
Ассоциация между институциональным доверием и использованием цифровых государственных инноваций: на основе опросных данных в Санкт-Петербурге

Д.А. АРКАТОВ*

***Дмитрий Александрович Аркатов** – кандидат политических наук, доцент, Школа вычислительных социальных наук, Европейский университет в Санкт-Петербурге; аналитик, Центр технологий электронного правительства, Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Россия, d.arkatov@eu.spb.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5204-9736>

Цитирование: Аркатов Д.А. (2025) Ассоциация между институциональным доверием и использованием цифровых государственных инноваций: на основе опросных данных в Санкт-Петербурге // Мир России. Т. 34. № 4. С. 103–128.
DOI: 10.17323/1811-038X-2025-34-4-103-128

Аннотация

Институциональное доверие является важной частью социального капитала и в совокупности с обобщенным доверием считается основой эффективного социально-экономического развития. Исследователи и практики уже больше 30 лет изучают основные детерминанты доверия и способы его усиления. С недавних пор публичные институты, прежде всего органы государственной власти, внедряют цифровые инновации для изменения тренда снижающегося институционального доверия. К ним относятся электронное правительство и электронное участие. Тем не менее исследований на тему связи между использованием данных инноваций и институциональным доверием остается немного. Для того чтобы проверить данную связь, нами был разработан опросный инструментарий и проведен опрос в Санкт-Петербурге, где присутствуют все типы цифровых государственных инноваций. Результаты регрессионного анализа опросных данных продемонстрировали, что эффективно реализованные цифровые инновации действительно способствуют повышению институционального доверия.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

Статья опубликована в рамках проекта НИУ ВШЭ по поддержке публикаций авторов российских образовательных и научных организаций «Университетское партнерство».

Статья поступила в редакцию в марте 2025 г.

Ключевые слова: доверие, обобщенное доверие, институциональное доверие, электронное участие, электронное правительство, онлайн-опрос

Введение

Институты являются ключевым элементом социальной жизни. В рамках интеллектуального обмена между дисциплинами новые институционализмы (в том числе социологический) определяют их как формальные и неформальные правила и ограничения, в рамках которых действуют акторы, агенты или субъекты [Ingram, Clay 2000]. Нобелевские лауреаты Д. Аджемоглу и Дж. Робинсон также отмечают важность как институтов, так и институциональной конфигурации: в условиях качественных, инклузивных институтов обеспечиваются устойчивый экономический рост и развитие любого государства [Acemoglu *et al.* 2005; Acemoglu *et al.* 2019].

Как указывают исследователи, доверие является одной из ключевых характеристик любого современного общества, укрепляя базис для эффективного взаимодействия между людьми [Almakaeva *et al.* 2014]. Само по себе доверие – это важная компонента социального капитала, которая способствует качественному управлению, гражданственности и потенциалу сообществ достигать поставленных общих целей путем коллективного действия [Lowndes, Wilson 2001; Putnam *et al.* 1994]. Р. Патнэм отмечает, что исследователи, которые занимаются проблематиками образования, преступности, безработицы, экономического роста, здравоохранения и в целом социологии экономического развития, так или иначе приходят к одному выводу: эффективность институтов и качество их функционирования зависят от гражданской вовлеченности людей, для которой также важно наличие высокого уровня доверия [Putnam 1995].

Кроме наиболее исследуемого типа доверия – генерализованного, исследователи также фокусируются на институциональном доверии, обозначаемом как доверие публичным институтам и акторам. Оно определяет восприятие гражданами государственных структур и их способности обеспечивать людей необходимыми общественными благами в соответствии с их запросами и потребностями [Kitagai, Iorio 2020]. Дефицит доверия может приводить к отрицательным последствиям в сфере кооперации между гражданами и публичными институтами [Smith 2010].

В настоящее время в мире наметился тренд на стагнацию либо падение доверия к публичным институтам и основным политическим акторам [Perry 2021]. С целью решения данной проблемы в последние 30 лет органы государственной власти и местного самоуправления внедряют цифровые инновации для создания обратной связи. В их числе электронное правительство (цифровизация рутинных бюрократических процессов) и электронное (гражданское) участие (цифровизированные способы взаимодействия граждан и институтов власти по основным вопросам публичной политики) [Чугунов, Филатова 2020]. По предположению лиц, принимающих решения, внедрение электронного правительства должно способствовать повышению прозрачности и эффективности работы управленических организаций и структур, а электронное участие, предположительно, может повы-

шать вовлеченность граждан в политico-управлenческие решения, что должно положительно сказываться на оценке гражданами публичных институтов за счет снижения транзакционных издержек, повышения качества управления, а также механизмов обратной связи, которые позволяют точечно отвечать на конкретные запросы граждан [Kim, Lee 2012].

Электронное правительство и электронное участие активно внедряются в России как на федеральном уровне, так и на уровне регионов. По последним данным, в российских субъектах существует более 300 технических вариантов реализации электронного участия¹. Однако однозначного вывода о влиянии различных форм электронного гражданского участия на институциональное доверие в России получить не удалось. В этом мы видим цель нашей статьи – оценить эффект от использования площадок электронного участия на уровень институционального доверия граждан. Хотя статья не предполагает всеобъемлющего ответа на вопрос о данной взаимосвязи, мы попытаемся внести вклад в корпус литературы по указанной теме.

Как определяется институциональное доверие и почему важно его развивать?

Что конкретно понимается под разными типами доверия и как они могут быть связаны? Во «Введении» кратко было упомянуто, что в основном исследователи различают два основных типа доверия – генерализованное и институциональное. К первому относят так называемую «веру в людей», веру в то, что они «содержат свое слово», или же просто способность довериться другому, незнакомому человеку [Robinson, Jackson 2001, p. 118]. Оно часто рассматривается как один из предикторов институционального доверия, хотя данный тезис оспаривается в среде исследователей [Sønderskov, Dinesen 2016]. В целом, идея данной ассоциации связана с тем, что общества с высоким уровнем социального доверия положительно оценивают потенциальные намерения других акторов, а также вовлечены в просоциальное поведение, что способствует кооперации между людьми и достижению общих целей [Sønderskov, Dinesen 2016, p. 180].

Институциональное доверие же является достаточно многосторонним концептом с долгой историей, и определяется довольно широко и по-разному в зависимости от авторства [O’Hara 2004; Smith 2010, p. 224]. Так, Э. Гидденс подчеркивает, что институциональное доверие связано прежде всего с оценкой компетентности и надежности системы, с которой взаимодействуют акторы. Похожего определения придерживаются К. Кука и соавторы, делая акцент на оценке институциональной среды, в которой существуют люди [Cook et al. 2009; Giddens 1990; Smith 2010, p. 226]. В политической науке иногда отдельно фиксируется политическое доверие. На наш взгляд, оно не сильно отличается от концепции институционального доверия, но имеет несколько другой уклон: предполагается, что такой тип доверия связан с верой в справедливость и эффек-

¹ Мониторинг электронного участия в России (2022) // Центр технологий электронного правительства, Университет ИТМО // https://news.egov.itmo.ru/photo/documents/eparticipation_index_ru_2022.pdf, дата обращения 15.05.2025.

тивность различных репрезентативных институтов, куда входят парламент, правительство, партии; и вера конкретным политическим акторам, таким как президент, премьер-министр; или же политикам в целом [Devine 2024]. При этом политические ученые добавляют такие измерения, как вера в суды, правовую систему или доверие государственным гражданским служащим, что фактически делает политическое доверие мало отличимым от институционального. Политическое доверие также иногда взаимозаменяют «уверенностью в институтах» (*confidence*), а вопросы по этому измерению часто встречаются в опросном инструментарии различных исследовательских проектов. В связи с этим мы подходим в нашей работе к этим понятиям взаимозаменяя.

Со времени публикации первых работ по социальному капиталу исследователи пришли к выводу о важности генерализованного и институционального доверия как концептов и их влияния на основные показатели социально-экономического развития общества [Kaasa, Andriani 2022]. Так, С. Нэк и Ф. Кифер на кросс-странных данных установили, что институциональное доверие (вкупе с другими компонентами социального капитала) оказывает существенный положительный эффект на экономический рост [Knack, Keefer 1997]. Кроме того, они отметили, что высокий уровень уверенности в публичных институтах положительно связан с уровнем инвестиций и развития экономики страны [Knack, Keefer 1995].

Еще одна важная импликация от данных авторов заключается в том, что работа публичных институтов сама по себе может влиять на уровня доверия и их восприятия, что в свою очередь может воздействовать на гражданскую кооперацию и, соответственно, на качество управления [Hardin 1992; Knack, Keefer 1997, р. 1277]. Так, исходя из предположения Р. Хардина, в рамках рационального выбора люди выбирают между доверием и недоверием на основе своего опыта взаимодействия, и, если их опыт был негативным (особенно на раннем этапе интеракций), это снижает потенциал для построения доверия и эффективной кооперации. В целом, вышеупомянутые авторы сходятся во мнении о наличии множества проблем оценки взаимосвязей между эффективностью публичных институтов, институциональным и генерализованным доверием, социально-экономическим развитием, подчеркивая, что существует проблема обратной причинности (*reciprocity*), и распутывание данной связи становится важной задачей [Hardin 1992, р. 153].

В дальнейших исследованиях обнаруживаются неоднозначность гипотезы Патнэма, с одной стороны, и новые детерминанты, которые обуславливают увеличение уровня доверия, – с другой. Например, П. Наннестед, ссылаясь на Р. Хардина, отмечает, что, несмотря на огромный массив данных и исследований, который накопился к окончанию 2000-х гг. на тему исследований генерализованного доверия, исследователям фактически не удалось узнать ничего нового, как и не получилось установить направление связи между институциональным и генерализованным доверием. Он также отмечает, что установленные связи между доверием и социально-экономическим развитием требуют дальнейший перепроверки, а модели корреляции между доверием и качеством управления необходимо доработать в плане спецификации [Nannestad 2008; Hardin 2006]. Сам он также продолжает критику Р. Патнэма, указывая, что большая часть исследований опровергает предположение о первичности плотных связей и участия в группах для формирования доверия. Однако он предлагает более детально смотреть на спецификации моделей.

