



DOI: 10.19181/inter.2026.18.2.2

EDN: MABZMF

Внедрение искусственного интеллекта в организационные практики: доверие, легитимность и этические вызовы (на материалах экспертных интервью)

Ссылка для цитирования:

Багдасарян Д. А. Внедрение искусственного интеллекта в организационные практики: доверие, легитимность и этические вызовы (на материалах экспертных интервью) // Интеракция. Интервью. Интерпретация. 2026. Т. 18. № 2. С. 126–146. <https://doi.org/10.19181/inter.2026.18.2.2> EDN: MABZMF

For citation:

Bagdasaryan D. A. (2026) Introduction of Artificial Intelligence into Organizational Practices: Trust, Legitimacy and Ethical Challenges (Based on Expert Interviews). *Interaction. Interview. Interpretation*. Vol. 18. No. 2. P. 126–146. <https://doi.org/10.19181/inter.2026.18.2.2>



Багдасарян Диана Арцруновна

Санкт-Петербургский государственный
экономический университет,
Санкт-Петербург, Россия

E-mail: bagdasaryan.di@gmail.com

Статья посвящена изучению того, как специалисты, занятые в различных профессиональных контекстах — банковском и ИТ-секторах, академической среде, бизнес-аналитике и малом предпринимательстве, конструируют доверие к искусственному интеллекту (ИИ), интерпретируют его институциональную легитимность и формулируют этические границы автоматизации в организационных практиках. Эмпирическую основу исследования составляют шесть полуструктурированных экспертных интервью, проведенных в 2026 году по авторскому гайду из восьми тематических блоков; качественный материал сопоставлен с данными авторского опроса (n = 448, Санкт-Петербург, 2024–2026), а также данными ВЦИОМ, Левада-Центра¹ и НИУ ВШЭ. Дизайн исследования — эксплораторное качественное исследование с количественной валидацией: интервью реконструируют смысловые конструкторы

¹ АНО «Левада-Центр» внесена Минюстом в реестр некоммерческих организаций, выполняющих функции иностранного агента. Далее в тексте отмечено *.



экспертов, опрос фиксирует распространенность соответствующих установок в более широкой совокупности. Анализ транскриптов проведен методом тематического анализа в логике В. Браун и В. Кларк. Выявлены три модели экспертного отношения к ИИ — операциональное, техно-критическое и бизнес-адаптивное доверие; зафиксирована устойчивая нормативная позиция: «доверяй, но проверяй», — вне зависимости от профессионального контекста; описан регуляторный разрыв между общественным запросом на государственный контроль ИИ и низкой осведомленностью граждан об уже действующих нормах.

Ключевые слова: искусственный интеллект; экспертные интервью; организационные практики; доверие к ИИ; легитимность; этика ИИ; тематический анализ

Введение

Цифровизация экономики и общественной жизни создала принципиально новую среду для организационного управления. ИИ из инструмента научно-технического прогресса превратился в системообразующий элемент современных организаций — финансовых институтов, органов государственного управления, образовательных учреждений, ИТ-компаний, малого бизнеса. Эта трансформация порождает не только технологические, но и социологические вопросы: как и в каких контекстах формируется или разрушается доверие к автоматизированным системам? Кто несет ответственность за последствия алгоритмических решений? Какие границы автоматизации воспринимаются профессиональными сообществами как легитимные?

По данным НИУ ВШЭ, уровень регулярного пользования интернетом взрослым населением России достиг 90%, смартфонами владеют около 81% граждан [НИУ ВШЭ, 2024]. ВЦИОМ фиксирует, что около 70% россиян в целом доверяют государственным цифровым сервисам, тогда как Левада-Центр* оценивает уровень институционального доверия значительно ниже — порядка 49%². Это расхождение указывает на ситуативный характер цифрового доверия и делает релевантным изучение того, как профессионалы конкретных организаций объясняют свои практики использования ИИ.

Так, публикации в журнале «Интеракция. Интервью. Интерпретация» последовательно разрабатывают вопрос о применении количественных и качественных методов к анализу цифровых феноменов. Например, М. Александрова демонстрирует возможности машинного обучения и классификации текстовых данных в качественных исследованиях, ставя под сомнение

² Доверие россиян к цифровым технологиям и искусственному интеллекту: данные репрезентативных опросов // ВЦИОМ. 2024. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/doverie-k-ii> (дата обращения: 01.05.2026).

Доверие к социальным институтам в России: данные опросов 2024–2026 гг. // Левада-Центр*. 2026. URL: <https://www.levada.ru/> (дата обращения: 01.05.2026).

жесткое разграничение методологических парадигм [Александрова, 2021]. Дискуссия «В одной лодке?» свидетельствует о том, что внедрение ИИ-инструментов в исследовательский процесс требует не только технического, но и концептуального осмысления [Колотовкина, 2023]. Актуальный спецвыпуск «Участие искусственного интеллекта в качественных исследованиях: практики, перспективы, этика» продолжает эту линию. Настоящая статья вносит в дискуссию методологическое предложение: рамку эксплораторного качественного исследования с количественной валидацией, подходящую для исследовательских ситуаций, в которых классический смешанный дизайн с приоритетом репрезентативности недостижим, но необходимо сопоставление индивидуальных нарративов с распределением установок в более широкой совокупности.

Исследовательские вопросы статьи:

1. Каким образом профессиональный контекст (банковский сектор, ИТ, академическая среда, бизнес-аналитика, малое предпринимательство) формирует различные модели доверия к ИИ?
2. Как эксперты обосновывают необходимость человеческого контроля (human-in-the-loop) в условиях нарастающей автоматизации, и в каких организационных формах этот принцип закрепляется?
3. Какие этические риски применения ИИ воспринимаются экспертами и массовыми респондентами как наиболее острые, и как это восприятие соотносится с существующими и формирующимися регуляторными механизмами?

