



ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЕ, МЕЖЛИЧНОСТНОЕ И АЛГОРИТМИЧЕСКОЕ ДОВЕРИЕ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ: ВЛИЯНИЕ НА КРЕАТИВНУЮ ЭКОНОМИКУ КАЗАХСТАНА

К.А.Туспекова¹ , П.Т.Бурбаева^{*2} , А.Б. Мусабаева³ , О. Кабул⁴ 

¹ Кыргызский экономический университет, Бишкек, Кыргызстан

^{2,3,4} Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева, Астана, Казахстан

E-mail: ¹sociobp@mail.ru, ^{*2}kuralai1202@mail.ru, ³mussabayeva_ab@enu.kz,
⁴oral-kz@inbox.ru

Аннотация. Статья посвящена исследованию феномена гибридного доверия в условиях цифровизации общества Казахстана и его влияния на развитие креативной экономики. В работе рассматриваются институциональные, межличностные и алгоритмические измерения доверия, возникающие в процессе взаимодействия граждан с электронным правительством, цифровыми сервисами и системами искусственного интеллекта. Методологическая основа исследования сочетает анализ международных индексов и опросов (OECD, UNESCO, KPMG, Freedom House, World Values Survey) с оригинальной эмпирической базой: глубинными интервью с экспертами, экспериментальными интервью с чат-ботами и кейс-анализом цифрового мошенничества в Казахстане (2024–2025 гг.).

Несмотря на повсеместное использование цифровых сервисов, доверие к институтам остается крайне низким. Результаты исследования показывают, что доверие формируется под влиянием множества факторов, в том числе институциональных, межличностных и алгоритмических.

В рамках данного исследования гибридное доверие понимается как особый тип доверия, возникающий в процессе социального взаимодействия, который одновременно опосредован институтами, цифровыми платформами и алгоритмами. Такое доверие характеризует отношение пользователя ко всей цепочке взаимодействия «человек-цифровой посредник-государственный институт». Предложенная концепция доверия является важной для анализа современного цифрового общества.

Ключевые слова: гибридное доверие; цифровое общество; алгоритмическое доверие; электронное правительство; креативная экономика; искусственный интеллект.

Поступила: 22.07.2026; Доработана: 24.08.2026; Одобрена: 28.09.2026; Доступна онлайн: 30.09.2026

*автор для корреспонденции

Введение

Ускорение динамики применения инструментов искусственного интеллекта усугубляет проблему доверия в цифровой среде, которая выходит за рамки традиционных межличностных или институциональных отношений. С развитием электронного управления и цифровых помощников появляются новые «промежуточные» акторы – например, чат-боты органов власти и автономные алгоритмические системы – с которыми взаимодействуют граждане. В Казахстане цифровые технологии внедряются интенсивно во всех сферах взаимодействия государства и населения, к примеру, уже более 10 лет применяются чатботы для ответов на запросы граждан и помощь в заполнении заявлений (OECD, 2025). В таких условиях доверие, формируемое через использование государственных сервисов приобретает особое значение, глобально менее 39% населения доверяют своему национальному правительству (Gillespie et al., 2025). Следовательно, возникает задача изучения того, как формируется доверие при интенсивном и массовом применении новых цифровых посредников – интерфейсов электронных правительств, мобильных приложений с услугами и алгоритмов взаимодействия между населением и государством – а не только классических субъектных отношений «человек с человеком» или «человек с организацией».

В контексте формирования цифровой реальности вводится понятие «гибридного доверия», наиболее близкого к понятию «опосредованного доверия» (mediated trust) – доверия, адресованного цифровым интерфейсам и алгоритмическим системам как к самостоятельным участникам взаимодействия. Поскольку ИИ-системы лишены человеческих намерений и мотиваций, доверие к ним формируется через оценку их технических возможностей и достигнутого результата. Причем на практике возникает измеряемый социологическими методами парадокс: несмотря на широкое распространение и активное применение цифровых сервисов, их реальный уровень общественного доверия остаётся невысоким. Так, глобальное исследование KPMG выявило, что 54% респондентов по-прежнему скептически относятся к системам ИИ, хотя интенсивность применения технологий растёт (Gillespie et al., 2025). Наблюдающийся разрыв между интенсивным применением технологий и относительно осторожным отношением к ним подчёркивает актуальность понятия гибридного доверия.

Цифровая трансформация меняет не только саму сущность доверия, но и практики доступа к информации и структуру занятости, особенно в творческих индустриях. Например, в глобальной музыкальной индустрии доля доходов от стриминга достигла 67,3% (UN Trade and Development, 2024), а искусственный интеллект всё активнее участвует в создании контента (сценариев, музыки, иллюстраций) и оптимизации производства. UNCTAD отмечает, что цифровые инструменты расширяют возможности индивидуальных создателей, упрощая выход на мировой рынок и снижая издержки производства. Вместе с проблемой доверия следует отметить и риски, связанные с цифровизацией культурных и творческих индустрий, в особенности за счет существующего социально-экономического неравенства, концентрированного положения платформ и несправедливых моделей монетизации труда авторов (Daza, 2024). Тенденции показывают, что доверие к цифровым платформам и алгоритмам становится ключевым условием развития креативной экономики.

Наблюдаются и парадоксальные социальные эффекты: при интенсивном использовании цифровых технологий распространено низкое доверие к институтам. Так, исследование для стран Центральной Азии показало, что пассивное потребление интернет-контента (новостных лент) связано со снижением доверия к власти и меньшей избирательной активностью, тогда как активное создание контента с увеличением доверия и участия в политической жизни (Dzutsati and Rakhmatullayeva, 2025). Предполагается, что пассивные пользователи чаще сталкиваются с альтернативными точками зрения, что снижает доверие к институтам, создавая ощущение большего уровня знаний (Rodilloso, 2024). Параллельно растут вопросы алгоритмической прозрачности: открытость алгоритмов (например, модерации контента) является необходимым условием повышения подотчётности и доверия к платформам, однако на практике данному принципу уделяется мало внимания (UNESCO, 2021). Следует отметить, что во многих постсоветских обществах, включая и казахстанское, сохраняется низкий уровень доверия между государством и обществом, что подтверждают региональные опросы (OECD, 2024b) и (Kurmangali Yeraliyeva and Beimisheva, 2024).

