

Измерение доверия к организациям* Measuring Trust in Institutions

Ш. АМИРОВ

Амиров Шамиль Рафкатович, аспирант Института экономики, управления и бизнеса Уфимского университета науки и технологий. E-mail: amirovhse@mail.ru

В данной статье представлены результаты исследования, в котором авторы в качестве объекта исследования изучают доверие в конкретной организации [9]. Изучению подвергается как доверие к организации, так и доверие к сотрудникам этих организаций. Указанное исследование было изучено автором данной работы в рамках своего исследования, посвященного изучению институциональных факторов измерения доверия к деньгам. В основу наблюдения, проведенного исследователями, положена так называемая доверительная игра. В ходе наблюдений выявлена значительная положительная корреляция между этими двумя понятиями. Показано, что авторы анализируемого исследования в своих подходах измеряют институциональное доверие с помощью традиционных опросов, а также нового эксперимента.

Ключевые слова: доверие к институтам, межличностное доверие, доверие как фактор экономического роста.

This article presents the results of a study in which the authors study trust in a particular organization as an object of research [5]. The study examines both the trust in the organization and the trust in the employees of these organizations. This study was studied by the author as part of his research on the topic of studying institutional factors for measuring trust in money. The researchers' observation was based on the so-called confidence game. The observations reveal a significant and positive correlation between these two concepts. It is shown that the authors of the analyzed study measure institutional trust in their approaches using methods such as traditional surveys and a new experiment on measuring institutional trust.

Key words: trust in institutions, interpersonal trust, trust as a factor of economic growth.

Основные положения

Одним из основных положений анализируемой работы является понятие экономического роста. С одной стороны, экономический рост – это снижение транзакционных издержек [7]. Но если анализировать в более широком смысле, то экономический рост можно связать с функционированием демократии. Сравним понятия «доверие» и «репутация». Эти два термина, в определенном контексте, можно считать взаимозаменяемыми. Если мы все-таки предположим, что в любом изучаемом явлении будут существовать транзакционные издержки, то как раз доверие может выступать как альтернатива репутации. Если говорить простыми словами, доверие к экономическому росту имеется, даже если его репутация испорчена наличием транзакционных издержек [3]. Таким образом, важно понять, каким образом формируется доверие людей к институтам как таковым, поскольку это является решающим фактором для понимания роли институционального доверия в экономическом процветании.

Введение

Понятие «доверие» многогранно и сложно, и возникает сомнение в том, что его можно изучить, а тем более измерить. Институциональное доверие – еще более сложное понятие, которое определяет как доверительные отношения людей друг к другу, как в одной организации (в одной властной структуре), так и отношение людей к различным структурам, и даже отношение одной структуры по отношению к другой. Это отличается и от доверия по связям, и от доверия по мостам, которое относится к категории взаимодействия с другими людьми, как

* Ссылка на статью: Амиров Ш.Р. Измерение доверия к организациям // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2024. № 2. С. 165–167. DOI: 10.34773/EU.2024.2.27.

похожими на вас, так и людьми другого возраста или социального статуса [5]. Говоря о доверии людей друг к другу, важно отметить, что в данном случае доверие исследуется и измеряется через призму связей и мостиков. И как раз доверие к связям между людьми изучено и исследовано в экономике не так широко. Тем не менее, если мы хотим понять и количественно оценить роль доверия к институтам в опросах, нам необходимо иметь возможность измерить его довольно простым способом.

Методы

В данной статье приводятся краткий обзор исследования, посвященного оценке уровня доверия к различным организациям. В своих подходах авторы рассматриваемого исследования измеряют институциональное доверие с помощью традиционного модуля опроса и нового эксперимента. Авторы подчеркивают, что применение различных подходов и методов к измерению институционального доверия важно тем, что может способствовать более точным и интересным результатам. Авторы разделяют понятия «доверие людей к институтам» и «межличностное доверие». Авторы исследования подчеркивают, что в случае с доверием к институтам неясно, как связаны между собой доверие к институтам и доверие людей друг к другу. Чтобы ответить на этот вопрос, авторы предлагают различные методики измерения доверия. Первая методика – это институциональная игра, которая проводится авторами в различных государственных учреждениях между предпринимателями и сотрудниками. Во-вторых, авторы определяют уровень доверия к сотрудникам различных учреждений и доверия к учреждениям в целом, используя вопросы анкеты и обобщенные вопросы о доверии. Авторы определяют, существует ли конвергентная валидность между различными показателями, то есть то, насколько показатели коррелируют друг с другом. В частности, авторы сравнивают различные заявленные меры определения степени доверия с поведением в экспериментах по доверию.