Теоретическая рамка

Цифровые риски и абстрактные системы

В условиях массового внедрения ИИ традиционные подходы к социальным рискам нуждаются в реинтерпретации. Концепция «общества риска» У. Бека постулирует рукотворный характер рисков современности: они возникают как побочный продукт самой технологической рационализации, а не как внешние угрозы [Beck, 1992: 21]. Применительно к ИИ это означает, что алгоритмические ошибки, утечки данных и дезинформация структурно встроены в логику технологического развития. Э. Гидденс дополняет эту картину концептом онтологической безопасности, поддерживаемой доверием к абстрактным системам — экспертному знанию, технологическим стандартам, институтам [Giddens, 1990: 36]. ИИ представляет собой новый тип такой абстрактной системы: пользователь, лишенный возможности проверить логику работы алгоритма, опирается на репутацию разработчиков, институциональные гарантии и собственный опыт [Giddens, 1991: 20]. Собранные ранее автором данные опроса (n = 448) фиксируют такие риски как актуальные: 60% респондентов обеспокоены ошибками ИИ, 50% — утечками персональных данных, 49% — дезинформацией и дипфейки, 44% — угрозами приватности [Маргулян, Багдасарян 2025].



ИИ в организационных практиках: принятие и доверие

Социология организаций сформировала несколько ключевых рамок описания процессов принятия технологических инноваций. Модель принятия технологий (TAM) Ф. Дэвиса связывает принятие технологии с воспринимаемой полезностью и простотой использования [Davis, 1989: 320]. Объединенная теория UTAUT В. Венкатеша и соавторов к этому добавляет социальное влияние и благоприятствующие условия [Venkatesh et al., 2003: 426]. Эти расширения принципиальны для исследования ИИ: решение об использовании ИИ-инструментов в организации редко индивидуально — оно определяется нормами, ожиданиями коллег и инфраструктурой.

Особую роль играет здесь доверие как самостоятельная переменная. Работы Д. Гефена и соавторов, Х. Чона и соавторов показывают, что даже технология, оцениваемая как полезная, может отклоняться, если пользователь не доверяет ей [Gefen et al., 2003: 53; Choung et al., 2023: 1727]. Применительно к ИИ эта зависимость усилена непрозрачностью алгоритмов и нестабильностью результатов. Эмпирические данные опроса это подтверждают: 96,2% респондентов признают ИИ полезным; 87% используют его регулярно, однако уровень доверия резко различается по сферам (государственное управление — 74%, здравоохранение — 62%, судопроизводство — 49%, образование — 44%, HR-практики — 35%) [Маргулян, Багдасарян 2025]. Теория диффузии инноваций Э. Роджерса позволяет описать неравномерность распространения ИИ между отраслями: финансовый сектор, как правило, опережает академическую и образовательную среду [Rogers, 2003: 15].

Институциональная легитимность ИИ

М. Сачман выделяет три типа легитимности: прагматическую (основанную на воспринимаемой пользе), моральную (на соответствии нормативным ценностям) и когнитивную (на восприятии практики как само собой разумеющейся) [Suchman, 1995: 578]. Прагматическая легитимность ИИ связана с операциональной пользой; моральная — с этическими требованиями (конфиденциальностью, недискриминацией, прозрачностью); когнитивная предполагает, что ИИ воспринимается как естественный элемент организационной жизни. Диффузия организационных практик в сфере ИИ описывается через концепцию изоморфизма П. Димаджо и У. Пауэлла: принудительный механизм задается «Стратегией развития ИИ до 2030 года»³ и формирующимся регулированием, миметический — ориентацией на лучшие отраслевые практики *best practices*, нормативный — профессиональной социализацией и стандартами [DiMaggio, Powell, 1983: 148]. Системное доверие к ИИ как абстрактной системе, в свою очередь, согласно Н. Луману, выполняет функцию редукции сложности: ответственность переносится на организацию-разработчика и организацию-пользователя, а не на сам алгоритм [Luhmann, 1979: 15].

³ Стратегия развития искусственного интеллекта на период до 2030 года. Утверждена Указом Президента РФ № 490 от 10.10.2019. URL: <https://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201910110003> (дата обращения: 01.03.2026).

Этические вызовы внедрения ИИ

Этическое измерение ИИ охватывает несколько взаимосвязанных проблем. Первая — непрозрачность алгоритмов («черный ящик»): современные нейронные сети принимают решения, не поддающиеся формальной логической реконструкции [Sarogna, 2023]. Вторая — алгоритмическое неравенство: модели, обученные на исторических данных, воспроизводят и усиливают социальные предрассудки, причем дискриминация воспринимается как объективная [Sarogna, 2023]. Третья — диффузия ответственности: разработчик, организация-пользователь и конкретный сотрудник несут разную и не всегда формализованную ответственность за алгоритмическое решение. Культурная теория риска М. Дуглас и А. Вилдавски объясняет, почему разные социальные группы по-разному оценивают эти риски: восприятие риска детерминировано культурными ценностями и социальными отношениями, а не объективными характеристиками угрозы [Douglas, Wildavsky, 1982].

Типология ИИ-инструментов: специализированные и генеративные

В существующих социологических обсуждениях ИИ нередко предстает как единый объект, однако материалы интервью настоящего исследования (см. раздел «Эмпирический анализ») показывают необходимость аналитического различения двух классов инструментов. **Специализированные ИИ-системы** — внутренние корпоративные модели, обученные на отраслевых данных и интегрированные в защищенный контур организации (например, кредитный скоринг, антифрод, внутренние помощники банка). **Генеративные ИИ-инструменты** — публично доступные большие языковые модели (ChatGPT, Claude, отечественные аналоги), интегрируемые пользователями в персональные и рабочие задачи. Эта дистинкция принципиальна с точки зрения легитимности: специализированные системы вписаны в существующие корпоративные регламенты безопасности и получают прагматическую легитимность относительно быстро; генеративные инструменты, напротив, обходят организационные границы и требуют выработки новых нормативных рамок. Это различие явно проступает в нарративах информантов из банковской сферы и ИТ-сектора (см. раздел «Эмпирический анализ», пункты «Доверие к ИИ: операциональное, технико-критическое и предпринимательски-адаптивное», «Границы автоматизации и принцип human-in-the-loop»).