Поэтому изучение феномена гибридного доверия к цифровым алгоритмам представляется особо актуальным. Объектом исследования являются социальные отношения доверия в условиях цифровизации казахстанского общества. Предметом же выступает сам феномен гибридного доверия как определенной

формы взаимоотношений человека и цифровых технологий. Исходя из вышеизложенного, целью данной статьи является анализ формирования гибридного доверия и как оно влияет на развитие креативной экономики.

Дополнительно внимание уделяется влиянию гибридного доверия на практики в креативной экономике и сопоставлению казахстанского опыта с международными данными глобальных исследований OECD, KPMG и UNESCO.

Исходная гипотеза заключается в том, что высокая степень использования цифровых сервисов в Казахстане сопровождается относительно низким уровнем доверия к ним: граждане активно взаимодействуют с электронными услугами и ИИ-платформами, но сохраняют осторожность и скепсис в отношении алгоритмических решений. При этом устойчивое гибридное доверие формируется лишь в условиях прозрачности цифровых сервисов, развития цифровой грамотности и активного участия пользователей в процессах цифрового и креативного производства.

Вклад проведённого исследования заключается в развитии социологической концепции доверия применительно к цифровым обществам Казахстана через введение категории «гибридного доверия», объединяющей институциональные, межличностные и алгоритмические измерения. Практическое значение работы состоит в том, что её результаты могут быть использованы для совершенствования государственной цифровой политики (повышение прозрачности электронных сервисов, внедрение стандартов объяснимого ИИ), разработки программ цифровой грамотности и формирования стратегий поддержки креативных индустрий. Таким образом, исследование одновременно обогащает академическую дискуссию о доверии в условиях цифровизации и предлагает прикладные ориентиры для устойчивого развития креативной экономики Казахстана. Анализ данных проводился в рамках проекта AP26104035 («Влияние новых цифровых медиа на политическое поведение казахстанцев в контексте развития искусственного интеллекта»).

Методология

Методологическая основа исследования строится на междисциплинарном подходе, объединяющем социологию доверия, исследования цифровых медиа и политическую экономию креативных индустрий. Центральным исследовательским вопросом выступает проблема: каким образом в условиях цифровой трансформации формируется гибридное доверие в Казахстане и какое влияние оно оказывает на развитие креативной экономики. Исходная гипотеза заключается в том, что интенсивное использование цифровых сервисов сопровождается относительно низким уровнем доверия к ним: граждане активно обращаются к электронному правительству и чат-ботам, но при этом выражают низкий уровень доверия в отношении алгоритмических решений, используемых при оказании сервисов. Устойчивое доверие формируется только при условии прозрачности цифровых сервисов, развития цифровой грамотности и включённости пользователей в процессы цифрового и креативного производства, которые по объективным причинам остаются на базовом уровне (Xu, Lee and Goggin, 2024).

Материалы исследования включают как вторичные, так и оригинальные источники данных. К числу вторичных относятся международные опросы и индексы: World Values Survey (2022) (World Values Survey Association, no date), Friedrich Ebert Stiftung Youth Studies (2016–2023) (Hasanović et al., 2024), Central Asia Barometer (2017–2023) (Kuandykov, 2023), UN E-Government Development Index (2022–2024) (United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2022), Freedom on the Net (2024) (Freedom House, 2024), а также аналитические отчёты международных организаций, включая KPMG Global AI Trust Report (2025) (Gillespie et al., 2025) и UNESCO Creative Economy Outlook (2022) (OECD, 2024a). Указанные источники позволяют оценить институциональные, межличностные и алгоритмические аспекты доверия в сравнительной перспективе.

Эмпирическая база, сформированная в ходе исследования, включает в себя 20 полуструктурированных интервью с экспертами в области цифровых медиа, государственных услуг и креативных индустрий. Интервью проводились в январе 2026 года, продолжительность каждого составляла не менее 35-50 минут. Полученные материалы полностью транскрибировались и подверглись качественному анализу. Экспертные интервью позволили дополнить сравнительные данные представлениями участников о цифровизации, институциональной среде и практиках взаимодействия с цифровыми технологиями. Анализ интервью

основывался на тематическом сопоставлении высказываний респондентов о понимании и прозрачности цифровых процедур, механизмов формирования и принятия решений, после которого выделялись общие смысловые ответы.

Отдельный экспериментальный этап включал 100 интервью с чат-ботами ChatGPT, Bing, Алиса и GigaChat. Всем перечисленным системам задавался одинаковый набор вопросов, что позволило сопоставить ответы различных моделей в единых условиях. В фокусе внимания находилось то, каким образом нейросети понимают, что такое доверие, ответственность, надежность в цифровой среде. А также, как они видят свою роль в процессе взаимодействия с пользователем.

В основе анализа лежало сопоставление данных из нескольких источников, таких как международные индексы и опросы, эксперименты с ИИ-системами, экспертные опросы, а также изучение кейсов цифрового мошенничества в Казахстане в период с 2024 по 2025 гг. Подобное сочетание данных позволило проанализировать институциональное, межличностное и алгоритмическое доверие как целостную аналитическую конструкцию.

Обзор литературы

Исследования доверия традиционно сосредотачивались на межличностном и институциональном уровнях. Классические работы по социологии доверия рассматривали его как базовый социальный механизм, обеспечивающий устойчивость социальных систем (Giddens, 1990), (Sztompka, 1999). Однако с развитием цифровых технологий доверие стало трансформироваться, приобретая новые формы и объекты, не только людей и институты, но и цифровые интерфейсы, алгоритмы и платформы. (Duenas-Cid and Calzati, 2023).

