

## Доверие молодежи к российским онлайн-платформам государственных услуг как условие развития гражданской активности

Научный руководитель – Зимова Наталья Сергеевна

*Андреева Софья Вячеславовна*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа  
современных социальных наук (факультет), Москва, Россия

*E-mail: sofiaandreeva60@gmail.com*

В тезисах представлена теоретическая модель взаимосвязи доверия к государственным цифровым платформам (ГЦП) и гражданской активности молодежи. Опираясь на синтез классических социологических концепций (Н. Луман, Э. Гидденс, Р. Патнэм, Д. Норт) и современных теорий сетевого общества (М. Кастельс, У. Беннет), автор обосновывает двухуровневую структуру цифрового доверия (технологическая и институциональная составляющие). Предложена типология гражданской активности на платформах (от пассивного потребления до проактивной самореализации) и описаны механизмы (опыт взаимодействия, сетевые нарративы), через которые доверие опосредует включенность молодежи в гибридные форматы участия.

### **Актуальность**

Цифровая трансформация государственного управления и переход к модели «платформенного государства» [Указ Президента РФ, 2024] коренным образом меняют ландшафт взаимодействия граждан и власти. Для молодежи, являющейся наиболее активным пользователем цифровых сервисов, государственные платформы (портал Госуслуг, «Активный гражданин», DOBRO.RU и др.) становятся ключевым каналом не только получения услуг, но и реализации гражданской позиции. Однако успех цифровых инициатив напрямую зависит от уровня доверия к этим новым институциональным формам. Возникает противоречие: с одной стороны, платформы снижают барьеры для участия, с другой – порождают риски «слактивизма» [1] и требуют переосмысления классических теорий доверия применительно к алгоритмически опосредованной реальности.

**Цель работы** – разработка концептуальной модели, описывающей структуру цифрового доверия к государственным платформам и его влияние на различные формы гражданской активности молодежи.

### **Основные результаты**

На основе анализа классических подходов доверие определяется как механизм редукции сложности (Н. Луман), обеспечивающий онтологическую безопасность (Э. Гидденс), накопление социального капитала (Р. Патнэм) и снижение транзакционных издержек (Д. Норт) [2; 3; 4; 5]. Однако в цифровой среде этот феномен приобретает новые характеристики. Интеграция идей сетевой теории (М. Кастельс) и концепции «коннективного действия» (У. Беннет, А. Сегерберг) [6] показывает, что современная гражданская активность становится персонализированной, ситуативной и реализуется на стыке онлайн и офлайн.

Предлагаемая автором концептуальная модель включает следующие ключевые блоки:

**1. Структура цифрового доверия к ГЦП.** Доверие выступает двухуровневым конструктом:

о *Доверие к технологиям* (рациональное): убежденность в компетентности (бесперебойность, точность), надежности (предсказуемость) и безопасности платформы (защита данных).

о *Доверие к институту* (ценностное): убежденность в доброжелательности, прозрачности, честности и конфиденциальности государства как оператора платформы.

**2. Типология гражданской активности на платформах.** Активность молодежи дифференцируется по уровню вовлеченности:

о *Пассивное потребление* (получение услуг).

о *Инструментальное участие* (жалобы, обращения через ПОС «Решаем вместе»).

о *Активное соучастие* (голосования в «Активном гражданине», обсуждения, краудсорсинг).

о *Проактивная самореализация* (волонтерство через DOBRO.RU, конкурсы платформы «Россия – страна возможностей»).

**3. Механизмы взаимосвязи.** Влияние доверия на активность носит динамический характер:

о *Прямое влияние:* Высокий уровень доверия выступает необходимым условием для перехода к более сложным, публичным формам активности.

о *Петля обратной связи:* Позитивный опыт взаимодействия (быстрое решение проблемы, учет мнения) укрепляет доверие («активное доверие» по Э. Гидденсу), тогда как негативный – разрушает его.

о *Сетевой контекст:* Доверие конструируется не только личным опытом, но и сетевыми нарративами – отзывами, обсуждениями в социальных медиа, репутацией платформы (акторно-сетевая теория Б. Латура).

#### **Выводы и перспективы**

Разработанная модель позволяет преодолеть ограниченность классических подходов и предложить инструмент для анализа гражданской активности в цифровую эпоху. Она фиксирует двойственную природу ГЦП: снижая транзакционные издержки и предлагая молодежи привлекательные форматы самореализации, они одновременно канализируют активность в конвенциональные рамки. Дальнейшая эмпирическая верификация модели (опросы, анализ статистики платформ) позволит выявить реальное соотношение технологических и институциональных факторов доверия, а также разработать практические рекомендации по повышению эффективности цифрового взаимодействия государства и молодежи.

#### **Источники и литература**

- 1) Morozov E. The brave new world of slacktivism [Электронный ресурс] // Foreign Policy. 2009. URL: <https://foreignpolicy.com/2009/05/19/the-brave-new-world-of-slacktivism/> (дата обращения: 19.03.2025).
- 2) Патнэм Р. Чтобы демократия сработала: гражданские традиции в современной Италии. М.: Ad Marginem, 1996.
- 3) Giddens A. The Consequences of Modernity. Cambridge: Polity Press, 1990.
- 4) Luhmann N. Trust and Power. Chichester: John Wiley & Sons, 1979
- 5) North D. C. Institutions, Institutional Change and Economic Performance. Cambridge: Cambridge University Press, 1990
- 6) Bennett W. L., Segerberg A. The Logic of Connective Action: Digital Media and the Personalization of Contentious Politics // Information, Communication & Society. 2012. Vol. 15. No. 5. P. 739–768.