Методология

Исследовательский дизайн

Наше исследование выполнено в рамках **эксплораторного качественного исследования с количественной валидацией**. Принципиально важно уточнить эту формулировку относительно более распространенного понятия «смешанный дизайн» [Creswell, Plano Clark, 2018]. Классический смешанный дизайн предполагает либо параллельное проведение качественного



и количественного компонентов с последующей триангуляцией, либо последовательную интеграцию, в которой каждый компонент решает соразмерную задачу. В настоящем исследовании задачи компонентов структурно несимметричны: основной компонент — экспертные интервью, реконструирующие смысловые конструкты (как профессионалы определяют доверие, легитимность и границы автоматизации); вспомогательный — массовый опрос, фиксирующий распространенность соответствующих установок в более широкой совокупности и обеспечивающий внешний количественный «якорь» для интерпретации интервью. Опрос не претендует на репрезентативность на уровне страны и не используется для статистического тестирования гипотез, его функция валидационная и контекстуализирующая. Такой дизайн представляется адекватным для эксплораторного этапа изучения нового феномена и для исследовательских ситуаций, в которых полноценная репрезентативная выборка невозможна.

Выборка экспертных интервью

Сформирована целевая выборка из шести экспертов по принципу максимальной вариации профессиональных контекстов взаимодействия с ИИ. Все информанты дали информированное согласие; имена анонимизированы либо указаны с разрешения. Краткая характеристика выборки представлена в таблице 1.

Таблица 1

Характеристика выборки экспертных интервью

Условное обозначение	Профессиональный контекст	Должность / роль	Стаж, лет	Тип ИИ-практики
Банковский аналитик	Банковский сектор	Аналитик в банке	7+	Внутренние ИИ-инструменты, коддинг, аналитика
Банковский консультант	Банковский сектор	Старший консультант банка	2	Внутренние нейросетевые решения, регламенты
Продуктовый аналитик	Банковский сектор / финансовые технологии	Продуктовый аналитик (Т-Банк)	5+	50+ внутренних LLM, генеративные ИИ
Бизнес-аналитик	Бизнес-аналитика	Бизнес-аналитик в крупной компании	6+	Замена ручного контроля качества на ИИ-контроль, генеративные LLM
ИТ-доцент	ИТ-сектор + академическая среда	Доцент кафедры информатики; ИТ-фриланс	10+	Специализированные ИИ-системы и генеративные ИИ-инструменты, обучение студентов

Условное обозначение	Профессиональный контекст	Должность / роль	Стаж, лет	Тип ИИ-практики
Преподаватель математики	Академическая среда	Преподаватель-исследователь в области математики	4,5 в науке, 3,5 — в преподавании	ИИ как объект критической рефлексии
Предприниматель	Малое предпринимательство (строительство)	Собственник строительной компании	15	Генеративные ИИ-инструменты для управления, ведения документации

Замечание: для удобства изложения далее используются краткие обозначения: «банковский аналитик», «банковский консультант», «продуктовый аналитик», «бизнес-аналитик», «ИТ-доцент», «преподаватель математики», «предприниматель». Все интервью проведены в 2026 году, продолжительность 50–90 минут, аудиозапись с разрешения, последующая транскрипция.

Инструментарий: сценарий интервью

Сценарий структурирован по восьми тематическим блокам: 1) социальная безопасность и цифровые угрозы; 2) цифровые изменения в организации; 3) социальные технологии в профессиональной среде; 4) ИИ в организации; 5) доверие к ИИ; 6) границы автоматизации; 7) этические риски, связанные с использованием ИИ; 8) регулирование. Для разных информантов гайд адаптировался: в интервью с представителями академической среды акцент смещался к образованию, в предпринимательских — к бизнес-кейсам, в банковских — к корпоративным регламентам. Такая адаптация — стандартная практика полуструктурированного интервью. Изменения учитывались при последующей интерпретации (см. раздел «Обсуждение», «Три профиля экспертного отношения к ИИ»).

Количественный компонент

Авторский опрос проведен в Санкт-Петербурге в 2024–2026 годах (n = 448). Сбор данных был организован комбинированно: с помощью онлайн-формы (Google Forms), распространяемой через социальные сети и студенческие сообщества, и офлайн-анкетирования на бумажных бланках на территории университетских кампусов и общественных площадок города. Выборка — без квот по полу, возрасту или образованию; респонденты — жители Санкт-Петербурга от 18 лет. Двухгодичная длительность сбора объясняется несколькими факторами: поэтапностью диссертационного проекта, в рамках которого проводился опрос; намеренным охватом разных групп респондентов (например, студентов, занятых в различных секторах) в разные временные периоды; необходимостью сопоставления установок в динамике на фоне



быстрого распространения генеративных ИИ-инструментов в 2024–2026 годах. Социодемографические характеристики выборки: 56% — женщины, 44% — мужчины; распределение по возрасту: 18–25 лет — 38%, 26–35–27%, 36–50–22%, 50+ — 13%; высшее образование (или незаконченное высшее) — 78%; занятость: студенты — 32%, специалисты в найме — 41%, самозанятые/предприниматели — 11%, пенсионеры — 9%, прочие — 7%. Подчеркнем: опрос является эксплораторным и не претендует на репрезентативность населения Санкт-Петербурга или Российской Федерации в целом; он используется в настоящей статье как контекст для интерпретации интервью, а не как самостоятельное основание для статистических обобщений. Подробные результаты опубликованы отдельно [Маргулян, 2025].

Для внешней валидации используются данные общероссийских опросов: ВЦИОМ — о доверии к цифровым технологиям и ИИ; Левада-Центр* — о доверии к социальным институтам⁴; НИУ ВШЭ («Цифровая экономика») — о практиках цифровизации [НИУ ВШЭ, 2026].

Анализ данных

Транскрипты интервью анализировались методом **тематического анализа** в рамках предложенных В. Браун и В. Кларк [Braun, Clarke, 2006]. Анализ проходил в шесть этапов: 1) ознакомление с данными через многократное чтение транскриптов; 2) первичное (открытое) кодирование значимых сегментов; 3) поиск тем — группировка кодов в более крупные смысловые кластеры; 4) ревизия тем относительно полного датасета; 5) определение и наименование тем; 6) написание аналитического отчета с выбором репрезентативных цитат. Подчеркнем, что выбор тематического анализа (а не grounded theory в строгом смысле, для которой требовалось бы теоретическое насыщение и итеративный сбор данных) соответствует эксплораторной природе исследования и заранее заданной теоретической рамке (см. раздел «Теоретическая рамка»). На уровне аналитической работы сформированы три тематических кластера: конструкты доверия к ИИ; границы автоматизации и принцип human-in-the-loop; этические риски и регулирование.