В систематическом обзоре Godoy и соавторов показано, что доверие под давлением платформенной экономики переходит в новые режимы отношений между пользователями и цифровыми структурами (Godoy, Otrell-Cass and Toft, 2021). Alfano акцентирует внимание на том, что онлайн-инфраструктуры перестраивают эпистемические основания между субъектами доверия (Alfano and Klein, 2024). Sannikova и Kharitonova утверждают, что при цифровизации традиционные формы межличностного и институционального доверия трансформируются в «цифровые выражения» этих же концептов (Sannikova and Kharitonova, 2019). В организационном контексте Bencsik показывает, как доверие к технологиям варьируется в зависимости от восприятия рисков и прозрачности систем (Bencsik, Hargitai and Kulachinskaya, 2022). Duenas-Cid (2023) предлагает концептуальную рамку «не/доверие в технологии» (dis/trust in technology), которая помогает лучше различать конфиденциальность, контроль и уязвимость в цифровом доверии (Duenas-Cid and Calzati, 2023).

В современных исследованиях довольно подробно изучено понятие «цифрового доверия» (Alfano and Klein, 2024), где показаны пути формирования доверия к технологиям через прозрачность сервисов и защиты данных. Также в данных исследованиях анализируется близкий по значению концепт «алгоритмическое доверие», который означает доверие человека к системам искусственного интеллекта и алгоритмам, которые управляют распределением ресурсов и информации. (Xu Lee and Goggin, 2024).

В казахстанском контексте данная проблематика получила развитие в исследовании Jamanbalayeva et al. (2025), рассматривающем цифровое общество через синтез технократического и социально-гуманитарного подходов. Авторы обосновывают, что показатели технологической готовности не в полной мере отражают социальные противоречия и риски цифровизации, связанные с безопасностью данных, прозрачностью цифровых систем и восприятием эффективности институтов. Такой подход согласуется с предлагаемой в настоящем исследовании концепцией гибридного доверия, поскольку принятие цифровых технологий определяется не только их технической функциональностью, но и институциональными и социальными условиями взаимодействия пользователей с цифровой средой.

Таким образом, анализ современной литературы показывает, что доверие носит гибридный характер, который выходит за рамки межличностного общения в условиях цифровизации общества. Следует отметить, что феномен гибридного доверия слабо изучен в Казахстане и странах Центральной Азии.

Настоящая работа восполняет этот пробел, соединяя анализ данных международных опросов, кейс-анализ формирования цифрового доверия на примере выявленных масштабных мошенничеств в контексте доверия в креативной экономике.

Результаты и обсуждение

Полученные данные позволяют рассмотреть феномен гибридного доверия в Казахстане на трёх уровнях — институциональном, межличностном и алгоритмическом, а также проанализировать его влияние на развитие креативной экономики.

Институциональное доверие и цифровизация. Результаты анализа международных индексов демонстрируют противоречивую ситуацию. Как видно в таблице 1, Казахстан занимает высокие позиции в рейтинге развития электронного правительства ООН (UN EGDI), находясь в числе первых 25 стран мира, однако при этом остаётся в категории «несвободных» по индексу Freedom on the Net (Freedom House). Данные OECD (2023) показывают, что лишь около 39 % населения выражают доверие к национальному правительству, что ниже среднего по странам ОЭСР. Это подтверждает выводы исследователей о том, что цифровизация сама по себе не ведёт к укреплению институционального доверия без параллельных мер по обеспечению прозрачности и подотчётности.

Таблица 1. Институциональное доверие и цифровизация (международные индексы)

Показатель	Казахстан	Узбекистан	Кыргызстан	Средний по ОЭСР	Источник
EGDI (2024) – Индекс развития электронного правительства	24 место	63 место	78 место	Топ-30	UN EGDI 2024
Freedom on the Net (2024) – уровень свободы интернета	34/100, «Не свободен»	27/100, «Не свободен»	48/100, «Частично свободен»	85–90/100	Freedom House 2024
Доверие к национальному правительству	39 %	45 %	41 %	50–55 %	OECD 2023

Примечание: составлено на основании данных (Freedom House, 2024), (OECD, 2024a), (United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA), 2022).

Таким образом, цифровая инфраструктура развивается быстрее, чем формируется институциональное доверие. В этом проявляется «парадокс цифрового доверия»: наличие технически совершенной системы электронного правительства не означает, что граждане воспринимают её как надёжного и прозрачного посредника.

Межличностное доверие и социальные практики

Межличностное доверие в Казахстане традиционно остаётся низким, что подтверждают данные World Values Survey и FES Youth Studies: большинство респондентов склонны доверять лишь близкому окружению (семье, друзьям), в то время как доверие к незнакомым людям или формальным институтам минимально. Влияние цифровизации на межличностное доверие носит амбивалентный характер.

Согласно данным Central Asia Barometer, использование цифровых сервисов по-разному влияет на уровень доверия к государственным институтам и на проявление гражданской активности. Активная вовлеченность в создании цифрового контента формирует более высокий уровень доверия и готовность к общественно-политическому участию, тогда как пассивное потребление, наоборот усиливает недоверие и скептицизм по отношению к власти и различных гражданских инициатив. Если рассматривать казахстанский контекст, то особое внимание следует обратить на резонансные случаи цифрового мошенничества в сфере благотворительности. Так, непрозрачность финансовой деятельности и отсутствие отчетности привели к кризису общественного доверия к подобным благим инициативам. Наряду с этим, цифровые платформы выполняют двоякую функцию: с одной стороны, благодаря подобным платформам обеспечивается общественный контроль, огласка СМИ, но с другой, выступают инструментами распространения мошеннических схем.

