ПРОБЛЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ

Н.К. Голубев

ДОВЕРИЕ В СОЦИАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ БАНКОВСКОЙ СФЕРОЙ

ГОЛУБЕВ Николай Константинович – докторант социологического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова (e-mail: m.khalikov@list.ru)

Аннотация. *В статье проведен анализ формирования характера доверительных ожиданий и их реализации в действии в одной из проблематичных сфер экономической жизни современной России – банковской системе, а именно анализ доверительных ожиданий и поведения частных вкладчиков банков.*

Ключевые слова: *доверие к банкам, доверительные отношения, репутация, рынок банковских услуг, стратегия повышения уровня доверия клиентов к банку.*

Доверие является значимым социальным ресурсом любого общества, способствующим формированию комфортных условий для человеческой жизнедеятельности. Дефицит доверия входит в число наиболее значимых причин социальной напряженности, кризиса института гражданского общества. Тем более трудно переоценить значение изучения всех аспектов доверия в современной российской действительности, характеризующейся не раз происходившей радикальной сменой политических, социально-экономических и духовных ориентиров. Соответственно одной из первостепенных на данный момент задач общественного развития становится обеспечение повышения уровня доверия во всех сферах жизни общества. Кризис доверия наблюдается на всех уровнях. В числе наиболее интенсивных его проявлений стало охватившее большую часть населения недоверие к банковской системе, особенно в свете все более остро развивающегося глобального финансового кризиса.

Научная разработка данной проблемы, находящейся на стыке целого ряда отраслей знаний – экономики, социологии, психологии, – пока еще существенно отстает от исследований в рамках собственно каждой известной научной дисциплины, а также от требований, которые предъявляют современные процессы корпоративного развития. Понимание истоков до-

верия к преобразованиям в каждой организации и в масштабе всей экономики страны, его оценка и прогнозирование призваны создать основу как для обеспечения соответствия реформ интересам, чаяниям и устремлениям всех слоев населения, так и для массовой поддержки и успешной реализации осуществляемых перемен.

Концептуализацию понятия «доверие» можно провести путем выделения его структуры, что позволит в дальнейшем разработать надежный инструментарий для экспериментального исследования доверия. На основании теоретического анализа понятия представляется возможным выделение двух основных компонентов в структуре доверия: доверительных ожиданий и реализации в действии. В наших ожиданиях содержится предполагаемый результат взаимодействия, а также его оценка с точки зрения полезности и приемлемости. В таком случае доверительными становятся ожидания желаемых результатов предполагаемого или текущего взаимодействия. Все социальное взаимодействие является бесконечным процессом действия на основании ожиданий, которые частично являются когнитивными, частично эмоциональными и частично моральными, при этом действие на основе ожиданий становится необходимым условием для того, чтобы можно было говорить о доверии. Нашей дальнейшей задачей становится анализ формирования характера доверительных ожиданий и их реализации в действии в одной из проблематичных сфер экономической жизни современной России – банковской системе, а именно анализ доверительных ожиданий и поведения частных вкладчиков банков.

В рамках изучения проблемы размещения частных депозитов понятие доверия возникает на этапе анализа решения о распределении дохода. Банк является последним элементом цепочки «Национальная экономика – Финансово-кредитная система – Банковская система – Банк». Надежность национальной экономики и финансово-кредитной системы оценивается на самом абстрактном уровне: если они характеризуются нестабильностью и частыми кризисами, вероятность формирования доверительных ожиданий относительно них снижается. Свойства этих систем становятся содержанием контекста, влияющего на воспринимаемую надежность менее абстрактного объекта доверия – банковской системы.

По отношению к конкретному банку доверительные ожидания формируются в случае, если этот банк представляется надежным. Подобные ожидания являются необходимым, но не достаточным условием для того, чтобы мы могли говорить о доверии по отношению к банку. Эти ожидания всегда должны быть реализованы в поведении, которое в нашем случае выражается в открытии и обслуживании вклада в банке[1].