Этические принципы и ограничения

Все участники дали информированное согласие на интервью и аудиозапись. Идентифицирующие детали в цитатах опущены или замаскированы. Опрос проводился анонимно. Основные ограничения исследования: выборка интервью — шесть экспертов, что, по мнению А. Страусса и Дж. Корбин, недостаточно для теоретического насыщения и для широких типологических обобщений [Strauss, Corbin, 1990]; опрос ограничен Санкт-Петербургом и не репрезентативен на национальном уровне; исследование носит эксплораторный характер и формулирует гипотезы для последующей проверки.

⁴ Доверие россиян к цифровым технологиям и искусственному интеллекту: данные репрезентативных опросов // ВЦИОМ. 2024. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/doverie-k-ii> (дата обращения: 01.05.2026).

Доверие к социальным институтам в России: данные опросов 2024–2026 гг. // Левада-Центр. 2026. URL: <https://www.levada.ru/> (дата обращения: 01.05.2026).

Эмпирический анализ

Доверие к ИИ: операциональное, технико-критическое и предпринимательски-адаптивное

Первый тематический кластер объединяет высказывания всех шести экспертов о том, как формируется доверие к ИИ. Анализ показал, что доверие интерпретируется информантами не как статичная установка, а как **динамический процесс**, формирующийся через практику и опыт; при этом обнаруживаются три различающихся профиля.

Операциональное доверие характерно для информантов финансового сектора и бизнес-аналитики. Здесь доверие количественно оценивается (70–80%), привязано к конкретным инструментам и встроено в корпоративные регламенты. Банковский аналитик формулирует это так:

«Я бы оценил свое доверие к ИИ примерно на 70–80 процентов. Это значит, что я всегда проверяю то, что он выдает. Особенно когда дело касается клиентских данных — там у нас вообще отдельные регламенты» (банковский аналитик, 2026).

Аналогичную позицию занимает банковский консультант:

«У нас есть внутренние нейросетевые решения... Они, как говорят наши ИТ-специалисты, действительно обеспечивают защищенность данных» (банковский консультант, 2026).

Принципиален при этом контур использования:

«У нас есть регламенты, которые регулируют, какую информацию можно выносить за пределы компании... Мы не должны скармливать данные нейросетям и тем более рассказывать кому-то за пределами компании» (банковский консультант, 2026).

Продуктовый аналитик Т-Банка добавляет к этой картине деталь корпоративной экосистемы:

«У нас внутри банка больше пятидесяти разных языковых моделей... Есть единый интерфейс типа PreGPT, есть DataMeister для работы с базами данных» (продуктовый аналитик, 2026).

Доверие здесь зависит от типа инструмента и чувствительности данных:

«К внутренним моделям доверие выше, потому что они в защищенном контуре. К открытым — ниже, и туда мы клиентские данные не выносим» (продуктовый аналитик, 2026).



Бизнес-аналитик описывает, как ИИ полностью берет на себя некоторые функции:

«У нас целиком сократили отдел контроля качества и заменили его ИИ — он анализирует все звонки и переписки. Это работает, потому что есть процедуры верификации» (бизнес-аналитик, 2026).

Технико-критическое доверие характерно для информантов из академической среды и ИТ-сектора. Здесь доверие концептуализируется не как операциональный параметр, а как объект философской рефлексии и эпистемической осторожности. ИТ-доцент вводит принципиальное различие типов инструментов:

«Когда мы говорим „ИИ“, это слишком общо. Одно дело — специализированная модель для распознавания изображений, обученная на конкретных данных. Совсем другое — генеративная модель общего назначения, которая может с уверенным видом написать совершенную чепуху» (ИТ-доцент, 2026).

Это различие — ключевое: оно соответствует предложенной нами в разделе «Теоретическая рамка» (пункт «Типология ИИ-инструментов: специализированные и генеративные») типологии и объясняет, почему общие опросы о доверии к ИИ дают противоречивые результаты. Преподаватель математики формулирует емкую метафору:

«ИИ — это работник, который способен выполнять любую работу, но очень плохо. То есть он способен сделать все что угодно, но за ним требуется постоянная проверка» (преподаватель математики, 2026).

Эта метафора низкоквалифицированного универсала структурно близка к корпоративной формулировке Т-Банка, в которой ИИ-помощник в клиентском интерфейсе помечен как *«сотрудник с ограниченными возможностями»*, что обеспечивает ему *«лояльную очередь»* от клиентов (продуктовый аналитик, 2026). Налицо удивительная смысловая схожесть: и информант из академической среды, и продуктовый менеджер крупного банка приходят к одной и той же институциональной метафоре ИИ как ограниченно компетентного сотрудника.

Бизнес-адаптивное доверие обнаруживается у предпринимателя малого бизнеса. Здесь доверие формируется через личную траекторию освоения:

«Сначала я был полным скептиком. Ну что это? Очередная игрушка. Потом, когда попробовал, был восторг: казалось, теперь все можно! Сейчас я понимаю, что ИИ — это молоток: им можно забить гвоздь, а можно ударить себе по пальцу. Все зависит от того, кто пользуется» (предприниматель, 2026).

Эта эволюция «скепсис → восторг → реалистичное восприятие» — характерная траектория, описываемая в литературе по диффузии инноваций [Rogers, 2003] и обнаруживаемая в наших данных как стандартный паттерн адаптации в условиях, не закрепленных корпоративными регламентами.

Распределение этих установок в массовой выборке также различимо. Данные опроса фиксируют, что 96,2% респондентов признают ИИ полезным, 87% используют его регулярно, при этом 95% настаивают на необходимости человеческого контроля [Маргулян, Багдасарян 2025]. Это согласуется с общероссийской картиной: ВЦИОМ отмечает высокий уровень доверия к государственным цифровым сервисам (около 70%), тогда как Левада-Центр* фиксирует значительно более низкое доверие к социальным институтам в целом (около 49%)⁵. Иначе говоря, цифровое доверие — ситуативное: оно связано с конкретными сервисами и инструментами, а не институтами как таковыми.

Границы автоматизации и принцип human-in-the-loop

Второй тематический кластер фиксирует позицию по границам автоматизации. Здесь, в отличие от первого кластера, наблюдается **смысловая конвергенция** всех шести экспертов на одной нормативной позиции: ни один не считает допустимым автономное принятие решений ИИ в значимых ситуациях. Эта конвергенция тем более примечательна, что аргументация различается.

