

Иван Вадимович Листратов

студент юридического факультета,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир

e

m

Ivan Vadimovich Listratov

law student,
Vladimir branch of RANEPa,
Vladimir

Дарья Вячеславовна Спиридонова

студент факультета управления,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир

e-mail: SpiridonovaDashyl@mail.ru

Daria Vyacheslavovna Spiridonova

student of the Faculty of Management,
Vladimir branch of RANEPa,
Vladimir

УРОВЕНЬ ЦИФРОВОГО ДОВЕРИЯ МОЛОДЕЖИ: РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ¹

Level of digital trust among young people: results of an empirical study

***Аннотация.** В статье на основе данных социологического опроса анализируется уровень цифрового доверия студенческой молодежи. Одной из главных проблем переноса общественных отношений в сеть «Интернет» является сохранность персональных данных. Степень доверия цифровым сервисам зависит от качества их работы и активности использования этих сервисов респондентами. Наибольшие опасения вызывают новые формы электронного взаимодействия. Непонятность внедрения искусственного интеллекта формирует определенную угрозу для реализации социально-трудовой мобильности молодежи, сбор биометрических данных также вызывает определенную настороженность.*

***Annotation.** The article analyzes the level of digital trust among students based on the data of a sociological survey. One of the main problems of transferring public relations to the Internet is the safety of personal data. The degree of trust in digital services depends on the quality of their work and the active use of these services by respondents. The greatest concerns are caused by new forms of electronic interaction. The incomprehensibility of the introduction of artificial intelligence poses a certain threat to the realization of social and labor mobility of young people, the collection of biometric data also causes a certain wariness.*

***Ключевые слова:** цифровое доверие, социологический опрос, студенты высших учебных заведений, цифровые платформы и сервисы, биометрические данные.*

***Keywords:** digital trust, sociological survey, students of higher educational institutions, digital platforms and services, biometric data.*

Перенос значительной части общественных отношений в онлайн-пространство, появление большого количества электронных сервисов делают необходимым для большинства граждан встраивание взаимоотношений с органами власти, работодателями, учреждениями социальной сферы в цифровую среду. Там же осуществляется большая часть межличностного общения с коллегами, друзьями, родственниками, однокурсниками и одноклассниками. В этот процесс сейчас включено практически все население, но наиболее активно эти форматы взаимодействия использует самая молодая часть.

Такое широкое включение общественной жизни в онлайн ставит на повестку дня вопрос о степени цифрового доверия различным электронным сервисам и платформам. Границы частной жизни человека в этой ситуации оказываются под большим вопросом, впервые масштабно все мировое сообщество столкнулось с этой проблемой в период пандемии. Для оценки уровня цифрового доверия молодежи в 2024 году был проведен социологический опрос студентов высших учебных заведений. Результаты опроса свидетельствуют, что даже среди студенчества существуют определенные опасения по нарушению границ их частной жизни в онлайн-среде, таких оказалось 37,9 процента. Практически такой же процент не видит для себя никаких опасений, чуть более четверти затрудняются ответить на этот вопрос.

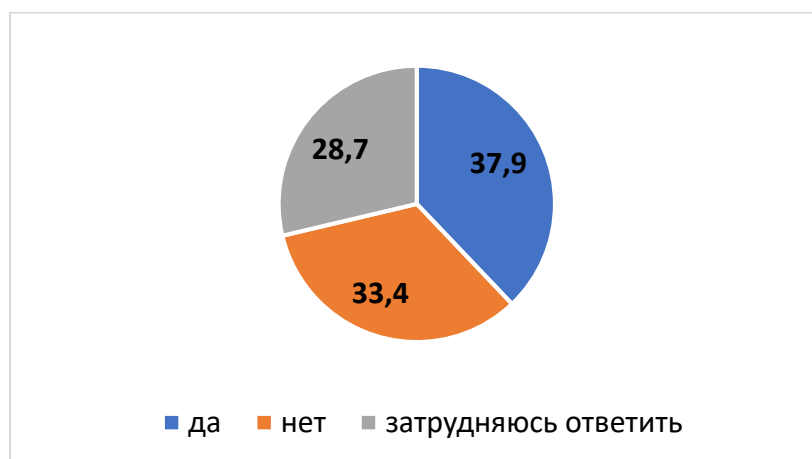


Рис. 1. Чувствуете ли Вы, что Ваша частная жизнь может быть нарушена в онлайн-среде?