лей, использовать современные статистические техники и инструментарии, чтобы установить, какие связи воспроизводятся везде, а какие нет.

В какой-то момент в исследованиях доверия возникла институционалистская перспектива: доверие людей друг к другу является производной от правил, по которым управляется общество. Если публичные институты функционируют эффективно и справедливо, то это будет также сигнализировать акторам, что в обществе приветствуется честное поведение, что в свою очередь становится основой для генерализованного доверия [Sønderskov, Dinesen 2016, p. 181]. Продолжая развитие данного тезиса, ученые указывают на недавние работы, отмечая, что данный механизм функционирует через личный опыт взаимодействия акторов с публичными институтами, в частности – с бюрократами и лицами, принимающими решения. Такой опыт формирует восприятие честности и эффективности этих институтов, что в свою очередь является основой для формирования институционального доверия [You 2012].

Однако остается вопрос: в чем заключается эффект институционального доверия для других сфер, и прежде всего для государственного управления. Ответ на этот вопрос заключается в том, что институциональное доверие определяет, будут ли граждане выполнять установленные требования, а также помогать властям и поддерживать реализацию отдельных государственных программ [Citrin, Stoker 2018]. В. Чейнли с соавторами нашли прямую взаимосвязь между институциональным доверием и поддержкой различных государственных программ в образовании, здравоохранении, правоохранительной сфере, а также оценкой повышения государственных расходов и налогов [Chanley et al. 2000]. Данный результат воспроизводится не только в США, где чаще всего изучают политическое доверие, но и в европейских странах. На материале Германии исследователи, изучавшие внедрение реформы государства всеобщего благосостояния, также уставновили, что институциональное доверие влияет на то, как население оценивает саму реформу [Zmerli 2013]: так, граждане с высоким уровнем институционального доверия высказывали гораздо большую поддержку реформам, а само доверие в значительной степени модерировало эффект от личных предпочтений людей и их идеологической принадлежности [Garritzmann et al. 2023].

В целом, в смежных исследованиях по криминологии такая логика описана Дж. С. Ю: люди формируют институциональное (не)доверие в зависимости от их опыта взаимодействия с представителями публичных институтов, а это влияет на то, насколько они считают данные институты легитимными, что в свою очередь воздействует на восприятие того, что должно быть позволено этим институтам и хотят ли люди оказывать им поддержку [Citrin, Stoker 2018; You 2012].

Таким образом, важность институционального доверия можно свести к соблюдению требований или часто используемому сейчас термину «комплаенс». Без комплаенса граждане не только не будут воспринимать то, что делают публичные институты, но и в отдельных случаях будут сопротивляться реализации отдельных государственных программ или политик (например, уклоняться от налогов или не использовать какие-то сервисы) [Nye 1998]. Для государственного управления высокое доверие и комплаенс также означают гораздо более высокую эффективность и качество работы за счет кооперативных отношений с гражданами вместо принудительно-контролирующих [Smith 2010, p. 222].

Российские авторы приходят к схожим выводам. Так, Ю.В. Латов по результатам мониторинга отмечает, что в период между 2011 и 2021 гг. наблюдалось стабильно низкое значение институционального доверия, кроме доверия Президенту РФ и ВС РФ [Латов 2021]. Также он указывает на то, что, согласно статистическому анализу, высокий уровень институционального доверия связан с эффективной реализацией политики в области здравоохранения, подчеркивая важность доверия как элемента социального капитала для государственного управления. Отдельные авторы отмечают общий тренд на низкое институциональное доверие в российском обществе на всех уровнях, а также связывают это с характеристиками образования и места проживания, отмечая необходимость апробирования новых методологий исследования и подбора правильного опросного инструментария [Сасаки и др. 2009]. К похожим результатам приходит и И.Н. Трофимова, отмечая, что динамика институционального доверия в России носит разноконтролированный характер, изменяется под действием множества факторов, что вкупе с тенденцией на концентрацию доверия только вокруг отдельных государственных институтов не способствует эффективному развитию [Трофимова 2017]. Одной из последних значительных работ в области социального капитала, доверия и самоорганизации стала монография под редакцией Л.И. Якобсона, объединяющая в себе комплексные исследования по самоорганизации российского общества, теоретические осмысления и эмпирические результаты анализа взаимодействия гражданских и государственных структур [Якобсон 2024].

Цифровые инновации и институциональное доверие

Общий консенсус заключается в том, что электронное правительство (термин, который мы будем использовать и далее) – это конкретный набор информационно-коммуникационных технологий, модернизирующих способы функционирования правительства (внутренние организационные процессы, предоставление услуг и т. д.) и, предположительно, повышающий качество работы публичных институтов [Yang, Rho 2007]. Электронное правительство хорошо укладывается в логику «Нового государственного менеджмента» (New Public Management – NPM), где государство предоставляет сервисы, а граждане являются его клиентами. Главная идея – перестроить систему управления таким образом, чтобы она работала по принципу «стоит дешевле – качество лучше» [Yang, Rho 2007, р. 1199].

В своих работах исследователи сходятся в том, что электронное правительство помогает [Yang, Rho 2007, р. 1206]:

- а) значительно повысить эффективность (*efficiency*) работы за счет ускорения процессов через их перевод в цифровую форму (документооборот и коммуникации);
- б) снизить стоимость функционирования государственного аппарата без потери качества;
- в) повысить эффективность (*effectiveness*) с точки зрения способности государственного аппарата как организации достигать поставленных целей и задач;
- г) повысить прозрачность работы публичных институтов и сделать их более понятными для простых граждан.

В целом, даже практико-ориентированные исследователи утверждают, что электронное правительство способно помочь установить новую институциональную организацию и, кроме обозначенных выше свойств, способствовать повышению отзывчивости органов государственной власти к нуждам граждан и бизнеса, что также должно положительно сказаться на социальных отношениях [Bekkers, Homberg 2007; Fountain 2001].

Данное поле строится на технооптимизме, а положительные эффекты от электронного правительства воспринимаются как данность. Соответственно, основной идеей практиков и ученых стало исследование не эффектов от инновации на доверие, а поиски путей, чтобы люди пользовались преимуществами, предоставляемыми через цифровизацию, и попытка установления факторов того, почему люди используют или не используют цифровые государственные сервисы. Л. Картер и Ф. Беланджер использовали комбинацию нескольких теоретических моделей принятия технологических инноваций (TAM, UTAUT) и модель диффузии инновации [Carter, Bélanger 2005]: среди объясняющих переменных делается упор на воспринимаемую полезность, легкость использования и доверие интернет-технологиям.

В последующих работах идея об общественном доверии как предикторе использования электронного правительства со стороны граждан то опровергалась, то подтверждалась. Иногда результаты носили противоположный характер, при этом могли использоваться достаточно простые методологии, такие как тау-коэффициент Кендалла [Horsburgh et al. 2011; Porumbescu 2016].

В итоге один из важных постулатов о позитивном влиянии электронного правительства на институциональное доверие проверялся лишь в нескольких работах. Согласно одному из системных обзоров, доверие правительству (как институциональное доверие) фигурирует едва ли в десятке работ [Virnandes et al. 2025]. Что важно: была найдена положительная зависимость, однако данные исследования проводились буквально на заре данной технологической инновации, и лишь в одной из последних работ на материале Китая были вновь продемонстрированы как наличие данной связи, так и важность исследования именно этой направленности. Электронное правительство может оказывать влияние на институциональное доверие и напрямую, и косвенно через оценку гражданами эффективности и прозрачности работы государственных органов власти [Li, Shang 2023; Welch et al. 2005; Yang, Holzer 2006]. Существует серьезная дифференция эффекта в зависимости от того, какой цифровой сервис и какого уровня власти используется гражданином. В связи с этим мы считаем, что оценка потенциального эффекта от данной инновации на доверие является открытym и релевантным вопросом.

Говоря об электронном участии, следует отметить, что некоторые исследователи относят его к одной из новых функциональных возможностей электронного правительства, но только с иной задачей, другие же выделяют его как отдельную инновацию со своим инструментарием, третьи выделяют электронное правительство и участие как две стороны электронной демократии [Millard et al. 2012]. В основном исследователи следуют определению О. Сэбо и соавторов из их ключевой статьи, определяя электронное участие как «развитие и трансформацию участия граждан в консультативных процессах через медиацию такого участия с использованием информационно-коммуникационных технологий»

[*Sæbø et al.* 2008, pp. 400–401]. Суть инновации заключается в трансформации традиционного гражданского участия в электронную форму, что должно позволить публичным институтам получать обратную связь от граждан, инкорпорировать их предпочтения в формируемые государственные программы или же в рутинные бюрократические процессы.

В своей основополагающей статье Э. Макинтош подчеркнула три основных уровня участия, которые выделялись ОЭСР и которые могут существовать благодаря цифровизации [*Macintosh 2004*]:

1) информирование как односторонняя передача информации органами власти с целью доставки информации гражданам о своей деятельности;

2) консультирование как двустороннее взаимодействие с обратной связью, где граждане могут предоставить свои предпочтения по государственным программам, решениям или реформам, а также помочь органам власти осуществлять свою деятельность;

3) активное участие как двустороннее взаимодействие, где граждане могут непосредственно влиять на создаваемые проекты, государственные программы и принимать решения совместно с органами власти.

В целом, идея электронного участия в определенном смысле схожа с идеей электронного правительства и заключается в том, что создание информационно-коммуникационных каналов взаимодействия ведет к активному вовлечению людей в обсуждение управлеченческой повестки и в принятие решений, и чем больше степень вовлечения, тем менее граждане будут чувствовать себя исключенными из процесса, что также должно положительно сказаться на институциональном доверии [*He, Ma 2021; Suphantanakul 2018*].