В **банковской и бизнес-аналитической перспективе** human-in-the-loop встроены в регламенты.

«Это не недоверие, это просто здравый смысл» (банковский аналитик, 2026).

«Пока что человеку, специалисту приходится перепроверять большинство решений на основе искусственного интеллекта, поскольку галлюцинации до сих пор проявляются» (банковский консультант, 2026).

Принципиально, что верификация институционализована. Продуктовый аналитик описывает ее как «доверяй, но проверяй» вместо строгого регламента:

«У нас нет правила: „перепроверь каждый пятый ответ“. Есть культура, в которой ты по умолчанию не доверяешь модели полностью» (продуктовый аналитик, 2026).

⁵ Доверие россиян к цифровым технологиям и искусственному интеллекту: данные репрезентативных опросов // ВЦИОМ. 2024. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/doverie-k-ii> (дата обращения: 01.05.2026).

Доверие к социальным институтам в России: данные опросов 2024–2026 гг. // Левада-центр. 2026. URL: <https://www.levada.ru/> (дата обращения: 01.05.2026).



Бизнес-аналитик добавляет любопытный пример пользовательского интерфейса как материализации принципа human-in-the-loop:

«В Т-Банке есть кнопка „оспорить“: если ИИ принял решение, а клиент с ним не согласен, его кейс уходит к человеку. Это часть продукта, а не побочная история» (бизнес-аналитик, 2026).

Здесь принцип human-in-the-loop из абстрактной нормы превращается в элемент дизайна сервиса.

В **академической среде** обоснование шире — этическое и социальное. Преподаватель математики формулирует принципиальную позицию:

«ИИ не должен принимать никаких решений самостоятельно. Он может какую-то работу оптимизировать, но некие принимаемые решения должен проверять обязательно человек в конце концов» (преподаватель математики, 2026).

Особенно показателен его анализ судебной системы:

«Суды — это четкая алгоритмическая штука. Есть закон, судья должен в соответствии с законом судить. Очевидно, ИИ способен гораздо лучше обрабатывать базы данных и выносить соответствующее решение. Но при этом доверие людей к этой системе гораздо меньше, потому что ИИ более чужд человеку. Как будто решение, вынесенное живым судьей, человечнее» (преподаватель математики, 2026).

Этот фрагмент демонстрирует разрыв между **технической компетентностью** и **социальной приемлемостью** алгоритмического решения — то, что в типологии М. Сачмана соответствует разрыву между прагматической и когнитивной легитимностью [Suchman, 1995]. Преподаватель математики также формулирует проблему «груза безопасности» (security theater):

«Должен быть ответственный, компетентный ответственный. Но в реальной жизни, скорее всего, даже если будет назначен какой-то ответственный, этот ответственный будет перегружен, некомпетентен, и мы получим условный груз безопасности» (преподаватель математики, 2026).

Это явление структурно соответствует тому, что в социологии организаций описывается как decoupling — разрыв между официальной политикой и фактической практикой [DiMaggio, Powell, 1983].

В **академической среде** добавляется образовательное измерение. ИТ-доцент описывает, как формализуется граница использования ИИ в обучении:

«В этом году в нашем университете официально допускается использование ИИ в выпускных квалификационных работах — до 10% сгенерированного текста в первой главе при условии явного указания. Это попытка ввести правило в ситуацию, где запрет все равно не работает» (ИТ-доцент, 2026).

Здесь видна институционализация human-in-the-loop в академической норме: ИИ не запрещен, но ограничен и маркирован.

В **бизнес-перспективе** граница задается практически — через личный ритуал. Предприниматель описывает «манифесты» для ChatGPT и Claude — формализованные инструкции, которые он каждый раз передает модели для предсказуемости результата:

«Я понял, что без четкого ТЗ от меня ИИ выдает ерунду. Поэтому у меня есть свои „манифесты“ — длинные промпты, в которых я объясняю, кто я, что мне нужно, как должен выглядеть результат» (предприниматель, 2026).

Это интересный случай **низовой нормотворческой практики**: в отсутствие корпоративных регламентов пользователь конструирует собственный аналог рамок верификации.

Согласие на необходимость человеческого контроля поддерживается и данными опроса: 95% респондентов считают необходимым контроль человека над решениями ИИ, причем этот показатель практически не зависит от возраста, пола и образования [Маргулян, Багдасарян 2025]. Эта универсальность позволяет говорить о human-in-the-loop как о **широкой социальной норме**, а не только профессионально-экспертной.

Этика, регулирование, неравенство

Третий тематический кластер объединяет высказывания о наиболее острых этических рисках и о соотношении общественного запроса и регулирования.

Алгоритмическое неравенство артикулируется в нескольких ракурсах. Преподаватель математики формулирует парадоксальный сценарий инвертированного неравенства:

«Элита будет обучаться в закрытых школах, писать карандашами. Массовые люди будут обучаться с помощью ИИ. Такую опасность я вижу» (преподаватель математики, 2026).

ИТ-доцент дает прикладную иллюстрацию:

«В ИТ-рынке у нас сейчас лопнул пузырь. Джуниоров не нанимают — их работу делает ИИ. Богатые компании богатеют, у них есть инфраструктура и сильные специалисты, способные выжать из ИИ максимум. Бедным остается либо переучиваться, либо уходить» (ИТ-доцент, 2026).



Банковский консультант формулирует аналогичную обеспокоенность относительно уровня инфраструктуры:

«Доступ платный, не у всех одинаковая платежеспособность. Понятно, что дальше кто-то будет иметь лучший доступ к этому благу, как и ко всем остальным благам» (банковский консультант, 2026).

Эти оценки экспертов согласуются с данными об уровне регионального и социального цифрового неравенства, фиксируемого в исследованиях НИУ ВШЭ [НИУ ВШЭ, 2026].

Социальная поляризация артикулируется как системный эффект массового распространения ИИ. Преподаватель математики:

«Общество становится более поляризованным. Когда люди общаются с ИИ, они общаются с агентом, который буквально создан, чтобы подтвердить их мнение» (преподаватель математики, 2026).

Здесь речь идет об «эхо-камерах» и «пузырях фильтров»; примечательно, что эта обеспокоенность артикулируется в академической перспективе, тогда как ИТ-доцент склоняется к более технократической интерпретации, видя в этой проблеме скорее задачу дизайна моделей, чем структурный эффект.