Чаще всего молодые люди в интернете сталкиваются со взломом социальных сетей и мессенджеров, онлайн-мошенничеством. На третьем месте оказывается утечка персональных данных. 20 процентов респондентов сталкиваются с хакерскими атаками. Каждый десятый респондент сталкивается со взломом почтового ящика, фишингом или кибербуллингом. Совсем не сталкиваются ни с какими угрозами в интернете 22,9 процента респондентов.

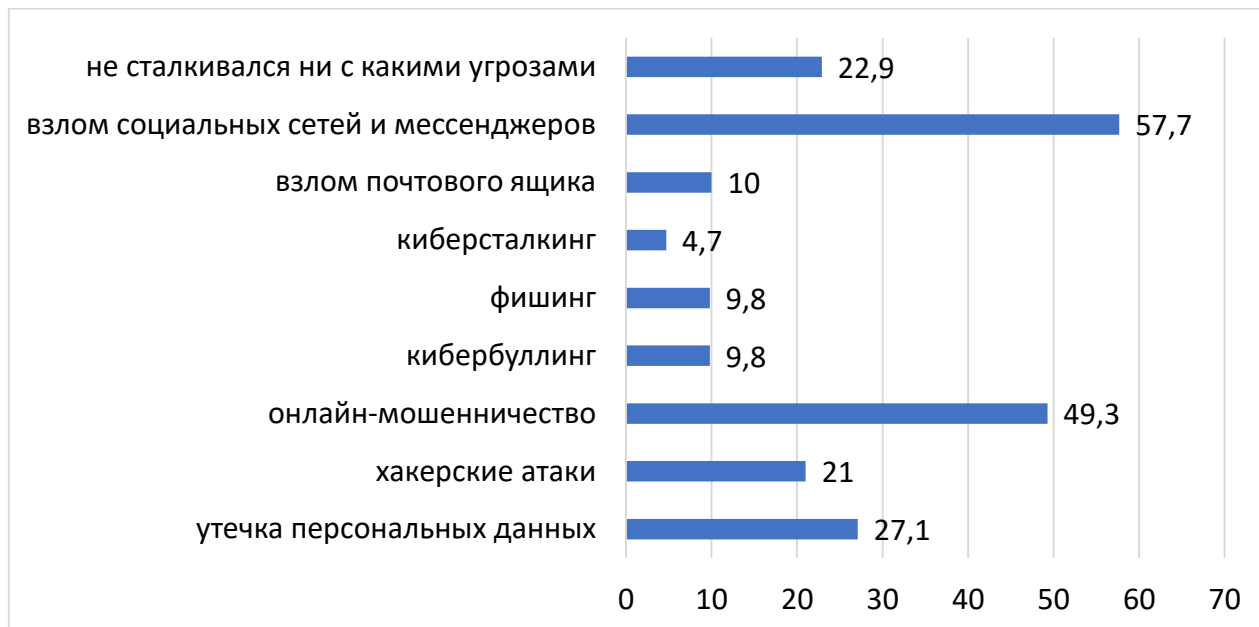


Рис. 2. С какими угрозами Вы сталкивались в интернете (возможен множественный вариант ответа)?

Одним из главных опасений современного общества является утечка персональных данных. 57,2 процента студентов пугает эта перспектива. Только четверть не видят для себя никаких опасений в этом вопросе. Значимость защиты персональных данных в цифровой среде значительно повышается. Безусловно, не способствует формированию доверия к сохранности этих персональных данных периодические факты передачи их третьим лицам. С данными ситуациями сталкиваются практически все граждане, что приводит к нарастанию массового недоверия. 26,6 процента респондентов сталкивались с фактом передачи своих персональных данных, еще 18,9 процента, возможно, сталкивалась, но не обращали на это внимание.

