моделях принятия технологий [Siderska, 2018; Wasiluk, 2018].

В научных работах доверие информационным технологиям рассматривается применительно к разным сферам. К примеру, с точки зрения их использования в образовательном процессе. Так, отмечается, что учителя не всегда осознают потенциал ИТ для сферы образования и не всегда доверяют использованию ИТ в учебных процессах [Черепаняк-Вальчак, Пежицка, 2010]. По мнению некоторых исследователей, доверие к ИТ схоже с доверием в межлических отношениях, разница только в объекте доверия [Mayer, Davis, Schoorman, 1995]. В случае с доверием к ИТ объектом доверия выступает не конкретный человек или группа лиц, а особая технология или технологии. Независимо от того, является ли объект доверия другим человеком или информационной технологией, субъект доверия доверяет объекту в той степени, в которой он решает зависеть от него, и примиряет страхи, желая стать уязвимым для другого, не контролируя другого [Mayer, Davis, Schoorman, 1995].

Часть исследований направлены на изучение доверия информационным технологиям с точки зрения безопасности [Астахова, 2016; Грищенко, 2018]. При этом выделяются разные подходы к достижению доверия в зависимости от системы. К примеру, в государственных информационных системах таким подходом является выполнение установленных процедур аттестации объектов информатизации по требованиям безопасности, а в бизнес-процессах широко используются процедуры аудита информационной безопасности [Дураковский и др., 2015].

Доверие к информационным технологиям в работах зарубежных исследователей также рассматривается в контексте «виртуальных» форм организаций и того, как под воздействием новых технологий выстраиваются отношения между руководителями организации, сотрудниками и другими стейкхолдерами. Л. Бреннан и В. Джонсон рассматривают, как доверие к новым технологиям влияет на управление удаленными работниками и на выстраивание виртуальных отношений с другими организациями и клиентами [Brennan, Johnson, 2007].

Отмечается, что риск и доверие являются немаловажными факторами в принятии пользователями электронных услуг. Д. Моу, Д. Шин и Д. Кохен провели метаанализ 67 эмпирических исследований, направленных на изучение влияния доверия и восприятия риска пользователями электронных услуг [Mou, Shin, Cohen, 2017]. Полученные данные подтвердили, что доверие и риск важны для использования электронных услуг, но доверие оказывает гораздо больший эффект. Авторы отмечают, что эффект влияния доверия был смягчен такими факторами, как исследуемая группа потребителей, тип электронных услуг и объект доверия. Данные метаанализа поддерживают причинную логику, которая позиционирует доверие как предшествующее восприятию риска. Риск частично опосредует влияние доверия на использование электронных услуг.

В ряде работ исследуется влияние доверия на использование и принятие государственных электронных услуг [Benoit, Fakhoury, 2017; Mötlik, 2016; Song, Korba, Yee, 2007]. В результате исследования, проведенного в Ливане, было выявлено, что низкий уровень принятия и использования услуг электронного правительства конечными пользователями остается основным препятствием на пути к успешному внедрению электронного правительства, и это может быть решено путем повышения доверия к правительству, интернету и технологиям [Benoit, Fakhoury, 2017].

Таким образом, отмеченные в литературе тенденции по изучению феномена доверия информационным технологиям приводят к выводам о связи доверия и фактического использования сервисов. Вместе с тем заметно отсутствие комплексного подхода к характеристике доверия при электронном взаимодействии с властью. В проведенном авторами исследовании предпринята попытка комплексного рассмотрения индикаторов доверия при получении электронных услуг и использовании технологий электронного участия в Санкт-Петербурге.

Методология исследования

Исследование базировалось на принципах подхода социального конструирования технологий (Social Construction Of Technology — SCOT), согласно которому эффективное развитие технологий и их внедрение в жизнь общества невозможно без участия самих пользователей [Bijker, Hughes, Pinch, 1987]. Пользователи сами создают и внедряют новые технологии в соответствии со своими потребностями. Таким образом, этот цикл создает взаимодействие всех стейкхолдеров и технологий, что способствует поддержанию системы и ее оптимальному функционированию.

