

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2022.32.97.048

**Формирование методики оценки показателя цифрового доверия  
(digital trust) как индикатор качества информационных ресурсов  
государственного управления**

**Гладилина Ирина Петровна**

Доктор педагогических наук,  
профессор кафедры управления государственными  
и муниципальными закупками,  
Московский городской университет управления Правительства Москвы,  
107045, Российская Федерация, Москва, ул. Сретенка, 28;  
e-mail: gladilinaip@edu.mos.ru

**Колесник Владимир Владимирович**

Старший преподаватель кафедры управления государственными  
и муниципальными закупками,  
Московский городской университет управления Правительства Москвы,  
107045, Российская Федерация, Москва, ул. Сретенка, 28;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Прохоров Юрий Николаевич**

Кандидат экономических наук,  
доцент кафедры управления государственными  
и муниципальными закупками,  
Московский городской университет управления Правительства Москвы,  
107045, Российская Федерация, Москва, ул. Сретенка, 28;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Талан Марина Владимировна**

Кандидат психологических наук,  
доцент кафедры управления государственными  
и муниципальными закупками,  
Московский городской университет управления Правительства Москвы,  
107045, Российская Федерация, Москва, ул. Сретенка, 28;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Фокина Анна Николаевна**

Старший преподаватель кафедры управления государственными  
и муниципальными закупками,  
Московский городской университет управления Правительства Москвы,  
107045, Российская Федерация, Москва, ул. Сретенка, 28;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Аннотация**

Современное общество полностью пронизано цифровыми разработками. Без смартфона с доступом в Интернет современный житель Земли чувствует себя неуверенно и испытывает сильный дискомфорт, ведь при помощи смартфона человек выполняет множество функций для общения с друзьями, родственниками, коллегами и другими коммуникантами. Вместе с изменением жизни социума меняется и парадигма доверия. Современный человек находится в огромном пространстве с множеством площадок и сервисов и не знает, кому из них доверять. Эта проблема привела к появлению новых взглядов на вопросы доверия и риска. Идея цифрового доверия заключается в уверенности пользователей в способности процессов, технологий и людей создавать и поддерживать безопасное цифровое пространство. Цифровое доверие является свидетельством некой уверенности пользователей в возможности реальных результатов цифровых предприятий, технологий, институтов, организаций и процессов по поддержке безопасности в цифровом пространстве. Цифровое общество базируется на доверии между всеми участниками процесса, в том числе между простыми гражданами, правительством, частными компаниями, исследователями, за счет взаимного обмена общими принципами и ценностями, такими как прозрачность, равенство, подотчетность и справедливость.

**Для цитирования в научных исследованиях**

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. Том 12. № 8А. С. 368-378. DOI: 10.34670/AR.2022.32.97.048

**Ключевые слова**

Цифровое доверие, информационные ресурсы, качество жизни населения, прозрачность, подотчетность.

**Введение**

Современное общество полностью пронизано цифровыми разработками. Без смартфона с доступом в Интернет современный житель Земли чувствует себя неуверенно и испытывает сильный дискомфорт, ведь при помощи смартфона человек выполняет множество функций для общения с друзьями, родственниками, коллегами и другими коммуникантами. Самым главным эффектом цифровизации ученые считают новые направления в структуре

социального времени. В течение дня пользователь Интернета проводит более 6 часов в цифровом пространстве, – таков результат многочисленных опросов и наблюдений. Многие виды экономики, такие как рынок недвижимости, такси и др., за счет цифрового пространства и цифрового доверия полностью изменились.