Информация, которую мы используем при оценке надежности, относится к двум различным категориям: это некоторые качества, присущие

[1] См.: *Богданова, Е.В.* Структура доверия в отношениях «клиент-банк» // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2005. – Том VIII. – № 1.

собственно объекту доверия (честность или эффективность), а также контекст, в котором действует объект доверия, т. е. внешние влияния, способные изменить его надежность. Таким образом, мы можем говорить о первичной и выводимой надежности.

Как мы уже отметили, объектом первичной надежности в нашем случае выступает конкретный банк. В качестве оснований для ее формирования выделяют три фактора: репутацию, исполнение и презентацию. Репутация напрямую связана с прошлым опытом. Люди или социальные объекты, относительно которых мы рассматриваем вопрос о доверии, существовали вокруг нас какое-то время, поэтому нам могут быть известны все случаи нарушения или подтверждения доверия с их стороны. Мы получаем эту информацию из различных источников, которые становятся вторичными объектами доверия. Подобные вторичные объекты создают так называемую репутационную связь между первичным объектом доверия и его субъектом.

Существует одна важная характеристика, которая влияет на оценку репутации – это последовательность и целостность прошлых поступков, которая делает ситуацию взаимодействия предсказуемой. В силу того что в России большинство банков существует чуть более 10 лет, в более выгодной ситуации оказываются бывшие государственные банки, имеющие долгую историю существования. С другой стороны, стабильность, выражающаяся в том, что банк продолжил функционирование после кризисов 1998, 2008 гг., в некоторой степени служит заменой продолжительности взаимодействия и также влияет на формирование положительной репутации банка. Эта характеристика оценивается клиентами на основе информации, которая становится доступной как на личном опыте, так и благодаря другим источникам, роль которых будет рассмотрена ниже.

При принятии решения о сбережении большую важность для российских домохозяйств имеет репутация банка. Исполнение банками своих функций тесно связано с ожиданиями технической компетентности. Суждения о технической компетентности могут строиться на основании личного опыта взаимодействия с банком. Если клиента не устраивает то, что банк периодически отказывает в выплате наличных со счета, на основании этого он может сделать вывод о его финансовой несостоятельности. Однако предложенный пример также относится к третьей характеристике, на основании которой делается вывод о надежности объекта доверия. К фактору презентации относятся некоторые внешние качества объекта доверия, на основании которых делаются выводы о его надежности. Данный фактор в большей степени оказывает эмоциональное воздействие и проявляется через сотрудников, непосредственно работающих с клиентами, а также через внешний вид помещений. Кроме того, сюда относится рекламное воздействие, которое в самом начале развития банковской системы являлось практически единственным способом демонстрации ка-

чества банковских услуг и надежности банка клиентам, не обладающим специальным знанием и не имеющим возможности получить информацию относительно репутации вновь созданных банков.

Воспринимаемая надежность объекта и формирующиеся на ее основе ожидания определяют характер второй составляющей доверия – реализации через действие. Реализация доверительных ожиданий, степень и характер реализации в действии зависит от шести условий: 1) последствий, которые будет иметь для нас действие, совершенное на основе доверительного ожидания; 2) длительности отношений, в которые мы вступаем на основании доверия; 3) возможности прекращения реализации как противоположности необратимости решения; 4) степени риска; 5) наличия или отсутствия страховки или других гарантий относительно потерь в случае нарушения доверия; 6) ценности предмета доверия. Открывая счет, вкладчик оценивает перечисленные условия. В качестве ожидаемого результата действий выступает получение процентов по вкладу, сохранение денег и получение банковских продуктов. В сочетании с воспринимаемой степенью риска, которая зависит от экономической и политической ситуации в стране в момент открытия вклада, эти факторы могут повлиять как на повышение, так и на понижение степени реализации. На нее также влияют наличие гарантий или страхования частных вкладов. Согласно теории рационального выбора, одним из условий принятия потенциальным клиентом решения обратиться в банк является наличие информации, достаточной для рациональной оценки ситуации, а базовыми переменными, определяющими поведение индивидов, становятся ожидаемая ценность и ожидаемая вероятность результата взаимодействия.