Проблема «черного ящика» формулируется четче всего академическим экспертом:

«Непрозрачная система принятия решений — это самая большая опасность. Когда в полицию внедрили ИИ, <...> непонятна логика его работы» (преподаватель математики, 2026).

Этот тезис согласуется с массовыми данными: 60% респондентов выражают обеспокоенность ошибками ИИ [Маргулян, Багдасарян 2025].

Регуляторный разрыв — наиболее яркий результат сопоставления интервью и опроса. Экспертные оценки регулирования варьируются от умеренно критических у банковских информантов: *«Какой-то федеральный закон есть, я глубоко не читал»* (банковский консультант, 2026), — до резко критических у информанта из академической среды: *«Регулирование очень слабое. ИИ свободно распространяется, свободно развивается. Государству стоило бы задуматься об ограничении, не пытаться бустить ИИ налоговыми льготами, а наоборот»* (преподаватель математики, 2026). Преподаватель математики предлагает в качестве модели аналогии с МАГАТЭ — независимым международным органом, способным устанавливать обязательные стандарты и проводить аудит. Предприниматель формулирует параллель более прагматично, ссылаясь на оценки Маккинси о потенциальном эффекте в 600 млрд долларов от ИИ в сфере недвижимости к 2035 году⁶ [McKinsey, 2024] и отмечая:

⁶ The Economic Potential of Generative AI: The Next Productivity Frontier. McKinsey Global Institute. 2024. URL: <https://www.mckinsey.com/> (accessed: 01.05.2026).

«Регулирование должно догнать, иначе мы не сможем нормально работать на международном рынке» (предприниматель, 2026).

Опрос фиксирует характерный паттерн: 80% респондентов поддерживают введение государственного регулирования ИИ, при этом лишь 16% знакомы с действующей нормативно-правовой базой [Маргулян, Багдасарян 2025]. Этот разрыв между запросом и осведомленностью представляет собой не просто информационный дефицит, но и системную проблему для гражданского контроля: невозможно эффективно требовать совершенствования норм, о которых ничего не известно. Сравнение с международным контекстом показательно: EU AI Act (2024) — риск-ориентированный подход с жесткими требованиями для высокорисковых применений ИИ — представляет собой одну из возможных моделей институционализации регулирования⁷. «Стратегия развития ИИ до 2030 года» в России, напротив, ориентирована прежде всего на стимулирование, а не на ограничение⁸. Это структурное расхождение между общественным запросом и государственной логикой представляется одним из ключевых результатов исследования.

Обсуждение

Три профиля экспертного отношения к ИИ

Сопоставление позиций экспертов позволяет выделить **три профиля** отношения к ИИ — операциональный, техно-критический и бизнес-адаптивный, каждому из которых соответствует свой тип легитимации (в терминах М. Сачмана). Операциональный профиль (отмечен среди информантов из банковской сферы и бизнес-аналитики) опирается на прагматическую легитимность: ИИ принимается как полезный инструмент, чьи риски управляются через корпоративные регламенты. Техно-критический профиль (определен в интервью с ИТ-доцентом и преподавателем математики) опирается на моральную легитимность: ИИ приемлем при условии соблюдения этических норм — прозрачности, распределения ответственности, защиты от поляризации. Бизнес-адаптивный профиль (отмечен у предпринимателя малого бизнеса) опирается на личный опыт и низовое нормотворчество в отсутствие институционализированных рамок. Подчеркнем: эти профили — не свойства людей, а **смысловые конфигурации, активируемые профессиональным контекстом**. В одном ключевом вопросе — необходимости человеческого контроля — все три профиля сходятся.

⁷ Artificial Intelligence Act (AI Act). *Official Journal of the European Union*. 2024. URL: <https://artificialintelligenceact.eu/the-act/> (accessed: 15.04.2026).

⁸ Стратегия развития искусственного интеллекта на период до 2030 года. Утверждена Указом Президента РФ № 490 от 10.10.2019. URL: <https://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201910110003> (дата обращения: 01.03.2026).



Типы ИИ-инструментов и распределение легитимности

Различение специализированных и генеративных ИИ-инструментов, обоснованное в разделе «Теоретическая рамка» (пункт «Типология ИИ-инструментов: специализированные и генеративные») и подтвержденное в интервью, позволяет уточнить распределение легитимности. **Специализированные инструменты** — внутрикорпоративные модели в защищенном контуре — относительно быстро получают прагматическую легитимность за счет встраивания в существующие регламенты безопасности (PreGPT и DataMeister в Т-Банке, банковские внутренние нейросетевые решения). **Генеративные инструменты** существуют в значительно более неопределенном нормативном пространстве: они обходят корпоративные границы, требуют выработки новых рамок (как в случае с «манифестами» предпринимателя, академическим лимитом в 10% в ВКР), и именно вокруг них концентрируется этическая и регуляторная дискуссия. Учет этой типологии позволяет точнее интерпретировать кажущуюся противоречивость данных опроса о доверии к ИИ вообще.

Парадокс доверия и гибридная модель управления

Сквозной теоретический результат исследования — концептуализация **парадокса доверия** в организационном контексте ИИ: высокий уровень инструментального доверия и фактического использования сочетается с устойчивым требованием постоянного человеческого контроля. На первый взгляд, это противоречие, на деле — рациональная адаптация к ИИ как объекту доверия: сложной вероятностной системе, производящей компетентные результаты в большинстве случаев и непредсказуемо ошибающейся в меньшинстве. В терминах Н. Лумана, здесь работает «активное доверие» — доверие, управляющее неопределенностью, а не устраняющее ее [Luhmann, 1979]. Институционально это воплощается в гибридной модели управления: ИИ выполняет рутинные операции, человек верифицирует ключевые решения и несет ответственность. Эта модель материализуется в продуктовых решениях (кнопка «оспорить», маркировка ИИ-помощника как сотрудника с ограниченными возможностями), в академических нормах (лимит 10%), в предпринимательских ритуалах («манифесты»).