Алгоритмическое доверие и восприятие искусственного интеллекта.

Несмотря на активное использование ИИ, уровень доверия остается крайне ограниченным. Согласно глобальному исследованию KPMG и Университета Мельбурна (2025), порядка 57 % пользователей в развивающихся странах выражают готовность доверять системам ИИ, при том, что 80 % уже используют их на регулярной основе. Как показано в таблице 2, для Казахстана ситуация близка именно к этой модели: ИИ воспринимается как инструмент, но не как субъект доверительных отношений.

Таблица 2. Алгоритмическое доверие и использование ИИ

Показатель	Казахстан (оценка)	Развивающиеся экономики	Развитые экономики
Использование ИИ в повседневной жизни	>60 % (САВ, 2023)	80 %	58 %
Готовность доверять системам ИИ	~45 %	57 %	39 %
Недоверие к ИИ	~55 %	43%	61%
Факторы доверия к цифровым сервисам по данным экспертных интервью (n=20)	Прозрачность цифровых процедур, понятность механизмов принятия решений и возможность проверки информации		

Примечание: составлено на основании данных (Gillespie et al., 2025). В основе качественного анализа лежат данные 20 полуструктурированных интервью с экспертами, которые были проведены в январе 2026 г.

Результаты экспертных интервью дополняются также количественными данными. В оценках экспертов доверие к цифровым сервисам связывалось с прозрачностью и понятностью механизмов принятия решений, возможностью проверки полученной информации и в целом с прозрачностью процедур. Все это свидетельствует о важности институциональных условия для формирования доверия к цифровым технологиям.

В то же время экспериментальные интервью с чат-ботами существенно дополняют данные пользователей, поскольку позволяют рассматривать цифровые системы как самостоятельного коммуникационного посредника. Благодаря тому, что был использован одинаковый перечень вопросов для всех систем, удалось сопоставить ответы по таким параметрам, как границы компетенций ИИ, ответственность за предоставленную информацию и необходимость ее проверки пользователем. Все это, в свою очередь, открывает возможность изучить обратную сторону коммуникации, то есть каким образом сам цифровой посредник конструирует коммуникацию в ситуациях, сопряженных с доверием.

В целом, Казахстан демонстрирует «прагматическое» использование ИИ: технологии внедряются и применяются, но уровень доверия к ним ограничен и часто основан на вынужденном практическом выборе, а не на осознанном признании прозрачности и надёжности алгоритмов.

Связь с креативной экономикой

Особое значение гибридное доверие приобретает в сфере креативной экономики, где цифровые платформы и алгоритмы определяют доступ к рынкам, аудитории и ресурсам. По данным UNESCO и UNCTAD, вклад креативных индустрий в мировой ВВП в 2022 году составил около 3,1 %, с прогнозом роста до 10 % к 2030 году. Оценки, в зависимости от подходов, варьируются: например, по данным Astana Creative Hub в Казахстане доля креативных индустрий в экономике в 2023 году оценивается примерно в 2,7 % (Astana Creative Hub), а по данным Бюро национальной статистики Республики Казахстан валовая добавленная стоимость видов экономической деятельности, относящихся к креативным индустриям, в 2024 году составила около 1,55 трлн тенге, или порядка 1,13 % ВВП страны.

В креативной экономике доверие является важным институциональным условием устойчивого функционирования цифровой среды. Гибридное доверие раскрывает, как институциональные, межличностные

и технологические отношения в совокупности влияют на производство и распространение креативных продуктов. Иными словами, развитие цифровой креативной экономики связано не только с технической доступностью соответствующих инструментов, но и с институциональными правилами, защитой интеллектуальной собственности, прозрачностью платформенных механизмов и предсказуемостью цифрового взаимодействия.

Обсуждение в сравнительной перспективе

Сравнительный анализ подтверждает выводы международных исследований (Araujo et al., 2020; OECD, 2023; KPMG, 2025) о том, что цифровая инфраструктура развивается быстрее, чем механизмы формирования доверия. Недоверие между людьми, недоверие государственным институтам усиливает также недоверие и к цифровым механизмам взаимодействия.

Полученные данные позволяют интерпретировать этот процесс как взаимное влияние доверия к различным элементам цифрового взаимодействия. Пользователь дает оценку алгоритмическим системам, принимая во внимание прошлый опыт взаимодействия, возможно ли верифицировать полученные данные, насколько прозрачны и понятны процедуры и т.д. А концепция гибридного доверия позволяет понять, почему люди, несмотря на повсеместное использование технологий, сохраняют настороженность к ним.

Согласно международным исследованиям UNESCO (2022), креативная экономика в развивающихся обществах особо остро реагирует на вопросы цифровой непрозрачности, зависимости от алгоритмических систем, а также недостаточной подотчетности таких платформ. Таким образом, формирование гибридного доверия в казахстанском обществе проходит в сложных противоречивых условиях, где высокая распространенность цифровых сервисов сосуществует с высоким недоверием к ним. Это, в свою очередь, показывает необходимость развития цифровой грамотности населения, повышение прозрачности цифровых систем, внедрение инструментов верификации. Реализация данных мер будет способствовать развитию креативной экономики и эффективной цифровой трансформации общества.

Заключение

Проведенный анализ показывает, что высокий уровень цифровизации в Казахстане не сопровождается высоким уровнем институционального и алгоритмического доверия. Подобное расхождение позволяет рассматривать цифровое доверие как результат взаимодействия институциональных, технологических и социальных факторов.

Сравнительный анализ международных исследований, экспериментальные интервью с чат-ботами, экспертный опрос, а также анализ кейсов цифрового мошенничества показывает целесообразность применения концепции гибридного доверия при анализе цифрового общества. Данная концепция позволяет интегрировать институциональные, межличностные и алгоритмические аспекты доверия в единую аналитическую рамку. В креативной экономике это особо актуально из-за роста значимости цифровых платформ, схем монетизации продукта и т.д. В этих условиях доверие к цифровым системам, охрана интеллектуальной собственности и прозрачные правила игры выступают важнейшими факторами развития креативного сектора экономики Казахстана.

