

*РАЗОВ Павел Викторович
доктор социологических
наук, профессор, Финансовый
университет при
Правительстве Российской
Федерации, Москва, Россия
PVRazov@fa.ru*

*RAZOV Pavel Viktorovich
Doctor of Sociology, Professor,
Financial University under the
Government of the Russian
Federation, Moscow, Russia
PVRazov@fa.ru*

*ГАРАГАНОВ Артур Владимирович
научный сотрудник центра
«Локомотивы Роста»
Департамент социологии,
Финансовый университет при
Правительстве Российской
Федерации, Москва, Россия
arturcompany21@gmail.com*

*GARAGANOV Artur Vladimirovich
Researcher at the Center
"Locomotives of Growth"
Department of Sociology,
Financial University under the
Government of the Russian
Federation, Moscow, Russia
arturcompany21@gmail.com*

Влияние СМИ на формирование доверия к цифровым платформам / The influence of the media on the formation of trust in digital platforms

Аннотация

В статье рассматривается проблема влияния СМИ на доверие населения к использованию искусственного интеллекта в процессе функционирования электронных сервисов. В основе данной проблемы лежит противоречие, когда, с одной стороны, некоторые средства массовой информации популяризируют электронные сервисы, тем самым направляя население на путь интеграции в виртуальную среду, в то время как некоторые, наоборот, продвигают идею недоверия этим сервисам, тем самым предостерегая людей от интеграции в рассматриваемую среду.

Статья условно разделена на несколько частей, которые соответствуют тем позициям, с которых анализируется вышеописанная проблема: 1. доверие граждан СМИ; 2. доверие граждан искусственному интеллекту, внедряющемуся во все большее число электронных платформ. В заключении статьи представлены выводы и рекомендации по результатам изучения влияния СМИ на формирование доверия у населения в отношении использования систем искусственного интеллекта в функционировании интернет-платформ.

Ключевые слова

Искусственный интеллект; цифровые платформы; электронные платформы; СМИ; медиа; доверие; медиадверие; цифровое доверие.

Abstract

The article deals with the problem of media influence on public confidence in the use of artificial intelligence in the functioning of electronic

services. This problem is based on a contradiction, when, on the one hand, some mass media popularize electronic services, thereby directing the population to the path of integration into the virtual environment, while some, on the contrary, promote the idea of distrust of these services, thereby warning people against integration into the environment in question.

The article is conditionally divided into several parts, which correspond to the positions from which the above-described problem is analyzed: 1. citizens' trust in the media; 2. citizens' trust in artificial intelligence, which is being introduced into an increasing number of electronic platforms. In conclusion, the article presents conclusions and recommendations based on the results of studying the influence of the media on the formation of public confidence in the use of artificial intelligence systems in the functioning of Internet platforms.

Keywords

Artificial intelligence; digital platforms; electronic platforms; mass media; media; trust; media trust; digital trust.

Введение

Несмотря на то, что вопрос, касающийся изучения влияния СМИ на выработку доверия у граждан к цифровым платформам, является относительно новым, уже сейчас существует множество работ, где исследуется характер и последствия данного влияния. Живя в информационной эпохе, люди не могут обходиться без информации, которая является основным ресурсом. С развитием технологий появилось много способов передачи данных. Постоянно растут требования, предъявляемые к качеству информации и скорости ее распространения. С целью охвата как можно большего количества людей и внедрения их в глобальную информационную систему и была сформирована медиасреда, в которой ключевое место отводится СМИ.

На сегодняшний день СМИ оказывают огромное влияние на население. Они способны сформировать у людей определенную позицию, точку зрения в отношении множества окружающих явлений и процессов, протекающих в разных сферах. Одной из таких сфер является технологическая сфера, в рамках которой освещаются события, связанные с электронными платформами и искусственным интеллектом.

Использование электронных платформ на сегодняшний день осуществляется в множестве сфер. Особую роль играет использование социальных сервисов. В России существует возможность получения разнообразных услуг в электронной форме, среди которых достаточно важную роль играют государственные онлайн сервисы. Например, «Госуслуги» является справочным интернет-порталом, который доступен для жителей всех регионов России. Поэтому, чтобы сделать использование подобных электронных платформ для обычных граждан и управление данными для разработчиков еще удобнее и быстрее, прибегают к внедрению технологий искусственного интеллекта. Встает вопрос: как к факту внедрения ИИ в электронные

платформы относятся люди и как формируется их позиция под воздействием информации о новейших технологиях, транслируемых через различные каналы СМИ? Об этом – далее.

Доверие СМИ

Помимо того, как СМИ формирует доверие населения к тем или иным технологиям ИИ, актуальным остается вопрос: насколько люди доверяют самим СМИ. Феномен доверия к СМИ является все чаще встречаемым, поскольку в условиях господства электронных систем, где достаточно легко и быстро появляется информация, существует риск распространения ложной информации - фейковых новостей, представляющих собой недостоверную общественно значимую информацию, которая преподносится обществу как достоверное сообщение.

В 2018 году Фонд «Медиастандарт» провел социологическое исследование «Образ журналиста в массовом сознании россиян», в рамках которого были изучены представления жителей России о профессии журналиста и в целом отношении к транслируемой в СМИ информации. Результаты ответа на один из ключевых вопросов исследования представлены на рисунке ниже (см. рис. 1).

Согласны ли вы со следующими суждениями?

«Я привык верить тому, что пишут в газетах, говорят по телевидению и радио»

Скорее согласен Скорее не согласен Затрудняюсь ответить



«Я не верю большинству сообщений СМИ»

Скорее согласен Скорее не согласен Затрудняюсь ответить



Источник: опрос ЦИРКОН по заказу КГИ

© РБК, 2018

Рисунок 1 – Доверие граждан СМИ (по результатам опроса ЦИРКОН)

Несмотря на то, что уважение россиян к журналистам находится на высоком уровне и их работу одобряет 65% граждан, доверие к результатам их работы нельзя оценить как высокое.

Доверие искусственному интеллекту

Одним из ключевых понятий работы является понятие «искусственный интеллект». Его значимость для современного человека растет с каждым годом. По данным ВЦИОМ, большинство людей понимает ИИ как технологию, которая имитирует мыслительные функции человека. Также ему дают следующие определения:

разумные машины или программы, самообучающиеся алгоритмы, обычные программы или механизмы, не имеющие отношения к разуму, сверхразум, превосходящий человека и т.д.

Искусственный интеллект позволяет:

- повысить эффективности основных бизнес-процессов;
- повысить удовлетворенность клиентов и сотрудников;
- снизить затраты на выполнение процессов.

Он сможет автоматизировать и тем самым ускорить множество процессов. Так, например, на современном этапе технологии искусственного интеллекта помогают осуществить распознавание предметов на фото и видео, при этом доступной функцией является поиск похожих изображений или конкретных предметов, представленных на фото или видео. При обработке изображений технологии искусственного интеллекта позволяют улучшить качество файла, оптимизировать его и изменить различные свойства, такие как размер, формат и др.

Если говорить о внедрении элементов ИИ в интернет-платформы, то там они позволяют сортировать и обрабатывать документы быстрее, чем это может делать человек. Искусственный интеллект уже используется в системе муниципального управления (на государственных интернет-порталах по оказанию услуг) и во многих других сферах (в том числе и во множестве электронных платформ).

Чтобы узнать уровень доверия граждан к технологиям ИИ, в 2021 году ВЦИОМ провел опрос методом телефонного интервью. Результаты получились следующие (см.рис.2):

Вы лично скорее доверяете или скорее не доверяете технологиям искусственного интеллекта?

(закрытый вопрос, один ответ, в % от всех опрошенных)

	Все опрошенные	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-59 лет	60 лет и старше
Скорее доверяю	48	69	52	42	45	44
Скорее не доверяю	42	27	40	49	43	44
Затрудняюсь ответить	10	4	8	9	12	12

Рисунок 2 – Результаты опроса ВЦИОМ «Искусственный интеллект: благо или угроза?»

Исходя из результатов, можно сделать вывод, что в российском обществе нет единого взгляда на достижения в области ИИ. Молодое поколение более склонно доверять технологиям, в то время как среди граждан 35+ лет присутствует много людей со скептическим взглядом.

С чем связаны причины недоверия российских людей к новейшим разработкам в сфере ИИ? Об этом – в следующем разделе.

Потенциальные проблемы

Для начала важно разобраться, с чем связан высокий уровень недоверия граждан СМИ, доносящих до множества людей информацию из разных областей, в том числе и из сферы ИИ. Среди основных причин недоверия СМИ можно выделить следующие:

- гиперкоммерциализация медийных организаций;
- манипулятивное воздействие на граждан;
- отсутствие общественного сектора вещания;
- низкий уровень профессионально-этической культуры журналистов и т.д.

Остается другой вопрос: с чем связаны опасения в сфере внедрения систем ИИ в электронные платформы и чего опасаются граждане? Из основных проблем, связанных с использованием ИИ в рамках цифровых платформ, люди, как правило, выделяют следующие:

1. Манипулирование общественным мнением;
2. Вмешательство в частную жизнь;
3. Риск непостижимости;
4. Случайный риск и др.

Все данные риски связаны с одной темой – темой безопасности. Человек, который пользуется цифровыми платформами, где используется ИИ, хочет быть уверен в том, что его данным ничего не угрожает. Именно поэтому доверие часто к ИИ зачастую возникает на почве убежденности в том, что ИИ можно запрограммировать сделать что-то опасное: тогда сам ИИ будет использоваться как цифровое оружие.

Рекомендации для повышения доверия

Остается вопрос: как возможно решить сложившуюся ситуацию и вернуть доверие граждан к СМИ, рейтинг которого неумолимо падает? Какие меры могут быть применены?

Чаще всего в журналистике предлагаются следующие методы по подготовке материалов к публикации:

1. Проверка ссылок с целью убедиться, что за фактами, к которым апеллирует автор, стоят конкретные источники.
2. Проверка даты публикации, чтобы быть уверенным в том, что данные не устарели и актуальны на сегодняшний день.
3. При наличии сомнений возможно обращение к другим источникам — для подтверждения самого существования той или иной новости.

При этом с целью повышения доверия к СМИ рекомендуется ввести профессионально-этическую систему саморегулирования журналистского сообщества. Другим вариантом повышения качества преподносимой информации можем быть создание единого сектора СМИ – специальной организации, которая будет контролировать и проверять всю информацию.

Рост доверия может увеличиться, если люди будут видеть и знать

весь процесс создания новостей: как правило, доверие аудитории возрастает, когда люди имеют представление о том, как именно подбирался и готовился тот или иной материал для публикации, сколько усилий было вложено в работу. Демонстрировать процесс работы можно при помощи видео на разнообразных платформах, предназначенных для просмотра видеоматериалов (по типу Youtube), ведения страничек в социальных сетях (например, в VK или Телеграмме) или отдельных публикаций или программ на ТВ, посвящённых рассмотрению процесса создания тех или иных новостных статей изнутри. Всё это будет свидетельствовать об открытости редакции и редакционного процесса.

Такой подход также позволит обеспечить активное взаимодействие между СМИ и населением: люди ценят обратную связь и очень вероятно, что доверие к информации, распространяемой СМИ, повысится, если у людей будет возможность задавать вопросы и уточнять те или иные опубликованные данные.

Помимо этого, доверие граждан к СМИ может увеличиться, если будут освещены все важные темы. При этом необходимо давать несколько мнений разных сторон по вопросу и избегать субъективности и навязывания определенной точки зрения. Основная задача СМИ – освещать ту или иную тему, проблему, вводить в курс дела и объяснять происходящее простым и понятным языком, а не убеждать в верности/неверности той или иной позиции. Выводы о характере тех или иных вещей, событий, явлений, каждый человек должен сделать самостоятельно, без давления со стороны СМИ.

Данные методы были обращены к СМИ и работе журналистов в данной сфере, но немаловажно и самим потребителям информации знать основы медиаграмотности и повышать ее уровень.

Таким образом, необходимо искать все новые подходы и методы для решения вопроса повышения доверия граждан к СМИ, привлекать квалифицированных специалистов, использовать методики по введению людей в курс создания новостей, помнить о журналистской этике, а также изучать научные труды для стимулирования процесса доверия аудитории к современным СМИ.

Кроме доверия СМИ важным пунктом в анализе данной темы является изучение доверия к искусственному интеллекту. Как показали результаты исследований и анализ рисков, которых опасаются россияне в данной области, больше всего людей волнуют вопросы, связанные с утечкой личной информации и угрозой неконтролируемости ИИ. Лидеры сферы отмечают, что ключевым фактором построения доверия между человеком и ИИ является прозрачность. Конечные пользователи иногда не понимают, почему система приняла то или иное решение, из-за чего могут сомневаться в точности результатов. Чтобы доверять технологиям, людям нужно понимать, как система приходит к выводам и чем руководствуется, давая рекомендации. При этом разработчики должны открыто говорить о том, что на самом

деле делает система, взаимодействуя с нами: собирает информацию о нас, наблюдает за выражением лица через камеру, чтобы прочесть эмоции и т.д. Об этом необходимо сообщать пользователям. Сами же люди-пользователи должны иметь возможность отследить каждый результат, генерируемый системой ИИ, и, при желании, отключать некоторые из смущающих их функций.

При этом важно напоминать о том, что за ИИ стоят реальные люди. Компаниям, разрабатывающим и внедряющим ИИ, нужно чаще выводить из тени ученых и технологов, стоящих за всеми этими процессами. Образ реальных специалистов, которые заботятся о том, чтобы технологии работали на благо человека, и несут ответственность за результат, поможет «очеловечить» безликие алгоритмы и помочь перестать их бояться.

Нормативная сторона также позволит увеличить доверие людей к искусственному интеллекту. Развитие технологий искусственного интеллекта ставит серьезные вызовы перед правовой системой России, системой государственного управления и обществом в целом. Для развития технологий ИИ и робототехники необходимо создание регуляторной среды, комфортной для безопасного развития и внедрения технологий, основанной на балансе интересов человека, общества, государства и компаний.

Также возможным вариантом повышения доверия к ИИ является создание специальных условий для тестирования новых технологий. Использование механизма тестирования технологий позволит своевременно и эффективно внедрять разработки без не учитывающих их специфику избыточных административных процедур, без корректировки всего применимого законодательства и с обеспечением необходимого уровня безопасности и контролируемости со стороны государственных органов.

В ключе рассмотрения мер по повышению доверия к искусственному интеллекту в условиях его развития, важно также понять, как относятся люди к поддержке программ ИИ, и кто и какими методами будет поддерживать его внедрение и совершенствование.

Заключение

Таким образом, можно сделать вывод, что СМИ оказывают значительное влияние на формирование доверия у населения в отношении использования систем искусственного интеллекта в функционировании интернет-платформ. Большая часть людей доверяет определенным каналам СМИ и вполне возможно делает выводы о характере тех или иных событий и вещей, в том числе и касательно искусственного интеллекта, на основе транслируемой ими информации. Выявлено, что часть людей настроена скептически к средствам распространения информации, полагаясь исключительно на свой опыт, опыт родственников, знакомых и т.д.

Касательно рекомендаций было определено, что они могут

быть применены как с целью усовершенствовать СМИ, что позволит увеличить доверие граждан, так и с целью увеличить доверие к самим механизмам искусственного интеллекта. Если говорить о повышении доверия к СМИ, то здесь важно сделать процесс подготовки медиаматериала максимально прозрачным и продемонстрировать работу журналистов. Сам демонстрируемый материал должен быть максимально объективным, отражающим все стороны того или иного явления/события, без использования каких-либо навязываний, идей и манипуляций. При этом сами граждане, потребляющие медиа контент, также должны повышать уровень медиаграмотности и не вестись на журналистские «уловки».

Доверие к ИИ можно повысить путем более частого и активного демонстраирования достижений и разработок в данной области (в тех же СМИ) преимущественно опытными экспертами. Чтобы люди не боялись утечки данных и не переживали за свою безопасность, необходимо, во-первых, разработать законодательство в области искусственного интеллекта, а, во-вторых, создать определенные места и условия, где могли бы тестироваться новые технологии без угрозы для обычных граждан.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Алейникова Ю. В., Матвеев В. В. Цифровая экосистема. анализ применения искусственного интеллекта // Здоровье – основа человеческого потенциала: проблемы и пути их решения. 2020. №3. С. 1480-1487.
2. Бегишев И. Р. Концепция развития регулирования отношений в сфере технологий искусственного интеллекта и робототехники: анализ основных положений // Baikal Research Journal. – 2020. – Т. 11. – №. 4. – С. 13 – 21.
3. Быстрова Н. В., Репина С. В., Адаменко С. О. К Вопросу о цифровой среде доверия // Проблемы современного педагогического образования. 2021. №70-4. С. 57-60.
4. Васильева Е. В. Управленческое превосходство как основа успеха цифровой трансформации государственных услуг // Управленческие науки. 2020. №1. С. 81 – 89.
5. Девдариани Н. В. Интеграция искусственного интеллекта в пространство человеческого социума // КНЖ. 2020. №1 (30). С. 50-52.
6. Долганова О. И. Улучшение клиентского опыта взаимодействия с искусственным интеллектом путем соблюдения этических принципов // Бизнес-информатика. – 2021. – Т. 15. – №. 2. – С. 34-46.
7. Жуков Д. С. Искусственный интеллект для общественно-государственного организма: будущее уже стартовало в Китае // Журнал политических исследований. – 2020. – Т. 4. – №. 2. – С. 70.
8. Кода Е. А. Влияние СМИ на формирование общественного мнения // Социология в современном мире: наука, образование, творчество, 2020. Т. 1, № 12. С. 131 – 134.
9. ВЦИОМ. Искусственный интеллект: благо или угроза? Материалы аналитического обзора. 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/iskusstvennyi-intellekt-bлаго-ili-ugroza> (Дата обращения: 20.02.2022).
10. РБК. Средства массового недоверия. [Электронный ресурс].