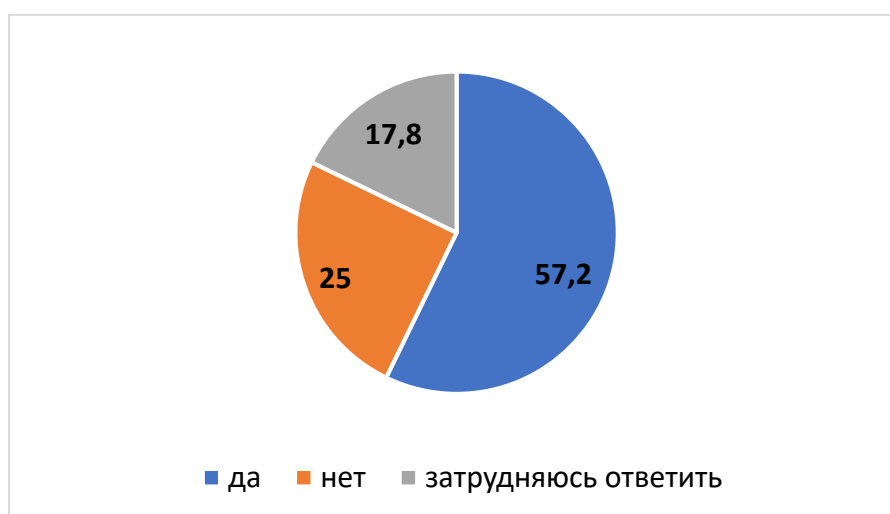


Рис. 3. Пользуясь интернетом, Вы опасаетесь, что Ваши личные данные могут быть доступны другим лицам?

Если респонденты сталкивались с ситуацией передачи персональных данных, то в большинстве случаев они даже не могут предположить, кто эти персональные данные передавал. Чаще всего среди конкретных каналов передачи информации указывают интернет-магазины, на втором месте оказываются финансовые организации и ближайшее окружение (родители, супруги, дети, родственники, друзья). Реже всего студенты называют работодателей и коллег по работе, в данном случае этот канал является менее распространенным в силу возрастных особенностей, большая часть студенчества еще не имеет постоянного места работы.



Рис. 4. Кто мог передавать Ваши персональные данные?

Дискуссионным вопросом в последние годы является сдача биометрических данных. Возможность их использования вызывает огромное количество вопросов у общественности, больше всего население обеспокоено возможными манипуляциями, которые могут сопровождать этот процесс. Надо отметить, что положительно к сдаче биометрических данных даже среди студенчества относится только 15 процентов. Остальная часть респондентов либо выражает опасения, либо сомневается. Достаточно гибкими являются группы, которые относятся к этому явлению, скорее, положительно или, скорее, отрицательно. Накопление определенного опыта использования биометрических данных может видоизменять мнение представителей этих групп. Как всякое новое явление на начальных этапах его использования, оно вызывает общественное недоверие и порицание. В дальнейшем массовая позиция граждан будет зависеть от результативности внедрения на практике.

В настоящий момент времени определенная степень недоверия существует применительно к биометрическим данным, как ко всякому неизвестному явлению, только четверть респондентов точно имеет опыт их сдачи. Каждый пятый студент не уверен, сдавал он их или нет, это, скорее всего, является подтверждением того, что молодые люди не знают, что такое биометрические данные и как они сдаются. Более половины ответивших точно могут сказать, что они их не сдавали.

