

## ДОВЕРИЕ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

*В статье рассматриваются теоретические подходы к исследованию доверия в период цифровизации. Трансформация социальных процессов в информационном обществе создает предпосылку изменения и категории «доверия». Особое внимание уделяется цифровизации социальных отношений и формированию такого феномена, как «цифровое доверие».*

**Ключевые слова:** доверие, социальный капитал, социальные отношения, информационное общество, сетевое общество, цифровое доверие.

Сегодня современного человека невозможно представить без смартфона, который заменяет нам полноценный компьютер, а мобильный интернет дает неограниченные возможности в решении как личных, так и профессиональных задач в любой точке мира.

Но ведь так было не всегда. Целый ряд ученых (Д. Белл, Э. Тоффлер, У. Ростоу [1, 2, 3]) в своих концепциях постиндустриального общества предрекали те реалии и масштаб глобальных перемен, которые мы ощущаем на себе сегодня. В рамках данной статьи интерес представляет трансформация социальных отношений, основанных на доверии.

В этой связи *цель данной работы* – рассмотреть классические и современные подходы в исследовании доверия в современном обществе (*объекта исследования*).

*Предмет исследования* – трансформация категории «доверие» в информационном обществе.

Доверие является важнейшим ресурсом, обеспечивающим стабильные и надежные социальные отношения индивидов в обществе. Доверительные отношения формируют фундамент спокойствия и уверенности в завтрашнем дне. Доверяем мы именно тем людям из «близкого круга», которые не подведут, с которыми установлены отношения, проверенные временем, кто никогда не под-

водил. Именно поэтому межличностное доверие имеет огромную значимость в повседневной жизни каждого из нас. Этот вид доверия способен «окрашивать» социальные отношения эмоциональной составляющей, симпатией, чувством причастности к общему делу, солидарностью. Именно такие социальные отношения дают возможность каждому индивиду чувствовать себя комфортно и уверенно. Самый высокий уровень доверия россияне демонстрируют «ближнему кругу», а именно членам семьи и друзьям (87% и 59% соответственно). Данные результаты опубликованы в 2016 году в статье «Межличностное доверие в российском обществе» [4].

Сами определения исследуемого термина могут отличаться в силу субъективных особенностей. Так, Ф. Факуяма определяет доверие как ожидание, возникающее у членов социальной группы, того, что каждый из них будет поступать основываясь на общепринятой системе моральных ценностей, честно и бескорыстно по отношению друг к другу [5].

Если рассматривать доверие как ожидание взаимности в осуществлении каких-либо действий, то в теории Т. Парсонса данный феномен обеспечивает фундамент «социального порядка». Доверие можно рассматривать как одно из условий, обеспечивающих общественную целостность [6]. Действительно, на групповом уровне доверие может снижать социальную напряженность, формировать групповую идентичность, способствовать социальной солидарности.

Доверие в традиционном аспекте уже долгие десятилетия рассматривалось философами как социальные и индивидуальные добродетели. Ранее феномен доверия не обособлялся от сходных социальных явлений и приравнивался к вере. Однако даже в те времена доверие характеризовало близость в межличностных отношениях [7].

Как мы отмечали в своих предыдущих публикациях, изучение феномена «доверие» вызывало неподдельный интерес у исследователей самых разных областей знаний. Именно поэтому нами был проведен количественный контент-анализ публикационной активности авторов, работы которых размещены на портале [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) за период с 1990 по 2022 гг.

Данные, представленные на рисунке 1, указывают на то, что экономические науки возглавляют рейтинг по использованию термина «доверие» в названии научных работ, в аннотации и ключевых словах. И это неудивительно, поскольку в структуре социального капитала доверие занимает ключевое место. А социальный капитал,

в свою очередь, рассматривается как ресурс, способствующий сокращению издержек в экономических отношениях его акторов.



Рис. 1. 20 предметных областей знаний с наибольшим количеством научных трудов на русском языке, в названии которых присутствует термин «доверие» (по данным [7])

Как видно из рисунка 1, категория «доверие» присутствует в научных трудах не только в области гуманитарных и экономических наук. Огромный перечень научных работ присутствует и в других предметных областях знаний, что указывает на междисциплинарность изучаемого феномена.