Однако для рынка банковских услуг характерны две основные проблемы:

ограниченность доступа потенциальных клиентов к информации о реальном финансовом состоянии и политике банков;

неспособность большинства частных вкладчиков адекватно интерпретировать доступную информацию.

В процессе проявления и оправдания доверия первичным объектам (то есть доверие, включающее ожидания и реализацию по отношению к банкам), возникают вторичные объекты доверия – свидетельства экспертов, надежных источников, относящиеся к надежности объектов, которым мы предполагаем доверить что-либо, а также «посредники ответственности», обеспечивающие заслуживающее доверия поведение[1]. Как уже отмечалось, обращение к ним происходит в ситуации, когда у вкладчика недостаточно информации или навыков для того, чтобы вынести самостоятельное суждение о надежности банка. В качестве вторичных факторов, влияющих на формирование доверия населения к различным финансовым институтам, выделяются, например, коллективные представления, фор-

[1] См.: *Богданова, Е.В.* Структура доверия в отношениях «клиент-банк» // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2005. – Том VIII. – № 1.

мирующиеся в публичном общении и в приватной сфере[1]. Первое связано со средствами массовой информации и коммуникации, вторая в сильной степени связана со своим личным опытом и с мнением друзей и знакомых.

Согласно рассмотренной структуре доверия основное внимание обращается на анализ воспринимаемой клиентами надежности банка как первичного объекта доверия, а также роль вторичных объектов в формировании доверительных ожиданий по отношению к финансовому институту. На формирование доверия населения к различным финансовым институтам значительное влияние оказывают коллективные представления, которые формируются, с одной стороны, в публичном круге общения, связанном со средствами массовой информации и коммуникации, а с другой – в приватной сфере, в которой высока значимость личного опыта и мнения друзей и знакомых. В соответствии с тем, каким образом представляется компания и ситуация в целом, возникает система индикаторов риска и благополучия, а также определяется круг информационных источников, заслуживающих доверия, и выстраивается стратегия действий.

Укрепление доверия к банковской системе – это задача общегосударственного масштаба, требующая объединения усилий не только государства, но и банков, населения, что позволит в будущем создать условия для повышения качества жизни населения и, безусловно, для дальнейшего развития российской банковской системы.

Результаты многих исследований свидетельствуют о том, что ключевыми факторами в восприятии потенциальных клиентов банка на сегодняшний день являются: уровень доверия опрошенных, профессионализм сотрудников и качество обслуживания, а также наличие долгосрочных отношений с банком. Доверие к банку – это ключевой момент в восприятии банка клиентом и основной фактор при выборе того или иного банковского учреждения. Репутация банка, отзывы, финансовые показатели и тарифы, безусловно, влияют на уровень доверия к банку, но в сознании каждого клиента складывается индивидуальное субъективное отношение к банку, которое, в большей мере, основывается на личной оценке в ходе получения услуги и общения с сотрудниками банка. У банка есть возможность либо завоевать доверие клиента, либо оставить в его сознании негативное впечатление и навсегда потерять его. Результат и период сотрудничества с клиентом непосредственно зависит от качества обслуживания каждым отдельным сотрудником в каждом отделении. И если после всего одного визита клиент останется неудовлетворенным работой конкретного сотрудника, то он останется неудовлетворенным работой банка в целом. Необходимо понимать, что если финансовое учреждение не будет стремиться к привлечению клиентов, качественной работе с ними и повышению их лояльности, в долгосрочной перспективе оно не может быть прибыльным.

[1] *Кузина, О.Е.* Формирование доверия в массовом инвестиционном поведении // Социологический журнал, 1999.

Грамотно реализуемая политика банка, учитывающая влияние на уровень доверия клиентов коллективных представлений, сформированных с одной стороны, в публичном круге общения, связанном со средствами массовой информации и коммуникации, а с другой – в приватной сфере, в которой высока значимость личного опыта и мнения друзей и знакомых, а также включающая в себя меры по воздействию на эти факторы, способна повлиять на уровень доверия клиентов и потенциальных клиентов к данному финансовому институту. Подобная стратегия основана на таких принципах, как адаптация банковских продуктов и услуг к потребностям конкретного клиента, обеспечение необходимого качества обслуживания, учет особенностей бизнеса клиента.