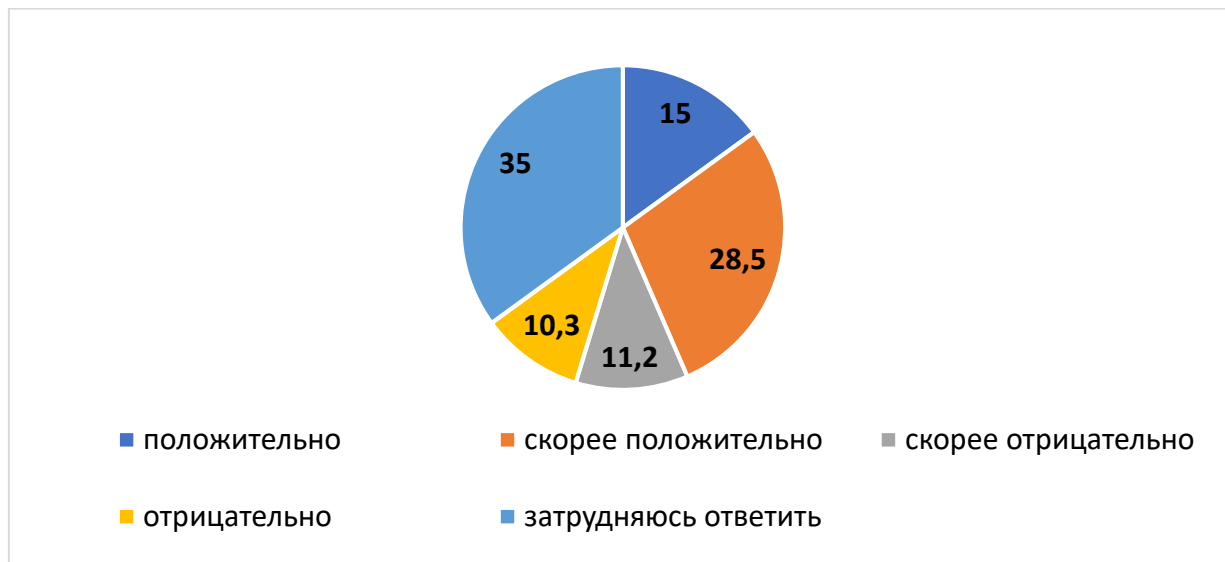


Рис. 5. Как Вы относитесь к сдаче биометрических данных?

Один из главных вопросов: зачем нужны эти биометрические данные? Несмотря на негативное отношение к сдаче самих биометрических данных, их значение оценивается студентами достаточно высоко. Среди ответов доминирует конструктивный подход: позволяют идентифицировать человека, представляют собой дополнительную степень защиты, оказывают помощь в борьбе с правонарушениями. Существуют и негативные оценки: вторжение в личную жизнь, усиление контроля за гражданами, возможность передачи персональных данных третьим лицам. Отрицательные характеристики биометрических данных явно не являются доминирующими. Исходя из этого можно сделать вывод, что к самим биометрическим данным у студенческой молодежи существует, скорее, положительное отношение, они согласны, что есть позитивный эффект для обеспечения правопорядка в обществе. Но все это только до того момента, пока это не касается их персонально, степень личной готовности к сдаче биометрических данных находится еще на достаточно низком уровне. Здесь уже появляется фактор недоверия к сохранности этих данных, возможность использования третьими лицами и т.д.