Таким образом, проведенное исследование показало, что несмотря на повсеместную цифровизацию казахстанского общества, доверие к государственным институтам, цифровым платформам и сервисам остаётся весьма ограниченными. Данный разрыв усиливают и процессы, происходящие в сфере благотворительности и цифровых мошеннических схемах. Согласно полученным результатам, выдвинутая нами гипотеза о том, что само по себе распространение и использование цифровых технологий не даёт роста уровня доверия к ним со стороны общества, полностью подтвердилась. Становление прочного, долговременного гибридного доверия возможно не только при распространении цифровых технологий, но и при формировании институциональной прозрачности, систем верификации и контроля алгоритмических систем, развития цифровой грамотности у населения, а также при активном взаимодействии пользователей.

Особо следует отметить, что в статье предлагаются практические рекомендации для государственных органов, некоммерческого сектора и других стейкхолдеров, которые направлены на формирование и укрепление институционального доверия. Научный вклад статьи заключается в обосновании введения

в отечественную социологическую литературу концепта «гибридного доверия» для изучения цифровых обществ и креативных индустрий.

Результаты работы подчёркивают необходимость комплексных мер по укреплению доверия на институциональном, межличностном и алгоритмическом уровнях, что является ключевым условием устойчивости цифровых трансформаций в Казахстане.

Благодарность, конфликт интересов

Исследование выполнено при поддержке Комитета науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан в рамках проекта AP26104035 «Влияние новых цифровых медиа на политическое поведение казахстанцев в контексте развития искусственного интеллекта». Конфликт интересов отсутствует.

Вклад авторов.

К.А. Туспекова – разработка концепции исследования, постановка исследовательских вопросов, обоснование теоретической рамки и написание введения.

П.Т. Бурбаева – сбор и систематизация эмпирических данных, подготовка раздела «Результаты и обсуждение», координация работы авторов, подготовка и редактирование текста, переписка с редакцией журнала.

А.Б. Мусабаева – сбор и обработка данных, визуализация результатов.

О.Кабул – проведение кейс-анализа цифрового мошенничества в благотворительном секторе.

Список литературы

1. Alfano, M. and Klein, C. (2024) "Trust in a Social and Digital World," *Social Epistemology*, 38(6), pp. 669–673. Available at: <https://doi.org/10.1080/02691728.2024.2417387>.
2. Amaka Peace Onebunne (2022) "Algorithmic bias and media manipulation: A systematic review of AI's Role in shaping public perception and political discourse," *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 16(3), pp. 1239–1249. Available at: <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.16.3.1332>.
3. Araujo, T. et al. (2020) "In AI we trust? Perceptions about automated decision-making by artificial intelligence," *AI & SOCIETY*, 35(3), pp. 611–623. Available at: <https://doi.org/10.1007/s00146-019-00931-w>.
4. Azattyq.org (2024a) "В Астане начался суд над экс-главой благотворительного фонда, обвиняемой в хищении денег для пострадавших на Ближнем Востоке." Available at: <https://rus.azattyq.org/a/v-astane-nachalsya-sud-nad-eks-glavoy-blagotvoritelnogo-fonda-obvinyayemoy-v-hischenii-deneg-dlya-postradavshih-na-blizhnem-vostoke/33469319.html>.
5. Azattyq.org (2024b) "«Три миллиона на фэншуй, ещё три — на БАДы»: как проходит суд над главой фонда «Biz Birgemiz» Перизат Кайрат." Available at: <https://rus.azattyq.org/a/tri-milliona-na-fenshuy-esche-tri-na-bady-kak-prohodit-sud-nad-glavoy-fonda-biz-birgemiz-perizat-kayrat/33481158.html>.
6. Bencsik, A., Hargitai, D.M. and Kulachinskaya, A. (2022) "Trust in and Risk of Technology in Organizational Digitalization," *Risks*, 10(5), p. 90. Available at: <https://doi.org/10.3390/risks10050090>.
7. Daza, N.J.P. (2024) "Digital Transformation Models in Industries Cultural and Creative 2013 – 2023," *International Journal of Human Sciences Research*, 4(3), pp. 2–10. Available at: <https://doi.org/10.22533/at.ed.558432419015>.
8. Duenas-Cid, D. and Calzati, S. (2023) "Dis/Trust and data-driven technologies," *Internet Policy Review*, 12(4). Available at: <https://doi.org/10.14763/2023.4.1727>.
9. Dzutsati, V. and Rakhmatullayeva, D. (2025) "Internet and Public Trust in Government in Central Asia." Available at: <https://jordanrussiacenter.org/blog/internet-and-public-trust-in-government-in-central-asia>.
10. Freedom House (2024) *Freedom on the Net 2024: Tightening the Net*. Available at: <https://freedom-house.org/report/freedom-net/2024/tightening-net>.
11. Giddens, A. (1990) *The Consequences of modernity*. Cambridge: Polity Press.
12. Gillespie, N. et al. (2025) *Trust, attitudes and use of artificial intelligence: A global study 2025*. The University of Melbourne, p. 4974511 Bytes. Available at: <https://doi.org/10.26188/28822919>.

