

Социотехнические барьеры доверия к автономным ИИ-агентам в процессе управления качеством данных и пути их преодоления

Научный руководитель – Маркеева Анна Валерьевна

Петухова Татьяна Ильинична

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Социологический факультет, Кафедра экономической социологии и маркетинга, Москва, Россия

E-mail: tanyapetukhova0405@gmail.com

Актуальность исследования обусловлена переходом корпоративных стратегий от использования генеративных моделей к внедрению автономных ИИ – агентов – систем, способных планировать и выполнять многошаговые задачи без прямого участия человека. В финансовом секторе, где цена ошибки в данных критична, применение агентов в управлении качеством данных и формировании отчетности ставит вопрос о границах доверия к «нечеловеческим» акторам. Объектом исследования выступают процессы внедрения ИИ – агентов в банковскую отчетность, предметом – социальные и технологические факторы, формирующие доверие к ним со стороны пользователей. Цель работы – выявить указанные барьеры и определить пути их минимизации.

Согласно глобальному опросу McKinsey 2025 года, использование ИИ стало рутинной практикой для 88% организаций, при этом 23% респондентов уже перешли к масштабированию агентных систем в своих компаниях, а еще 39% находятся на стадии экспериментов [1]. В российской практике, по данным Ассоциации ФинТех, внедрение мультиагентных систем является главным трендом 2026 года [2], а опрос СберАналитики фиксирует использование ИИ – ассистентов и агентов в 39% компаний, причем в финансовом секторе этот показатель выше благодаря автоматизации документооборота (70%) и бухгалтерского учета (55%) [3].

Проведенный анализ позволяет говорить, что в настоящий момент происходит не только активное расширение использования ИИ-агентов в банковской сфере, но и сверх быстрое “качественное” их изменение: специалисты отмечают, что на момент 2025–2026 гг. они эволюционировали от стандартных рабочих инструментов, полностью управляемых человеком, до «цифровых сотрудников». Отчет McKinsey показывает, что наиболее активно агенты внедряются в функциях IT и управления знаниями [1]. В контексте управления данными они замещают:

- 1) Нормоконтроль и комплаенс. Автономная проверка договоров и отчетных форм на основе стандартов. Пример компании «Systeme electric» демонстрирует, что внедрение ИИ-агента позволило высвободить ресурс, эквивалентный работе двух сотрудников в год [4].
- 2) Обнаружение аномалий, антифрод. Агенты встраиваются в системы предиктивной аналитики для выявления несоответствий в режиме реального времени.
- 3) Формирование гибридной рабочей силы. Агенты берут на себя рутинные операции по сбору и первичной обработке данных, оставляя человеку функцию верификации.

Несмотря на динамику внедрения, использование ИИ-агентов сопряжено с рисками, формирующими институциональное недоверие:

- 1) Риски неточности, случайности данных. Согласно McKinsey, 51% организаций, использующих ИИ, столкнулись с негативными последствиями, причем наиболее распространенными являются риск неточности и риск случайности данных (30% и 14%, соответственно) [1]. То есть результат работы агента вынужден проверять человек, что нивелирует эффект полной автономии.
- 2) Ограничения контроля в управлении. Исследование Salesforce показывает, что 83% организаций внедрили агентов, но лишь 27% корпоративных приложений интегрируют их во внутренние процессы должным образом. 86% мировых компаний – лидеров в IT считают, внедрение ИИ – агентов без должной интеграции принесет больше проблем, чем преимуществ в управлении и автоматизации процессов [5].
- 3) Социотехнический разрыв. Ключевой практикой высокопроизводительных компаний является не просто внедрение технологий, а эффективное определение того, как и когда подключать человека к контуру принятия решений [1]. Отсутствие устоявшихся правил такого взаимодействия создает зону неопределенности. Образуется разрыв между внедрением нового технологического ресурса (агента) и трансформацией институциональных правил и норм банковского надзора, которые все еще ориентированы на человеческую субъектность и ответственность.

В текущих условиях главным барьером доверия к ИИ-агентам является не столько несовершенство алгоритмов, сколько социально-управленческий фактор – отсутствие институционализированных практик «гибридного управления». Данные McKinsey подтверждают, что компании, добивающиеся наибольшего эффекта, мыслят не только категориями эффективности, но и трансформации, инвестируя в перепроектирование рабочих процессов и минимизацию рисков [1]. Это актуализирует задачи социальной адаптации технологий, требует создания прозрачной инфраструктуры доверия, включающей стандарты взаимодействия «человек – агент» и модели распределения ответственности.

Источники и литература

- 1) McKinsey & Company. The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation [Электронный ресурс] // McKinsey.com. – 2025. – URL: <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai> (дата обращения: 27.02.2026).
- 2) Ассоциация ФинТех (АФТ). Исследование «3x10 трендов 2026 года» [Электронный ресурс] // Fintechru.org. – 2026. – URL: <https://www.fintechru.org/press-center/news/issledovanie-aft-v-2026-godu-ii-stanet-kraeugolnym-kamnem-korporativnykh-strategiy-a-chelovecheskoe/> (дата обращения: 27.02.2026).
- 3) СберАналитика. Исследование: ИИ-ассистентов и ИИ-агентов используют уже 39% российских компаний [Электронный ресурс] // SberIndex.ru. – 2026. – URL: <https://sberanalytics.ru/news/automation> (дата обращения: 27.02.2026).
- 4) Петухов И. Н. Рынок завис в переходном моменте от ИИ-ассистентов к ИИ-агентам [Электронный ресурс] // CNews.ru. – 2026. – URL: https://www.cnews.ru/reviews/ii-assistenty_dlya_biznesa_2025/interviews/ilya_petuhov (дата обращения: 27.02.2026).
- 5) Salesforce, Multi-Agent Adoption to Surge 67% by 2027 as Enterprises Race Toward Agentic Transformation — Unified Architecture Key to Success [Электронный ресурс] // Salesforce.com. – 2026. – URL: <https://www.salesforce.com/news/stories/connectivity-report-announcement-2026/> (дата обращения: 27.02.2026).