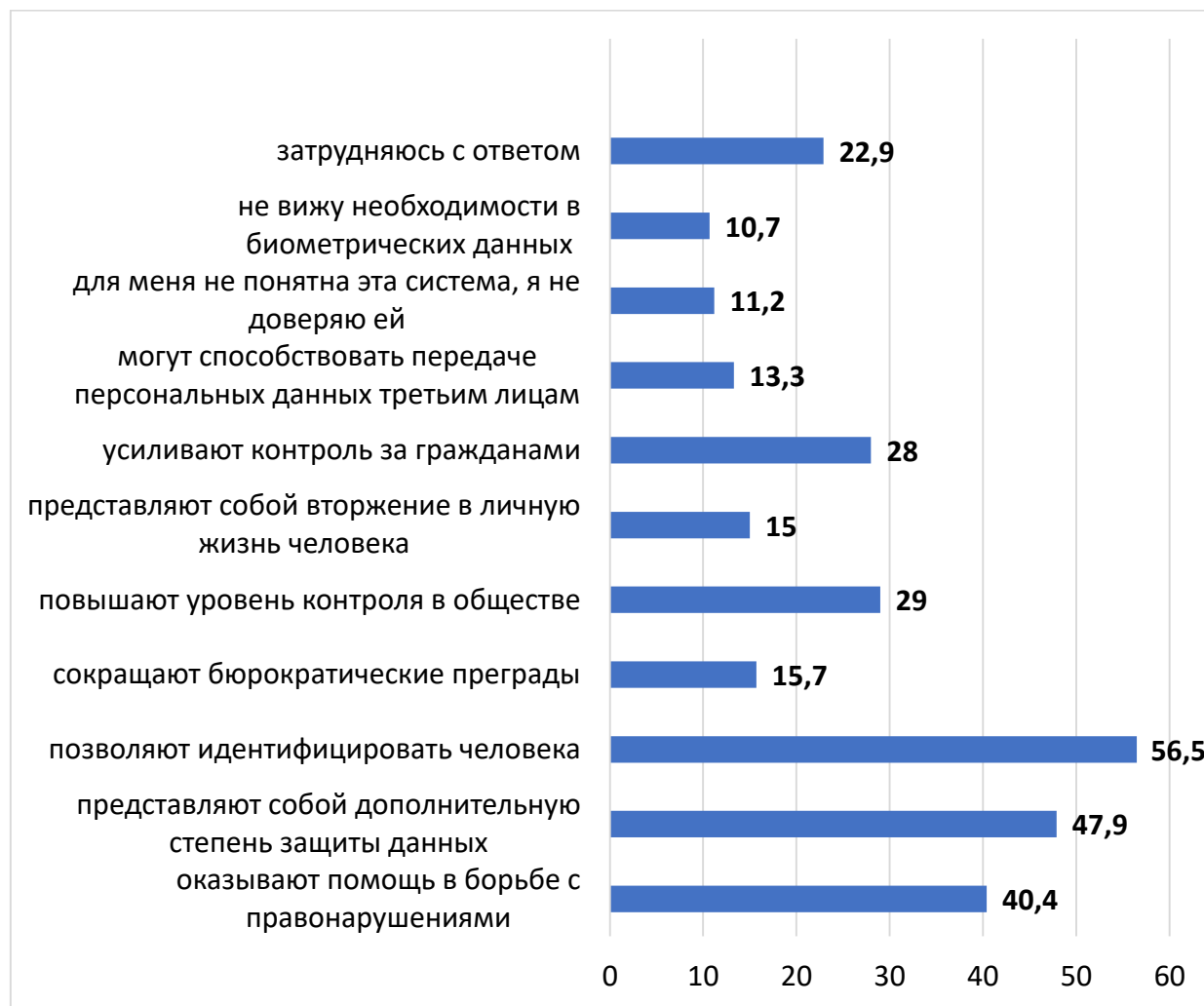


Рис. 6. Значение биометрических данных

Другим новшеством, которое вызывает определенное недоверие в обществе, является внедрение искусственного интеллекта. До конца сейчас невозможно осознать, насколько масштабно будет присутствовать искусственный интеллект в жизнедеятельности общества, но уже сейчас он активно внедряется в очень многих сферах. Виден от него определенный позитивный эффект, он существенным образом сокращает количество времени на выполнение определенных функций, минимизирует влияние человеческого фактора на принятие важных управленческих решений. Есть и определенные опасения, которые, в первую очередь, сфокусированы на возможности выполнения трудовой функции. Профессиональная реализация является важнейшей составляющей в жизни человека, которая представляет собой не только интеллектуальную потребность в самореализации, но и гарантирует финансово-экономическую стабильность индивиду. Именно внедрение искусственного интеллекта в трудовой сфере и вызывает наибольшие опасения у респондентов. Они ощущают реальную угрозу финансовому обеспечению своей частной жизни при условии, что их труд будет автоматизирован искусственным интеллектом. Ситуация может варьироваться в зависимости от специальности, но каждый третий чувствует обеспокоенность в этом вопросе.