Для расчета выборочной совокупности использовались данные о численности населения, его возрастном и половом составе, размещенные на сайте Управления Федеральной службы статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области. На основании данных о численности населения в целом был рассчитан размер выборки для опроса — 600 респондентов (ошибка выборки не превышает 4 %, уровень достоверности составил 95 %). Выборка репрезентативная по половозрастному составу респондентов.

В опросе приняли участие 600 респондентов: 43 % — мужчин, 57 % — женщин. Возрастная структура была следующей: 18—25 лет — 15 %, 26—35 лет — 19 %, 36—45 лет — 17 %, 46—55 лет — 18 %, 56—65 лет — 16 %, 65 лет и старше — 16 %. Большинство респондентов — служащие/специалисты (39 %), рабочие/охранники/водители (20 %) и учащиеся/студенты (10 %).

В соответствии с выбранным подходом была выдвинута гипотеза, что в процессе укоренения новых технологий появляются непредзаданные социальные эффекты. В настоящем исследовании доверие информационным технологиям понимается как совокупность представлений, настроений и ожиданий пользователей, а также проявление их готовности к «делегированию части своих функций» [Ильясов, 2014]. В случае с технологиями оказания государственных услуг и востребованности инструментов электронного участия среди граждан доверие пользователей проявляется в фактах использования подобных сервисов, передача своих данных, проведения финансовых транзакций, а также в оценках такого

опыта как позитивного. Кроме того, ожидание пользы и ожидание вреда (риски, угрозы) также выделяются как существенные признаки доверия [там же]. Согласно SCOT, несмотря на некоторые ожидания относительно того, какие эффекты будут вызваны техническими инновациями, повседневное применение ИТ способно привести к неожиданным ранее результатам.

Анкетирование позволило собрать данные, характеризующие следующие аспекты доверия к информационным технологиям:

- использование интернета, электронных услуг, инструментов электронного участия в управлении городом;
- доверие к использованию ИТ (личные ощущения респондентов);
- готовность к электронному взаимодействию и участию в городском управлении;
- позитивные ожидания и оценка рисков при использовании ИТ в городском управлении.

Исследование проводилось методом очного анкетирования в шести многофункциональных центрах оказания государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ). Выбранные МФЦ располагались в разных районах города, включая самые густонаселенные.

Результаты исследования

Результаты опроса показали, что большинство жителей Санкт-Петербурга являются активными интернет-пользователями: они используют интернет каждый день (42 %) или почти всегда находятся в сети (26 %). Эти данные позволяют говорить о потенциальной готовности граждан к использованию ИТ и дают возможность оценить, связано ли это с уровнем доверия. Менее половины опрошенных жителей назвали себя достаточно опытными пользователями ИТ, которые легко справляются со стандартным набором новых программ для личных нужд и рабочих обязанностей (32 %). В то же время эта часть респондентов отметила определенные трудности при самостоятельном освоении компьютерных программ. Часть респондентов, которые не пользуются интернетом и испытывают острую необходимость в совершенствовании навыков в этой области, в основном относятся к возрастным группам 56—65 лет (29 %) и старше 65 лет (46,9 %).

Несмотря на активное использование интернета для личных и рабочих задач, предпочтения респондентов относительно каналов связи с властью не так однозначны (см. рис. 1). Более 40 % респондентов отметили личную встречу как предпочтительный способ общения с представителями правительства. Только 22 % респондентов готовы строить общение с государственными органами в полностью электронной форме.

По данным опроса, респонденты в целом доверяют электронным способам получения государственных услуг (69 %), проведению онлайн-платежей (71 %), подаче электронных обращений (67 %) (см. рис. 2). Однако, как было отмечено выше, субъективные оценки доверия не повторяют предпочтений горожан относительно способов коммуникации с властью. В данном случае следует отметить, что ожидаемый эффект от глубокого проникновения информационных технологий в виде их предпочтений при коммуникации с властью не наблюдается. Каждый второй участник опроса считает, что по мере расширения использования интерне-

та в целом органы власти более внимательно и отзывчиво реагируют на запросы граждан. При этом коммуникации с представителями власти через официальные аккаунты в социальных сетях доверяют только 37 % опрошенных.