URL: <https://www.rbc.ru/newspaper/2018/10/23/5bcc97729a7947e625fc02ba> (Дата обращения: 10.03.2022).

11. ТАСС. Число пользователей интернета в России достигло 124 млн. 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/obschestvo/12698757> (Дата обращения: 08.03.2022).

REFERENCES

1. Aleynikova Yu. V., Matveev V. V. Digital ecosystem. analysis of the use of artificial intelligence [*Цифровая экосистема. анализ применения искусственного интеллекта*]// Health – the basis of human potential: problems and ways to solve them. 2020. No. 3. pp. 1480-1487.

2. Begishev I. R. The concept of development of regulation of relations in the field of artificial intelligence and robotics technologies: analysis of the main provisions [*Konceptsiya razvitiya regulirovaniya otnoshenij v sfere tekhnologii iskusstvennogo intellekta i robototekhniki: analiz osnovnykh polozhenij*] //Baikal Research Journal. – 2020. – Vol. 11. – No. 4. – pp. 13-21.

3. Bystrova N. V., Repina S. V., Adamenko S. O. On the issue of the digital environment of trust [*K Voprosu o cifrovoj srede doveriya*] // Problems of modern pedagogical education. 2021. No. 70-4. pp. 57-60.

4. Vasilyeva E. V. Managerial excellence as the basis for the success of digital transformation of public services [*Upravlencheskoe prevoskhodstvo kak osnova uspekha cifrovoj transformacii gosudarstvennyh uslug*]// Managerial Sciences. 2020. No. 1. pp. 81 – 89.

5. Devdariani N. V. Integration of artificial intelligence into the space of human society [*Integraciya iskusstvennogo intellekta v prostranstvo chelovecheskogo sociuma*] // KNZH. 2020. No. 1 (30). pp. 50-52.

6. Dolganova O. I. Improving customer experience of interaction with artificial intelligence by observing ethical principles [*Uluchshenie klientskogo opyta vzaimodejstviya s iskusstvennym intellektom putem soblyudeniya eticheskikh principov*] //Business Informatics. – 2021. – Vol. 15. – No. 2. – pp. 34-46.

7. Zhukov D. S. Artificial intelligence for the public-state organism: the future has already started in China [*Iskusstvennyj intellekt dlya obshchestvenno-gosudarstvennogo organizma: budushchee uzhe startovalo v Kitae*]//Journal of Political Studies. – 2020. – Vol. 4. – No. 2. – p. 70.

8. Koda E. A. The influence of mass media on the formation of public opinion [*Vliyaniye SMI na formirovaniye obshchestvennogo mneniya*]// Sociology in the modern world: Science, Education, Creativity, 2020. Vol. 1, No. 12. pp. 131 – 134.

9. VTSIOM. Artificial intelligence: benefit or threat? [*Iskusstvennyj intellekt: blago ili ugroza?*] Materials of the analytical review. 2021. [electronic resource]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/iskusstvennyi-intellekt-bлаго-ili-ugroza> (Accessed: 02/20/2022).

10. RBC. Means of mass distrust. [*Sredstva massovogo nedoveriya*] [electronic resource]. URL: <https://www.rbc.ru/newspaper/2018/10/23/5bcc97729a7947e625fc02ba> (Date of address: 10.03.2022).

11. ТАСС. The number of Internet users in Russia has reached 124 million [*Chislo pol'zovatelej interneta v Rossii dostiglo 124 mln.*] by 2021. [electronic resource]. URL: <https://tass.ru/obschestvo/12698757> (Accessed: 08.03.2022).