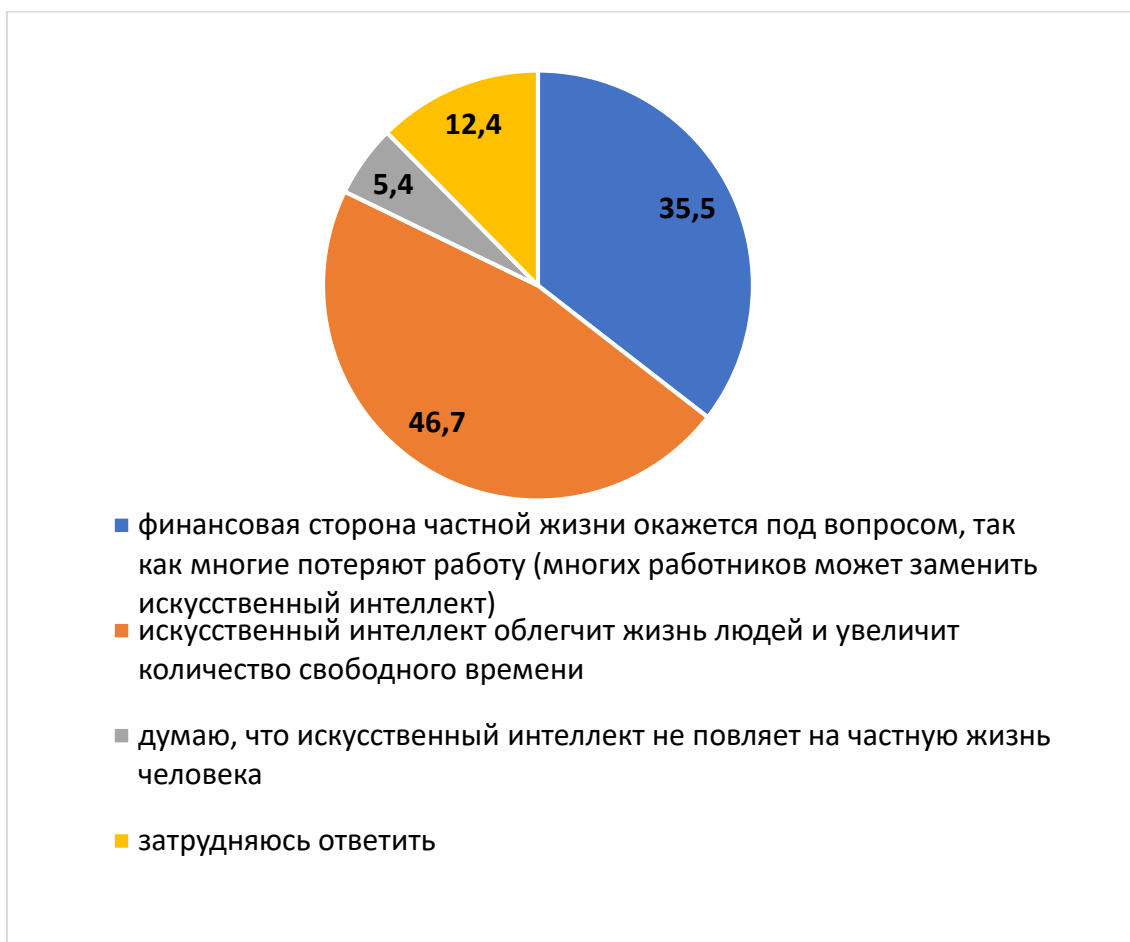


Рис. 7. Влияние искусственного интеллекта на частную жизнь человека

Активность использования цифровых сервисов напрямую зависит от степени доверия к ним со стороны населения. Больше всего молодежь доверяет интернет-магазины, в которых осуществляются покупки товаров и услуг. На третьем месте общение в социальных сетях и мессенджерах. Необходимо отметить, что по уровню доверия у студентов сайты образовательных организаций существенно проигрывают интернет-магазинам. Личные кабинеты финансовых организаций и сервисы по бронированию отелей и билетов пользуются еще меньшей степенью доверия. Самую высокую степень недоверия молодые люди проявляют к сайтам знакомств. Если говорить об официальных сервисах, то степень доверия к ним в большинстве случаев коррелируется с частотой использования, информативностью и функциональностью самих сайтов. В большинстве случаев сайты образовательных организаций не представляют интерес для студентов, так как содержат очень много формализованных разделов, которые **неактуальны** для обучающихся. Вся новостная лента размещается, и обычно с опережением по времени, в социальных сетях. Так как сайт используют достаточно редко, то и доверие к нему существенно снижается.



Рис. 8. Доверие государственным и коммерческим цифровым сервисам

Поступательно в жизнь всего населения входят все новые и новые цифровые сервисы. Степень доверия к этим новым каналам получения информации, услуг и товаров определяется различными факторами. Самым важным критерием при выборе цифрового сервиса является его прозрачность и понятность в использовании. Далее идут конфиденциальность и безопасность сведений, удобство, скорость и стоимость получения работы, стабильность работы сервиса. Чуть меньшее значение в этом вопросе имеет опыт близких и авторитетных людей. Только треть респондентов указала в качестве важного фактора возможность получения обратной связи и консультации по услуге или товару. Последнее, скорее, связано с отсутствием необходимости в большинстве случаев в этих консультациях.



Рис. 9. Факторы, влияющие на готовность респондентов использовать цифровой сервис