Регуляторный разрыв в международной перспективе

Зафиксированный разрыв между общественным запросом на регулирование (80%) и осведомленностью о действующей базе (16%) представляет собой характерный признак ранней стадии институционализации ИИ-регулирования. Сопоставление с EU AI Act (2024) и моделью МАГАТЭ, предложенной информантом из академической среды, указывает на возможные траектории дальнейшего развития: либо отраслевая риск-ориентированная нормативная база с независимым надзором, либо доминирование стимулирующей логики при низком уровне ограничений. От выбора между этими траекториями зависит, в какой мере организационные практики, описанные нашими информантами, получают внешнюю институциональную поддержку.

Заключение

Настоящее исследование позволило получить три группы результатов, отвечающих на три исследовательских вопроса статьи.

На первый вопрос — о влиянии профессионального контекста на модели доверия — получен ответ: профессиональный контекст структурирует не столько уровень доверия (он у всех экспертов оказался избирательным), сколько способ обоснования доверия. Операциональный профиль артикулирует доверие через корпоративные регламенты, техно-критический — через этическую рефлексию и типологию инструментов, бизнес-адаптивный — через личную траекторию освоения. Эти профили не сводятся друг к другу, но в одном ключевом нормативном пункте — необходимости человеческого контроля — конвергируют.

На второй вопрос — о принципе human-in-the-loop — получен ответ: принцип не только поддерживается всеми экспертами и 95% массовых респондентов, но и получает институциональные формы — корпоративные регламенты, продуктовые элементы (кнопки оспаривания, маркировки), академические нормы (лимит ИИ-текста в работах), пользовательские ритуалы («манифесты»). Принцип human-in-the-loop, таким образом, не является ни декларацией, ни абстрактным идеалом. Это формирующийся слой социотехнических практик. Вместе с тем существует риск «груза безопасности» (security theater) — формального соответствия требованиям без реальной компетенции, и этот риск артикулируется экспертами как актуальный.

На третий вопрос — об этических рисках и регулировании — получен ответ: наиболее остро эксперты и массовые респонденты воспринимают риски непрозрачности алгоритмов, алгоритмического неравенства и социальной поляризации. Существует устойчивый разрыв между общественным запросом на регулирование (80%) и осведомленностью о существующих нормах (16%). Текущая российская логика регулирования преимущественно стимулирующая, тогда как общественный запрос — ограничительный; это структурное расхождение между «Стратегией развития ИИ до 2030 года» и общественными ожиданиями представляется одним из ключевых результатов исследования.

На основе полученных результатов формулируются дифференцированные по рассматриваемым секторам рекомендации.

Для финансового сектора: сформировать инфраструктуру ответственного пользования ИИ, то есть, поддерживать развитие специализированных ИИ-инструментов во внутренних защищенных контурах (по образцу PreGPT, DataMeister) и явно регламентировать ограничения на использование публичных генеративных моделей в отношении клиентских данных; институционализировать процедуры верификации как часть продуктового дизайна (по образцу кнопки «оспорить»).

Для академического и образовательного сектора: развивать прозрачные нормы использования ИИ в учебном и научном процессе (с лимитами, маркировкой, обязательным декларированием), сочетающие признание



неизбежности ИИ с защитой ценности самостоятельной интеллектуальной работы.

Для ИТ-сектора и платформенных бизнесов: развивать маркировку ИИ-агентов в пользовательских интерфейсах (по образцу маркировки помощника как сотрудника с ограниченными возможностями), что позволит пользователю калибровать доверие.

Для малого и среднего предпринимательства: развивать образовательные программы по основам взаимодействия с ИИ, помогающие пройти траекторию «скепсис → восторг → реалистичное восприятие» быстрее и без типичных ошибок раннего использования.

Для государства: развивать риск-ориентированный подход к регулированию (по образцу EU AI Act), повышать осведомленность граждан о действующих и формирующихся нормах, обеспечивать независимый аудит алгоритмов в социально значимых сферах (судопроизводство, здравоохранение, образование).

Методологический вклад статьи заключается в обосновании рамки эксплораторного качественного исследования с количественной валидацией как практичной альтернативы строгому смешанному дизайну в условиях, в которых полноценная репрезентативная выборка недостижима, но необходимо сопоставление индивидуальных нарративов с распределением установок в более широкой совокупности. Эта рамка позволяет избежать как методологического догматизма, так и эпистемической переоценки малых эмпирических оснований. Перспективы дальнейшего исследования включают расширение выборки интервью до достижения теоретического насыщения, лонгитюдное наблюдение за динамикой доверия по мере распространения ИИ, а также сравнительный анализ российского контекста с контекстом других стран, особенно в связи с центральной темой настоящего спецвыпуска об ИИ в качественных исследованиях.

Литература / References

Александрова М. Методы классификации текстовых данных: можно ли использовать количественный интеллектуальный анализ данных в качественном исследовании // *Интеракция. Интервью. Интерпретация*. 2021. Т. 13. № 2. С. 79–101. DOI: <https://doi.org/10.19181/inter.2021.13.2.5>

Aleksandrova M. (2021) Methods of Text Data Classification: Can Quantitative Data Mining Be Used in Qualitative Research. *Interaktsiya. Intervyu. Interpretatsiya* [Interaction. Interview. Interpretation]. Vol. 13. No. 2. P. 79–101. DOI: <https://doi.org/10.19181/inter.2021.13.2.5> (In Russ.)

Бразевич С. С., Маргулян Я. А., Багдасарян Д. А. Влияние процессов цифровизации на систему управления социальной безопасностью российского социума // *Теория и практика общественного развития*. 2023. № 11. С. 25–32. DOI: <https://doi.org/10.24158/tipor.2023.11.2>

Brazevich S. S., Margulyan Ya. A., Bagdasaryan D. A. (2023) The Impact of Digitalization Processes on the Management System of Social Security in Russian Society. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya* [Theory and Practice of Social Development]. No. 11. P. 25–32. DOI: <https://doi.org/10.24158/tipor.2023.11.2> (In Russ.)

Колотовкина А. С. В одной лодке? Дебаты о методе в меняющемся эмпирическом поле // Интеракция. Интервью. Интерпретация. 2023. Т. 15. № 4. С. 11–32. DOI: <https://doi.org/10.19181/inter.2023.15.4.1> EDN: UXGCDQ

Kolotovkina A. S. (2023) In the Same Boat? Methodological Debates in a Changing Empirical Field. *Interaksiya. Intervyu. Interpretatsiya* [Interaction. Interview. Interpretation]. Vol. 15. No. 4. P. 11–32. DOI: <https://doi.org/10.19181/inter.2023.15.4.1> (In Russ.)