### Основная часть

На основании внедрения новейших разработок изменяется фундаментальное социальное взаимодействие. Вместе с изменением жизни социума меняется и парадигма доверия. Современный человек находится в огромном пространстве с множеством площадок и сервисов и не знает, кому из них доверять. Эта проблема привела к появлению новых взглядов на проблемы доверия и риска. Доверие, по мнению великого мыслителя Г. Гегеля, «есть сознание, что мой субстанциальный интерес сохраняется и содержится в интересе и цели другого». Современные исследователи, опираясь на эту мысль классика, под доверием видят некое умонастроение, которое существует только в сознании субъекта доверия и состоит в его убежденности в том, его собственные цели и интересы содержатся в целях и интересах другого лица [Кузнецов, Кабытов, 2021; Кузнецов, 2020].

Рассмотрим более подробно процессы трансформации доверия – от личностного к цифровому.

В 50-х гг. XX века в связи с разрастанием городов личностное доверие постепенно переходит в институциональное, которое подразумевает постоянное взаимодействие с незнакомыми людьми, для чего необходимо активно формировать функциональное, безличное и ролевое доверие. Постепенно институциональное доверие претерпевает трансформацию. На смену жестким иерархическим конструкциям в постиндустриальной экономической системе приходят сетевые компании, в которых первую роль играют горизонтальные социальные связи.

М. Грановеттер акцентирует внимание на том факте, что в рыночных отношениях люди стараются не обманывать друг друга, так как они лично знакомы друг с другом, беспокоятся о своей репутации и ориентируются на долговременное взаимодействие [Granovetter, 1985]. За счет обширных персонифицированных отношений происходит развитие бизнес-структур. В результате доверие в экономической системе нужно не только для эффективной работы основных институтов, моральных правил и культурных парадигм, но и для развития сети личных взаимосвязей. В экономической системе появляется доверие в сетевом пространстве, которое дополняет институциональное доверие и позволяет более эффективно работать на рынке. Такое сетевое доверие основывается на личных взаимоотношениях, которые основываются на парадигме слабых связей.

Экономисты и социологи на протяжении последних лет активно изучают проблематику цифрового доверия. Идея цифрового доверия заключается в уверенности пользователей в способности процессов, технологий и людей создавать и поддерживать безопасное цифровое пространство. В широком понимании цифровое доверие является уверенностью людей в безопасности и надежности цифровых технологий, процессов и систем.

Дж. Коулман утверждает, что в доверии всегда присутствуют две стороны: тот, кто принимает доверие, и тот, кто его оказывает, и в парадигме цифрового доверия есть поставщики цифровых услуг и конечные пользователи. Доверие значительно уменьшает трения в цифровом пространстве (уменьшаются экономические, социальные и

транзакционные издержки во время взаимодействия).

Цифровое доверие является свидетельством некой уверенности пользователей в возможности реальных результатов цифровых предприятий, технологий, институтов, организаций и процессов по поддержке безопасности в цифровом пространстве. Цифровое общество базируется на доверии между всеми участниками процесса, в том числе между простыми гражданами, правительством, частными компаниями, исследователями за счет взаимного обмена общими принципами и ценностями, такими как прозрачность, равенство, подотчетность и справедливость.

Термин «цифровое доверие» появился недавно. Вместе с ним часто используются такие понятия, как «цифровая среда доверия» и «единое пространство электронного доверия». В Национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации» активно используется термин «цифровая среда доверия». В данном случае речь идет о нормативных регулятивных функциях создания новейшей системы регулирования, которая сделает правовой режим более благоприятным для появления новых и улучшения уже имеющихся цифровых разработок, для эффективной и простой системы аутентификации юридических и физических лиц. В сфере нормативного регулирования постепенно идет процесс создания правовых условий, необходимых для создания доверительного цифрового пространства, которое даст возможность обеспечить всех участников цифровой экономической системы удобными и эффективными средствами коммуникации в цифровом пространстве.

Работы по теоретическому изучению сферы цифрового доверия являются фрагментарным, так как большая часть научных трудов в этом направлении несет скорее практическую направленность, и авторы по-разному понимают цифровое доверие, исходя из тех идей, которые они раскрывают в своих трудах.