Говоря об институциональном уровне доверия в современном обществе, множество научных работ подтверждают, что именно доверие к отдельным институтам можно считать фундаментом стабильности социальной системы и формирования гражданского общества, и наоборот. Интерес представляет исследование Е. М. Бобковой, в котором с позиции доверия проанализирован социально-политический конфликт между правительством Молдовы и частью населения в начале 1990-х гг. Состояние нестабильности и тревожности в обществе затронуло абсолютно все стороны жизнедеятельности обычного человека. Утрата доверия к органам власти способ-

ствовала затяжному конфликту и снижению солидарности в обществе [8].

Изучение категории «доверие» в рамках российского общества было, остается и будет актуальным. В настоящее время Россию относят к странам с низким уровнем доверия и социального капитала наряду со странами Восточной Европы. К странам с высоким уровнем доверия относят США, Германию и Японию [5].

В России люди выражают свое недоверие не только к власти, но и друг к другу. Справедливости ради отметим, что речь идет о низком уровне доверия именно к незнакомым людям, что подтверждается результатами исследований различных авторов. «Такая конфигурация установок отражает кризис социальной идентичности», вызванный быстрой изменчивостью условий повседневной жизни [4]. Россияне сегодня предпочитают чрезмерную осторожность и автономность, нежели открытость и доверчивость. Автономия личности приводит к социальному отчуждению. Люди также начинают чувствовать одиночество и отсутствие взаимопонимания. Следовательно, не может идти и речи о самоидентификации человека и какой-либо социальной группы.

Необходимо отметить, что мнения ученых относительно оценки уровня доверия в современном обществе расходятся. Одни говорят об умеренной ситуации, другие – о том, что существенное снижение уровня доверия влечет за собой серьезные социальные проблемы.

Важная роль в подрыве доверия, в частности к органам власти, в современном обществе отводится средствам массовой информации. И здесь мы сталкиваемся с очень противоречивой ситуацией. С одной стороны, не секрет, что государственные СМИ освещают события, происходящие в обществе, с целью формирования устойчивого уровня доверия населения к действующей власти, посредством современной «пропаганды». С другой стороны, в последние десятилетия такие средства массовой информации подвергаются широкой критике за их узко направленную специфику деятельности и создают ситуацию, когда граждане проявляют повышенный интерес к СМИ, формирующим альтернативное общественное мнение.

В результатах исследования, проведенного в Санкт-Петербурге, отмечается, что большинство жителей Северной столицы доверяют Интернет-источникам (в частности, YouTube), а не телевидению (40,2% и 24,1% соответственно) как средствам массовой информации [9]. Действительно, эпоха информационного общества ознаменовала появление всемирной сети и социальных сетей. Вместе с

этим спектр вызовов доверию стал значительно расширяться. Развитие информационных технологий, которые пронизывают все сферы нашей жизнедеятельности, создает ситуацию, когда наблюдается рост альтернативных источников информации, которые можно использовать для воздействия на общественное мнение. Так, Ю. В. Веселов отмечает, что рост интереса к цифровым каналам информации (таким как YouTube) имеет негативное последствие для развития общества, а именно, снижение уровня доверия к научному знанию.

Считаем, что сегодня мы стоим на пороге глобальных трансформаций социальных отношений, которые подвержены процессам цифровизации. Благодаря глобализации расширяются экономические, социальные, культурные и политические границы. Информационное общество набирает обороты в своем развитии, и абсолютно естественно, что социальные отношения, выстроенные в данных условиях, отличаются от традиционных.

Во взглядах современных ученых прослеживается мысль о безличности доверия в современном обществе, о появлении феномена «цифровое доверие» [9, 10, 15].

Считаем, что сама сущность понятия «доверие» не изменилась, как не может измениться сам процесс социальных связей и отношений. Термин «доверие» означает уверенность в честности, порядочности, открытости по отношению к какому-либо индивиду. Это стабильность, безопасность и вера во что-либо.