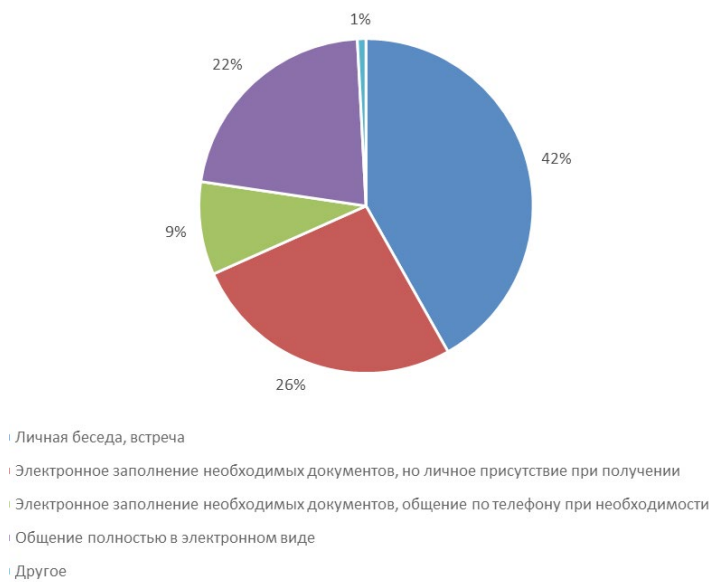


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос

«Как Вы бы предпочли общаться с представителями органов власти, когда у Вас есть потребность в получении государственных услуг, подаче обращений и т.д.?», %

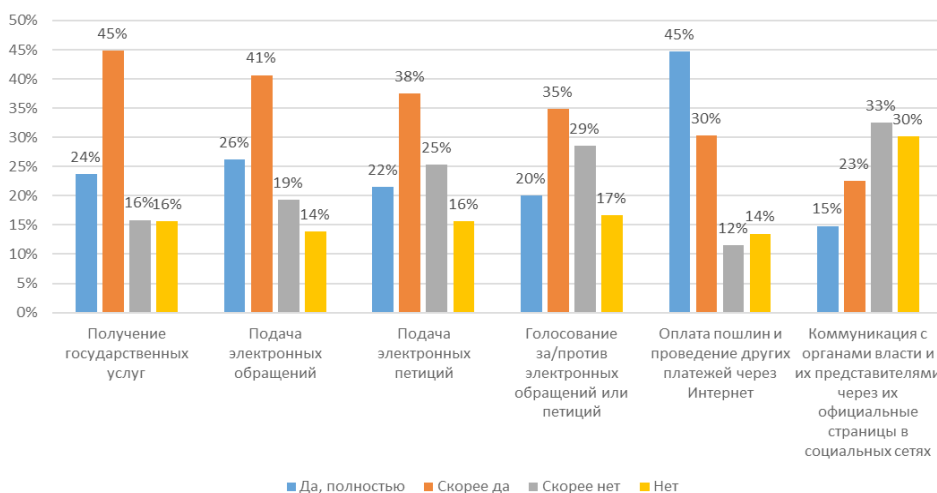


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Доверяете ли Вы информационным технологиям (интернет, мобильные приложения и т.д.) как средству коммуникации в перечисленных ситуациях?»

Свой позитивный опыт взаимодействия с властью онлайн респонденты выразили в отношении следующих площадок: электронные приемные (33%), портал «Госуслуг» (54%), портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга (38%), портал обращений граждан «Наш Петербург» (9%), порталы петиций и инициатив (10%) (см. рис. 3—4).



Рис. 3. Распределение ответов на вопрос «Имеете ли Вы лично опыт обращения в органы государственной власти через электронные приемные/ЕПГУ/Портал госуслуг Санкт-Петербурга?»

В ходе исследования также были выявлены представления жителей Санкт-Петербурга о концепции активного использования информационных технологий в городском управлении «умный город». Результаты опроса продемонстрировали, что 46% опрошенных не знакомы с понятием «умный город» (46%). Только 10% жителей отметили, что они четко понимают, что такое «умный город» и как он может быть реализован в Санкт-Петербурге. Среди респондентов, знакомых с концепцией «умного города», преобладают горожане возрастных групп 36—45 лет (30,3%) и 18—25 лет (27,3%). Рассматривая род деятельности респондентов, знакомых с концепцией «Умный город» стоит отметить, что большинство из них являются служащими/специалистами (21,2%) и студентами (18,2%). Отвечая на вопрос «Что для Вас „умный город“?», только 9% респондентов смогли привести примеры реализуемых проектов.