Английские и американские ученые считают, что цифровое доверие является единым термином, необходимым для описания культурных и поведенческих парадигм, содержащих в себе безопасность, конфиденциальность, управление данными и защиту.

Организация Accenture считает, что цифровое доверие является не процессом или технологий, а прозрачными и безопасными видами взаимодействия и отношений между клиентами, партнерами и сотрудниками.

А. Маршалл утверждает, что доверие является очень важным элементом эффективного рыночного взаимодействия [Кузнецов, Кабытов, 2021].

Дж. Харлей считает, что доверие в цифровом пространстве состоит из таких парадигм, как репутация; удобство; прозрачность; опыт пользователя; целостность [там же].

Э. Гидденс определяет два основных вида доверия:

1. Абстрактное доверие к системам (институциональные структуры, символически знаки и др.).

2. Доверие к людям [там же].

Н. Луман утверждает, что доверие является генерализованным ожиданием того, что другой будет отвечать за удержание собственной свободы, деятельности и потенциала, поступая на основании личностных парадигм. В результате действия субъекта соответствуют его образу и довольно предсказуемы [Luhmann, 1996].

Р. Хардин пишет, что доверие между участниками каких-либо отношений появляются благодаря осознанию определенных выгод от согласованных действий для получения требуемого результата [Кузнецов, Кабытов, 2021].

Дж. Коулман отмечает, что доверие является итогом выбора между различными

субъектами.

Ф. Фукуяма считает, что доверие – это результат ожидания у членов сообщества того, что остальные члены будут вести себя по определенным правилам, добросовестно и честно, с большим вниманием к нуждам и потребностям окружающих на основании принятых норм. Автор подчеркивает большую важность нравственных и этических норм в процессе становления доверия [Фукуяма, 20042].

Составители индекса цифровой эволюции провели самое большое исследование сферы цифрового доверия. Они подробно изучили 42 страны на базе четырех основных критериев: отношение к новым технологиям; поведение потребителей; инновационный климат; опыт применения новых технологий.

На основании полученных данных они пришли к таким выводам:

- 1) Доверие является фундаментальным фактором для определения конкурентности цифровой экономической системы в государстве.
- 2) Для поддержания требуемых темпов развития органы власти и технического обеспечения должны направить основное внимание на увеличение уровня доверия к цифровым разработкам.

Основными рисками, оказывающими отрицательное воздействие на доверие в цифровом пространстве, являются сбои и проблемы с работой цифровых платформ; взлом цифровых платформ и порталов; нарушение этических норм и сохранения персональных данных; риски при работе с социальными сетями; нехватка четкости в налоговом регулировании; недостаточное понимание технологий блокчейна и искусственного интеллекта; технологии изменения генома [Национальная программа Цифровая экономика Российской Федерации, www].

Руководители крупных отечественных компаний считают, что основными угрозами цифровизации, относящимися к сфере цифрового доверия, являются надежность систем и порталов, защита персональных данных и безопасность в цифровом пространстве [Сбербанк исследовал, чего хочет молодежь, www]. Проблемы безопасности и конфиденциальности волнуют не только специалистов, но и простых пользователей. Организация Pricewaterhouse Coopers провела большое исследование по отношению российских граждан к проблемам безопасности в информационном пространстве. Согласно исследованию, более 75% жителей страны могут предоставить свои данные компании, которой они доверяют. Около четверти респондентов заявило, что если компания будет передавать персональные данные третьим лицам, то индивид прекратит взаимодействие с этой компанией.

Т. Клау определил семь основных направлений в цифровом пространстве, которые окажут позитивное влияние на бизнес и основываются на доверии: социальные сети; аналитика данных; гиперподключенность; мобильные разработки; облачные разработки; скорость изменений; системы идентификации в цифровом пространстве.