Маргулян Я. А., Багдасарян Д. А. Социальное проектирование как инструмент обеспечения социальной безопасности в цифровой среде // Социология и общество: формирование и функционирование общественной памяти: Сборник докладов VII Всероссийского социологического конгресса. М.; СПб.; Ростов н/Д, 12–14 ноября 2025 года. М.: Российское общество социологов, 2025. С. 824–831.

Margulyan Ya.A., Bagdasaryan D.A. (2025) Social Design as a Tool for Ensuring Social Security in the Digital Environment. In: *Sotsiologiya i obshchestvo: formirovanie i funktsionirovanie obshchestvennoy pamyati: Sbornik dokladov VII Vserossiiskogo sotsiologicheskogo kongressa, Moscow, St. Petersburg, Rostov-on-Don, 12–14 November 2025* [Sociology and Society: Formation and Functioning of Public Memory: Proceedings of the VII All-Russian Sociological Congress]. Moscow: Rossiiskoe obshchestvo sotsiologov. P. 824–831. (In Russ.)

НИУ ВШЭ. Цифровая экономика: 2026. Краткий статистический сборник / Под ред. В. Л. Абашкина, Г. И. Абдрахмановой, К. О. Вишневого, Л. М. Гохберг. М.: НИУ ВШЭ, 2026.

Abashkin V. L., G. I. Abdrakhmanova, K. O. Vishnevskiy, L. M. Gokhberg (eds.) (2026) *NIU VShE. Cifrovaya ekonomika: 2026. Kratkij statisticheskij sbornik* [HSE University. Digital Economy: 2026. Brief Statistical Compendium]. Moscow: HSE University. (In Russ.)

Beck U. (1992) *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: SAGE.

Braun V., Clarke V. (2006) Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*. Vol. 3. No. 2. P. 77–101. DOI: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Capogna S. (2023) *Artificial Intelligence and Society*. Berlin: Springer. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-031-26862-4>

Choung H., David P., Ross A. (2023) Trust in AI and Its Role in the Acceptance of AI Technologies. *International Journal of Human-Computer Interaction*. Vol. 39. No. 9. P. 1727–1739. DOI: <https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2050543>

Creswell J.W., Plano Clark V.L. (2018) *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. 3rd ed. Thousand Oaks: SAGE.

Davis F.D. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13. No. 3. P. 319–340. DOI: <https://doi.org/10.2307/249008>

DiMaggio P., Powell W. (1983) The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*. Vol. 48. No. 2. P. 147–160. DOI: <https://doi.org/10.2307/2095101>

Douglas M., Wildavsky A. (1982) *Risk and Culture: An Essay on the Selection of Technological and Environmental Dangers*. Berkeley: University of California Press.

Gefen D., Karahanna E., Straub D.W. (2003) Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*. Vol. 27. No. 1. P. 51–90. DOI: <https://doi.org/10.2307/30036519>

Giddens A. (1990) *The Consequences of Modernity*. Stanford: Stanford University Press.

Giddens A. (1991) *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Stanford: Stanford University Press.

Luhmann N. (1979) *Trust and Power*. Chichester: Wiley.

Rogers E.M. (2003) *Diffusion of Innovations*. 5th ed. New York: Free Press.

Strauss A., Corbin J. (1990) *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: SAGE.



Suchman M. C. (1995) Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *Academy of Management Review*. Vol. 20. No. 3. P. 571–610. DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080331>

Venkatesh V., Morris M. G., Davis G. B., Davis F. D. (2003) User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*. Vol. 27. No. 3. P. 425–478. DOI: <https://doi.org/10.2307/30036540>

Сведения об авторе:

Багдасарян Диана Арцруновна — аспирант, ассистент, кафедра социологии и управления персоналом, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербург, Россия. **E-mail:** bagdasaryan.di@gmail.com. **РИНЦ Author ID:** 1116941; **ORCID ID:** 0000-0002-6433-2990.

Статья поступила в редакцию: 15.04.2026

Принята к публикации: 30.04.2026

.....

Introduction of Artificial Intelligence into Organizational Practices: Trust, Legitimacy and Ethical Challenges (Based on Expert Interviews)

DOI: 10.19181/inter.2026.18.2.2

Diana A. Bagdasaryan *Saint Petersburg State University of Economics, Saint Petersburg, Russia*
E-mail: bagdasaryan.di@gmail.com

The article examines how professionals from diverse occupational contexts — banking, IT, academia, business analytics, and small entrepreneurship — construct trust in artificial intelligence (AI), interpret its institutional legitimacy, and articulate ethical boundaries of automation in organizational practices. The empirical basis includes six semi-structured expert interviews conducted in 2026, with a structured author-developed guide of eight thematic blocks; the qualitative material is contextualized by author’s survey data (n = 448, Saint Petersburg, 2024–2026) and by all-Russian polling data from VCIOM, Levada Center, and HSE. The research design is framed as an exploratory qualitative study with quantitative validation: interviews reconstruct experts’ meaning constructs, while the survey captures the prevalence of corresponding attitudes in a broader population. Transcripts were analyzed using thematic analysis in the Braun & Clarke tradition. Three profiles of expert attitudes toward AI are identified — operational, techno-critical, and entrepreneurially-adaptive; a stable normative position of “trust but verify” emerges across professional contexts; a regulatory gap is documented between strong public demand for state oversight of AI (80%) and very low awareness of existing legal norms (16%). The article contributes to the journal’s methodological debate on

qualitative approaches to studying AI and proposes the framework of “exploratory qualitative research with quantitative validation” as a practical alternative to strict mixed-methods designs in limited-sample research situations.

Keywords: artificial intelligence; expert interviews; organizational practices; trust in AI; institutional legitimacy of AI; ethics of AI use; thematic analysis; exploratory research

Author Bio:

Diana A. Bagdasaryan — Postgraduate Student, Assistant, Department of Sociology and Human Resource Management, Saint Petersburg State University of Economics, Saint Petersburg, Russia. **E-mail:** bagdasaryan.di@gmail.com. **RSCI Author ID:** [1116941](#); **ORCID ID:** [0000-0002-6433-2990](#).

Received: 15.04.2026

Accepted: 30.04.2026