Среди примеров жители Санкт-Петербурга выделили такие области, как участие в жизни города (взаимодействие с органами власти через интернет-порталы), транспорт («умные» светофоры, остановки с электронным табло, «умные» парковки), освещение (умные счетчики), экология (экологичный транспорт, «умный» сбор и вывоз мусора), безопасность (видеонаблюдение), государственные и социальные услуги (сервисы электронного правительства), здравоохранение. Определяя понятие «умный город», часть респондентов отметили, что для них это

прежде всего город, комфортный для жизни, и город, целью которого является улучшение качества жизни горожан. Среди наиболее приоритетных отраслей для реализации «Умного города» респонденты отметили ЖКХ (14,7%), здравоохранение (12,0%), транспорт (10,6%), безопасность и правопорядок (10,3%), а также экологию (9,1%).

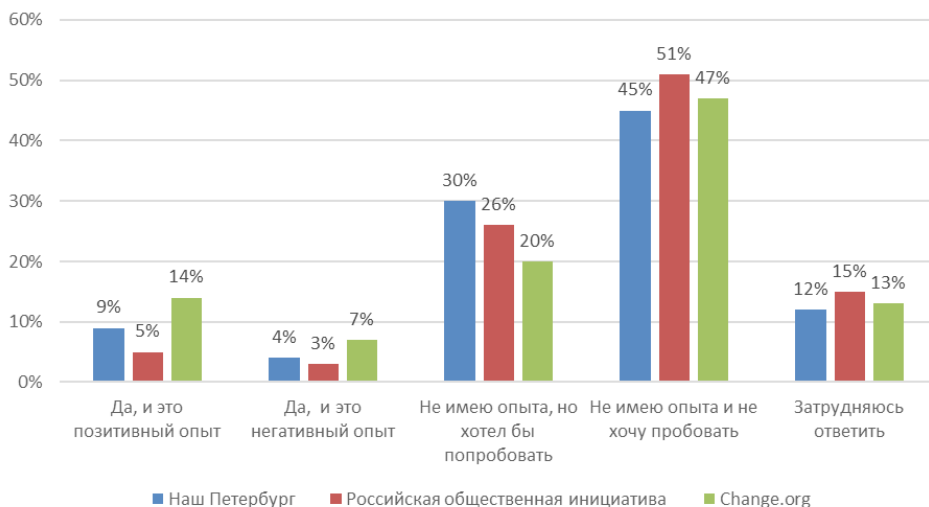


Рис. 4. Распределение ответов на вопрос «Имеете ли Вы лично опыт обращения в органы государственной власти через портал «Наш Петербург»/ портал POI/ портал Change.org?», %

Основные опасения горожан, связанные с проникновением ИТ в сферу взаимодействия власти и граждан: угроза кибербезопасности, уязвимость информационных систем (21%), неравенство между горожанами с связи с разными ИКТ-компетенциями (19%), ригидность власти, сопротивление включению граждан в принятие решений (22%), недоверие общества цифровым технологиям (17%), исчезновение множества профессий, их вымещение ИТ (11%), несовместимость передачи данных между «умными» и остальными городами (10%), а также увеличение въездной миграции в комфортные для жизни «умные города» (8%).

Полную готовность к участию в управлении городом (подача обращений и инициатив через официальные порталы) выразили 16% жителей Санкт-Петербурга. Почти каждый третий участник опроса обозначил готовность участвовать в жизни города только при определенных условиях, в то время как 26% однозначно не хотели бы принимать участие в городском управлении (см. рис. 5).

Каждый шестой опрошенный считает, что использование электронных порталов может оказать реальное влияние на принятие решений, и еще 39% выразили осторожное согласие с предложенным в анкете утверждением (см. рис. 6).