Работники Pricewaterhouse Coopers составили концепцию повышения доверия к цифровым технологиям, где собрали основные рекомендации для руководителей компаний для повышения эффективности цифровизации их бизнеса. Данная концепция основывается на следующих парадигмах: эффективный и глубокий анализ поступающей информации; качество поступающей информации; эффективная оценка рисков; преемственности IT-разработок; эффективная система кибербезопасности; соответствие правовым и нормативным требованиям; высокий уровень эффективности управления; соответствие новым тенденциям; эффективная работа с аутсорсингом.

Как же именно видоизменяется доверие? К примеру, доверие в сетевом пространстве

постепенно меняет свою форму. Сейчас, в первую очередь, это доверие в социальных сетях, в которых не подразумевается личное взаимодействие и знакомство между пользователями. Другом может быть человек, которого вы никогда не видели. Но он активно оставляет комментарии и взаимодействует с вами в сетевом пространстве. Это и есть слабые связи, которые М. Грановеттер определяет как связи с низким уровнем реципрокности; низкими затратами на общение; низким уровнем доверия; низким уровнем эмоциональности [Granovetter, 1985].

Тем не менее, важность таких связей именно в том, что они производят и воспроизводят доверие в цифровом пространстве. Публикации в сетевом пространстве идут непрерывным потоком, в результате чего происходит изменение парадигмы социального взаимодействия, когда не только информация, но и сама социальность становится потоковой. Исследование, которое провели Validata и Сбербанк в 2018 г., показало, что средний период концентрации и акцентирования внимания у молодежи на одном объекте в цифровом пространстве составляет около семи секунд [Национальная программа Цифровая экономика Российской Федерации, www]. В сетевом пространстве человек может себя позиционировать, как ему этого хочется и кажется наиболее привлекательным. Далеко не всегда этот образ правдив, в результате чего возникают конфликты между идентичностью в цифровом пространстве, виртуальным образом и реальным человеком.

Благодаря социальным сетям пользователь узнает все новости и получает основной информационный поток, который производится не специализированными компаниями и агентствами, а простыми пользователями, за счет чего уровень доверия к информации растет благодаря низкому уровню ангажированности и личностным характеристикам в информационном потоке. Количество информационных потоков и площадок для распространения контента растет в геометрической прогрессии, в результате чего возникает проблема с разбором такого потока по принципу «правда – ложь».

Около половины активных пользователей сетевого пространства доверяют контенту и брендам, за которыми они следят. Также есть проблема персонализации поиска через популярные поисковики. Если два человека с разных устройств наберут один и тот же запрос, их результат будет отличаться, так как поисковые машины работают на базе Big Data, т.е. результат для конкретного пользователя ориентируется на запросы, которые он вводил ранее, за счет чего поисковая выдача персонализируется, в результате чего может возникнуть опасность того, что пользователь в потоке персонализированного контента может столкнуться с искусственным ограничением информационных потоков [там же].

В парадигме социальности, которая ориентируется на объект, появляется очень интересный парадокс в плане доверия индивида к техническому обеспечению. В личном смартфоне находится вся актуальная информация, документы, фотографии, банковские приложения и карты, профессиональная переписка и личные коммуникации. Пользователь сам размещает и добавляет эту информацию, в результате чего у него растет озабоченность безопасностью хранения этих данных и их защитой.

Д. Зацепина, Е. Мазикова в своих научных работах рассматривают ситуацию, когда наряду с определенным недоверием индивиды активно используют технические разработки с возрастающей интенсивностью во всех аспектах личной жизни [Мазикова, Зацепина, 2019]. В результате активно создаются и внедряются новейшие разработки, которые снижают риски обмана и потери данных.