Кроме того, нельзя не признать зависимость доверия населения к банкам от доверия к государству и проводимой им кредитно-денежной политики. Соответственно поддержка банка со стороны государства в виде участия в составе акционеров, предоставления финансовой поддержки для поддержания ликвидности и т. д. является гарантией высокого уровня доверия к данному финансовому институту в сложившейся на данный момент текущей рыночной ситуации. Увеличению уровня доверия также может способствовать привлечение в состав акционеров какого-либо крупного авторитетного международного инвестора.

Среди тенденций современного времени можно также выделить уменьшение уровня доверия к рейтинговым агентствам и международным аудиторским компаниям, прогнозы которых все чаще не соответствуют действительности. Ранее высокий рейтинг от таких авторитетных рейтинговых агентств как *Moody's Investor Service*, *Fitch* и *S&P* являлся достаточным показателем надежности финансового института и определял уровень доверия к нему инвесторов и клиентов. Однако прогнозы рейтинговых агентств в условиях кризиса все чаще вызывают сомнения в их полной достоверности, что все чаще подтверждается банкротством банков с высокими рейтингами.

Следовательно, банк с грамотно построенной клиентоориентированной стратегией в сочетании с поддержкой государства будет иметь максимальный уровень доверия со стороны населения в условиях текущей ситуации на финансовом рынке.

Список литературы

1. Экономика и социология доверия / под ред. Ю.В. Веселова. – СПб.: Социологическое общество им М.М. Ковалевского, 2004.

2. *Артюхин, А.* Прогноз развития российской банковской системы: Рейтинговое агентство Moody's Investors Service, 2008.

3. *Геращенко, В.В.* Россия и деньги. Что нас ждет? – М., 2009.

4. *Сасаки, М., Латов Ю., Ромашкина, Г., Давыденко, В.* Доверие в современной России // Вопросы экономики. – 2010. – № 2. – С. 84.

5. *Фукуяма, Ф.* Доверие. Социальные добродетели и созидание благосостояния. – М., 2006.

© Голубев Н.К., 2011

Л.С. Львов

ФОРМИРОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ МИГРАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЛЬВОВ Лев Сергеевич – заместитель главы Ленинского муниципального района Московской области (e-mail: lelvo@rambler.ru)

Аннотация. *Статья посвящена перспективам дальнейшего демографического, политического и социально-экономического развития России, которые во многом определяются параметрами сложившейся миграционной ситуации в стране. Рассматриваются вопросы контроля трудовой миграции со стороны городских властей столичного мегаполиса, а также схема привлечения иностранных рабочих сил для трудовой деятельности.*

Ключевые слова: *трудовая миграция, концепция государственной миграционной политики, адаптация и интеграция мигрантов.*

Согласно среднему варианту прогноза Росстата в 2010–2020 гг. благодаря принимаемым мерам в области демографической политики удастся добиться замедления процесса депопуляции и достичь относительной стабилизации численности населения страны. Основной проблемой в этот период будет заметное сокращение численности населения в трудоспособном возрасте. Сокращение трудоспособного населения может осложниться тенденцией замедления миграционного прироста, который в 2010 г. составил 158 тыс. человек, что почти на 90 тыс. меньше, чем в 2009 г.

Этот период связан с модернизацией российской экономики и переходом на инновационный сценарий развития. Присущие ему процессы будут сопровождаться увеличением спроса на труд в целом, а также изменением его профессионально-квалификационной структуры, которые не в полной мере смогут удовлетворяться за счет национальных трудовых ресурсов.

В сложившейся ситуации назрела необходимость как повышения мобильности российского населения, так и оптимизации международных миграционных потоков в соответствии с потребностями социально-экономического и демографического развития страны.