Сколько бы смысловых значений этого термина не было проанализировано, речь идет об особом субъективном отношении человека к человеку или к группе лиц. Нам близка позиция известного социолога Ж. Т. Тощенко, который отмечает, что результатом взаимодействия является не только совместное понимание смыслов событий и действий, но и совместное переживание: чувственные и эмоциональные оценки общественных процессов и природных явлений [16].

Анализ публикаций, описывающих классические и современные теоретические и практические подходы к трансформации феномена «доверие» подтолкнули нас к следующим размышлениям.

Во-первых, информационное общество существенно изменило характер социальных отношений, увеличило скорость научно-технологического развития, скорость передачи сообщений, изменило характер социальных контактов.

Ключевой чертой информационного общества становится такая форма социальной организации, при которой создание, обра-

ботка и передача информации становится фундаментальным источником производительности и власти [11]. Кроме того, М. Кастельс, характеризуя информационное общество, упоминает о новой социальной структуре, называя это общество сетевым в силу увеличения роли социальных сетей, контактов, которые разрастаются с огромной скоростью в интернет-пространстве и пронизывают все сферы жизнедеятельности человека. В сетевом обществе цифровой язык создает новую культуру, регулируя новые отношения в реальности, которая создается в социальной сети. Цифровизация социальных отношений наглядно демонстрирует утверждение М. Грановеттера о слабых социальных связях, о том, что общение становится более поверхностным [12].

Действительно, очень сложно говорить о доверии к собеседнику в социальной сети, если вы не знакомы лично, общаетесь только в виртуальной реальности и ваши социальные контакты спрятаны под маской «ника», а не настоящего имени. В данном случае можно утверждать даже о небезопасности общения в социальных сетях, в которые так погружены сегодня все члены общества, особенно молодежь.

Во-вторых, считаем несколько некорректным употреблять термин «цифровое доверие». Можно доверять конкретным людям, органам государственной власти, Президенту Российской Федерации, производителям, потребителем, поставщикам, партнерам и т.д.

Информационное общество и цифровизация меняет только характер социальных отношений и отношений к поиску, использованию и хранению информации в цифровой среде, которая пронизывает всю нашу жизнь. Поэтому доверять или нет можно интернет-магазинам, информации, размещенной в социальных сетях обычных собеседников или конкретных общественных деятелей, телевидению или интернет-порталам. То есть информации, которая располагается на цифровых платформах, а это значит, доверять можно «цифровой среде».

Несколько лет назад мы столкнулись с глобальным вызовом современности, который еще больше погрузил нас в цифровую среду, — с пандемией. Мы наблюдали развитие мобильных банков, интернет-магазинов, услуг доставки товаров, дистанционного обучения в школах, колледжах и университетах. И, конечно же, удаленная работа... Локдаун и последующий массовый перевод на удаленную работу весной 2020 г. способствовали серьезным трансформациям в деятельности множества компаний и в представлениях работников о таких понятиях, как офис, рабочее место, рабочий день, трудовой

коллектив, социально-психологический климат в общении с сотрудниками. Исследование, проводимое С. Г. Климовой и И. А. Климовым, способствовало осмыслению опыта и направлению совершенствования онлайн-работы. Огромный опыт получили как руководители, так и сотрудники. Поскольку и те и другие были не готовы экстренно переходить к цифровизации трудовых отношений, все испытывали существенный уровень стресса. Для руководителей главной проблемой оказалось установление баланса между контролем и доверием по отношению к своим сотрудникам [13].

Действительно, каждый из нас, оказавшись перед необходимостью организовать свое рабочее время дома, понимал, что так или иначе мы будем вынуждены совмещать свое рабочее время с бытовыми, домашними вопросами, поскольку в своих квартирах оказались «заложниками» не только родители, но и дети, которые однозначно вносили коррективы в рабочее время своих родителей, оказавшихся на «удаленке». Авторы статьи [13] отмечают, с какими еще проблемами столкнулись сотрудники — это провалы в деловых коммуникациях и невозможность синхронизации деятельности различных подразделений в режиме онлайн. Всем нужно было освоить новые «правила игры», а точнее, работать над постановкой задач, установлением адекватных сроков их исполнения. И конечно же, необходимы были изменения в коммуникациях: четкие, короткие, емкие по содержанию сообщения стали более результативными в рабочих моментах, чем длительные совещания в офисе.