Сейчас цифровое доверие находится в самом эпицентре экономической системы совместного потребления, при котором желание исключать блага при помощи права частной

собственности постепенно теряет свою актуальность и ему на смену приходит парадигма совместного использования благ, таких как краткосрочная аренда. Таких примеров огромное количество, они затрагивают множество сфер жизнедеятельности, от аренды квартир и автомобилей до краудфандинговых платформ, которые подразумевают сильное расширение доверия в информационном пространстве. Благодаря таким сервисам появилось доверие между собственниками и нанимателями. Между ними стоит только сетевой агрегатор, который помогает развиваться парадигме сетевого доверия. К примеру, в сервисе аренды и продажи квартир ЦИАН можно посмотреть рейтинг и отзывы на арендодателя и агентство, а Яндекс-такси показывает рейтинг водителя, который формируется на основании оценок пользователей, ездивших с этим водителем.

Разные люди по-разному относятся к цифровому пространству. Одни используют все его возможности, и их рейтинг цифрового доверия очень высокий, другие, наоборот, с настороженностью относятся к цифровым возможностям и цифровому пространству, у третьих не хватает навыков для взаимодействия с цифровым пространством.

Ряд экономических отраслей, таких как банковское дело, под воздействием цифровизации претерпевают кардинальные изменения, когда доверие к ним только увеличивается.

Если обратиться к статистике, то можно увидеть, что цифровизация в Российской Федерации набрала огромную скорость и расширяет сферу своего влияния непрерывно: количество мобильных абонентов достигло 260 млн; оступ к мобильному Интернету есть у 126 млн; доступ к проводному – у 31 млн; удельный вес людей, которые через Интернет взаимодействуют с муниципальными и государственными органами, превысил 75%; число пользователей, осуществляющих покупки в Интернете, превысило 35% от общего количества пользователей; более 82% частных компаний ведут свой бизнес в Интернете или активно его используют в бизнес-процессах [Сбербанк исследовал, чего хочет молодежь, [www](http://www)].

В 2019 г. компании Dentsu Aegic Network и Oxford Economics провели масштабный опрос, в котором опросили 43 000 человека в 25 странах мира. Целью данного опроса было изучение основных показателей цифрового доверия, таких как число пользователей, которые доверяют сторонним организациям свою персональную информацию и делятся с ними данными; число пользователей, которые уверены, что государственные компании отвечают за безопасность их личных данных; число пользователей, которые уверены в том, что цифровые разработки позволяют решать социальные проблемы и др.

37% опрошенных в Российской Федерации считают, что базовые потребности (доверие к информации и доступ к ней) удовлетворены; 52 опрошенных не верят, что цифровое пространство помогает улучшать общество; 31% верит, что развитие технологий и цифровизация даст им возможности к личностному росту и помогут в карьерном росте. Менее 2% россиян сталкивались с кражей их личных данных, 1% – с кражей их электронного ящика и менее 0,2% – с пропажей денежных средств.

В 2020 г. компания «Анкетолог» провела опрос российских граждан о вопросе доверия к интернет-магазинам, который показал высокий уровень доверия к этому формату. 8% респондентов полностью доверяют интернет-магазинам, в 85% скорее доверяют, чем нет.

Для повышения цифрового доверия необходимо обеспечивать неприкосновенность частных данных и жизни во время работы в цифровом пространстве; создавать надежные и безопасные приложения; защищать права потребителей и пользовательские данные; доработать правовую базу для использования цифровых подписей; внедрять электронный документооборот; развивать электронную нотариальную деятельность; повышать эффективность методов управления корпорациями и бороться с недобросовестными

проявлениями.

Доверие к цифровым технологиям вместе с увеличением их возможностей и числом их пользователей сталкивается с такими препятствиями, как недостаточная цифровая грамотность; низкая социальная эффективность цифрового пространства; проблемы с безопасностью в цифровом пространстве.

Социологи в своем желании тематизировать и концептуализировать социальные изменения использовали множество понятий, пока не пришли к единому пониманию цифрового общества. Цифровое общество вносит парадигмальные изменения в социум, которые постепенно становятся потоковыми. На первый план выходят слабые связи, когда социальность постепенно становится постсоциальностью. Вместе с социумом и обществом изменяется и доверие: происходит переход от личностного доверия, характерного для традиционного социума, к институциональному, характерному для городских социумов. Вместе с цифровизацией доверие переходит в горизонтальный характер и в фундаменте несет сетевую парадигму.

В экономической сфере цифровое доверие позволяет снизить транзакционные затраты, в социальной – уменьшает затраты на социальное взаимодействие между индивидами. Пространство цифрового доверия непрерывно расширяется, в результате чего социальное взаимодействие становится хрупким и недолгим.

## Заключение

Таким образом, анализ научной литературы и практики развития цифрового взаимодействия позволяет утверждать, что цифровое доверие определяется как уверенность пользователей в возможности цифровых организаций, институтов, предприятий, процессов и технологий создавать безопасное цифровое пространство. Уровень цифрового доверия основывается на уверенности пользователя, сотрудников и партнеров в возможности организации защитить информацию. Основными принципами цифрового доверия являются надежность; конфиденциальность; безопасность; этичность взаимодействия.

Все вышеизложенное позволяет рассматривать цифровое доверие (digital trust) индикатором зрелости городских информационных ресурсов для улучшения качества жизни горожан.

## Библиография

1. Губанова С.Е. Доверие в цифровых технологиях // Научно-практические исследования. 2017. № 9. С. 41-42.
2. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. М.: ГУ ВШЭ, 2000. 608 с.
3. Кнорр-Цетина К. Объектная социальность: общественные отношения в постсоциальных обществах // Журнал социологии и социальной антропологии. 2002. Т. 5. № 1. С. 101-124.
4. Кнорр-Цетина К. Эпистемика информации: модель потребления // Экономическая социология: теория и история. СПб.: Нестор-История, 2012. С. 605-633.
5. Кнорр-Цетина К., Брюггер У. Рынок как объект привязанности: исследование постсоциальных отношений на финансовых рынках // Экономическая социология. 2005. Т. 6. № 2. С. 29-49.
6. Кузнецов В.И. Правовое и юридическое содержание понятия «цифровая среда доверия» // Зырянов С.М., Терещенко Л.К. (ред.) Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Единая цифровая среда доверия – правовые аспекты». М.: Юриспруденция, 2020. С. 22-23.
7. Кузнецов В.И., Кабытов П.П. Теоретические подходы к категории «цифровая среда доверия» // Юридические исследования. 2021. № 2. С. 64-74.
8. Латур Б. Об интеробъективности // Социологическое обозрение. 2007. Т. 6. № 2. С. 79-96.
9. Лепехин Н.Н., Дубко А.В. Доверие к виртуальной идентичности в интернет-среде // Вестник Санкт-



- Петербургского государственного университета. Серия 12 «Социология». 2011. Вып. 4. С. 145-150.
10. Мазикова Е., Зацепина Д. Некоторые аспекты доверия к цифровым технологиям // *Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Вызовы и возможности финансового обеспечения стабильного экономического роста Финансы – 2019»*. Севастополь: Севастопольский государственный университет, 2019.
  11. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации».
  12. Сбербанк исследовал, чего хочет молодежь. URL: <http://futurebanking.ru/post/3310>.
  13. Сивков Д. Дигитальная социология: напряжения, неопределенности, нерешенные проблемы // *Социология власти*. 2018. Т. 30. № 3. С. 8-13.
  14. Фукуяма Ф. *Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию*. М.: АСТ; Ермак, 2004.730 с.
  15. Daniels J., Gregory K., McMillan C.T. (eds.) *Digital Sociologies*. Bristol: Policy Press, 2017.
  16. Granovetter M. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness // *American Journal of Sociology*. 1985. Vol. 91. No. 3. P. 481-510.
  17. Luhmann N. *Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives* // *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, 1996. P. 94-107.
  18. Lupton D. *Digital sociology*. London: Routledge, 2015.
  19. Orton-Johnson K., Prior N. (eds.) *Digital Sociology: Critical Perspectives*. Houndmills: Palgrave Macmillan, 2013.
  20. Williamson O.E. Calculativeness, Trust, and Economic Organization // *Journal of Law and Economics*. 1993. Vol. 36. No. 1. P. 453-486.