Существует множество форм такого вовлечения. Согласно классификации российских исследователей, можно выделить электронные петиции, платформы для сбора жалоб, электронное голосование, краудсорсинговые цифровые платформы, а также партисипаторное и инициативное бюджетирование. Сюда включаются и платформы открытого бюджета, а также различные цифровые сервисы для предоставления актуальной информации по наиболее важным для граждан вопросам публичной политики, нежели просто поддержание сайта органов власти с неким стандартным наполнением [*Чугунов, Филатова 2020, с. 52*].

Исследователи попытались установить, есть ли связь между электронным участием и институциональным доверием. Также как и с электронным правительством, большая часть работ посвящена именно факторам использования гражданами механизмов электронного участия, нежели влиянию этой инновации на институциональное доверие. С. Ким с соавторами предложил следующую модель: использование цифровых платформ влияет на оценку отзывчивости и прозрачности, а они – на доверие [*Kim, Lee 2012*]. При этом связь между электронным участием и доверием может быть очень слабой или даже отсутствовать, а силу связи сильно модерируют промежуточные переменные [*Xin et al. 2023*].

Электронное участие в российском случае активно исследуется коллективом Центра технологий электронного правительства (ЦТЭП) Университета ИТМО, прежде всего в поле Санкт-Петербурга [*Kabanov et al. 2024; Arkatov 2023; Arkatov, Filatova 2024*]. Сотрудники Центра фокусируются на изучении факторов имплементации цифровых государственных инноваций в российских регионах и на том, что влияет на использование гражданами электронного правительства и электрон-

ного участия. В одной из последних работ в Центре коллеги-исследователи пытались ввести переменную институционального доверия как один из предикторов доверия к онлайн-площадкам государства [Vidiasova *et al.* 2024]. На наш взгляд, эта работа является достаточно важным шагом в исследовании электронного участия в России, однако в том случае фокус был на онлайн-доверии, а не на институциональном доверии.

Описание случая

Для проверки предположения о связи между использованием государственных цифровых инноваций и институциональным доверием мы выбрали Санкт-Петербург. Несмотря на то, что в разных регионах представлены различные площадки электронного участия и различные сервисы электронного правительства, Санкт-Петербург отличается тем, что в нем присутствует почти полный спектр основных цифровых решений. Северная столица – это второй город России (с населением, по разным подсчетам, от 5,7 до 7,5 млн чел.), правительство Санкт-Петербурга стало вторым в стране по уровню затрат на цифровизацию государственного управления, а сам город занимает второе место в рейтинге научно-технического потенциала среди субъектов.

В данный момент в Санкт-Петербурге существуют три основных цифровых канала, которые целиком покрывают спектр электронного участия, описанного в классификации Э. Макинтош. Во-первых, это «Экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург»»², куда входят более 200 различных цифровых решений, позволяющих оперативно получать информацию по основным функциям исполнительных органов власти. Базовым способом реализации является мини-приложение «Я здесь живу», развернутое на базе социальной сети ВКонтакте; «Экосистема» укладывается в первый уровень классификации Э. Макинтош.

Вторым решением стал портал «Наш Санкт-Петербург»³, который существует уже более 10 лет и направлен на решение ключевых проблем публичной политики города – восстановление автодорожного полотна, ремонт освещения, благоустройство придомовых территорий и другое. Данный портал представляет собой второй уровень – двустороннее электронное консультирование.

Третьей площадкой является «Твой Бюджет»⁴ – портал для партисипаторного бюджетирования, где граждане могут предлагать свои проекты и участвовать в их обсуждении. До недавней реформы проекта петербуржцы могли непосредственно голосовать за лучшие проектные предложения, на которые потом выделялись средства из городского бюджета; теперь же они принимают участие в публичных обсуждениях перед его отправкой на экспертизу и финальное решение.

Таким образом, случай Санкт-Петербурга хорошо подходит, чтобы проверить не только основное предположение о влиянии использования цифровых площадок на доверие, но и гипотезу о том, что чем больше степень вовлечения, тем ярче будет эффект на институциональное доверие.

² Цифровой Петербург // <https://petersburg.ru/mainPortal/homepage>, дата обращения 15.01.2025.

³ Портал «Наш Санкт-Петербург» // <https://gorod.gov.spb.ru>, дата обращения 15.01.2025.

⁴ «Твой Бюджет» // <https://new.tvoiybudget.spb.ru>, дата обращения 15.01.2025.

Дизайн исследования

В данном исследовании используются данные, собранные путем онлайн-опроса сервисом «Анкетолог» для Центра технологий электронного правительства. В основе опроса лежит репрезентативная рандомизированная стратифицированная выборка объемом 500 респондентов. Стратификация осуществлялась по полу, возрасту и району проживания в Санкт-Петербурге. Квоты по стратификации и репрезентативность рассчитывались на основе данных Управления «Петростат» за 2023 г.

При сборе данных путем онлайн-опросов важным является вопрос о общей репрезентативности выборки, полученной путем Интернет-анкетирования. До момента массового распространения смартфонов, планшетов и персональных компьютеров онлайн-выборки, очевидно, были сконцентрированы в пользу молодого или высокообразованного населения. Данная проблематика активно рассматривалась в 2000-х и начале 2010-х гг., когда отдельные методологи демонстрировали смещение в стратификации по полу, возрасту и образованию [Blasius, Brandt 2010]. Однако в условиях массового доступа к Интернету людей всех возрастных когорт эти смещения становятся менее выражены: например, сегодня смартфонами пользуются более 85% российского населения, а количество часов, проведенных в Интернете, существенно растет⁵. Если говорить об использовании сервиса «Анкетолог», то при осуществлении социологических опросов используется онлайн-панель респондентов, выразивших согласие на постоянное участие в исследованиях и предоставивших свои социально-демографические данные для последующей стратификации. Благодаря широкой доступности через Интернет выборки воспроизводят параметры генеральной совокупности, что обеспечивает относительную несмещеннность результатов статистического анализа⁶.

Были собраны ответы по следующим вопросам.

Институциональное доверие. Чтобы оценить уровень институционального доверия, мы адаптировали вопросы по политическому доверию проекта TrustGov. В отличие от стандартного вопроса во Всемирном исследовании ценностей о степени уверенности в каждом отдельном институте, в TrustGov предлагается оценить конкретные воспринимаемые характеристики правительства как публичного института:

- а) компетентность и эффективность;
- б) прозрачность и открытость;
- в) делает ли орган власти все возможное во вверенной им территории.

Мы добавили вопрос об отзывчивости органов власти, чтобы оценить влияние электронного участия. Таким образом, для переменной *институционального доверия* задавались вопросы, где респондентам нужно было выразить степень согласия с утверждением, с вариантами ответов – *нет, скорее нет, нейтрально, скорее да, да*:

- а) «когда я обращаюсь в органы власти Санкт-Петербурга, я знаю, что на это отреагируют»;
- б) «в целом, я могу сказать, что органы власти в Санкт-Петербурге работают компетентно и эффективно»;

⁵ Исследование показало, сколько часов в день россияне используют смартфон (2024) // РИА Новости. 30 сентября 2024 // <https://ria.ru/20240930/smartfon-1975405999.html>, дата обращения 14.04.2025.

⁶ Как обеспечивается репрезентативность результатов опросов? // Anketolog.ru // <https://anketolog.ru/campaign.html>, дата обращения 14.04.2025.

в) «работа органов власти в Санкт-Петербурге в целом открыта и понятна для обычного гражданина»;

г) «органы власти в Санкт-Петербурге делают все возможное для жителей города».

В качестве дополнительного вопроса респондентам предлагалось оценить степень согласия с утверждением «В целом, людям можно доверять» по такой же шкале, как и ранее. Это делалось с целью оценки их *генерализованного доверия*.

Использование цифровых площадок. Для того чтобы понять, как использование цифровых государственных инноваций связано с институциональным доверием, респондентам было предложено ответить на три вопроса: знают ли они и используют ли мини-приложение «Я здесь живу», портал «Наш Санкт-Петербург» и площадку «Твой Бюджет» – с вариантами ответов *не знаю и не пользуюсь; знаю, но не пользуюсь; знаю и пользуюсь*.

Контроль. В качестве контрольных переменных использовались *пол, возраст* (по десятилетиям – от 18 до 65, сконвертировано в шкалу от 1 до 6); *экономическое положение* (дискретная шкала от 1 до 5, где 1 – доход от 0 до 25 тыс. руб., 2 – от 26 до 50 тыс. руб., 3 – от 51 до 100 тыс. руб., 4 – от 100 до 200 тыс. руб., 5 – от 200 тыс. руб.), *образование* (шкала от 1 до 6, где 1 – полные 9 классов, 2 – полные 11, 3 – неоконченное высшее, 4 – оконченное высшее, 5 – оконченная магистратура, 6 – ученая степень).

Описательные статистики

В *таблице 1* представлены описательные статистики по ключевым переменным. Из показателей видно, что жители Санкт-Петербурга в среднем склонны нейтрально оценивать прозрачность, компетентность и отзывчивость органов власти, при этом заметно, что люди в целом менее согласны, что управлеческие структуры делают все возможное при более высокой, чем нейтральная, оценке общей отзывчивости. Интересно, что жители города наиболее осведомлены о портале для подачи жалоб «Наш Санкт-Петербург», при этом активно его используют чуть менее 20%. Для мини-приложений «Я здесь живу» и «Твой бюджет» показатели оказываются в два раза меньше. В первом случае, на наш взгляд, это объясняется относительной новизной цифрового решения, которое реализуется с 2022 г. Следует отметить, что уровень генерализованного доверия находится приблизительно в тех же значениях, что и показатели институционального доверия, что косвенно подтверждает связь двух показателей (без утверждений о направленности).