13. Godoy, J.D., Otrell-Cass, K. and Toft, K.H. (2021) "Transformations of trust in society: A systematic review of how access to big data in energy systems challenges Scandinavian culture," *Energy and AI*, 5, p. 100079. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.egyai.2021.100079>.
14. Hasanović, J. et al. (2024) "Youth Study SEE 2024/2025 – Independent but concerned." Available at: <https://soe.fes.de/features/youth-studies-2024-2025.html>.
15. Henrique, B.M. and Santos, E. (2024) "Trust in artificial intelligence: Literature review and main path analysis," *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 2(1), p. 100043. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.chbah.2024.100043>.
16. Jamanbalayeva, S., Burova, E., Sagikyzy, A., Zhanabayeva, D. and Adamidi, A. (2025) "The paradigm of the digital society: synthesis of technocratic and socio-humanitarian approaches," *Cogent Social Sciences*, 11(1), 2513460. <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2513460>
17. Kuandykov, T. (2023) "Which messaging apps are popular in Uzbekistan, Kyrgyzstan, and Kazakhstan." Available at: <https://ca-barometer.org/en/publications/which-messaging-apps-are-popular-in-uzbekistan-kyrgyzstan-and-kazakhstan>.
18. Kurmangali, M., Yeraliyeva, Y. and Beimisheva, A. (2024) "Digitalization and artificial intelligence in Central Asia: governmental responses and further implications," *Public Policy and Administration*, 23. Available at: <https://doi.org/10.13165/VPA-24-23-2-03>.
19. Kursiv Media (2024) "ЖРБ проверяет фонд «Асар-Уме» после обвинений в непрозрачности." Available at: <https://kz.kursiv.media/2024-11-11/zhrb-kz-asar-ume/>.
20. OECD (2024a) *OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1)*. Organisation for Economic Co-operation and Development. Available at: https://www.oecd.org/en/publications/2024/05/oecd-digital-economy-outlook-2024-volume-1_d30a04c9.html.
21. OECD (2024b) *OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment*. OECD. Available at: <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>.
22. OECD (2025) *Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions*. OECD Publishing. Available at: <https://doi.org/10.1787/795de142-en>.
23. Olatunde, S. and Mohamed, A. (2025) "Exploring the Privacy Paradox in AI Adoption: A Data-Driven Analysis of User Engagement," in *2025 6th International Conference on Artificial Intelligence, Robotics and Control (AIRC)*. 2025 6th International Conference on Artificial Intelligence, Robotics and Control (AIRC), Savannah, GA, USA: IEEE, pp. 424–429. Available at: <https://doi.org/10.1109/AIRC64931.2025.11077547>.
24. Rodilosso, E. (2024) "Filter Bubbles and the Unfeeling: How AI for Social Media Can Foster Extremism and Polarization," *Philosophy & Technology*, 37(2), p. 71. Available at: <https://doi.org/10.1007/s13347-024-00758-4>.
25. Sannikova, L.V. and Kharitonova, Y.S. (2019) "The Trust and the Digitalization of Society," in *Proceedings of the 2nd International Conference on Education Science and Social Development (ESSD 2019)*. Proceedings of the 2nd International Conference on Education Science and Social Development (ESSD 2019), Changsha, China: Atlantis Press. Available at: <https://doi.org/10.2991/essd-19.2019.111>.
26. Sztompka, P. (1999) *Trust: a sociological theory*. Cambridge, UK New York, NY: Cambridge University Press (Cambridge cultural social studies).
27. Tengrinews.kz (2024) "Повлияет ли дело Перизат Кайрат на благотворительность в Казахстане?" Available at: <https://tengrinews.kz/article/povliiaet-delo-perizat-kairat-blagotvoritelnost-kazaxstane-3068/>.
28. UN Trade and Development (2024) *Creative Economy Outlook 2024*. Erscheinungsort nicht ermittelbar: United Nations.
29. UNESCO (2021) *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Available at: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>.
30. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA) (2022) "United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government." Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>.
31. Ustinka.kz (2024) "Мошенники украли более 2 млрд тенге из благотворительных сборов." Available at: <https://ustinka.kz/kazakhstan/society/97242.html>.

32. World Values Survey Association (no date) "World Values Survey: Findings and Insights." Available at: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp?CMSID=Findings>.

33. Xu, J., Lee, T. and Goggin, G. (2024) "AI governance in Asia: policies, praxis and approaches," *Communication Research and Practice*, 10(3), pp. 275–287. Available at: <https://doi.org/10.1080/22041451.2024.2391204>.

К.А.Туспекова¹, П.Т.Бурбаева², А.Б. Мусабаяева³, О. Кабул⁴

¹*Қырғыз экономикалық университеті, Бішкек, Қырғызстан*

^{2,3,4}*Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан*

ИНСТИТУТТЫҚ, ТҰЛҒААРАЛЫҚ ЖӘНЕ АЛГОРИТМДІК СЕНІМНІҢ ҚАЛЫПТАСУЫ: ЦИФРЛАНДЫРУ АЯСЫНДАҒЫ ҚАЗАҚСТАН КРЕАТИВТІ ЭКОНОМИКАСЫНЫҢ БОЛАШАҒЫ

Аңдатпа. Мақала Қазақстан қоғамының цифрлануы жағдайындағы гибриді сенім феноменін және оның креативті экономиканың дамуына ықпалын зерттеуге арналған. Зерттеуде азаматтардың электрондық үкіметпен, цифрлық сервистермен және жасанды интеллект жүйелерімен өзара әрекеттесуі барысында қалыптасатын институционалдық, тұлғааралық және алгоритмдік сенім өлшемдері қарастырылады. Зерттеудің әдіснамалық негізі халықаралық индекстер мен сауалнамаларды (OECD, UNESCO, KPMG, Freedom House, World Values Survey) талдауды түпнұсқалық эмпирикалық деректермен ұштастырады: сарапшылармен жүргізілген тереңдетілген сұхбаттар, чат-боттармен эксперименттік сұхбаттар және Қазақстандағы цифрлық алаяқтық жағдайларына кейстік талдау (2024–2025 жж.). Нәтижелер цифрлық сервистердің кең таралуы мен институционалдық және алгоритмдік сенімнің салыстырмалы түрде ұстамды деңгейі арасындағы алшақтықты көрсетеді. Жүргізілген талдау цифрлық ортадағы сенімді институционалдық, тұлғааралық және алгоритмдік факторлардың өзара ықпалы нәтижесінде қалыптасатын құбылыс ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

Бұл зерттеуде гибриді сенім — институттар, цифрлық платформалар және алгоритмдер арқылы бір мезгілде делдалдық жасалатын әлеуметтік өзара іс-қимыл нәтижесінде қалыптасатын сенімнің ерекше түрі ретінде қарастырылады. Сенімнің бұл түрі пайдаланушының «адам – цифрлық делдал – мемлекеттік институт» өзара іс-қимыл тізбегіне деген көзқарасын сипаттайды. Ұсынылып отырған сенім тұжырымдамасы қазіргі заманғы цифрлық қоғамды талдау үшін маңызы зор.