## **Formation of a methodology for assessing the indicator of digital trust as an indicator of the quality of information resources of public administration**

**Irina P. Gladilina**

Doctor of Pedagogy,  
Professor of the Department of Department of state and municipal  
procurement management,  
Moscow City University of Management of the Government of Moscow,  
107045, 28 Sretenka st., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: gladilinaip@edu.mos.ru

**Vladimir V. Kolesnik**

Senior Lecturer of Department of state and municipal  
procurement management,  
Moscow City University of Management of the Government of Moscow,  
107045, 28 Sretenka st., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Yurii N. Prokhorov**

Кандидат экономических наук,  
Associate Professor of the Department of state and municipal  
procurement management,  
Moscow City University of Management of the Government of Moscow,  
107045, 28 Sretenka st., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Marina V. Talan**

PhD in Psychology of Pedagogy,  
Associate Professor of the Department of state and municipal  
procurement management,  
Moscow City University of Management of the Government of Moscow,  
107045, 28 Sretenka st., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Anna N. Fokina**

Senior Lecturer of Department of state and municipal  
procurement management,  
Moscow City University of Management of the Government of Moscow,  
107045, 28 Sretenka st., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: ugmzmag@yandex.ru

**Abstract**

Modern society is completely permeated by digital developments. Without a smartphone with Internet access, a modern inhabitant of the Earth feels insecure and experiences severe discomfort, because with the help of a smartphone a person performs many functions for communicating with friends, relatives, colleagues and other communicators. Along with the change in the life of society, the paradigm of trust is also changing. A modern person is in a huge space with many sites and services and does not know which one to trust.. This problem has led to the emergence of new views on the issues of trust and risk. The idea of digital trust lies in the confidence of users in the ability of processes, technologies and people to create and maintain a secure digital space. Digital trust is evidence of some user confidence in the possibility of real results of digital enterprises, technologies, institutions, organizations and processes to support security in the digital space. The digital society is based on trust between all participants in the process, including between ordinary citizens, government, private companies, researchers through the mutual exchange of common principles and values, such as transparency, equality, accountability and fairness.

**For citation**

Gladilina I.P., Kolesnik V.V., Prokhorov Yu.N., Talan M.V., Fokina A.N. (2022) Formirovanie metodiki otsenki pokazatelya tsifrovogo doveriya (digital trust) kak indikator kachestva informatsionnykh resursov gosudarstvennogo upravleniya [Formation of a methodology for assessing the indicator of digital trust as an indicator of the quality of information resources of public administration]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 12 (8A), pp. 368-378. DOI: 10.34670/AR.2022.32.97.048

**Keywords**

Digital trust, information resources, quality of life of the population, transparency, accountability.