В-третьих, цифровизация социальных отношений способствует росту кибермошенничества, которое подрывает «зыбкое» доверие к цифровым платформам, интернет-магазинам, мобильным приложениям онлайн-банков, порталов госуслуг и т.д. Все это способствует доступу к персональным данным, к пин-кодам банковских карт, личной информации и прочим данным, которые преступники используют в корыстных целях. Кроме того, сегодня наблюдается дефицит специалистов в области информационной безопасности как в государственных, так и в частных учреждениях.

Ежегодный прирост кибермошенничества составляет порядка 20-30%, и данное обстоятельство ставит под угрозу как экономическую безопасность государства, так и его суверенитет в целом [6]. На наш взгляд, все это ведет не к снижению «цифрового доверия», а к падению доверия граждан к «цифровой среде».

В заключение необходимо сказать о том, что повысить уровень доверия к цифровой среде возможно за счет обеспечения неприкосновенности частных данных и жизни во время работы в цифровом

пространстве; повышения цифровой грамотности населения, формирования информационной культуры, а также создания надежных и безопасных приложений для работы в цифровой среде, которые были бы защищены от взлома.

### **Литература**

1. Тоффлер Э. Третья волна. М.: «АСТ», 2004. 261 с.
2. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования / Пер. с англ., под ред. В. Л. Иноземцева. М.: Academia, 2004. 783 с.
3. Ростои У. Стадии экономического роста / Пер. с англ. В. П. Марченко. Нью-Йорк: Прегер, 1961. 236 с.
4. Кученкова А. В. Межличностное доверие в российском обществе // Социологические исследования. 2016. № 1. С. 26-36.
5. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. М., 2004. 730 с.
6. Парсонс Т. Система современных обществ / Пер. с англ. Л. А. Седова, А. Д. Ковалева, под ред. М. С. Ковалевой. М.: Аспект Пресс, 1998. 270 с.
7. Быкова О. Е. Феномен доверия в философии Адама Селигмена // Этическая мысль. 2020. № 1. С. 130-141.
8. Бобкова Е. М. Доверие как фактор целостности общества // Социологические исследования. 2014. № 10 (366). С. 70-76.
9. Веселов Ю. В., Скворцов Н. Г. Доверие в эпоху цифровых трансформаций: опыт социологического исследования // Социологические исследования. 2021. Т. 47. № 6. С. 57-68.
10. Гладилина И. П., Колесник В. В., Прохоров Ю. Н., Талан М. В., Фокина А. Н. Формирование методики оценки показателя цифрового доверия (digital trust) как индикатор качества информационных ресурсов государственного управления // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Т. 12. № 8А. С. 368-378.
11. Кастельс М. Галактика Интернет: размышления об Интернете, бизнесе и обществе / Пер. с англ. А. Матвеева, под ред. В. Харитонов. Екатеринбург: У-Фактория (при участии Гуманитарного ун-та), 2004. 328 с.
12. Granovetter M. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness // The American Journal of Sociology. 1985. Vol. 91. № 3. Pp. 481-510.
13. Климова С. Г., Климов И. А. Опыт перехода российских компаний на удаленную работу в ситуации пандемии // Социологические исследования. 2021. № 7. С. 50-60.
14. Зеленков М. Ю., Тюриков А. Н. Модель вызовов доверию в современной Российской Федерации // Социодинамика. 2022. № 2. URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=37600](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=37600).

15. Веселов Ю. В. Доверие в цифровом обществе // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2020. № 2. С. 129-143.

16. Тощенко Ж. Т. Жизненный мир и его смыслы // Социологические исследования. 2016. № 1. С. 6-17.

17. Российская научная электронная библиотека. URL: <https://elibrary.ru/>.

*Статья поступила в редакцию 22.09.23г.*

*Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета  
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*