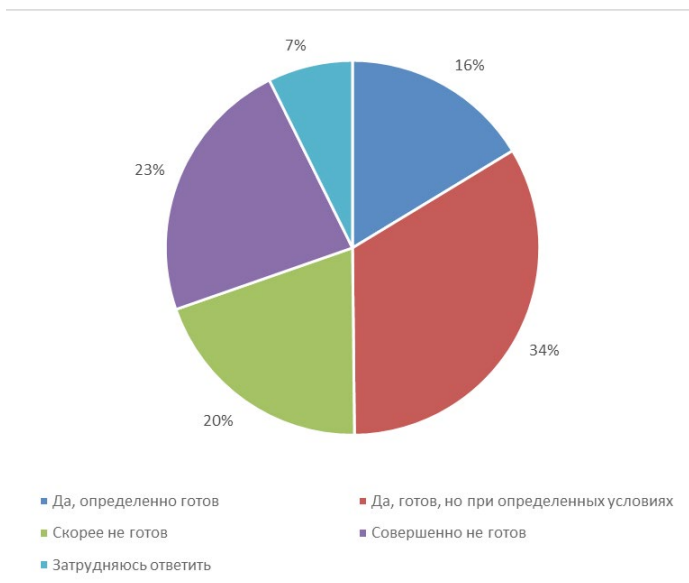


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос «Готовы ли Вы принимать участие в управлении городом: подавать обращения, выдвигать инициативы, голосовать за или против определенных решений на официальных порталах?», %

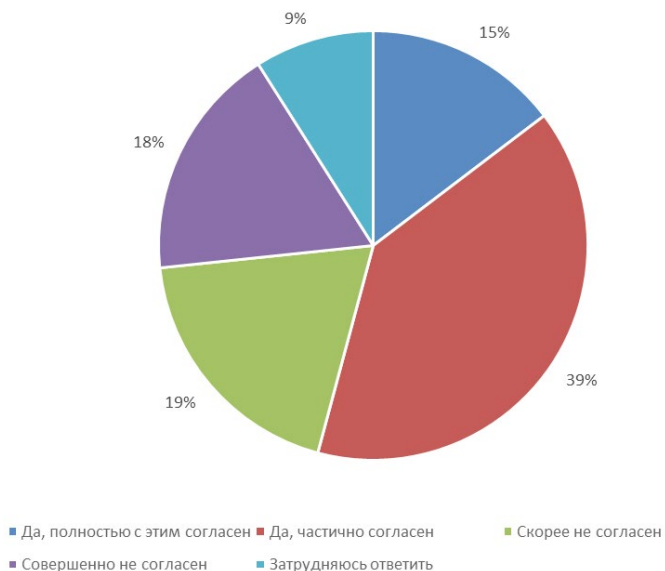


Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос «Считаете ли Вы, что использование новых порталов, технологий, приложений по сбору мнений граждан и т.д. может оказать реальное влияние на принятие политических решений?», %

В ходе опроса жители Санкт-Петербурга отметили, что зачастую им не хватает времени предпринять какие-то меры для решения замеченных городских проблем (42%). 22% респондентов сообщают о проблемах по телефону в органы власти, 17,6% решают их самостоятельно или с помощью других граждан, без обращения в органы власти, 14,6% предпочитают обращаться в Единую диспетчерскую службу. Только 2% респондентов отметили, что сообщают о городских проблемах на интернет-порталы.

Часть респондентов считают обращение по телефону в органы власти (27,3%) и обращение в Единую диспетчерскую службу наиболее эффективными способами решения городских проблем (26,5%). По мнению большинства санкт-петербуржцев, самостоятельное решение проблем (21,3%) и личный визит (19,1%) более эффективны, чем сообщение о проблеме на специализированных интернет-порталах (5%). Кроме того, респонденты отметили, что существуют и такие проблемы, которые не решить внедрением ИТ: коррупция, низкий уровень пенсий, пособий и зарплат в отдельных отраслях, отношение власти к народу, равнодушие горожан к проблемам других.

Полученные в ходе исследования данные позволили сделать выводы об особенностях и перспективах использования новых технологий в сфере взаимодействия власти и горожан.

Заключение и дискуссия

Проведенное исследование продемонстрировало, что большая часть опрошенных жителей Санкт-Петербурга являются активными пользователями интернета и современных ИТ. Полученные результаты позволяют отметить достаточный уровень ИТ-компетенций опрошенных для получения электронных услуг и использования инструментов электронного участия. Это свидетельствует о потенциальной готовности граждан к использованию ИТ при взаимодействии с властью.