---

## References

1. Daniels J., Gregory K., McMillan C.T. (eds.) (2017) *Digital Sociologies*. Bristol: Policy Press.
2. Fukuyama F. (2004) *Doverie: sotsial'nye dobrodeteli i put' k protsvetaniyu* [Trust: social virtues and the path to prosperity]. Moscow: ACT; Ermak Publ.
3. Granovetter M. (1985) Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), pp. 481-510.
4. Gubanova S.E. (2017) Doverie v tsifrovyykh tekhnologiyakh [Trust in digital technologies]. *Nauchno-prakticheskie issledovaniya* [Scientific and practical research], 9, pp. 41-42.
5. Kastel's M. (2000) *Informatsionnaya epokha: ekonomika, obshchestvo i kul'tura* [Information Age: Economics, Society and Culture]. Moscow: High School of Economics.
6. Knorr-Tsetina K. (2012) Epistemika informatsii: model' potrebleniya [Epistemics of information: consumption model]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya: teoriya i istoriya* [Economic sociology: theory and history]. Saint Petersburg: Nestor-Istoriya Publ., pp. 605-633.
7. Knorr-Tsetina K. (2002) Ob"ektnaya sotsial'nost': obshchestvennye otnosheniya v postsotsial'nykh obshchestvakh [Object sociality: public relations in post-social societies]. *Zhurnal sotsiologii i sotsial'noi antropologii* [Journal of Sociology and Social Anthropology], 5(1), pp. 101-124.
8. Knorr-Tsetina K., Bryugger U. (2005) Rynok kak ob"ekt privyazannosti: issledovanie postsotsial'nykh otnoshenii na finansovykh rynkakh [The market as an object of attachment: a study of post-social relations in financial markets]. *Ekonomicheskaya sotsiologiya* [Economic sociology], 6(2), pp. 29-49.
9. Kuznetsov V.I. (2020) Pravovoe i yuridicheskoe soderzhanie ponyatiya "tsifrovaya sreda doveriya" [Legal and law content of the concept of "digital environment of trust"]. In: Zyryanov S.M., Tereshchenko L.K. (eds.) *Sbornik materialov Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii "Edinaya tsifrovaya sreda doveriya – pravovye aspekty"* [Proc. Int. Conf. "Unified Digital Environment of Trust – Legal Aspects"]. Moscow: Yurisprudentsiya Publ., pp. 22-23.
10. Kuznetsov V.I., Kabytov P.P. (2021) Teoreticheskie podkhody k kategorii «tsifrovaya sreda doveriya» [Theoretical approaches to the category of "digital environment of trust"]. *Yuridicheskie issledovaniya* [Legal Research], 2, pp. 64-74.
11. Latur B. (2007) Ob interob"ektivnosti [On interobjectivity]. *Sotsiologicheskoe obozrenie* [Sociological Review], 6(2), pp. 79-96.
12. Lepekhin N.N., Dubko A.V. (2011) Doverie k virtual'noi identichnosti v internet-srede [Trust in virtual identity in the Internet environment]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 12 "Sotsiologiya"* [Bulletin of St. Petersburg State University. Series 12 "Sociology"], 4, pp. 145-150.
13. Luhmann N. (1996) Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Oxford: Basil Blackwell, pp. 94-107.
14. Lupton D. (2015) *Digital sociology*. London: Routledge.
15. Mazikova E., Zatsepina D. (2019) Nekotorye aspekty doveriya k tsifrovym tekhnologiyam [Some aspects of trust in digital technologies]. In: *Materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii "Vyzovy i vozmozhnosti finansovogo obespecheniya stabil'nogo ekonomicheskogo rosta Finansy – 2019"* [Proc. All-Russian Conf. "Challenges and opportunities for financial support for stable economic growth Finance – 2019"]. Sevastopol': Sevastopol State University,.
16. *Natsional'naya programma "Tsifrovaya ekonomika Rossiiskoi Federatsii"* [National program "Digital Economy of the Russian Federation"]. Available at: <http://tadviser.ru> [Accessed 09/09/2022].
17. Orton-Johnson K., Prior N. (eds.) (2013) *Digital Sociology: Critical Perspectives*. Houndmills: Palgrave Macmillan.
18. *Sberbank issledoval, chego khochet molodezh'* [Sberbank researched what young people want]. Available at: <http://futurebanking.ru/post/3310> [Accessed 09/09/2022].
19. Sivkov D. (2018) Digital'naya sotsiologiya: napryazheniya, neopredelennosti, nereshennyye problemy [Digital sociology: tensions, uncertainties, unresolved problems]. *Sotsiologiya vlasti* [Sociology of power], 30(3), pp. 8-13.
20. Williamson O.E. (1993) Calculativeness, Trust, and Economic Organization. *Journal of Law and Economics*, 36(1), pp. 453-486.