Недоверие к цифровым сервисам связано с возможностью утечки данных, организации слежки и контроля за людьми. Это две самые существенные составляющие. На третьем месте оказываются частые сбои в работе систем. Среди менее значимых факторов можно выделить отсутствие личного общения, персонифицированного подхода, невозможность выполнения сложных задач.



Рис. 10. Причины недоверия к цифровым сервисам

Существуют и объективные преимущества получения услуг через государственные сервисы. Самым главным и значимым плюсом для быстрого темпа жизни современного человека является экономия во времени. На втором месте оказывается возможность получения услуги в любое время и в любом месте. Менее ощутимой для молодежи является возможность участия в контроле за получением государственных услуг, повышение качества предоставляемых услуг, сокращение финансовых затрат.



Рис. 11. Преимущества получения услуг через государственные сервисы

Проведенное исследование выявило ряд проблемных моментов в формировании цифрового доверия у молодежи. Даже в этой возрастной группе существуют определенные опасения по поводу сохранности персональных данных, достоверности содержащейся информации и качества предоставляемых услуг и товаров цифровыми сервисами. Степень цифрового доверия напрямую зависит как от общего уровня цифровой грамотности, так и от частоты использования определенных цифровых сервисов. Нельзя сказать, что электронные платформы, которые редко используются, вызывают существенное недоверие, скорее, к ним просто отсутствует интерес по причине возможности получения этих услуг другими способами или на аналогичных платформах. Наибольшие опасения вызывают только появляющиеся цифровые новшества, которые еще не вошли в массовый оборот. В настоящий момент к этой категории можно отнести внедрение искусственного интеллекта и биометрические данные. Вне зависимости от используемого сервиса молодые люди переживают за сохранность своих персональных данных в сети «Интернет».

Список литературы

Веселов Ю. В., Скворцов Н. Г. Трансформация культуры доверия в России // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. –

Тункевичус Э. О., Ребязина В. А. Многомерная модель формирования цифрового доверия пользователей цифровых сервисов: результаты эмпирического исследования // Вестник Московского университета. Серия 6: Экономика. – 2023. – № 4. – С. 165-200.

Тутов Л. А., Филимонов И. В. Трансформация доверия в цифровой экономике // Социально-гуманитарные знания. – 2023. – № 6. – С. 8-10.