Тем не менее остается важным вопрос, заинтересованы ли сами граждане в использовании подобных технологий и инноваций, которые сулит современный тренд цифровизации и перехода к технологиям «умных городов». Как показали результаты опроса, большая часть петербуржцев предпочитает личный визит электронным средствам связи с органами власти. Даже при активном внедрении технологий заинтересованность и мотивация граждан (ожидание пользы) к их использованию необходимы для установления доверия новым электронным способам взаимодействия с властью.

Результаты опроса показали, что жители Санкт-Петербурга гораздо чаще используют порталы государственных услуг, чем порталы электронного участия. С одной стороны, такое положение вещей подчеркивает, что электронные услуги стали в некоторой степени обыденным явлением, а участие в работе площадок петиций и сборе обращений является выражением активной гражданской позиции. Недостаточная популярность подобных площадок объясняется также слабостью гражданского общества в современных российских реалиях. В то же время невысокий интерес к использованию новых технологий может быть обусловлен низкой информированностью граждан об их возможностях, а также имеющимися ожиданиями рисков, связанных с их внедрением. Повышение осведомленности

граждан о позитивных историях получения электронных услуг и участия в городском управлении онлайн может значительно повысить их интерес и мотивацию к использованию новых технологий, а также веру в их эффективность. При этом важным критерием повышения доверия будет получение ощутимой пользы от использования новых технологий, как, например, сокращение времени и сбора документов для получения электронных услуг, либо устраненные проблемы в благоустройстве после обращения через городские порталы и т. д.

На примере осведомленности о концепции «умный город» было выявлено, что даже не имея четких представлений о том, что такое «умный город», участники опроса склонны видеть некоторые преимущества от подобных городских инноваций. В данном случае можно говорить об ожидаемом позитивном восприятии «умного города», сформированном как институционально (текущие тенденции и формы управления городом), так и в контексте проникновения новых ИТ.

Авторский коллектив видит продолжение данного исследования в построении моделей социального доверия разным типам технологий, включающих в себя как показатели субъективных оценок пользователей, зафиксированные в ходе социологических опросов, так и объективные показатели использования/отказа от технологий.

Дальнейшие исследования должны быть направлены на определение модели социального доверия для новых технологий, включая не только показатели субъективного восприятия, но и объективно измеренные параметры проявления доверия/недоверия к общению через интернет в различных областях. На следующем этапе планируется построение объяснительных и предсказательных моделей, позволяющих выявить факторы, способствующие или препятствующие доверию к использованию ИТ в различных сферах: в экономике (финансовые транзакции в сети, оплата счетов, управление сбережениями онлайн), здравоохранении (дистанционный мониторинг здоровья, телемедицина), образовании (дистанционное обучение, электронное тестирование). Построение моделей позволит оценить динамику на микро- и макроуровнях (на уровне респондентов и социальных групп).

Список литературы (References)

Астахова Л. В. Доверие к безопасности информационных технологий как объект изучения будущими специалистами по защите информации // Вестник ЮУрГУ. Серия: Образование. Педагогические науки. 2016. Т. 8. № 2. С. 19—23. <https://doi.org/10.14529/ped160203>.

Astakhova L. V. (2016) Credibility of information technology security as an object of study for future specialists in information security. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Education. Pedagogic*. Vol. 8. No. 2. P. 19—23. (In Russ.) <https://doi.org/10.14529/ped160203>.

Грищенко Л. А. Оценка доверия к безопасности информационных технологий // Вопросы науки и образования. 2018. № 7 (19). С. 62—66.

Grishchenko L. A. (2018) Assessment of Trust in the Security of Information Technology. *Science and Education*. Vol. 19. No. 7. P. 62—66. (In Russ.)

Дураковский А. П., Кондратьева Т. А., Лаврухин Ю. Н., Петров В. Р. О доверии в информационных системах на основе Интернет-технологий // Безопасность информационных технологий. 2015. Т. 22. № 1. С. 25—28.

Durakovskiy A. P., Kondratieva T. A., Lavrukhin Y. N., Petrov V. R. (2015) About trust in the information systems on the basis of internet-based technologies. *Bezopasnost Informatsionnykh Tekhnologiy*. Vol. 22. No. 1. P. 25—28. (In Russ.)

Ильясов Ф. Н. Типы шкал и анализ распределений в социологии // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные переменные. 2014. № 4. С. 24—40. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2014.4.03>.

Iliassov F. N. (2014) Types of scales and analysis of distributions in sociology. *Monitoring of public opinion: economic and social changes*. No. 4. P. 24—40. (In Russ.) <https://doi.org/10.14515/monitoring.2014.4.03>.

Розанваллон П. Новый социальный вопрос. Переосмысливая государство всеобщего благосостояния. Пер. с франц. М.: Ad Marginem, 1997.

Rosanvallon P. (1997) *La nouvelle question sociale: repenser l'État-providence*. Moscow: Ad Marginem. (In Russ.)

Черепаняк-Вальчак М., Пежицка Э. Доверие учителей и учащихся к применению современных технологий в процессе обучения // Научные ведомости БелГУ. Серия: Гуманитарные науки. 2014. № 6. С. 294—299.

Czerepaniak-Walczak M., Perzycka E. (2014) Confidence of using new information technologies among teachers and pupils in educational processes. *Scientific bulletin of Belgorod State University. Humanities Sciences*. No. 6. P. 294—299. (In Russ.)

Arrow K. (1974) *The Limits of Organization*. New York: Norton&Comp. 86 p.

Benoit A., Fakhoury R. (2015) Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *International Journal of Information Management*. Vol. 3. No. 35. P. 346—351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.002>.

Bijker W., Hughes T., Pinch T. (1987) *The social construction of technological systems*. Cambridge, MA: MIT Press.

Brennan L. L., Johnson V. E. (2007) *Computer-mediated Relationships and Trust: Managerial and Organizational Effects*. Hershey, PA: Information Science Publishing. 31 p.

Coleman J. (1990) *Foundations of social theory*. Cambridge, Mass.: Belknap Press of Harvard University Press.

Fukuyama F. (1995) *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. NY: Free Press. 457 p.

Gibb J. R. (1978) *Trust: A new view of personal and organizational development*. Los Angeles: The Guild of Tutors Press. 320 p.

Kiran A. H., Verbeek P.-P. (2010) Trusting Our Selves to Technology. *Knowledge, Technology & Policy*. No. 23. P. 409—427. <https://doi.org/10.1007/s12130-010-9123-7>.

- Lipset S. M., Scheider W. (1983) *The confidence gap: Business, labor and government in the public mind*. New York: The Free Press. 460 p.
- Luhmann N. (1973) *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Lucius&Lucius. 140 p. (In Germ.)
- Mayer R. C., Davis J. H., Schoorman F. D. (1995) An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*. Vol. 20. No. 3. P. 709—734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>.
- McKnight D.H. (2005) Trust in information technology. In: G. B. Davis (Ed.). *The Blackwell Encyclopedia of Management*. Vol. 7 *Management Information Systems*, Malden, MA: Blackwell. P. 329—331.
- Misztal B. (1986) *Trust in modern societies*. Cambridge: Polity Press. 296 p.
- Mötlík A. (2016) *Trust towards services of e-government: Master's thesis*. Tallinn university of technology. Faculty of Information Technology. 105 p.
- Mou J., Shin D-H., Cohen J. F. (2017) Trust and risk in consumer acceptance of e-services. *Electronic Commerce Research*. Vol. 2. No. 17. P. 255—288. <https://doi.org/10.1007/s10660-015-9205-4>.
- Putnam R. D. (2000) *Bowling alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster. 541 p. https://doi.org/10.1007/978-3-658-13213-2_95.
- Siderska J. (2018) Cloud manufacturing: a service-oriented manufacturing paradigm. A review paper. *Engineering Management in Production and Services*. Vol. 1. No. 10. P. 22—32. <https://doi.org/10.1515/emj-2018-0002>.
- Song R., Korba L., Yee G (2007). *Trust in E-Services: Technologies, Practices and Challenges*. IGI Global. 334 p.
- Wasiluk A. (2018) Trust and areas of cooperation between companies and institutions of science. In: Conference: 21st International Scientific Conference o Smart and Efficient Economy — Preparation for the Future Innovative Economy Brno: Brno University of Technology. P. 629—636.