Негізгі ұғымдар: гибриді сенім; цифрлық қоғам; алгоритмдік сенім; электрондық үкімет; креативті экономика; жасанды интеллект.

K.A. Tuspéková¹, P.T. Burbayeva², A. B. Mussabayeva³, O. Kabul⁴

¹*Kyrgyz Economic University, Bishkek, Kyrgyzstan*

^{2,3,4}*L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan*

INSTITUTIONAL, INTERPERSONAL, AND ALGORITHMIC TRUST IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION: IMPACT ON THE CREATIVE ECONOMY OF KAZAKHSTAN

Abstract. The article examines the phenomenon of hybrid trust in the context of Kazakhstan's digitalization and its implications for the development of the creative economy. The study addresses institutional, interpersonal, and algorithmic dimensions of trust emerging in citizens' interactions with e-government, digital services, and artificial intelligence systems. The methodological framework combines the analysis of international indices and surveys (OECD, UNESCO, KPMG, Freedom House, World Values Survey) with original empirical material, including expert in-depth interviews, experimental interviews with chatbots, and case analysis of digital fraud in Kazakhstan in 2024–2025. The findings indicate a discrepancy between the widespread use of digital services and more restrained levels of institutional and algorithmic trust. The analysis suggests that trust in the digital environment can be understood as the outcome of interaction among institutional, interpersonal, and algorithmic factors.

In this study, hybrid trust is understood as a specific type of trust emerging from social interaction that is simultaneously mediated by institutions, digital platforms, and algorithms. This form of trust characterizes the user's attitude toward the entire "human–digital intermediary–state institution" interaction chain. The proposed concept of trust is significant for analyzing contemporary digital society.

Keywords: hybrid trust; digital society; algorithmic trust; e-government; creative economy; artificial intelligence.

References

1. Alfano, M. and Klein, C. (2024) "Trust in a Social and Digital World," *Social Epistemology*, 38(6), pp. 669–673. Available at: <https://doi.org/10.1080/02691728.2024.2417387>.
2. Amaka Peace Onebunne (2022) "Algorithmic bias and media manipulation: A systematic review of AI's Role in shaping public perception and political discourse," *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 16(3), pp. 1239–1249. Available at: <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.16.3.1332>.
3. Araujo, T. et al. (2020) "In AI we trust? Perceptions about automated decision-making by artificial intelligence," *AI & SOCIETY*, 35(3), pp. 611–623. Available at: <https://doi.org/10.1007/s00146-019-00931-w>.
4. Azattyq.org (2024a) "V Astane nachalsja sud nad jeks-glavoj blagotvoritel'nogo fonda, obvinjaemoj v hishhenii deneg dlja postradavshih na Blizhnem Vostoke." Available at: <https://rus.azattyq.org/a/v-astane-nachal-sya-sud-nad-eks-glavoy-blagotvoritelnogo-fonda-obvinyaemoy-v-hischenii-deneg-dlya-postradavshih-na-blizhnem-vostoke/33469319.html>. [in Russian]
5. Azattyq.org (2024b) "«Tri milliona na fjenshuj, eshhjo tri — na BADy»: kak prohodit sud nad glavoy fonda «Biz Birgemiz» Perizat Kajrat." Available at: <https://rus.azattyq.org/a/tri-milliona-na-fenshuy-esche-tri-na-bady-kak-prohodit-sud-nad-glavoy-fonda-biz-birgemiz-perizat-kayrat/33481158.html>. [in Russian]
6. Bencsik, A., Hargitai, D.M. and Kulachinskaya, A. (2022) "Trust in and Risk of Technology in Organizational Digitalization," *Risks*, 10(5), p. 90. Available at: <https://doi.org/10.3390/risks10050090>.
7. Daza, N.J.P. (2024) "Digital Transformation Models in Industries Cultural and Creative 2013 – 2023," *International Journal of Human Sciences Research*, 4(3), pp. 2–10. Available at: <https://doi.org/10.22533/at.ed.558432419015>.
8. Duenas-Cid, D. and Calzati, S. (2023) "Dis/Trust and data-driven technologies," *Internet Policy Review*, 12(4). Available at: <https://doi.org/10.14763/2023.4.1727>.
9. Dzutsati, V. and Rakhmatullayeva, D. (2025) "Internet and Public Trust in Government in Central Asia." Available at: <https://jordanrussiacenter.org/blog/internet-and-public-trust-in-government-in-central-asia>.
10. Freedom House (2024) *Freedom on the Net 2024: Tightening the Net*. Available at: <https://freedom-house.org/report/freedom-net/2024/tightening-net>.
11. Giddens, A. (1990) *The Consequences of modernity*. Cambridge: Polity Press.
12. Gillespie, N. et al. (2025) *Trust, attitudes and use of artificial intelligence: A global study 2025*. The University of Melbourne, p. 4974511 Bytes. Available at: <https://doi.org/10.26188/28822919>.
13. Godoy, J.D., Otrell-Cass, K. and Toft, K.H. (2021) "Transformations of trust in society: A systematic review of how access to big data in energy systems challenges Scandinavian culture," *Energy and AI*, 5, p. 100079. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.egyai.2021.100079>.
14. Hasanović, J. et al. (2024) "Youth Study SEE 2024/2025 – Independent but concerned." Available at: <https://soe.fes.de/features/youth-studies-2024-2025.html>.
15. Henrique, B.M. and Santos, E. (2024) "Trust in artificial intelligence: Literature review and main path analysis," *Computers in Human Behavior: Artificial Humans*, 2(1), p. 100043. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.chbah.2024.100043>.
16. Jamanbalayeva, S., Burova, E., Sagikyzy, A., Zhanabayeva, D. and Adamidi, A. (2025) "The paradigm of the digital society: synthesis of technocratic and socio-humanitarian approaches," *Cogent Social Sciences*, 11(1), 2513460. <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2513460>
17. Kuandykov, T. (2023) "Which messaging apps are popular in Uzbekistan, Kyrgyzstan, and Kazakhstan." Available at: <https://ca-barometer.org/en/publications/which-messaging-apps-are-popular-in-uzbekistan-kyrgyzstan-and-kazakhstan>.