Единого определения институционального доверия не существует. Авторы исследования делают акцент на том, как доверие отдельных людей может зависеть от конкретной организации или учреждения – авторы называют это микроперспективой. То, насколько человек доверяет конкретному учреждению или организации, зависит от предпочтений и опыта, особенно от личного опыта общения с учреждением. Одно из определений доверия, выдвинутое в области межличностного доверия, выглядит так: «определенный уровень субъективной вероятности, с которой агент оценивает, что другой агент или группа агентов совершат определенное действие, как до того, как он сможет проконтролировать это действие, так и в контексте, в котором оно влияет на его собственные действия» [8]. Доверие друг к другу означает, что тот человек, который нам доверяет, с высокой вероятностью по отношению ко мне совершит действие, которое для обоих действующих акторов будет нести пользу. Хотя это определение дано в контексте межличностных отношений, в большинстве случаев эти элементы можно распространить и на доверие к институтам [8, 37]. Иными словами, доверие к учреждениям связано с доверием к отдельным сотрудникам учреждения, а также с доверием к конкретному учреждению.

Еще одно направление исследований доверия сфокусировано на измерении индивидуального доверия с помощью экспериментального подхода – игры на доверие или инвестиционной игры, которая представляет собой эксперимент, позволяющий сделать каузальные выводы о доверии и благонадежности [4]. Как правило, и доверитель, и доверенное лицо, изначально наделены одинаковым количеством денег, чтобы исключить возможность того, что передача денег от доверителя к доверенному лицу может быть связана с определенными предпочтениями, такими как неприятие, неравенство или альтруизм. Доверитель может передавать деньги доверенному лицу, и любая отправленная сумма перед такой передачей утраивается. Затем доверенное лицо может вернуть любую полученную сумму доверителю. Игра отражает ключевой аспект доверия: чем больше человек доверяет другому, тем больше денег он отправит, поэтому отправленная сумма – это мера доверия. Учитывая, что доверитель и доверенное лицо изначально получают одинаковое вознаграждение, возвращенная сумма интерпретируется как степень доверия. Если доверитель возвращает более трети от полученной суммы (то есть сумму, которую отправил доверитель), значит, доверие доверителя к отправке денег оправдалось.

Исследование авторов показало, что в среднем доверители отправляют 50 % суммы, а доверенные лица возвращают 37 % полученной суммы [7, 155]. Таким образом, в среднем, доверенному лицу выгодно доверять, но доверенные лица оставляют себе большую долю излишка, полученного в результате доверия.

Результаты

В своем исследовании авторы применяют игру доверия с сотрудниками конкретного учреждения в качестве доверенных лиц. В отличие от того, что обычно делается при измерении доверия с помощью экспериментов, авторы делают личность доверенного лица более явной, подчеркивая, к какому конкретному учреждению принадлежит доверенное лицо.

Литература

1. Algan Y., Cahuc P. Trust, Growth and Well-being: New Evidence and Policy Implications / Aghion P. and Durlauf S. (eds). Handbook of Economic Growth. Ed. 1. 2014. Vol. 2. Ch. 2. Pp. 49–120.
2. Berg J., Dickhaut J. and McCabe K. Trust, Reciprocity, and Social History // Games and Economic Behavior. 1995. Vol. 10. No. 1. Pp. 122–142.
3. Fukuyama F. Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York: Free Press Paperbacks, 1995.
4. Gambetta D. Can We Trust Trust? / Gambetta D. (ed.). Trust: Making and Breaking Co-operative Relations. Electronic edition. Department of Sociology, University of Oxford, 2000. Chapter 13. Pp. 213–237.
5. Giddens A. The Consequences of Modernity. Cambridge: Polity Press, 1990.
6. Helliwell J.F., Putnam R.D. Economic growth and social capital in Italy // Eastern Economic Journal. 1995. Vol. 21. No. 3. Pp. 295–307.
7. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: Результативность. Порядочность. Проявление заботы / Пер. с англ. М.: Дело, 2000. 272 с. ISBN: 5-7749-0185-8.
8. Гэлфорд Р., Драпо А.С. Враги доверия. Galford R., Drapeau A.S. The enemies of trust // Harvard business rev. Boston, 2003. Vol. 81. № 2. Pp. 89–95.
9. Carlsson F Demeke E., Martinsson P., Tesemma T. Measuring trust in institutions // Oxford Economic Papers. 2024. Vol. 76. No. 1. Pp. 22–40.
10. World Values Survey (WVS). Исследование жизненных ценностей населения [Электронный ресурс]. URL: https://www.hse.ru/org/hse/4432173/mathbase/databases/db_3