Если рассматривать отдельные категории более детально, видно, что показатели доверия увеличиваются по мере повышения осведомленности о цифровых инновациях, а также при их непосредственном использовании. Возможно, это является свидетельством положительного эффекта, однако это лишь предварительный вывод. При этом схожей тенденции не наблюдается для портала «Наш Санкт-Петербург» и площадки «Твой Бюджет», хотя с точки зрения теоретических предположений именно их использование должно быть связано с ростом доверия. Тем не менее, требуется проверка статистическими тестами, чтобы утверждать об отсутствии или наличии связи (*таблицы 2–4*, стр. 115).

Таблица 1. Описательные статистики по переменным

Переменная/группа	Среднее значение/ количество респондентов	Стандартное отклонение/ пропорция в группе	Минималь- ное значение	Максималь- ное значение
Отзывчивость	3,4	1,1	1	5
Компетентность и эффективность	3,1	1,2	1	5
Прозрачность и открытость	3	1,2	1	5
Делают все возможное	2,8	1,2	1	5
Генерализованное доверие	3,2	1,1	1	5
Использование «Я здесь живу»	500			
«Не знаю»	328	66%		
«Знаю, но не использую»	129	26%		
«Знаю и использую»	43	9%		
Использование «Наш Санкт-Петербург»	500			
«Не знаю»	191	38%		
«Знаю, но не использую»	213	43%		
«Знаю и использую»	96	19%		
Использование «Твой Бюджет»	500			
«Не знаю»	324	65%		
«Знаю, но не использую»	131	26%		
«Знаю и использую»	45	9%		
Пол	500			
женский	267	53%		
мужской	233	47%		
Возраст	500			
18–25	85	17%		
26–35	103	21%		
36–45	144	29%		
46–55	92	18%		
56–65	55	11%		
65+	21	4%		
Уровень образования	3,6	1,1	1	6
Уровень дохода	2,7	1	1	5

Таблица 2. Средние по переменным доверия среди пользователей мини-приложения «Я здесь живу»

Использование «Я здесь живу»	Не знаю		Знаю, не использую		Знаю и использую	
Переменные	Среднее	Стандарт- ное откло- нение	Среднее	Стандарт- ное откло- нение	Среднее	Стандарт- ное откло- нение
Отзывчивость	3,3	1,1	3,5	1,1	3,9	0,99
Компетентность и эффективность	3	1,1	3,3	1,1	3,6	1,3
Прозрачность и открытость	2,8	1,1	3,2	1,1	3,6	1,3
Делают все возможное	2,7	1,2	3	1,1	3,4	1,4

Таблица 3. Средние по переменным среди пользователей «Нашего Санкт-Петербурга»

Использование «Нашего Санкт-Петербурга»	Не знаю		Знаю, не использую		Знаю и использую	
Переменные	Среднее	Стандарт- ное откло- нение	Среднее	Стандарт- ное откло- нение	Среднее	Стандарт- ное откло- нение
Отзывчивость	3,3	1,1	3,5	1,1	3,5	1,1
Компетентность и эффективность	3,1	1,1	3,1	1,2	3,1	1,3
Прозрачность и открытость	2,9	1,1	3	1,2	3,2	1,2
Делают все возможное	2,8	1,2	2,8	1,2	2,8	1,3

Таблица 4. Средние по переменным среди пользователей «Твоего Бюджета»

Использование «Твоего Бюджета»	Не знаю		Знаю, не использую		Знаю и использую	
Переменные	Среднее	Стандарт- ное откло- нение	Среднее	Стандарт- ное откло- нение	Среднее	Стандарт- ное откло- нение
Отзывчивость	3,3	1,1	3,5	1,1	3,4	1,2
Компетентность и эффективность	3	1,1	3,2	1,2	3,3	1,3
Прозрачность и открытость	2,9	1,1	3,2	1,2	3,2	1,3
Делают все возможное	2,8	1,2	3	1,2	2,9	1,2

Результаты регрессионного анализа и дискуссия

Для проверки связи между переменными были задействованы множественная линейная МНК-регрессия и порядковая логистическая регрессия. Всего было построено восемь регрессионных моделей, где в качестве зависимых переменных использовались оценка отзывчивости, открытости и компетентности органов власти и согласие с утверждением о том, что они делают все возможное для города (*таблица 5*).

Несмотря на то, что в фокусе исследования лежат другие переменные, интересным является значимость уровня образования и дохода в обоих типах моделей. С повышением уровня образования на одну степень институциональное доверие в среднем снижается на 0,1 единицу. В логистической регрессии такое увеличение связано со снижением шансов на переход на более высокую ступень доверия – на 0,3.

Повышение когорты дохода также связано с повышением оценки отзывчивости и веры в то, что правительство города делает все возможное. В линейном выражении это увеличение на 0,102 и на 0,135 на одно повышение когорты дохода соответственно. Касательно отношения шансов это означает, что на одно повышение когорты дохода в среднем увеличивается шанс перейти в более высокую когорту доверия на 16 и 24% соответственно (или в 1,16 и 1,24 раза), что объясняется ретроспективной оценкой действий органов власти. Граждане склонны оценивать эффективность деятельности институтов по их прошлым достижениям, в том числе на основе их социально-экономического положения: если оно высоко, то они относят это к эффективной работе органов власти.

Интересно, что подтверждается вывод о связи между генерализованным и институциональным доверием, причем со всеми его компонентами в нашем измерении. Здесь сложно говорить о направленности такой связи, она носит ассоциативный, а не каузальный характер в нашем конкретном случае. Тем не менее это также важный знак, указывающий на необходимость развития обоих компонент.

Если говорить об основных предикторах в данных моделях, то наблюдается неожиданная, на первый взгляд, картина. Наиболее вовлекающие в деятельность органов власти формы электронного участия – портал сообщения о проблемах и портал партисипаторного бюджетирования – не оказывают значимого влияния на все компоненты институционального доверия. С другой стороны, значимым на уровне $<0,001$ оказывается опыт использования мини-приложения «Я здесь живу», хотя оно и является сервисом для получения информации, нежели полноценным каналом участия. При прочих равных использование приложения ассоциировано с повышением институционально от 0,46 до 0,70 единиц, и особенно это связано с оценкой прилагаемых органами власти усилий к управлению городом. С точки зрения отношения шансов среди тех, кто знает и пользуется мини-приложением, шанс перейти в более высокую когорту доверия выше в 2,7; 3,3; 2,5 и 3,7 раза, что представляется значительным показателем. При этом оказывается значимым и сам по себе факт осведомленности о существовании такого цифрового сервиса, что также положительно связано с доверием органам власти (кроме отзывчивости).

Таблица 5. Результаты регрессионного анализа

	МНК-регрессия				Порядковая логистическая регрессия			
	Отзыв- чи- вость	Откры- тость	Компет- ент- ность	Все воз- можное	Отзыв- чи- вость	Откры- тость	Компет- ент- ность	Все воз- можное
Константа	2,632*** (0,260)	2,161*** (0,267)	2,392*** (0,273)	2,076*** (0,279)				
Генерализованное доверие	0,206*** (0,045)	0,280*** (0,046)	0,261*** (0,047)	0,305*** (0,048)	1,440*** (0,117)	1,640*** (0,134)	1,593*** (0,129)	1,663*** (0,136)
Пол: мужской	-0,177+ (0,098)	-0,143 (0,101)	-0,111 (0,103)	-0,139 (0,106)	0,780 (0,131)	0,818 (0,136)	0,884 (0,148)	0,803 (0,134)
Возрастная когорта	0,035 (0,035)	-0,020 (0,036)	0,030 (0,037)	-0,001 (0,038)	1,066 (0,065)	0,965 (0,057)	1,046 (0,062)	1,004 (0,059)
Уровень образования	-0,092* (0,047)	-0,075 (0,048)	-0,112* (0,049)	-0,160** (0,050)	0,871+ (0,070)	0,889 (0,070)	0,844* (0,066)	0,772** (0,061)
Уровень дохода	0,102+ (0,052)	0,079 (0,054)	0,055 (0,055)	0,135* (0,056)	1,165+ (0,106)	1,136 (0,103)	1,109 (0,100)	1,242* (0,113)
«Наш СПб» – знаю, но не использую	0,099 (0,113)	-0,145 (0,117)	-0,133 (0,119)	-0,157 (0,122)	1,173 (0,225)	0,771 (0,148)	0,789 (0,151)	0,774 (0,148)
«Наш СПб» – знаю и использую	0,150 (0,142)	0,065 (0,146)	-0,151 (0,149)	-0,183 (0,152)	1,289 (0,315)	1,117 (0,271)	0,758 (0,185)	0,713 (0,174)
«Я здесь живу» – знаю, но не использую	0,114 (0,123)	0,280* (0,127)	0,308* (0,129)	0,365** (0,132)	1,181 (0,252)	1,561* (0,329)	1,629* (0,343)	1,788** (0,376)
«Я здесь живу» – знаю и использую	0,527** (0,188)	0,631** (0,193)	0,461* (0,197)	0,687*** (0,202)	2,687** (0,889)	3,303*** (1,145)	2,460** (0,820)	3,735*** (1,278)
«Твой Бюджет» – знаю, но не использую	0,064 (0,124)	0,126 (0,128)	0,134 (0,131)	0,063 (0,134)	1,148 (0,246)	1,230 (0,259)	1,230 (0,260)	1,074 (0,228)
«Твой Бюджет» – знаю и использую	-0,231 (0,186)	0,043 (0,191)	0,161 (0,195)	-0,119 (0,199)	0,688 (0,228)	1,165 (0,397)	1,330 (0,445)	0,816 (0,262)
1 2					0,211*** (0,099)	0,487 (0,217)	0,484 (0,216)	0,742 (0,323)
2 3					1,061 (0,472)	2,274+ (1,001)	1,370 (0,605)	1,947 (0,847)
3 4					3,663** (1,637)	7,799*** (3,492)	6,219*** (2,801)	8,241*** (3,662)
4 5					25,195*** (11,757)	57,445*** (27,511)	38,458*** (18,258)	58,099*** (27,662)
Num,Obs,	500	500	500	500	500	500	500	500
R2/McFadden PseudoR2	0,090	0,127	0,103	0,139	0,052	0,046	0,038	0,032
R2 Adj,	0,069	0,107	0,083	0,120				
AIC	1492,4	1520,5	1543,1	1563,7	1444,1	1475,3	1480,6	1475,3
BIC	1547,2	1575,3	1597,9	1618,5	1507,3	1538,5	1543,8	1538,5
Log,Lik,	-733,190	-747,243	-758,555	-768,848				
F	4,377	6,432	5,112	7,172				
RMSE	1,05	1,08	1,10	1,13	3,39	3,02	3,12	2,90

Примечание: коэффициенты в порядковой регрессии экспоненцированы.

*p-value <0,05 и >0,01

**p-value <0,01 и >0,001

***p-value <0,001

Указанным фактам мы можем предложить несколько обоснований. В случае портала «Наш Санкт-Петербург» полное отсутствие связи между использованием и доверием может быть объяснено сложной историей его реализации. В первые годы существования площадка, заменившая сайт «Красивый Петербург» [Kabanov, Chugunov 2017], столкнулась с рядом проблем – отсутствием нормативно-правовой базы, непроработкой регламента решения жалоб, слабой модерацией и невыполнением поступивших просьб граждан. Можно предположить, что это следствие подтверждения теории Р. Хардина о первом опыте: ввиду его негативности площадка не оказывает значимого положительного воздействия на восприятие публичных институтов. Схожая ситуация допустима и с «Твоим Бюджетом», где наблюдались проблемы с голосованием в первой итерации.

Описывая полученные результаты о статистической ассоциации между использованием мини-приложения «Я здесь живу», мы не можем однозначно говорить о них в терминах причинно-следственных связей. Тем не менее, с нашей точки зрения, мы можем предложить этому теоретические объяснения. Это относительно новое приложение, тем не менее его пользовательская база прирастает достаточно быстро благодаря активной наружной и Интернет-рекламе, которую осуществляет Информационно-аналитический центр Правительства Санкт-Петербурга. Кроме этого, граждане, которые пользуются приложением и оценивают свой опыт как позитивный, начинают рекомендовать его в своем окружении [Киселева, Сунгурров 2024; Стецко, Киселева 2024]. Само приложение покрывает значительную часть потребностей в получении гражданами информации о самих сервисах. Вероятнее всего, этот факт объясняет, почему с точки зрения статистических результатов наибольший эффект связан с положительной оценкой того, как много усилий органы власти прилагают для решения проблемы граждан. В приложении применяется система ролей, которая дифференцирует граждан по возрасту, социальной категории и потребностям, что позволяет задействовать рекомендательные системы для улучшения пользовательского опыта. Ввиду большого объема структурированной информации о работе органов власти потенциально может создаваться восприятие их открытости и их же стремления к эффективной работе, отсюда следует и наиболее сильная связь с данными компонентами.

Рассмотрим механизмы платформ и их влияние на доверие. Прозрачность вместе с открытостью позволяет гражданам наблюдать, как функционирует бюрократия, как реализуются отдельные управлеческие решения и на что направлена государственная политика в конкретный момент времени. Так, население может получать информацию о расходовании бюджетных средств, реализуемых проектах и основных направлениях работы органов государственной власти. Если у гражданина нет предупреждений, касающихся работы публичных институтов, цифровая осведомленность напрямую влияет на уровень доверия, так как снижается неопределенность и появляется ощущение ясности и предсказуемости работы органов власти [Grimmelikhuijsen et al. 2013]. Следует обратить внимание, что зачастую гражданам не столько важен фактический объем доступной информации и количество доступных сервисов, сколько сам факт стремления публичных институтов быть открытыми и понятными для человека, не вовлеченного в управление. В этой ситуации они воспринимают это как реальную возможность наблюдать за работой государственного аппарата, что значительно повышает их доверие к нему [Porumbescu 2017]. Если говорить конкретнее о мини-приложении «Я здесь

живу», то оно также включает значительное количество сервисов: есть ли доступные места в детских садах, есть ли разрешение на строительство или проведение работ на определенной территории, как убираются отходы в городе, насколько качественно работает уборочная техника⁷. Сервис позволяет населению быстро получать информацию на вопросы, которые раньше требовали поиск ответственных лиц и личного посещения ведомств. Дополнительно в сервисе реализован набор функций для старших категорий населения. Направленность на практически все возрастные когорты и основные потребности позволяет органам государственной власти Санкт-Петербурга одновременно быть и прозрачными, и эффективно предоставлять нужную информацию гражданам. Это может объяснить наличие значимого эффекта.

Если говорить об электронном партисипаторном бюджетировании, то его механизм можно объяснить следующим образом. Вовлечение в формирование расходной части бюджета города создает ощущение сопричастности с реализуемой государственной политикой, а также прозрачности процесса распределения ассигнований. Участие в процессе бюджетирования дает гражданам знания, как работает система государственных финансов на уровне города, а также способствует формированию представления о справедливости и прозрачности процесса. Кроме того, цифровая форма партисипации позволяет вовлечь в процесс тех, кто не смог бы в нем участвовать, если бы он проводился в традиционной очной форме, а также тех, кто физически не может посетить мероприятия, создавая таким образом инклюзивную среду для маломобильных граждан. Совокупно эти механизмы также должны вести к повышению институционального доверия [Touchton, Wampler 2014].

Похожим образом работает и электронное консультирование, которое создает чувство причастности к управлению и прозрачности работы органов государственной власти. В случае нашего исследования нам не удалось установить наличие таковой связи, однако это может быть связано как с уже упомянутыми особенностями внедрения площадок электронного консультирования и партисипаторного бюджетирования в Санкт-Петербурге, так и с техническими ограничениями нашего исследования, например, недостаточной численностью выборки. Причем это не значит, что результат будет похож на итоговые показатели в других городах России, что обуславливает продолжение исследования тематики и количественными, и качественными методами.

Завершая наше исследование, можно выделить несколько важных моментов.

Несмотря на то, что выборка, использованная нами, является случайной и стратифицированной для обеспечения большей репрезентативности, мы считаем важным отметить, что это не гарантирует отсутствие смещения. Онлайн-панель «Анкетолог» состоит из респондентов, добровольно согласившихся участвовать в социологических и маркетинговых исследованиях. Это само по себе поднимает вопрос о самоотборе единиц наблюдения, так как для того, чтобы попасть в панель, нужно быть осведомленным о ее существовании, иметь доступ к необходимому оборудованию и уметь им пользоваться. Здесь сразу возникает проблема цифрового барьера (*digital divide*): люди, особенно в более старших, менее образованных и менее финансово обеспеченных слоях, по умолчанию могут иметь более низкие возможности по принятию участия в таких исследованиях. Кроме того, люди в разных когортах сами по себе могут быть по-разному склонны к участию

⁷ Это ограниченный список примеров, фактически сервисов в мини-приложении гораздо больше.

в исследованиях, что может отражаться на характеристиках самой выборки. В нашем случае даже при стратификации по полу и возрасту могла быть упущена важная дифференция уже внутри самих когорт.

Статистиками данный вопрос активно поднимается в исследованиях. Например, Й. Роналдо и коллеги на примере зарубежных онлайн-панелей указывают, что такие панели с точки зрения демографической композиции часто смешены в пользу молодого (до 35 лет) и высокообразованного (высшее образование) населения. Ими также подчеркивается, что важной проблемой является рекрутинг респондентов по отдельным категориям, например, по уже упомянутому образованию или же их этнической принадлежности [Iachan *et al.* 2017]. Это зачастую приводит к проблемам небольших выборок, когда при попытке сбора данных с использованием рандомизации невозможно набрать достаточное количество респондентов по определенным стратам. Также Р. Бейкером с соавторами поднимался вопрос о том, что онлайн-панели диспропорционально представлены активными пользователями Интернета, что также вносит системное смещение в собираемые данные [Baker *et al.* 2010]. Среди респондентов различается частота принятия участия в онлайн-опросах: некоторые из них делают это ежедневно, а кто-то – раз в несколько месяцев, что также может приводить к выпадению важных наблюдений.

К другим затруднениям, сложившимся вокруг онлайн-панелей, можно отнести проблемы измерения, которые возникают вследствие того, что респонденты дают неверные ответы на поставленные вопросы либо же в целом относятся к прохождению онлайн-опроса без должной заинтересованности. Так, респонденты могут просто «прокликивать» вопросы, проставляя везде одинаковые ответы, чтобы досрочно завершить прохождение опроса и получить вознаграждение и не быть исключенным из онлайн-панели [Hays *et al.* 2015]. Сюда же можно отнести и проблему низкого процента достижимости (*response rate*) – обычно около 6%. С другой стороны, онлайн-опросы могут иметь меньшее смещение по сравнению с телефонными или уличными опросами за счет отсутствия интервьюера, что позволяет респондентам не испытывать давления, которое может быть источником эффекта социальной желательности.

В конце следует отметить, что наш вывод обладает определенными ограничениями. Наше исследование не является рандомизированным контролируемым экспериментом и презентует оценку коэффициентам в каузальных терминах. Кроме того, существует множество других переменных, которые могут быть связаны с институциональным доверием. Также мы ограничены в степени генерализации данных выводов за пределами случая, так как восприятие цифровых государственных инноваций и их связь с доверием в других городах и странах могут отличаться. Тем не менее в качестве разведочного исследования мы находим этот результат полезным для дальнейшего развития.

Заключение

Институциональное доверие является важной частью социального капитала в любом обществе и обеспечивает кооперацию между гражданами и публичными институтами для эффективного социально-экономического развития. Определение

основных детерминант доверия и способ его увеличения являются популярными темами среди исследователей. В нашем исследовании мы оценили связь доверия с цифровыми государственными инновациями, которые внедряют органы власти для повышения доверия. Нам удалось установить, что опыт использования таких инноваций позволяет повысить уровень институционального доверия. На примере опросных данных в Санкт-Петербурге мы продемонстрировали, что создание качественной интерактивной цифровой государственной платформы (такой как мини-приложение «Я здесь живу» в рамках Экосистемы городских сервисов), отвечающей запросам граждан, статистически значимо ассоциировано с повышением институционального доверия. При этом следует отметить, что сервисы, имеющие негативную репутацию среди первых пользователей, не продуцируют данный эффект, что продемонстрировано отсутствием связи между доверием и использованием площадок «Наш Санкт-Петербург» и «Твой Бюджет». При конструировании дизайна цифровых инноваций на всех уровнях публичным институтам важно создавать равные процедурные возможности для участия граждан, обеспечивать их прозрачность, четко регламентировать процесс и избегать негативных практик разрешения проблем и реализации проектов.

Мы также опробовали новую метрику доверия, предложенную проектом TrustGov, и она подтвердила свою релевантность. В этой области есть большой потенциал для дальнейшего изучения: например, проведение репрезентативного российского опроса для генерализации выводов, включение всех переменных из опросного инструментария по социальному капиталу или реализация экспериментального исследования для установления каузального вывода.

Список источников

- Киселева Д.А., Сунгурев А.Ю. (2024) Городские цифровые сервисы правительства СПб.: от удовлетворения потребностей жителей к поддержке гражданской активности? // Соколов А.В., Фролов А.А. (ред.) Возможности и угрозы цифрового общества. Ярославль: ЯрГУ. С. 151–157.
- Латов Ю.В. (2021) Институциональное доверие как социальный капитал в современной России (по результатам мониторинга) // ПОЛИС. Политические исследования. № 5. С. 161–175. DOI: 10.17976/jpps/2021.05.11
- Сасаки М. и др. (2009) Проблемы и парадоксы анализа институционального доверия как элемента социального капитала современной России // Journal of Institutional Studies (Журнал институциональных исследований). Т. 1. № 1. С. 20–35 // <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-paradoksy-analiza-institutsionalnogo-doveriya-kak-elementa-sotsialnogo-kapitala-sovremennoy-rossii>, дата обращения 19.04.2025.
- Стецко Е.В., Киселева Д.А. (2024) Цифровые потребности инвалидов и перспективы их реализации в системе городских сервисов // Общество. Среда. Развитие (Terra Humana). Т. 73. № 4. С. 25–32. DOI: 10.53115/19975996_2024_04_025_032
- Трофимова И.Н. (2017) Структура и динамика институционального доверия в современном российском обществе // Социологические исследования. № 5. С. 68–75 // <https://www.socis.isras.ru/article.html?id=6687>, дата обращения 14.04.2025.
- Чугунов А.В., Филатова О.Г. (ред.) (2020) Электронное участие. Концептуализация и практика реализации в России. СПб.: Алетейя.
- Якобсон Л.И. (ред.) (2024) Самоорганизация граждан, благотворительность и третий сектор: теории, история и современные тенденции. М.: ВШЭ.

- Acemoglu D., Johnson S., Robinson J.A. (2005) Institutions as a Fundamental Cause of Long-run Growth // *Handbook of Economic Growth*, pp. 385–472. DOI: 10.1016/S1574-0684(05)01006-3
- Acemoglu D., Naidu S., Restrepo P., Robinson J.A. (2019) Democracy Does Cause Growth // *Journal of Political Economy*, vol. 127, no 1, pp. 47–100. DOI: 0022-3808/2019/12701-0001
- Almakaeva A., Ponarin E., Welzel C. (2014) Human Development and Generalized Trust: Multilevel Evidence // *HSE Working Papers*, WP BRP 58/SOC/2014 // <https://ideas.repec.org/p/hig/wpaper/58-soc-2014.html>, дата обращения 30.01.2025.
- Arkatov D. (2023) How Public Servants' Characteristics, Attitudes and Competences Affect Perceptions of e-Participation? Evidence from St. Petersburg, Russia // ICEGOV'23: Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, pp. 278–285.
- Arkatov D., Filatova O. (2024) 'Not What We Want': Why Do (not) Citizens Use e-Government Services? Evidence from St. Petersburg, Russia // ICEGOV'24: Proceedings of the 17th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, pp. 201–208.
- Baker R. et al. (2010) Research Synthesis: AAPOR Report on Online Panels // *Public Opinion Quarterly*, vol. 74, no 4, pp. 711–781. DOI: 10.1093/poq/nfq048
- Bekkers V., Homburg V. (2007) The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government // *The Information Society*, vol. 23, no 5, pp. 373–382. DOI: 10.1080/01972240701572913
- Blasius J., Brandt M. (2010) Representativeness in Online Surveys through Stratified Samples // *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique*, vol. 107, no 1, pp. 5–21. DOI: 10.1177/0759106310369964
- Carter L., Bélanger F. (2005) The Utilization of e-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors // *Information Systems Journal*, vol. 15, no 1, pp. 5–25. DOI: 10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x
- Chanley V.A., Rudolph T.J., Rahn W.M. (2000) The Origins and Consequences of Public Trust in Government // *Public Opinion Quarterly*, vol. 64, no 3, pp. 239–256. DOI: 10.1086/317987
- Citrin J., Stoker L. (2018) Political Trust in a Cynical Age // *Annual Review of Political Science*, vol. 21, pp. 49–70. DOI: 10.1146/annurev-polisci-050316-092550
- Cook K.S., Hardin R., Levi M. (2009) Cooperation without Trust? Russell Sage Foundation.
- Devine D. (2024) Does Political Trust Matter? A Meta-analysis on the Consequences of Trust // *Political Behavior*, vol. 46, no 4, pp. 2241–2262. DOI: 10.1007/s11109-024-09916-y
- Fountain J.E. (2001) Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change, Brookings Institution Press.
- Garritzmann J.L., Neimanns E., Busemeyer M.R. (2023) Public Opinion towards Welfare State Reform: The Role of Political Trust and Government Satisfaction // *European Journal of Political Research*, vol. 62, no 1, pp. 197–220. DOI: 10.1111/1475-6765.12501
- Giddens A. (1990) The Consequences of Modernity, Polity Press.
- Grimmelikhuijsen S.G., Porumbescu G., Hong B., Im T. (2013) The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-national Comparative Experiment // *Public Administration Review*, vol. 73, no 4, pp. 575–586. DOI: 10.1111/puar.12047
- Hardin R. (1992) The Street-Level Epistemology of Trust // *Analyse & Kritik*, vol. 14, no 2, pp. 152–176. DOI: 10.1515/auk-1992-0204
- Hardin R. (2006) Trust, Cambridge: Polity Press.
- Hays R.D., Liu H., Kapteyn A. (2015) Use of Internet Panels to Conduct Surveys // *Behavior Research Methods*, vol. 47, no 3, pp. 685–690. DOI: 10.3758/s13428-015-0617-9
- He A.J., Ma L. (2021) Citizen Participation, Perceived Public Service Performance, and Trust in Government: Evidence from Health Policy Reforms in Hong Kong // *Public Performance & Management Review*, vol. 44, no 3, pp. 471–493. DOI: 10.1080/15309576.2020.1780138

- Horsburgh S., Goldfinch S., Gauld R. (2011) Is Public Trust in Government Associated with Trust in E-Government? // Social Science Computer Review, vol. 29, pp. 1–21. DOI: 10.1177/0894439310368130
- Iachan R., Fakhouri T.H., Boyle J.M., Freedner-Maguire N. (2017) Characteristics of the Population of Internet Panel Members // Survey Practice, vol. 10, no 4. DOI: 10.29115/SP-2017-0025
- Ingram P., Clay K. (2000) The Choice-within-Constraints New Institutionalism and Implications for Sociology // Annual Review of Sociology, vol. 26, no 1, pp. 525–546. DOI: 10.1146/annurev.soc.26.1.525
- Kaasa A., Andriani L. (2022) Determinants of Institutional Trust: The Role of Cultural Context // Journal of Institutional Economics, vol. 18, no 1, pp. 45–65. DOI: 10.1017/S1744137421000199
- Kabanov Y., Chugunov A.V. (2017) Electronic “Pockets of Effectiveness”: E-governance and Institutional Change in St. Petersburg, Russia // Electronic Government: 16th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2017, St. Petersburg, Russia, September 4–7, 2017, Proceedings 16, Springer International Publishing, pp. 386–398.
- Kabanov Y., Kuzmenko A., Chugunov A., Panfilov G. (2024) Does Centralization Lead to Equality in E-Participation Provision? Evidence from the Russian Regions // ICEGOV’24: Proceedings of the 17th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, pp. 453–456. DOI: 10.1145/3680127.3680170
- Kim S., Lee J. (2012) E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government // Public Administration Review, vol. 72, no 6, pp. 819–828. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x
- Knack S., Keefer Ph. (1995) Institutions and Economic Performance: Cross-Country Tests Using Alternative Institutional Measures // Economics & Politics, vol. 7, no 3, pp. 207–227. DOI: 10.1111/j.1468-0343.1995.tb00111.x
- Knack S., Keefer Ph. (1997) Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation // The Quarterly Journal of Economics, vol. 112, no 4, pp. 1251–1288. DOI: 10.1162/003355300555475
- Kumagai S., Iorio F. (2020) Building Trust in Government through Citizen Engagement, World Bank, Washington, DC.
- Li Y., Shang H. (2023) How Does e-Government Use Affect Citizens’ Trust in Government? Empirical Evidence from China // Information & Management, vol. 60, no 7, p. 103844. DOI: 10.1016/j.im.2023.103844
- Lowndes V., Wilson D. (2001) Social Capital and Local Governance: Exploring the Institutional Design Variable // Political Studies, vol. 49, no 4, pp. 629–647. DOI: 10.1111/1467-9248.00334
- Macintosh A. (2004) Characterizing e-Participation in Policy-Making // 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, p. 10.
- Millard P., Millard K., Adam, C., McMillan S. (2012) Transforming Government through e-Participation: Challenges for e-Democracy // 12th European Conference on e-Government.
- Nannestad P. (2008) What Have We Learned About Generalized Trust, If Anything? // Annual Review of Political Science, vol. 11, no 1, pp. 413–436. DOI: 10.1146/annurev.polisci.11.060606.135412
- Nye J.S. (ed.) (1998) Why People Don’t Trust Government, Harvard University Press.
- O’Hara K. (2004) Trust: From Socrates to Spin, Icon Books Ltd.
- Perry J. (2021) Trust in Public Institutions: Trends and Implications for Economic Security, United Nations Publications.
- Porumbescu G.A. (2016) Linking Public Sector Social Media and e-Government Website Use to Trust in Government // Government Information Quarterly, vol. 33, no 2, pp. 291–304. DOI: 10.1016/j.giq.2016.04.006
- Porumbescu G.A. (2017) Linking Transparency to Trust in Government and Voice // The American Review of Public Administration, vol. 47, no 5, pp. 520–537. DOI: 10.1177/0275074015573871

- Putnam R.D. (1995) *Bowling Alone: America's Declining Social Capital* // *Journal of Democracy*, vol. 6, no 1, pp. 65–78. DOI: 10.1353/jod.1995.0002
- Putnam R.D., Leonardi R., Nanetti R. (1994) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press.
- Robinson R.V., Jackson E.F. (2001) Is Trust in Others Declining in America? An Age–Period–Cohort Analysis // *Social Science Research*, vol. 30, no 1, pp. 117–145. DOI: 10.1006/ssre.2000.0692
- Sæbø Ø., Rose J., Skiftenes Flak L. (2008) The Shape of e-Participation: Characterizing an Emerging Research Area // *Government Information Quarterly*, vol. 25, no 3, pp. 400–428. DOI: 10.1016/j.giq.2007.04.007
- Smith M. (2010) Building Institutional Trust through e-Government Trustworthiness Cues // *Information Technology & People*, vol. 23, no 3, pp. 222–246. DOI: 10.1108/09593841011069149
- Sønderskov K.M., Dinesen P.T. (2016) Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust // *Political Behavior*, vol. 38, no 1, pp. 179–202. DOI: 10.1007/s11109-015-9322-8
- Suphathanakul O. (2018) Public Participation in Decision-making Processes: Concepts and Tools // *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, vol. 4, no 2, pp. 221–230. DOI: 10.26710/jbsee.v4i2.213
- Touchton M., Wampler B. (2014) Improving Social Well-being through New Democratic Institutions: Participatory Budgeting in Brazilian Municipalities // *Comparative Political Studies*, vol. 47, no 10, pp. 1442–1470. DOI: 10.1177/0010414013512601
- Vidiasova L., Cronemberger F., Kabanov Y. (2024) Drivers of Online Trust in Communication with Regional Government: Evidence from St. Petersburg // *Public Administration Issues*, vol. 0, no 5, pp. 146–162. DOI: 10.17323/1999-5431-2024-0-5-146-162
- Virnandes S., Raeinaldo S.R., Shen J., Vlahu-Gjorgjevska E. (2025) Demystifying the Relationship between Digitalization of Government Services and Public Trust: A Scoping Review // *Digital Government: Research and Practice*. DOI: 10.1145/3716172
- Welch E.W., Hinnant C.C., Moon M.J. (2005) Linking Citizen Satisfaction with e-Government and Trust in Government // *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 15, no 3, pp. 371–391. DOI: 10.1093/jopart/mui021
- Xin G., Esembe E.E., Chen J. (2023) The Mixed Effects of e-Participation on the Dynamic of Trust in Government: Evidence from Cameroon // *Australian Journal of Public Administration*, vol. 82, no 1, pp. 69–95. DOI: 10.1111/1467-8500.12569
- Yang K., Holzer M. (2006) The Performance–Trust Link: Implications for Performance Measurement // *Public Administration Review*, vol. 66, no 1, pp. 114–126. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2006.00560.x
- Yang K., Rho S.-Y. (2007) E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges // *International Journal of Public Administration*, vol. 30, no 11, pp. 1197–1217. DOI: 10.1080/01900690701225556
- You J. (2012) Social Trust: Fairness Matters More than Homogeneity // *Political Psychology*, vol. 33, no 5, pp. 701–721. DOI: 10.1111/j.1467-9221.2012.00893.x
- Zmerli S. (ed.) (2013) *Political Trust: Why Context Matters*, ECPR Press.

The Association between Institutional Trust and the Use of State Digital Innovations: Evidence from a Survey in Saint Petersburg

D.A. ARKATOV*

***Dmitry A. Arkatov** – PhD in Politics, Associate Professor, School of Computational Social Sciences, European University at Saint Petersburg; Analyst, e-Governance Center, ITMO University, Saint Petersburg, Russian Federation; d.arkatov@eu.spb.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5204-9736>

Citation: Arkatov D.A. (2025) The Association between Institutional Trust and the Use of State Digital Innovations: Evidence from a Survey in Saint Petersburg. *Mir Rossii*, vol. 34, no 4, pp. 103–128 (in Russian). DOI: 10.17323/1811-038X-2025-34-4-103-128

Abstract

Institutional trust is an essential component of social capital and, together with generalized trust, is considered a foundation for effective socio-economic development. For over 30 years, researchers and practitioners have been studying the key determinants of trust and ways to strengthen it. In recent years, public institutions—primarily government authorities—have been implementing digital innovations to counteract declining institutional trust. These innovations include e-government and e-participation. However, there remains a limited number of studies examining the relationship between the use of these innovations and institutional trust. To explore this relationship, we developed and implemented a survey in Saint Petersburg, where all types of digital government innovations are present. The results of a regression analysis demonstrated that effectively implemented digital innovations do contribute to an increase in institutional trust.

Keywords: trust, generalized trust, institutional trust, e-participation, e-government, online survey

References

- Acemoglu D., Johnson S., Robinson J.A. (2005) Institutions as a Fundamental Cause of Long-run Growth. *Handbook of Economic Growth*, pp. 385–472. DOI: 10.1016/S1574-0684(05)01006-3
- Acemoglu D., Naidu S., Restrepo P., Robinson J.A. (2019) Democracy Does Cause Growth. *Journal of Political Economy*, vol. 127, no 1, pp. 47–100. DOI: 0022-3808/2019/12701-0001
- Almakaeva A., Ponarin E., Welzel C. (2014) Human Development and Generalized Trust: Multilevel Evidence. *HSE Working Papers*, WP BRP 58/SOC/2014. Available at: <https://ideas.repec.org/p/hig/wpaper/58-soc-2014.html>, accessed 30.01.2025.

The research was carried out with a grant from the Russian Science Foundation and the St. Petersburg Science Foundation No. 23-18-20079 “A study of the social effectiveness of electronic interaction between citizens and government in St. Petersburg using the example of urban digital services” (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

The article was published as part of the HSE University project “University Partnership”, to support publications by authors of Russian educational and scientific organizations.

The article was received in March 2025.

- Arkatov D. (2023) How Public Servants' Characteristics, Attitudes and Competences Affect Perceptions of e-Participation? Evidence from St. Petersburg, Russia. *ICEGOV'23: Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, pp. 278–285.
- Arkatov D., Filatova O. (2024) 'Not What We Want': Why Do (not) Citizens Use e-Government Services? Evidence from St. Petersburg, Russia. *ICEGOV'24: Proceedings of the 17th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, pp. 201–208.
- Baker R. et al. (2010) Research Synthesis: AAPOR Report on Online Panels. *Public Opinion Quarterly*, vol. 74, no 4, pp. 711–781. DOI: 10.1093/poq/nfq048
- Bekkers V., Homburg V. (2007) The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government. *The Information Society*, vol. 23, no 5, pp. 373–382. DOI: 10.1080/01972240701572913
- Blasius J., Brandt M. (2010) Representativeness in Online Surveys through Stratified Samples. *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique*, vol. 107, no 1, pp. 5–21. DOI: 10.1177/0759106310369964
- Carter L., Bélanger F. (2005) The Utilization of e-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*, vol. 15, no 1, pp. 5–25. DOI: 10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x
- Chanley V.A., Rudolph T.J., Rahn W.M. (2000) The Origins and Consequences of Public Trust in Government. *Public Opinion Quarterly*, vol. 64, no 3, pp. 239–256. DOI: 10.1086/317987
- Chugunov A.V., Filatova O.G. (eds.) (2020) *E-Participation: Conceptualization and Implementation Practice in Russia*, Saint Petersburg: Aletheia (in Russian).
- Citrin J., Stoker L. (2018) Political Trust in a Cynical Age. *Annual Review of Political Science*, vol. 21, pp. 49–70. DOI: 10.1146/annurev-polisci-050316-092550
- Cook K.S., Hardin R., Levi M. (2009) *Cooperation without Trust?* Russell Sage Foundation.
- Devine D. (2024) Does Political Trust Matter? A Meta-analysis on the Consequences of Trust. *Political Behavior*, vol. 46, no 4, pp. 2241–2262. DOI: 10.1007/s11109-024-09916-y
- Fountain J.E. (2001) *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*, Brookings Institution Press.
- Garritzmann J.L., Neimanns E., Busemeyer M.R. (2023) Public Opinion towards Welfare State Reform: The Role of Political Trust and Government Satisfaction. *European Journal of Political Research*, vol. 62, no 1, pp. 197–220. DOI: 10.1111/1475-6765.12501
- Giddens A. (1990) *The Consequences of Modernity*, Polity Press.
- Grimmelikhuijsen S.G., Porumbescu G., Hong B., Im T. (2013) The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-national Comparative Experiment. *Public Administration Review*, vol. 73, no 4, pp. 575–586. DOI: 10.1111/puar.12047
- Hardin R. (1992) The Street-Level Epistemology of Trust. *Analyse & Kritik*, vol. 14, no 2, pp. 152–176. DOI: 10.1515/auk-1992-0204
- Hardin R. (2006) *Trust*, Cambridge: Polity Press.
- Hays R.D., Liu H., Kapteyn A. (2015) Use of Internet Panels to Conduct Surveys. *Behavior Research Methods*, vol. 47, no 3, pp. 685–690. DOI: 10.3758/s13428-015-0617-9
- He A.J., Ma L. (2021) Citizen Participation, Perceived Public Service Performance, and Trust in Government: Evidence from Health Policy Reforms in Hong Kong. *Public Performance & Management Review*, vol. 44, no 3, pp. 471–493. DOI: 10.1080/15309576.2020.1780138
- Horsburgh S., Goldfinch S., Gauld R. (2011) Is Public Trust in Government Associated with Trust in E-Government? *Social Science Computer Review*, vol. 29, pp. 1–21. DOI: 10.1177/0894439310368130
- Iachan R., Fakhouri T.H., Boyle J.M., Freedner-Maguire N. (2017) Characteristics of the Population of Internet Panel Members. *Survey Practice*, vol. 10, no 4. DOI: 10.29115/SP-2017-0025
- Ingram P., Clay K. (2000) The Choice-within-Constraints New Institutionalism and Implications for Sociology. *Annual Review of Sociology*, vol. 26, no 1, pp. 525–546. DOI: 10.1146/annurev.soc.26.1.525

- Kaasa A., Andriani L. (2022) Determinants of Institutional Trust: The Role of Cultural Context. *Journal of Institutional Economics*, vol. 18, no 1, pp. 45–65. DOI: 10.1017/S1744137421000199
- Kabanov Y., Chugunov A.V. (2017) Electronic “Pockets of Effectiveness”: E-governance and Institutional Change in St. Petersburg, Russia. *Electronic Government: 16th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2017*, St. Petersburg, Russia, September 4–7, 2017, Proceedings 16, Springer International Publishing, pp. 386–398.
- Kabanov Y., Kuzmenko A., Chugunov A., Panfilov G. (2024) Does Centralization Lead to Equality in E-Participation Provision? Evidence from the Russian Regions. *ICEGOV'24: Proceedings of the 17th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, pp. 453–456. DOI: 10.1145/3680127.3680170
- Kim S., Lee J. (2012) E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. *Public Administration Review*, vol. 72, no 6, pp. 819–828. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x
- Kiseleva D.A., Sungurov A.Yu. (2024) Urban Digital Services of the Government of St. Petersburg: from Meeting the Needs of Residents to Supporting Civic Engagement? *Opportunities and Threats of the Digital Society* (eds. Sokolov A.V., Frolov A.A.), Yaroslavl: YarGU, pp. 151–157 (in Russian).
- Knack S., Keefer Ph. (1995) Institutions and Economic Performance: Cross-Country Tests Using Alternative Institutional Measures. *Economics & Politics*, vol. 7, no 3, pp. 207–227. DOI: 10.1111/j.1468-0343.1995.tb00111.x
- Knack S., Keefer Ph. (1997) Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation. *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 112, no 4, pp. 1251–1288. DOI: 10.1162/00335530055475
- Kumagai S., Iorio F. (2020) *Building Trust in Government through Citizen Engagement*, World Bank, Washington, DC.
- Latov Yu.V. (2021) Institutional Trust as a Social Capital in Modern Russia (on the Results of Monitoring). *POLIS. Political Studies*, no 5, pp. 161–175 (in Russian). DOI: 10.17976/jpps/2021.05.11
- Li Y., Shang H. (2023) How Does e-Government Use Affect Citizens’ Trust in Government? Empirical Evidence from China. *Information & Management*, vol. 60, no 7, p. 103844. DOI: 10.1016/j.im.2023.103844
- Lowndes V., Wilson D. (2001) Social Capital and Local Governance: Exploring the Institutional Design Variable. *Political Studies*, vol. 49, no 4, pp. 629–647. DOI: 10.1111/1467-9248.00334
- Macintosh A. (2004) Characterizing e-Participation in Policy-Making. *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, p. 10.
- Millard P., Millard K., Adam C., McMillan S. (2012) Transforming Government through e-Participation: Challenges for e-Democracy. *12th European Conference on e-Government*.
- Nannestad P. (2008) What Have We Learned About Generalized Trust, If Anything? *Annual Review of Political Science*, vol. 11, no 1, pp. 413–436. DOI: 10.1146/annurev.polisci.11.060606.135412
- Nye J.S. (ed.) (1998) *Why People Don’t Trust Government*, Harvard University Press.
- O’Hara K. (2004) *Trust: From Socrates to Spin*, Icon Books Ltd.
- Perry J. (2021) *Trust in Public Institutions: Trends and Implications for Economic Security*, United Nations Publications.
- Porumbescu G.A. (2016) Linking Public Sector Social Media and e-Government Website Use to Trust in Government. *Government Information Quarterly*, vol. 33, no 2, pp. 291–304. DOI: 10.1016/j.giq.2016.04.006
- Porumbescu G.A. (2017) Linking Transparency to Trust in Government and Voice. *The American Review of Public Administration*, vol. 47, no 5, pp. 520–537. DOI: 10.1177/0275074015573871
- Putnam R.D. (1995) Bowling Alone: America’s Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, vol. 6, no 1, pp. 65–78. DOI: 10.1353/jod.1995.0002

- Putnam R.D., Leonardi R., Nanetti R. (1994) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press.
- Robinson R.V., Jackson E.F. (2001) Is Trust in Others Declining in America? An Age–Period–Cohort Analysis. *Social Science Research*, vol. 30, no 1, pp. 117–145. DOI: 10.1006/ssre.2000.0692
- Sæbø Ø., Rose J., Skiftenes Flak L. (2008) The Shape of e-Participation: Characterizing an Emerging Research Area. *Government Information Quarterly*, vol. 25, no 3, pp. 400–428. DOI: 10.1016/j.giq.2007.04.007
- Sasaki M. et al. (2009) Problems and Paradoxes of the Analysis of Institutional Trust as an Element of the Social Capital of Modern Russia. *Journal of Institutional Studies*, vol. 1, no 1, pp. 20–35. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-paradoksy-analiza-institutsionalnogo-doveriya-kak-elementa-sotsialnogo-kapitala-sovremennoy-rossii>, accessed 19.04.2025 (in Russian).
- Smith M. (2010) Building Institutional Trust through e-Government Trustworthiness Cues. *Information Technology & People*, vol. 23, no 3, pp. 222–246. DOI: 10.1108/09593841011069149
- Sønderskov K.M., Dinesen P.T. (2016) Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust. *Political Behavior*, vol. 38, no 1, pp. 179–202. DOI: 10.1007/s11109-015-9322-8
- Suphathanakul O. (2018) Public Participation in Decision-making Processes: Concepts and Tools. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, vol. 4, no 2, pp. 221–230. DOI: 10.26710/jbsee.v4i2.213
- Stetsko E.V., Kiseleva D.A. (2024) Digital Needs of People with Disabilities and Prospects for Their Implementation in the System of Urban Services. *Society. Environment. Development (Terra Humana)*, vol. 73, no 4, pp. 25–32 (in Russian). DOI: 10.53115/19975996_2024_04_025_032
- Touchton M., Wampler B. (2014) Improving Social Well-being through New Democratic Institutions: Participatory Budgeting in Brazilian Municipalities. *Comparative Political Studies*, vol. 47, no 10, pp. 1442–1470. DOI: 10.1177/0010414013512601
- Trofimova I.N. (2017) The Structure and Dynamics of Institutional Trust in Modern Russian Society. *Sociological Studies*, no 5, pp. 68–75. Available at: <https://www.socis.isras.ru/article.html?id=6687>, accessed 14.04.2025 (in Russian).
- Vidiasova L., Cronemberger F., Kabanov Y. (2024) Drivers of Online Trust in Communication with Regional Government: Evidence from St. Petersburg. *Public Administration Issues*, vol. 0, no 5, pp. 146–162. DOI: 10.17323/1999-5431-2024-0-5-146-162
- Virnandes S., Raeinaldo S.R., Shen J., Vlahu-Gjorgjevska E. (2025) Demystifying the Relationship between Digitalization of Government Services and Public Trust: A Scoping Review. *Digital Government: Research and Practice*. DOI: 10.1145/3716172
- Welch E.W., Hinnant C.C., Moon M.J. (2005) Linking Citizen Satisfaction with e-Government and Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 15, no 3, pp. 371–391. DOI: 10.1093/jopart/mui021
- Xin G., Esembe E.E., Chen J. (2023) The Mixed Effects of e-Participation on the Dynamic of Trust in Government: Evidence from Cameroon. *Australian Journal of Public Administration*, vol. 82, no 1, pp. 69–95. DOI: 10.1111/1467-8500.12569
- Yakobson L.I. (ed.) (2024) *Self-organization of Citizens, Charity and the Third Sector: Theories, History and Modern Trends*, Moscow: HSE (in Russian).
- Yang K., Holzer M. (2006) The Performance–Trust Link: Implications for Performance Measurement. *Public Administration Review*, vol. 66, no 1, pp. 114–126. DOI: 10.1111/j.1540-6210.2006.00560.x
- Yang K., Rho S.-Y. (2007) E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges. *International Journal of Public Administration*, vol. 30, no 11, pp. 1197–1217. DOI: 10.1080/01900690701225556
- You J. (2012) Social Trust: Fairness Matters More than Homogeneity. *Political Psychology*, vol. 33, no 5, pp. 701–721. DOI: 10.1111/j.1467-9221.2012.00893.x
- Zmerli S. (ed.) (2013) *Political Trust: Why Context Matters*, ECPR Press.