18. Kurmangali, M., Yeraliyeva, Y. and Beimisheva, A. (2024) "Digitalization and artificial intelligence in Central Asia: governmental responses and further implications," Public Policy and Administration, 23. Available at: <https://doi.org/10.13165/VPA-24-23-2-03>.
19. Kursiv Media (2024) "ZhRB proverjaet fond «Asar-Ume» posle obvinenij v neprozrachnosti." Available at: <https://kz.kursiv.media/2024-11-11/zhrb-kz-asar-ume/>. [in Russian]
20. OECD (2024a) OECD Digital Economy Outlook 2024 (Volume 1). Organisation for Economic Co-operation and Development. Available at: https://www.oecd.org/en/publications/2024/05/oecd-digital-economy-outlook-2024-volume-1_d30a04c9.html.
21. OECD (2024b) OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment. OECD. Available at: <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>.
22. OECD (2025) Governing with Artificial Intelligence: The State of Play and Way Forward in Core Government Functions. OECD Publishing. Available at: <https://doi.org/10.1787/795de142-en>.
23. Olatunde, S. and Mohamed, A. (2025) "Exploring the Privacy Paradox in AI Adoption: A Data-Driven Analysis of User Engagement," in 2025 6th International Conference on Artificial Intelligence, Robotics and Control (AIRC). 2025 6th International Conference on Artificial Intelligence, Robotics and Control (AIRC), Savannah, GA, USA: IEEE, pp. 424–429. Available at: <https://doi.org/10.1109/AIRC64931.2025.11077547>.
24. Rodilosso, E. (2024) "Filter Bubbles and the Unfeeling: How AI for Social Media Can Foster Extremism and Polarization," Philosophy & Technology, 37(2), p. 71. Available at: <https://doi.org/10.1007/s13347-024-00758-4>.
25. Sannikova, L.V. and Kharitonova, Y.S. (2019) "The Trust and the Digitalization of Society," in Proceedings of the 2nd International Conference on Education Science and Social Development (ESSD 2019). Proceedings of the 2nd International Conference on Education Science and Social Development (ESSD 2019), Changsha, China: Atlantis Press. Available at: <https://doi.org/10.2991/essd-19.2019.111>.
26. Sztompka, P. (1999) Trust: a sociological theory. Cambridge, UK; New York, NY: Cambridge University Press (Cambridge Cultural Social Studies).
27. Tengrinews.kz (2024) "Povlijaet li delo Perizat Kajrat na blagotvoritel'nost' v Kazahstane?" Available at: <https://tengrinews.kz/article/povliiaet-delo-perizat-kairat-blagotvoritelnost-kazaxstane-3068/>. [in Russian]
28. UN Trade and Development (2024) Creative Economy Outlook 2024. Erscheinungsort nicht ermittelbar: United Nations.
29. UNESCO (2021) Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Available at: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137>.
30. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA) (2022) "United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government." Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>.
31. Ustinka.kz (2024) "Moshenniki ukrali bolee 2 mlrd tenge iz blagotvoritel'nyh sborov." Available at: <https://ustinka.kz/kazakhstan/society/97242.html>. [in Russian]
32. World Values Survey Association (no date) "World Values Survey: Findings and Insights." Available at: <https://www.worldvaluessurvey.org/WVSContents.jsp?CMSID=Findings>.
33. Xu, J., Lee, T. and Goggin, G. (2024) "AI governance in Asia: policies, praxis and approaches," Communication Research and Practice, 10(3), pp. 275–287. Available at: <https://doi.org/10.1080/22041451.2024.2391204>.

Сведения об авторах

Туспекова К.А. – PhD докторант, Кыргызский экономический университет, Бишкек, Кыргызстан

Бурбаева И.Т. – автор для корреспонденции, кандидат социологических наук, старший преподаватель, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

Мусабаева А.Б. – PhD, старший преподаватель, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

Кабул О.Қ. - PhD, старший преподаватель, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

Авторлар туралы мәлімет

Туспекова К.А. – PhD докторанты, Қырғыз экономикалық университеті, Бішкек, Қырғызстан

Бурбаева П.Т. – хат-хабар авторы, әлеуметтану ғылымдарының кандидаты, аға оқытушы, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

Мұсабаева А.Б. – PhD, аға оқытушы, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

Кабул О.Қ. – PhD, аға оқытушы, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

Information about the authors

Tuspéková K.A. – PhD student, Kyrgyz Economic University, Bishkek, Kyrgyzstan

Burbayeva P.T. – corresponding author, Candidate of Sociological Sciences, Senior Lecturer, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan

Mussabayeva A.B. – PhD, Senior Lecturer, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan

Kabul O.K. – PhD, Senior Lecturer, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan