

Российский государственный гуманитарный университет

на правах рукописи

Филатова Ольга Георгиевна

ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА:
МЕДИАЭКОСИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

Научная специальность: 5.5.2 Политические институты, процессы,
технологии

Диссертация
на соискание ученой степени
доктора политических наук

Научный консультант:
доктор политических наук, профессор
Грачев Михаил Николаевич

Москва

2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Глава 1. Электронное взаимодействие власти и общества: основные концепты и направления исследования	34
1.1. Электронное участие как институционализированное взаимодействие власти и общества по вопросам публичной политики и управления	36
1.2. Цифровые государственные коммуникации. Медиаэкосистемный подход к взаимодействию государства и граждан	69
1.3. Исследования практик дискурсивно-делиберативного взаимодействия в современной публичной сфере.....	92
Глава 2. Медиаэкосистема взаимодействия государства и граждан в контексте цифровой трансформации в России: модели и направления развития.....	113
2.1. Цифровые государственные коммуникации в российской публичной сфере в 2010-2020 гг. на федеральном и региональном уровне власти.....	113
2.2. Госдиджитал 2020-2023: новые тренды в контексте развития социальных сетей.....	143
2.3. Модели медиаэкосистемы электронного взаимодействия: местный контекст.....	182
Глава 3. Повышение эффективности сотрудничества власти и общества в интересах формирования устойчивой экосистемы электронного взаимодействия.....	222
3.1. Делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества: авторский подход, инструментарий исследования, кейсы.....	225

3.2. Применение искусственного интеллекта для понимания результатов интернет-дискуссий и выявления фейк-ньюз.....	248
3.3. Разработка новых инструментов оптимизации электронного взаимодействия власти и общества.....	273
Заключение.....	288
Список литературы.....	293

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность работы. Появление и углубление каналов и инструментов электронного взаимодействия власти и общества является глобальным социально-политическим трендом последних десяти-двадцати лет. Развиваются различные цифровые платформы и сервисы, значительно облегчающие такое взаимодействие, позволяющие уже не только информировать граждан, но и предоставляющие возможность непосредственно влиять на процессы государственного управления. Электронное взаимодействие власти и общества (и роль граждан в таком взаимодействии) как исследовательская область продолжает значительно расширяться в разных странах, поддерживая тенденцию роста, обнаруженную более десяти лет назад. «Существующие теоретические исследования актуализирует значимость обращения к данной теме, показывая, что становящиеся все более доступными интернет-технологии способны повысить лояльность к власти»¹ и сократить транзакционные издержки.

При рассмотрении исследований электронного взаимодействия власти и общества автора особенно интересует понимание роли медиа как посредника коммуникации, т. е. экосистемный подход Маршала Маклюэна², который Нил Постман метафорически назвал «медиаэкологией»³. В известных существующих исследованиях электронного взаимодействия власти и общества в разных странах практически не учитывается ни роль медиа, ни экосистемный подход⁴. Поэтому исследование электронного взаимодействия власти и общества с точки зрения

¹ Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Волковский Д.В., Беген П.Н. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 3. СПб: Университет ИТМО, 2019. С. 102.

² McLuhan M. Understanding media: The extensions of man. N. Y., 1964.

³ Postman N. The Humanism of Media Ecology // Proceedings of the Media Ecology Association. 2000. Vol. 1. P. 10-16; Postman N. The reformed English curriculum // High school 1980: The shape of the future in American secondary education. N.Y.: Pitman, 1970. P. 160-168.

⁴ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84.

системной медиаэкологии представляется актуальным и требующим научной рефлексии⁵.

В данной диссертации электронное взаимодействие подробно анализируется в том числе как общественно-политический дискурс в интернете, что позволяет выявить делиберативный потенциал интерактивного взаимодействия между властью и обществом⁶. В целом вопросы, связанные с конструированием эффективного диалога между гражданами, обществом и государством, исследуются довольно активно. Тем не менее, российская наука оставляет без должного внимания проблему делиберативного взаимодействия граждан и государства по политическим вопросам в онлайн-среде, в том числе все еще отсутствует общепринятая трактовка понятия онлайн-делиберации и методика ее исследования.

Электронное взаимодействие, безусловно, является динамичным концептом, меняющим свое содержание под влиянием новых коммуникационных технологий. Современным этапом развития становится применение больших данных и машинного обучения нейронных сетей для анализа ситуации и принятия политических решений⁷, что особенно актуально в связи с появлением и развитием все более совершенных технологий искусственного интеллекта, например таких, как Chat GPT. Исследователи пишут о том, что коммуникативные среды достигли полной цифровизации, а платформизация

⁵ См.: Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // *Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis*. Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // *HCI International 2022*. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96.

⁶ См.: Chugunov A., Filatova O., Misnikov Yu. Online Discourse as a Microdemocracy Tool: Towards New Discursive Epistemics for Policy Deliberation // *ICEGOV '16 Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. ACM, NY, USA. 2016. P. 40-49; Misnikov Y., Filatova O., Chugunov A. Converting the Outcomes of Citizens' Discourses in the Cyberspace into Policy Inputs for More Democratic and Effective Government // *Beyond Bureaucracy: Towards Sustainable Governance Informatisation*. Springer International Publishing. 2017. Vol. 25. P. 259-287; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2019. № 5. С. 320-340; Filatova O., Volkovskii D. The Online Discourse as a Form of E-Participation: The Experience of Internet Discourse Research in Russia // *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. ACM, NY, USA. 2020. P.326-333.

⁷ Gil O., Cortés-Cediel M. E., Cantador I. Citizen participation and the rise of digital media platforms in smart governance and smart cities // *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)*. 2019. № 8(1). P. 19-34; Katzenbach C., Ulbricht L. Algorithmic governance // *Internet Policy Review*. 2019. № 8(4). P. 1-18.

общества и интернета через составные элементы – данные, алгоритмы, автоматизацию и интерфейсы – повлияла на общественную ценность коммуникации и информации⁸. Датафикация затрагивает различные сферы жизни общества и становится все более актуальной для процессов публичной политики и взаимодействия государства и граждан⁹. Эти сюжеты – и на уровне эмпирики, и на уровне теории – разворачиваются сейчас, но пока не получили должного осмысления и анализа, особенно применительно к российским кейсам.

Степень разработанности темы. Развитие механизмов интернет-взаимодействия власти и общества нельзя назвать новой темой исследования в мировой политической науке. В целом интернет как новое средство коммуникации начал доминировать в научных публикациях, связанных пониманием роли цифровых технологий в современном обществе, начиная с 1990-х – начала 2000-х годов. Он был метафорически представлен с помощью ряда терминов и соответствующих дискурсов, таких как информационное¹⁰ и сетевое общество¹¹; киберпространство, киберсообщество, информационная супермагистраль¹²; виртуальное сообщество и интернет-галактика¹³;

⁸ Van Dijck J., Poell T., de Waal M. *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. Oxford University Press, 2018.

⁹ Чумиков А.Н. Коммуникации государства и граждан в цифровой среде как факторы управления восприятием актуального политического контекста // *PolitBook*. 2023. № 4. С. 136-158; Scholl H. J., Scholl M. C. *Smart governance: A roadmap for research and practice* // *iConference-2014 Proceedings*. 2014. P.163-176; Styryn E. M., Mossberger K., Zhulin A. B. *Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation* // *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39. № 1. Art. 101627; Сморгунов Л.В. Институты доступности цифровых платформ и государственная управляемость // *Южно-российский журнал социальных наук*. 2020. Т. 21, №3. С. 6-19; Соколов А. В., Палагичева А. В. Предпосылки экосистемного подхода в организации гражданской активности в современной России (часть 1) // *Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС*. 2022. Т. 18, № 3. С. 272-287; Чугунов А.В. К вопросу о возможностях применения цифровых платформ в государственном управлении // *Информационные ресурсы России*. 2021. №5. С. 2-6.

¹⁰ Webster F. *Theories of Information Society*. London: Routledge, 2006.

¹¹ Castells M. *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell, 1996; van Dijk J. *The network society: social aspects of new media*. London: Sage, 2006. P. 189-192.

¹² Miller S.E. *Civilizing Cyberspace: Policy, Power and the Information Highway*. New York: ACM, 1996; Jones S.G. (Ed) *CyberSociety 2.0: revisiting computer-mediated communication and community*. London: SAGE Publications, 1998; Nunes M. *What space is cyberspace? The Internet and virtuality* // *Virtual Politics: Identity and Community in Cyberspace* / David Holmes (Ed). London: SAGE Publications, 1997. P. 163-178; McConnaughey J. *Access to the Information Superhighway* // *The Social Shaping of Information Superhighways: European and American Roads to the Information Society*. New York: St. Martin's Press, 1997. P. 221-231.

¹³ Rheingold H. *The virtual community: homesteading on the electronic frontier (revised edition)* // Cambridge, MA and London, England: The MIT Press, 2000; Castells M. *The Internet galaxy: reflections on the Internet, business and society*. Oxford and New York: Oxford University Press, 2001.

кибердемократия – в применении к политике¹⁴. Патрис Фличи называет такие дискурсы воображаемыми, образными, т. е. «коллективным видением», которое окружает интернет как новую коммуникативную среду, утверждая, что подобные дискурсы сопровождали другие методы коммуникационных инноваций и до интернета¹⁵.

Позже начали распространяться исследования в области интернет-демократии. Большая часть исследований была сосредоточена на сравнительном анализе веб-присутствия и инструментов взаимодействия, используемых как правительствами, так и гражданским обществом, посредством оценки веб-сайта¹⁶. Как правило, такие исследования проводились и проводятся на мезоуровне государственных органов, политических и общественных организаций, чтобы понять, как интернет используется сотрудниками и активистами для выполнения своих функций и продвижения политических программ, например, путем использования таких свойств интернета, как интерактивность и сетевое взаимодействие¹⁷.

Довольно подробно исследовалось влияние интернета на сферу политики, многие публикации фиксировались на том, как он может повлиять на политическую активность граждан, утверждая, что участие в политической жизни выгодно как гражданам, так и демократическим институтам¹⁸.

Появление в середине 2000-х социальных медиа значительно повысило интерес к этому новому средству коммуникации благодаря предоставляемым им возможностям для персонализации, как бы подтверждая утверждение Фличи о том, что «методы коммуникации похожи на некоторые универмаги: всегда есть

¹⁴ Poster M. Cyberdemocracy: The Internet and the Public Sphere // *Virtual Politics: Identity and Community in Cyberspace* / Holmes, D., (Ed). London: SAGE Publications, 1997. P. 212-228; Wilhelm A. Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace. Routledge, 2000. 199 p.

¹⁵ Flichy P. *The Internet Imaginaire*. MIT Press, Cambridge, London, 2007. P. 4.

¹⁶ Gibson R., Ward S. A Proposed Methodology for Studying the Function and Effectiveness of Party and Candidate Web Sites // *Social Science Computer Review* 2000. Vol. 18 (3). P. 301-319.

¹⁷ Bach J., Stark D. Link, search, interact: the co-evolution of NGOs and interactive technology // *Theory, culture & society*. 2004. Vol. 21 (3). P. 101-117.

¹⁸ Anduiza E., Cantijoch M., Gallego A., 2009. Political participation and the Internet: A field essay // *Information, Communication & Society*. Vol. 12 (6). P. 860-878; Anduiza E., Jensen M., and Laia Jorba L. (eds). *Digital media and political engagement worldwide: A comparative study*. Cambridge: Cambridge University Press. 2012.

что-то новое»¹⁹. Эффекты взаимодействия через социальные медиа захватили воображение ученых и практиков²⁰. Работы в области политической науки, коммуникативистики, социологии начали фокусироваться на влиянии интернет-доступа на голосование²¹, роли интернета как средства политической коммуникации во время избирательных кампаний²², изучении перспектив цифровой демократии²³.

В 2004 году вышла известная работа Анн Макинтош, посвященная электронному участию²⁴, после чего в следующие годы активно изучались разные аспекты этого понятия²⁵. Тем не менее, из-за междисциплинарного характера понятия электронного участия, текущие исследования в этой области фрагментированы, разбросаны и недостаточно теоретизированы²⁶. Клив Санфорд и Джереми Роуз в 2007 году перечислили семь референтных дисциплин для изучения электронного участия: коммуникация, информатика, информационные системы, социальная и политическая философия, политология, государственное

¹⁹ Flichy P. *The Internet Imaginaire*. MIT Press, Cambridge, London, 2007. P. 1.

²⁰ Hemphill L., Roback A. *Tweet acts: How constituents lobby congress via Twitter* // *Proceedings of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing*, New York, NY: ACM, 2014. P. 1200-1210; Rainie L., Smith A., Schlozman K., Brady H., Verba S. *Social media and political engagement* // *Pew Research: Internet Project*. 2012. URL: <https://www.pewresearch.org/internet/2012/10/19/social-media-and-political-engagement/>.

²¹ Davis R. *The Web of Politics: The Internet's Impact on the American Political System*. New York: Oxford University Press. 1999; Römmele A. *Political Parties, Party Communication and New Information and Communication Technologies*. // *Party Politics*, 2003. Vol. 9 (1). P. 7-20; Chadwick A. *Internet Politics: States, Citizens, and New Communications Technologies*. New York: Oxford University Press. 2006.

²² Klinenberg E., Perrin A. *Symbolic Politics in the Information Age: The 1996 Republican Presidential Campaigns in Cyberspace*. // *Information, Communication, & Society*. 2000. 3(1). P. 17-38.

²³ Tewksbury D. *Exposure to the New Media in a Presidential Primary Campaign*. // *Political Communication*, 2006. V.23 (3). P. 313-332; Hacker K. *Network democracy, political will and the fourth world: theoretical and empirical issues regarding computer-mediated communication and democracy*. // *EURICOM*, the Netherlands, 2002; Papacharissi Z. *The Virtual Sphere: The Internet as a Public Sphere*. // *New Media and Society*. 2000; Howard P. N. *New Media Campaigns and the Managed Citizen*, New York: Cambridge University Press, 2006.

²⁴ Macintosh A. *Characterizing e-participation in policy-making*. // *Proceedings of the 37th HICSS*. IEEE Computer Society, Los Alamitos, 2004. URL: <http://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2004/2056/05/205650117a.pdf>.

²⁵ Sanford C., Rose J. *Characterizing eParticipation*. // *J. Inf. Manag.* 2007. № 27. P. 406-421; Sæbø Ø., Rose J., Flak L.S. *The shape of eParticipation. Characterizing an emerging research area*. // *Government Information Quarterly*. 2008. 25(3). P. 400-428; Susha I., Gronlund, A. *eParticipation research: Systematizing the field* // *Government Information Quarterly*. 2012. № 29. P. 373-382; Alarabiat A., Sá Soares D., Estevez E. *Electronic Participation with a Special Reference to Social Media - A Literature Review* // *IFIP International Federation for Information Processing 2016. ePart 2016, LNCS 9821*, P. 41-52; Scherer S., Wimmer M. *A Metamodel for the E-Participation*. // *IFIP International Federation for Information Processing 2016. ePart 2016, LNCS 9821*, P. 3-16; Alarabiat A., Sá Soares D., Estevez E. *Electronic Participation with a Special Reference to Social Media - A Literature Review* // *IFIP International Federation for Information Processing 2016. ePart 2016, LNCS 9821*, P. 41-52; Scherer S., Wimmer M. *A Metamodel for the E-Participation*. // *IFIP International Federation for Information Processing 2016. ePart 2016, LNCS 9821*, P. 3-16; Aichholzer G., Rose G. *Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation* // *European E-Democracy in Practice*. Springer, Cham, 2020. P. 93-140.

²⁶ Alarabiat A., Sá Soares, D., Estevez, E. *Electronic Participation with a Special Reference to Social Media – A Literature Review*. // *IFIP International Federation for Information Processing 2016*. Published by Springer International Publishing Switzerland 2016. E. Tambouris et al. (Eds.): *ePart 2016, LNCS 9821*. P. 41-42.

управление и социология²⁷. Ирина Суша и Аке Грюнлунд в 2012 году²⁸ добавили к ним теории электронного правительства, а также указали, что строительным блоком в концепции электронного участия является концепция публичной сферы Юргена Хабермаса.

Метаанализ исследований электронного участия Рони Медаглия²⁹, охватывающий 123 статьи с апреля 2006 года по март 2011 года, определил, что эта область была очень динамичной в те годы. В 2014 году Е. Панопулу и соавторы попытались определить, каковы факторы успеха для проектов с электронным участием. Изучив литературу по проблематике электронного правительства и опросив практиков в области электронного участия, они определили такие: «управление и планирование, безопасность и конфиденциальность, устойчивость, устранение цифрового разрыва и инклюзивность, удовлетворение потребностей и ожиданий пользователей, правительственная или управленческая поддержка, технологические достижения»³⁰.

Следует отметить ряд зарубежных исследований 2012-2014 гг., в которых, хотя и признается повышение информационной прозрачности и расширение общения политических институтов с гражданами, тем не менее, не было обнаружено каких-либо весомых доказательств влияния электронного участия на принятие политических решений³¹.

²⁷ Sanford C., Rose J. Characterizing eParticipation. // J. Inf. Manag. 2007. № 27. P. 406-421; Sæbø Ø., Rose J., Flak L.S. The shape of eParticipation. Characterizing an emerging research area. // Government Information Quarterly. 2008. 25(3). P. 400-428.

²⁸ Susha I., Gronlund A. eParticipation research: Systematizing the field. // Government Information Quarterly. 2012. № 29. P. 373-382.

²⁹ Medaglia R. eParticipation research: A longitudinal overview. | E. Tambouris, A. Macintosh, & H. DeBrujin (Eds.), Electronic Participation, ePart, Vol. 6847. 2011. P. 99-108; Medaglia R. eParticipation research: Moving characterization forward (2006-2011) // Government Information Quarterly. 2012. № 29(3). P. 346-360.

³⁰ Panopoulou E., Tambouris E., Tarabanis K. Success factors in designing eParticipation initiatives. // Information and Organization. 2014. № 24(4). P. 195-213.

³¹ См., например, van Dijk, J. A. G. M. Digital democracy: Vision and reality. // I. Snellen, W. Thaens, & W. van de Donk (Eds.), Public administration in the information age: Revisited. Amsterdam: IOS-Press, 2012. P. 49-61.; Santos H. R., Tonelli D. F. Possibilities and limits of E-participation: A systematic review of E-democracy. XXXVIII Encontro de ANPAD, Rio de Janeiro, 2014; Lindner R., Riehm, U. (2011). Broadening participation through e-petitions? An empirical study of petitions to the German parliament. Policy and Internet, 2011. № 3. P. 1-23.

В 2016 году Сабрина Шерер и Мария Виммер разработали «модель электронного участия»³². Они обнаружили отрицательную связь между использованием интернета и доверием к правительству, но выразили надежду на возможность того, что электронное правительство может смягчить эти последствия. Их исследование показало, что комплексный подход к определению электронного участия все еще отсутствует. В настоящее время растет количество работ, в которых осмысляются особенности использования электронного участия недемократическими странами и исследовательская повестка здесь далеко не исчерпана³³.

Для целей данной диссертации нельзя не упомянуть также понятие «электронное управление» (E-Governance), развиваемое зарубежными и российскими исследователями³⁴. Согласно «концепции «Governance», современное государственное управление утрачивает прежнюю жесткость и регламентированность и базируется скорее на горизонтальных, чем на вертикальных связях между правительственными органами, ассоциациями гражданского общества и бизнесом... В отличие от администрирования (Government), при котором источником политических решений выступает исключительно политическое руководство»³⁵. Заинтересованность «в совместных усилиях для достижения взаимоприемлемого результата способствует более эффективному удовлетворению общественных потребностей и выработке социально значимых решений»³⁶. Поэтому уровень учета позиции невластных институтов становится важным критерием успешности и эффективности

³² Scherer S., Wimmer M. 2016. A Metamodel for the E-Participation. // IFIP International Federation for Information Processing 2016. Published by Springer International Publishing Switzerland 2016. E. Tambouris et al. (Eds.): ePart 2016, LNCS 9821. 016. P. 3-16.

³³ Кабанов Ю.А. Что скрывается за «фасадом»? Исследовательская программа электронного участия в недемократических странах / Ю.А. Кабанов // Вестник Пермского университета. Политология. 2018. № 3. С. 50-66.

³⁴ Bolgov R., Filatova O., Golubev V. E-Government in the Eurasian Economic Union: A comparative study of member states // ICEGOV '18: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ACM, New York, United States. 2018. P. 27-33; Чугунов А.В. Взаимодействие власти и граждан в институциональной среде электронного участия // Власть. 2017. Т. 25. № 10. С. 59-66.

³⁵ Сморгун Л. В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к понятию governance // Политические исследования. 2003. № 4. С. 6.

³⁶ Там же.

функционирования всей системы государственного управления в целом, и прежде всего, конечно же, его властных институтов.

В самые последние годы понятие «электронное управление» стало все чаще дополняться понятием «управление на основе данных» и внедрением платформенного и экосистемного подхода в сферу государственного управления. Активно развивается концепция GaaS³⁷ («Государство как платформа»). В России исследования в данном направлении в настоящий момент активно проводит Международная лаборатория цифровой трансформации в государственном управлении ВШЭ под руководством Е.Н. Стырина³⁸.

Исследования в данной сфере проводит и Центр технологий электронного правительства (ЦТЭП) Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО³⁹, с которым активно сотрудничает автор диссертации и который уже более 10 лет осуществляет научные исследования, посвященные изучению различных аспектов электронного управления, электронного участия и в целом электронного взаимодействия власти и общества. Главные результаты сотрудничества представлены в монографии «Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России» под редакцией А.В. Чугунова и О.Г.Филатовой, вышедшей в 2020 году⁴⁰.

Если говорить о других исследовательских коллективах, то исследования в близком русле проводятся Центром политических исследований Финансового университета при Правительстве России под руководством профессора

³⁷ Acs Z.J., Lafuente E., Szerb L. The digital ecosystem around the world: a composite indicator analysis. SSRN, 2021. DOI: 10.2139/ssrn.3844302; Chou W., Li I., Zhang L. New Governance of the Platform Economy // Deloitte Perspective. 2018. Vol. 7. P. 75-85; Mansell R., Steinmueller W. E. Advanced Introduction to Platform Economics. Edward Elgar Publishing, 2020. 176 p.; Xue C., Tian W., Zhao X. The Literature Review of Platform Economy // Scientific Programming. 2020. Vol. 2020. Art. 8877128.

³⁸ См.: Цифровая трансформация в государственном управлении. Под общей ред. Стырина Е.М., Дмитриеваой Н.Е. М.: Издательский дом НИУ ВШЭ, 2023 и др.

³⁹ Чугунов А.В. К вопросу о возможностях применения цифровых платформ в государственном управлении // Информационные ресурсы России. 2021. №5. С. 2-6.

⁴⁰ Чугунов А.В., Филатова О.Г. и др. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России / Коллективная монография / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб: Алетейя, 2020. 254 с.

Е.В. Бродовской⁴¹, Центром технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований РАНХиГС под руководством профессора В.Н. Южакова⁴², Лабораторией теории и практики систем поддержки принятия решений НИУ ВШЭ в Нижнем Новгороде под руководством профессора Н.К. Радиной⁴³, кафедрой социально-политических теорий ЯрГУ им. П.Г. Демидова под руководством вице-президента РАПН А.В. Соколова⁴⁴. Необходимо отметить также исследования под руководством руководителя НОЦ «Публичная политика и гражданское общество», профессора кафедры государственной политики и государственного управления Кубанского государственного университета Е.В. Морозовой⁴⁵, исследования влияния граждан на формирование государственной политики под руководством А.Ю. Сунгурова в Санкт-Петербургском филиале Высшей школы экономики, исследования онтологии цифровизации, сотрудничества в публичной политике и аутсорсинга политических суждений под руководством Л.В. Сморгунова на факультете политологии СПбГУ⁴⁶.

⁴¹ См.: Бродовская Е. В. Цифровые граждане, цифровое общество и цифровая гражданственность // Власть. 2019. Том. 27. № 4. С. 65-69; Бродовская Е. В., Тюков Н. А. Методология и методика прикладного политического исследования гражданского активизма в социальных медиа современной России // Власть. 2020. № 2. С. 199-204 и др.

⁴² См.: Южаков В.Н. К вопросу о цифровой трансформации государственного управления // Вопросы государственного и муниципального управления. 2020. № 4. С. 243-254; Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021; Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. 234 с.

⁴³ Радица Н. К., Банников К. В., Поршнева А. В., Козлова А. В., Беляшова Д. С., Краснова К. В., Крупная Д. А., Лячина К. Г., Шаварова Д. В., Ягубова К. Д. Цифровое политическое участие: эффективность электронных петиций интернет-платформ Change.org и РОИ (российская и кросс-культурная перспективы) / Под общ. ред.: Н. К. Радица. СПб.: Издательство Нестор-История, 2019. Radina N., Belyashova D. S. Digital Political Participation of Western and Eastern Parts of Germany Residents (based on Change.org Online Petitions) // Changing Societies and Personalities. 2021. Vol. 5. No. 1. P. 63-82; Радица Н. К., Крупная Д. А. Возможности цифрового политического участия: электронные петиции негосударственных цифровых платформ (на материале Change.org) // Полис. Политические исследования. 2019. № 6. С. 113-12; Радица Н. К. Конструирование правил онлайн-дискуссии: роль «лайков» // Социальная психология и общество. 2019. Т. 10. № 4. С. 58-76; проект РФФИ №18-011-00140-А «Электронная петиция как фрейм социальной и политической мобилизации».

⁴⁴ См.: Sokolov A.V. Political engagement on the internet and technologies of its implementation in modern Russia // Mediterranean Journal of Social Sciences. Volume 6, Issue 2S2. 2015. P. 209-218 и др.

⁴⁵ См.: Фронтис сетевого общества как пространство политического взаимодействия. Монография. / М.Т. Гандалоева, И.В. Мирошничко, Е.В. морозова, Н.В. Плотицина, Н.А. Рябченко, М.В. Терешина, К.В. Ячменник. – Краснодар: Перспективы образования, 2017. 272 с.; Проект РГНФ «Фронтис сетевого общества как пространство политического взаимодействия» (2015-2017).

⁴⁶ См.: Политическая онтология цифровизации и государственная управленность / Под ред. Л.В. Сморгунова. М.: Аспект-Пресс, 2022. Аутсорсинг политических суждений: проблемы коммуникации на цифровых платформах / под ред. Л.В. Сморгунова. М.: РОССПЭН, 2021.

Следует упомянуть и ряд команд европейских исследователей, которые проводят исследования в близких направлениях: Таллинского технологического университета (электронное правительство / управление, Dr. Dirk Draheim, Information Systems Group, Tallinn University of Technology, Estonia <https://taltech.ee/en/dirk-draheim>); Университета Тарту (электронное правительство / управление, Dr. Robert Krimmer, Skytte Institute, University of Tartu, Estonia <https://www.robert.krimmer.ee/>); Университета управления в Берлине (электронное правительство / управление, Dr. Keegan McBride, Hertie School for Digital Governance, University of Governance in Berlin, Germany <https://www.hertie-school.org/en/centre-fordigitalgovernance>); Университета Констанца (электронное правительство / управление / сервисы, Dr. Ines Mergel, Digital Governance Lab, Innovations in the Public Sector, University of Konstanz, Germany, <https://inesmergel.wordpress.com/my-personal-website/>); Эгейского университета (электронное участие, Dr. Yannis Charalabidis, Digital Innovation & Entrepreneurship, University of the Aegean, Greece); Дунайского университета Кремса (Dr. Peter Parycek, Danube University Krems, Austria, <https://www.donauuni.ac.at/en/university/organization/employees/person/4294993173>).

Начиная с периода активного развития социальных медиа, предметом интенсивных теоретических дебатов и многочисленных эмпирических исследований становится возникновение и существование цифровой публичной сферы, как онлайн-эквивалента традиционной, кажущейся уже несовершенной, «старой» публичной сферы⁴⁷. Современные исследования показывают, что отличительной особенностью цифровой публичной сферы является видимость результатов обсуждения или совместной работы для всех акторов сети⁴⁸ и что, «по крайней мере, иногда они влияют на процесс принятия решений другими людьми. В ряду таких исследований стоят и исследования

⁴⁷ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180

⁴⁸ Неверов К. А. Публичная сфера социальных медиа: проблема определения стратегий сетевых акторов // Социальные и гуманитарные знания. 2018. Т. 4, № 2. С. 60.

электронного взаимодействия государства и граждан»⁴⁹, которые представлены в данной диссертации.

В последние полтора десятилетия стало доступным огромное количество теоретической и эмпирической литературы в области делиберации и онлайн-делиберации⁵⁰, однако это породило сложности относительно определения того, что такое делиберация, какой она должна быть⁵¹ и «растянуло» концепт: многие авторы под делиберацией понимают практически любой тип коммуникации⁵².

Для изучения процессов формирования общественного мнения через дискурсивно-делиберативные формы его выражения в интернет-среде в последние несколько лет начали активно применяться алгоритмы глубокого машинного обучения нейросетей⁵³. К этому направлению, например, можно отнести и исследования в такой области искусственного интеллекта, как «аргументация и компьютеринг», позволяющие устанавливать логическую взаимосвязь между утверждениями, сделанными участниками дискурса, с использованными средствами убеждения других участников в «правильности» таких утверждений⁵⁴. Все активнее развивается компьютерная лингвистика, семантические, смысловые исследования, широкое распространение получило

⁴⁹ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180.

⁵⁰ Black L.W., Welser H.T., Cosley D., DeGroot J.M. Self-Governance through Group Discussion in Wikipedia: Measuring Deliberation in Online Groups // Small Group Research. 2011. 42(5). P. 595-634.; Davis A. New media and fat democracy: the paradox of online participation // New media & Society. 2010. 12(5). P. 745-761.; Gerhards J., Schäfer M.S. Is the internet a better public sphere? Comparing old and new media in the USA and Germany // New Media & Society. 2010. 12(1). P. 143-160.; Davies T., Gangadharan S.P. Online Deliberation. Design, Research, and Practice. CSLI: Publications. 2009; Грачев М.Н. Онлайн-делиберация как компонент «электронной демократии» // Материалы Второй Международной научно-практической конференции «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты (ISC-13)»: Сборник статей и тезисов. М.: Изд-во МГГУ им. М. А. Шолохова, 2013. С. 48-56.

⁵¹ Delli Carpini M., Cook F., Jacobs L. Public deliberation, discursive participation, and citizen engagement. A review of empirical literature. Annual Review of Political Science. 2004. № 7. P. 315-344.

⁵² Bächtiger A., Pedrini S. Dissecting deliberative democracy. A review of theoretical concepts and empirical findings // In I. Kenichi, L. Morales & M. Wolf (Ed.), The Role of Political Discussion in Modern Democracies in a Comparative Perspective. London: Routledge. 2010.

⁵³ Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Волковский Д.В., Беген П.Н. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 3. СПб: Университет ИТМО, 2019. С. 102-115.

⁵⁴ Snaith M., Lawrence J., Reed C. Mixed Initiative Argument in Public Deliberation. // De Cindio F., Macintosh A., Perabon, C. (Eds.) From e-participation to Online Deliberation, Proceedings of the Fourth International Conference on Online Deliberation. 2010. P. 2-13.

применение нейронных сетей⁵⁵. Именно такие тенденции и процессы, в частности, способствовали проведению ряда исследований, представленных в диссертации.

Особое внимание в условиях происходящих социокультурных и технологических изменений автор диссертации уделяет теоретико-эмпирическим положениям концепций «медийной экологии» и «информационной экологии», восходящим к идеям М. Маклюэна⁵⁶.

В последнее десятилетие наблюдается возобновление интереса к изучению медиаэкологий как систем⁵⁷, однако использование экосистемного подхода зачастую носит метафорический характер⁵⁸. Термин остается недостаточно теоретически обоснован⁵⁹, особенно в отношении учета социально-поведенческих аспектов цифровой трансформации, отдавая предпочтение технически-компьютерным факторам построения архитектуры электронного правительства и «больших данных», также рассматриваемых преимущественно с технологических позиций⁶⁰. К тому же в литературе присутствуют широкие определения понятия «цифровой экосистемы», что приводит к путанице и двусмысленности в отношении его семантической интерпретации. И если в европейской научной среде вопрос о дефиниции цифровых экосистем ставится довольно давно, то в России тема менее изучена. В поле отечественного дискурса чаще встречается связанное понятие «экосистемы цифровой экономики», в которой, исходя из текста госпрограммы «Цифровая экономика Российской Федерации», «данные в цифровой форме являются ключевым фактором производства во всех сферах

⁵⁵ Peng W., Jiaming X., Bo X., Cheng-Lin L., Heng Z. Fangyuan W., Hongwei H. Semantic Clustering and Convolutional Neural Network for Short Text Categorization // Proceedings of the 53rd Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics and the 7th International Joint Conference on Natural Language Processing. Beijing, China, July 26-31, 2015. P. 352-357.

⁵⁶ Scolari C. Media Ecology: Exploring the Metaphor to Expand the Theory // Communication Theory. 2012. Vol. 22 (2). P. 204-225; Nardi B., O'Day V. Information Ecologies: Using Technology with Heart. MIT Press. 2000.

⁵⁷ Charalabidis Y., Loukis E. Transforming Government Agencies' Approach to e-Participation through Efficient Exploitation of Social Media. Springer-Verlag Berlin Heidelberg. 2011; Wahid F., Sæbø Ø. Affordances and Effects of Promoting eParticipation Through Social Media // Electronic Participation, vol. 9249, Tambouris, E., Panagiotopoulos, P., Sæbø, Ø., Tarabanis, K., Wimmer, M. A., Milano, M., Pardo, T. (Eds.). Springer International Publishing. 2015. P. 3-14.

⁵⁸ Например, см.: Dawes S. S., Vidiasova L., Parkhimovich O.: Planning and designing open government data programs: An ecosystem approach // Government Information Quarterly. 2016. Vol. 33. № 1. P. 15-27.

⁵⁹ McBride K., Misnikov Y., Draheim D. Discussing The Foundations for Interpretivist Digital Government Research // Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation Concepts, Approaches and Challenges. 2022.

⁶⁰ Stamatis A., Geronta A., Dasyras A., Tambouris E. Using chatbots and life events to provide public service information // Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. 2020. P. 54-61.

социально-экономической деятельности и в которой обеспечено эффективное взаимодействие, включая трансграничное, бизнеса, научно-образовательного сообщества, государства и граждан»⁶¹.

В настоящее время автору не известны подобного рода работы, где исследуются сервисы электронного участия как платформы и инструменты взаимодействия государства и граждан с учетом, с одной стороны, их взаимовлияния и взаимозависимости в рамках целостной системы, и, с другой стороны, роли медийных сред, в которых такие инструменты реализованы.

Объектом исследования в диссертации выступают процессы информационно-коммуникационного взаимодействия власти и общества в цифровом пространстве. **Предметом** – медиаэкосистема взаимодействия государства и граждан в контексте цифровой трансформации в России.

Цель работы заключается в концептуализации понятия электронного взаимодействия между властью и обществом на основе медиаэкосистемного подхода, с выявлением основных моделей и направлений развития, а также – делиберативного потенциала электронного взаимодействия между органами публичной власти и обществом в контексте цифровой трансформации глобальной политики и осмыслении применимости накопленного опыта и знаний к России.

В соответствии с этой целью в работе поставлены следующие **задачи**:

1. Выявление основных концептов и направлений исследования электронного взаимодействия между властью и обществом.

2. Обоснование использования медиаэкосистемного подхода как базового аналитико-методологического основания исследования электронного взаимодействия власти с гражданами.

3. Обобщение практик электронного взаимодействия власти и общества в современном интернет-пространстве, выявление и структурный анализ его параметров, каналов, инструментов, определение специфических

⁶¹ Программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Утверждена распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 N 1632. С. 2.

закономерностей формирования, функционирования, тенденций и перспектив развития в контексте цифровой трансформации России.

4. Моделирование медиаэкосистемы взаимодействия граждан и власти с выделением технически различных типов основных медийно-коммуникационных сред: среда веб-сайтов (порталов), среды социальных сетей, среда мобильных платформ.

5. Выявление делиберативного потенциала электронного взаимодействия власти и общества, способствующего повышению результативности государственной политики в интернете на современном этапе.

6. Разработка требований к новым инструментам публичного взаимодействия власти и общества в целях создания реально действующей эффективной экосистемы электронного взаимодействия.

Научная новизна заключается в формировании теоретико-методологических основ исследования электронного взаимодействия между властью и обществом, в разработке методики изучения данного взаимодействия, а также подходов к моделированию субъектного взаимодействия. Диссертация обобщает результаты многоаспектных исследований, внося вклад в научное осмысление проблем электронного взаимодействия через анализ и интерпретацию большого количества новых данных, полученных по итогам проведенных исследований, в результате которых:

- Разработан медиаэкосистемный подход к анализу электронного взаимодействия власти и общества как новое методологическое направление исследований, позволяющее осуществлять комплексное изучение коммуникационных каналов, технологий и инструментов внутри региона и города.
- Осуществлена концептуализация феномена электронного взаимодействия как медиаэкологической системы и как особой дискурсивной социально-коммуникативной практики.

- Сформулирована концепция информационно-медийной экосистемы цифровых сервисов.
- Создана перспективная модель взаимодействия граждан и власти в контексте развития экосистемы цифровых сервисов, позволяющая выявлять взаимосвязь между процессами взаимодействия власти с гражданами и соответствующими цифровыми средами.
- Разработана и апробирована авторская методика анализа интернет-дискурса как формы электронного взаимодействия власти и общества.
- Сформирована дискурсивная модель онлайн-дискуссий.
- Предложены новые аналитические методы исследования, в том числе включающие использование искусственного интеллекта при анализе интернет-дискуссий.

Особая актуальность и новизна исследования заключается в том, что электронные сервисы, реализованные в различных медийных средах (среде сайтов, соцсетей и мобильных приложений), рассмотрены как информационно-медийная экосистема. Сформулированное так исследование не практикуется в обычной исследовательской практике ни в России, ни за ее пределами, поскольку традиционно электронные сервисы изучаются вне их медийной основы, а исследования в сфере медиаэкологии не заинтересованы в цифровых сервисах взаимодействия как прямого предмета исследования.

Научная новизна полученных результатов связана также с предметом исследования. Процессы трансформации электронного взаимодействия власти и общества, ставшие заметными в России к 2020 г., оставались до сих пор практически не исследованными.

Теоретическая и практическая значимость работы состоит в следующем:

- Осуществлен структурный анализ коммуникационных каналов, технологий и инструментов электронного взаимодействия власти и общества на разных уровнях государственного управления в России, выделены три этапа его

развития, что позволяет проводить дальнейшие исследования с использованием этих данных.

- Применен экосистемный подход к комплексному анализу цифровых сервисов такого мегаполиса, как Санкт-Петербург.
- Важным вкладом в развитие междисциплинарных исследований на стыке социологии и информатики является то, что впервые в международной и российской практике разработана методика, позволяющая инвентаризировать все цифровые сервисы взаимодействия государства и граждан в зависимости от уровня их территориально-управленческой локализации, институционально-организационной принадлежности, администрирования, предоставления и получения услуг в разрезе соответствующих медийных сред. Разработанная методика позволит перейти от межрегиональных сопоставлений и оперирования усредненными данными о развитии каналов электронного участия на общероссийском уровне к исследованиям внутри региона и города, оперируя данными, полученными из региональных и муниципальных структур.
- Верифицированная в рамках диссертации модель экосистемы цифровых сервисов коммуникации и взаимодействия с жителями позволит в дальнейшем проводить локальные эмпирические исследования на уровне города, района, муниципалитета с целью выявления социальных эффектов (или их отсутствия) по результату внедрения конкретных проектов цифровизации (запуск пилотных цифровых сервисов и т.п.).
- Разработана концептуальная модель интернет-дискурса как общественно-значимого явления в сфере взаимоотношений между гражданами и властью, позволяющая использовать инструментарий машинного обучения и нейронных сетей для отслеживания динамики и предвидения траекторий согласия и несогласия между участниками.
- В диссертации использованы «теоретически и технологически обоснованные способы дискурс-анализа повседневных дискуссий граждан в

интернете для понимания степени их делиберативности и увязки результатов дискуссий с существующим политическим процессом»⁶².

- Используемые методики исследования публичного дискурса могут быть адаптированы и к другим исследованиям публичного дискурса в интернете.
- Проведенные исследования позволяют выявить направления совершенствования работы коммуникационных подразделений в органах власти разного уровня.

Методология и методы исследования. Диссертация подготовлена на стыке нескольких направлений научных исследований и теоретических концепций: электронное правительство и электронное участие, делиберативная демократия, медиакommunikация, политическая коммуникативистика, государственное управление, социология СМИ, киберсоциология, компьютерные науки. Таким образом, полученные результаты уникальны благодаря использованию мультидисциплинарного подхода, направленного на глубокое понимание процессов трансформации государственных коммуникаций в цифровой среде, формирования целостной медиаэкосистемы электронного взаимодействия и конструирования общественного мнения среди обычных граждан посредством дискуссий в интернете.

Экосистемный подход, применяемый для теоретического обоснования экологии массмедиа⁶³, используется в данной диссертации и целой серии работ автора для того, чтобы связать сервисы электронного участия со средой мультимедиа, которая обеспечивает их функциональность, удобство использования и контентное наполнение⁶⁴.

⁶² Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С.321.

⁶³ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб. 2021. С. 92-113.

⁶⁴ См.: Филатова О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления в экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга // Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности. М., 2022. С. 467-468; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96 и др.

Для изучения моделей взаимодействия власти и общества представляется концептуально продуктивным использовать комбинацию подходов «медийной экологии» и «информационной экологии», поскольку «медийно-информационная экология» включает важность учета всего разнообразия среди пользователей технологий, их взаимодействие на системной основе. Иначе говоря, технические и социальные ценности здесь неразделимы. Таким образом, комбинация подходов медийной экосистемы и информационной экологии наиболее подходят для целей данного исследования, с точки зрения реализации *комплексного подхода к оценке электронного взаимодействия власти и общества в условиях цифровой трансформации.*

В качестве важной методологической и теоретической основы в диссертации выступает также теория коммуникативной этики Юргена Хабермаса, в рамках более широкой концепции делиберативной демократии.

В качестве философского обоснования исследований электронного участия и как инструмент для анализа общения в социальных сетях применялась концепция публичной сферы, обеспечивающая теоретическую линзу для более глубокого понимания изучаемого делиберативного пространства современного общества.

В ходе выполнения работы использовались как общенаучные методы, так и методы и инструментарий анализа социальных сетей, методы формального анализа социометрических моделей, ориентированные на использование различных процедур из области статистического анализа, обработки данных и извлечения знаний из неструктурированной информации; инструменты веб-аналитики; эксперименты в области машинного обучения нейронных сетей. Проводились полуструктурированные экспертные интервью с представителями органов власти в субъектах РФ, фокус-группы с гражданами, анкетирование муниципальных служащих Санкт-Петербурга. Изучались количественные показатели результатов функционирования систем обратной связи на уровне субъектов РФ (ПОС, система «Инцидент-менеджмент» и т.д.). Проводился также

анализ паттернов реагирования органов публичной власти на запросы граждан с помощью мониторинга и контент-анализа социальных сетей, углубленного анализа отдельных кейсов и дискурс-анализ онлайн-дискуссий с целью оценки их соответствия стандартам делиберации.

Эмпирическую базу составляют исследования, проведенные автором в период 2010-2023 гг. Использовались также вторичные данные, отобранные для достижения цели и задач диссертации.

Положения, выносимые на защиту:

1. Электронное взаимодействие государства и граждан, выступая важным компонентом современной системы государственного и муниципального управления, способно оказывать позитивное влияние на качество принимаемых властью решений: позволяет снизить барьеры вхождения граждан в дискурсивные практики, сделать диалог власти и общества более интерактивным и интенсивным, что способствует повышению легитимности власти и росту институционального доверия.

2. Основным аналитико-методологическим инструментом исследования электронного взаимодействия власти и общества выступает понятие информационно-медийной экологии как целостной развивающейся системы. Это позволяет концептуализировать применимость системного подхода в отношении цифровых каналов и сервисов взаимодействия с точки зрения их взаимовлияния и синергии в условиях быстроразвивающихся средств коммуникации, а также сопутствующих медийных технологий и говорить о формировании нового медиаэкосистемного подхода к анализу электронного взаимодействия власти и общества как нового направления междисциплинарных исследований.

3. В качестве основных медийных сред, в которые в настоящее время встроены инструменты электронного взаимодействия, выступают среда веб-сайтов, среда соцсетей и среда мессенджеров и мобильных приложений. Эти среды рассматриваются как основные элементы медиаэкосистемы электронного взаимодействия, реализуемые через соответствующие сервисы.

4. В современной России заметны новые тенденции, связанные со значительным увеличением контактов власти и общества в цифровом пространстве. Однако в настоящее время существует мало достоверных свидетельств построения технологически и социально зрелых инфраструктур, которые можно было бы рассматривать как целостные экосистемы участия и расширения прав и возможностей граждан. Тем не менее, применяя экосистемный подход, принципиально возможно построить трехмерную модель экосистемы электронного взаимодействия власти и общества на основе размера территориального образования, сервисов электронного участия и типа медиасреды. Визуализация такой модели позволяет выявить взаимосвязи (или их отсутствие) между всеми элементами экосистемы.

5. Электронное взаимодействие органов публичной власти и общества может быть рассмотрено и как медиаэкологическая система, и как особый общественно-политический дискурс. Концепция базовых притязаний является удобным аналитическим и методическим инструментом изучения делиберативности и диалогичности (интерактивности) такого интернет-дискурса.

6. Представляется, что на основе машинного интеллекта можно создать интеллектуальные инструменты (сервисы и приложения), позволяющие повысить объективность публичных дискуссий в интернете через осознание их участниками того, каким образом их комментарии агрегируются в более широкие позиции и каким образом их можно сблизить. В итоге появится возможность не только повысить морально-этическую и социальную ответственность граждан, участвующих в публичных дискуссиях, но и поднять действенность имеющихся инструментов электронного участия в управлении.

7. Вызовом сегодняшнего дня является функциональная аналитика: лицам, принимающим социально-политические решения, необходимо учитывать всю множественность и неоднозначность высказываемых мнений, касающихся актуальной повестки. Усиление влияния процессов электронного участия на институты и процессы публичной политики, поощрение практики достижения консенсуса в ходе интернет-дискуссий, позволяет не только поднять на новый

уровень характер взаимодействия власти и общества, но и повысить легитимность принимаемых решений в глазах граждан за счет большей прозрачности самого процесса консультаций с обществом.

Степень достоверности полученных результатов. Достоверность результатов работы подтверждается их воспроизводимостью, использованием современных методов и подходов к проведенным исследованиям. Одним из подтверждений достоверности полученных результатов служит «Программный комплекс дискурс-анализа для автоматизации процесса кодировки цифрового контента публичных интернет-дискуссий», свидетельство о регистрации которого выдано Роспатентом в 2020 году.

Данная диссертация во многом является частью коллективных исследований, реализуемых на базе Центра технологий электронного правительства (ЦТЭП) Университета ИТМО – научно-образовательной и экспертной структуры, имеющей устойчивое сотрудничество с органами власти на муниципальном, региональном и федеральном уровнях⁶⁵. В составе междисциплинарной исследовательской группы (включающей представителей «Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра» (СПб ИАЦ), Санкт-Петербургского государственного университета, НИУ «Высшая школа экономики» – Санкт-Петербург) автор проводил консультации с руководителями и ключевыми экспертами Правительства Санкт-Петербурга и Правительства Ленинградской области, СПб Информационно-аналитического центра, Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга, командой разработчиков проекта «Цифровой Петербург». Концепция и основные исследовательские компоненты обсуждались на рабочих встречах с Вице-губернатором Санкт-Петербурга С.В. Казариным, Председателем Комитета общественных коммуникаций Ленинградской области Е.Е. Путронен, начальником Пресс-центра Правительства

⁶⁵ Автор благодарит директора ЦТЭП Андрея Владимировича Чугунова и других сотрудников и экспертов Центра за совместные исследовательские проекты. Отдельная признательность и благодарность – сотруднику ЦТЭП, эксперту ООН Юрию Георгиевичу Мисникову за методики, которые использовались в исследованиях, важные идеи и работу над совместными текстами.

Ленинградской области Н.С. Зотовым, заместителем руководителя Центра управления регионом по Санкт-Петербургу АНО «Диалог Регионы» А.А. Никольским, руководителем Центра управления регионом Ульяновской области АНО «Диалог Регионы» В.Г. Костиным, заместителем генерального директора АНО «Диалог Регионы» А.Ю. Цепелевым, заместителем Главы Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга Ю.Э. Слав.

Сотрудничество и взаимодействие со структурами, обеспечивающими функционирование различных каналов электронного взаимодействия власти с гражданами, позволило проводить исследования на реальных данных и утверждать, что полученные результаты востребованы не только научным сообществом, но и органами власти разного уровня.

Апробация работы. Автор диссертации регулярно участвует в мероприятиях IPSA, IFIP, международных конференциях International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV), ежегодно организуемых Университетом ООН, International Conference for EDemocracy and Open Government (CeDEM), Dual Electronic Government and Electronic Participation Conference (EGOV/ePart) и др. крупных международных конференциях.

По итогам выступления на международной конференции International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2016) в Монтевидео получен диплом за лучшую исследовательскую работу.

В целом основные результаты диссертации были представлены автором лично в виде устных докладов более чем на 50 конференциях:

1. Объединенная международная конференция «Интернет и современное общество» (IMS), Санкт-Петербург, 2008-2023 гг.
2. Международный научный форум «Средства массовой информации в современном мире: Петербургские чтения». Санкт-Петербург, 2009, 2011, 2023 гг.

3. XX Всероссийская научно-методическая конференция «Телематика'2013». Санкт-Петербург: НИУ ИТМО, 24-27 июня 2013 г.
4. Международная научно-практическая конференция «Современные социальные коммуникации в системе цивилизации и культуры». Санкт-Петербург: ИВЭСЭП, 18-19 ноября 2013 г.
5. International Conference for E-Democracy and Open Government (CeDEM14). Krems, Austria, 21.05.2014-23.05.2014.
6. International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV'14). Guimaraes, Portugal, October, 2014 г.
7. Информационные технологии в управлении» (ИТУ-2014). ОАО «Концерн «ЦНИИ «Электроприбор», 2014 г.
8. Международная научно-практическая конференция «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты». Москва: МГГУ им. М.А. Шолохова, 2014 -2015 гг.
9. International Conference for E-Democracy and Open Government (CeDEM 15), Krems, Austria, 20.05.2015-22.05.2015.
10. Информационное сопровождение стартап-проектов. Научно-практическая интернет-конференция. Сев.-Зап. ин-т упр. СЗИУ РАНХиГС, 2015 г.
11. Социокультурные среды и коммуникативные стратегии информационного общества. Межд. научно-теоретич. конф. Санкт-Петербург: Политехн. ун-т, 28-31 октября 2015 г.
12. 8th IFIP WG 8.5 International Conference on Electronic Participation, ePart 2016; Guimaraes; Portugal; 5-8 September, 2016.
13. International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2016). Uruguay, Montevideo, 1-3 March 2016. Диплом за лучшую исследовательскую работу, представленную на международной конференции.

14. 11th International Conference on Cyber Warfare & Security, Boston University, Boston, USA, 2016 г.
15. Political Marketing Forum 2016 – PMF 16. Political Marketing in a Changing World: Global, Regional and National Dimensions, 20-23 July 2016, St. Petersburg.
16. International Conference «Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia». ITMO University. Санкт-Петербург, 2016-2019 гг.
17. Digital Transformation and Global Society – DTGS, Санкт-Петербург, 2016-2021 г.
18. Conference for E-Democracy and Open Government 9CeDEM17), Krems, Austria, May, 2017 г.
19. Время больших перемен: политика и политики. Всероссийская научная конференция РАПН. Москва, Российский университет дружбы народов, 24-25 ноября 2017 г.
20. 13th International Conference on Cyber Warfare and Security (ICCWS 2018), Вашингтон DC, март, 2018 г.
21. 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance , (ICEGOV 18), Ireland, 2018 г.
22. Стратегические коммуникации в бизнесе и политике. Санкт-Петербург, СПбГУ, 23-28 ноября 2018 г.
23. 8-й Всероссийский конгресс политологов «Политика развития, государство и мировой порядок». Москва, 6-9 декабря 2018 г.
24. 18th European Conference on Cyber Warfare and Security (ECCWS 2019), Coimbra; Португалия, июль 2019 г.

25. EGOV-CeDEM-ePart 2019. University of Camerino. San Benedetto Del Tronto, Italy, Сентябрь 2-5, 2019 г.
26. Журналістыка-2019: стан, праблемы і перспектывы: 21 міжнародная навуčno-практыч. канферэнцыя, Мінск: Бел. гос.ун-т, 14-15 студзеня, 2019 г.
27. Научный сервис в сети Интернет: XXI Всероссийская научная конференция, Новороссийск, 23-28 студзеня 2019 г.
28. Траектории политического развития России. Всероссийская научная конференция РАПН, Москва, МПГУ, 6-7 декабря 2019 г.
29. Политическое представительство и публичная власть: трансформационные вызовы и перспективы. Всероссийская научная конференция. М: МПГУ, 2020 (онлайн).
30. 9th International Young Scientist Conference on Computational Science (YSC 2020), июль 2020 (онлайн).
31. Научный сервис в сети Интернет: XXII Всероссийская научная конференция. М.: Институт прикладной математики им. М.В. Келдыша РАН, 2020 (онлайн).
32. International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2020. Linköping University, Швеция, август, 2020г.
33. 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV20), Афины, сентябрь, 2020г .
34. 22nd Conference on Scientific Services & Internet (SSI-2020). Novorossiysk-Abrau (онлайн), Сентябрь 21-25, 2020 г .
35. 13th International Conference on Social Computing and Social Media, SCSM 2021, held as part of the 23rd International Conference, HCI International 2021 24 -29 июля 2021 (онлайн).

36. EGOV-CeDEM-ePart 2021: Гранада, Испания 7.09.21-9.09.21 (онлайн).
37. XII Санкт-Петербургская межрегиональная конференция «Информационная безопасность регионов России» (ИБРР-2021). Санкт-Петербург, 27-29 октября 2021 г.
38. 14th International Conference on Social Computing and Social Media, SCSM 2022, held as part of the 23rd International Conference, HCI International 2022, июль (онлайн).
39. Central and Eastern European eDem and eGov Days (CEEeGov), 22-23 September 2022, Budapest, Hungary.
40. International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV22), Гимарайшн, Португалия, 2-9 октября 2022 г.
41. Форум по управлению Интернетом, Аддис-Абеба (Эфиопия), 28 ноября – 2 декабря 2022 г.
42. Всероссийская конференция РАПН с международным участием «Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности». Москва, декабрь, 2022 г.
43. Всероссийская научно-практическая конференция «Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития». Ульяновск, 16-17 декабря 2022 г.
44. 15th International Conference on Social Computing and Social Media, SCSM 2023, held as part of the 23rd International Conference, HCI International 2022, июль 2022 г, Дания (онлайн).
45. Международная научно-методическая конференция «PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект», апрель 2023, Барнаул.

46. Всероссийская научно-практическая конференция «Возможности и угрозы цифрового общества», Ярославль, 20-22 апреля 2023 г.
47. Всемирный форум политической науки, Буэнос-Айрес (Аргентина), 15-19 июля 2023 г.
48. Санкт-Петербургская межрегиональная конференция «Информационная безопасность регионов России» (ИБРР-2023), Санкт-Петербург, 26-28 октября 2023 г.
49. Ежегодная конференция РАПН «Политическая наука в меняющемся мире: новые практики и теоретический поиск», Москва, РУДН, 1-2 декабря 2023 г.

Автор диссертации является соредактором выпускаемого с 2017 года журнала «Государство и граждане в электронной среде», входит в состав оргкомитета и программного комитета ряда профильных международных конференций, на которых, в том числе, обсуждались результаты проведенных исследований, регулярно модерерирует профильные секции или круглые столы на следующих международных мероприятиях:

- Объединенной международной конференции «Интернет и современное общество» (Internet and Modern Society – IMS), 2016-2023.
- Международной конференции «Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia» (EGOSE), 2016-2021.
- Международной конференции «The Digital Transformations & Global Society» (DTGS), 2016-2019.
- Международной конференции International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV), 2017-2023.

Публикации по теме диссертации. В диссертации автор представляет достигнутые почти за 20 лет научные результаты, касающиеся развития процессов электронного взаимодействия власти и общества в контексте трансформации практик публичного управления в России. Всего результаты проведенных исследований по данной теме опубликованы более чем в 160 статьях

и монографиях, из них – 51 статья в рецензируемых изданиях, рекомендуемых ВАК, включая 40 статей, индексируемых базами данных Scopus и Web of Science.

Личный вклад автора. Автор диссертации непосредственно участвовал в определении направления исследований, планировании и проведении всех исследований, анализе и интерпретации данных, обобщении результатов и написании статей.

Под научным руководством автора защищены 3 кандидатские диссертации, а также по теме данной работы подготовлены и защищены более 20 выпускных квалификационных работ, часть результатов которых цитируется в данной диссертационной работе. В рамках авторского курса «Электронное взаимодействие власти и общества» (бакалавриат, 4 курс) под руководством автора подготовлено и защищено более 40 курсовых работ по данной тематике.

Основная часть работ выполнялась при **поддержке грантов РНФ, РГНФ**, а также – НИР СПбГУ и трэвел-грантов СПбГУ:

1. «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (грант РНФ 23-18-20079, руководитель).
2. «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (грант РНФ № 22-18-00364, основной исполнитель).
3. "Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений" (грант РНФ № 18-18-00360, 2018-2020, основной исполнитель).
4. «Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: структура и основные модели» (грант РГНФ № 15-03-00715, 2015-2017, руководитель).

5. «Электронное взаимодействие между обществом и властью: исследование процессов социодинамики и институционализации» (грант РГНФ, 2013-2015, исполнитель).
6. «Базовые модели коммуникаций бизнеса и городской власти в Минске и Санкт-Петербурге: компаративный анализ» (грант РГНФ № 14-23-01001, 2014-2015, исполнитель).
7. Грант СПбГУ № 39.23.2211.2013 «GR в Санкт-Петербурге: структура рынка, коммуникативные технологии и профессиональные компетенции», 2013-2014 (ответственный исполнитель).
8. «Публичная коммуникация органов государственной власти РФ в пространстве Web 2.0.: структура, каналы и инструменты в начале 2010-х гг.» (НИР СПбГУ, руководитель, 2011).
9. Грант на исходящую академическую мобильность СПбГУ: Участие в программе академической мобильности в Упсальском университете по программе Erasmus+, август 2019.
10. Грант на исходящую академическую мобильность СПбГУ: Участие в международной конференции "13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance" (Athens, Greece).
11. Трэвел-грант СПбГУ 39.41.1082.2014: Участие в конференции CeDEM14 International Conference for E-Democracy and Open Government 2014, 21.05.2014 – 23.05.2014, Danube University Krems (Austria).
12. Трэвел-грант СПбГУ 39.41.673.2016: Участие в симпозиуме "Стратегические коммуникации в США, России и Китае: вызовы и перспективы"(George Mason University, USA).
13. Трэвел-грант СПбГУ 39.41.741.2015: Участие в конференции CeDEM15 International Conference for E-Democracy and Open Government 2015, Danube University Krems (Austria).
14. Трэвел-грант СПбГУ: Участие в конференции Central and Eastern European eDem and eGov Days (CEEeGov), 22-23 September 2022, (Budapest, Hungary).

15. Трэвел-грант СПбГУ: Участие в конференции ICEGOV22 – 15 International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, 2-9 октября 2022 (Guimarães, Portugal).
16. Трэвел-грант СПбГУ: Участие в конференции Форум по управлению Интернетом, 28 ноября – 2 декабря 2022 (Аддис-Абеба, Эфиопия).
17. Трэвел-грант СПбГУ: Участие во Всемирном форуме политической науки, 15-19 июля 2023 (Буэнос-Айрес, Аргентина).

Структура диссертации. В первой главе диссертации автор представляет основные теоретические концепты, касающиеся исследования электронного взаимодействия власти и общества. Вторая часть посвящена большому массиву авторских эмпирических исследований, проведенных с 2010 года, позволяющих сделать выводы о развитии цифровых государственных коммуникаций в России в контексте развития новых каналов участия и осуществить моделирование экосистемы электронного взаимодействия. В третьей части диссертации предлагаются инструменты, повышающие эффективность сотрудничества власти и общества в целях формирования устойчивой экосистемы электронного взаимодействия. Выявляется делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества, рассматриваются методологические трудности анализа дискуссий в интернете и авторский инструментарий для преодоления таких трудностей, представлена авторская концепция и проанализированные кейсы. Отдельное внимание в третьей главе уделено современным возможностям электронного взаимодействия власти и общества, которые представляют для органов власти искусственный интеллект и нейронные сети.

ГЛАВА 1

ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА: ОСНОВНЫЕ КОНЦЕПТЫ И НАПРАВЛЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В качестве основного в данной работе используется определение, представленное в 2013 году в работе «Электронное взаимодействие между обществом и властью: формирование концепции и практика реализации в России»⁶⁶, где «под электронным взаимодействием понимается двусторонний обмен информацией между представителями государственной власти всех уровней и обществом (бизнес-сообществом, экспертным сообществом, гражданским обществом в целом) в современном цифровом пространстве. Электронное взаимодействие предполагает, прежде всего, эффективные взаимоотношения граждан по поводу предоставления электронных услуг, а также – вовлечение граждан в публичную политику, расширение существующих каналов взаимодействия власти и общества. В идеале электронное взаимодействие должно способствовать улучшению имиджа органов власти и реально помогать населению в решении насущных проблем»⁶⁷.

В настоящее время термин «электронное взаимодействие» используется как взаимозаменяемый с термином «цифровое взаимодействие», также как и «термины «электронное правительство» и «цифровое правительство», поскольку среди ученых, политиков и практиков до сих пор нет официального различия между этими терминами»⁶⁸. В исследовании ООН в 2022 году констатировалось, что «цифровое правительство достигло критической точки. Оно больше не является отдельным или вспомогательным инструментом, не представляет собой

⁶⁶ Филатова О.Г. Чугунов А.В. Электронное взаимодействие между обществом и властью: формирование концепции и практика реализации в России // Управленческое консультирование. 2013. № 8 (56). С. 57-68.

⁶⁷ Там же, с. 58.

⁶⁸ Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства. Нью-Йорк, 2022. Р. XXX. URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us> (дата обращения 17.03.2023).

панацею от недостатков или неэффективности работы правительства; его следует рассматривать как неотъемлемый и тщательно интегрированный аспект физического функционирования государственных учреждений и предоставления услуг»⁶⁹.

Исследования электронного взаимодействия власти и общества носят междисциплинарный характер, находясь на пересечении сразу нескольких теоретических концептов и направлений. В данной главе будут рассмотрены три группы источников, представляющихся наиболее важными для целей диссертационного исследования. Во-первых, это исследования в области электронного участия (которые проводятся в основном в областях электронной демократии и электронного правительства). Во-вторых, это литература, позволяющая анализировать электронное взаимодействие как медиаэкологическую систему. И в-третьих, это обширная литература, касающаяся исследований интернета как цифровой политической публичной сферы, в которой делается попытка понять дискурсивно-делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества.

Рассмотрим основные аспекты каждого из трех направлений, которые позволяют концептуализировать понятие электронного взаимодействия власти и общества в целях комплексного подхода к оценке электронного взаимодействия власти и общества в условиях цифровой трансформации государственного управления.

⁶⁹ Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства. Нью-Йорк, 2022. P. Хxiv. URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us> (дата обращения 17.03.2023).

1.1 Электронное участие как институционализированное взаимодействие власти и общества по вопросам публичной политики и управления

Принципиально важным для данной диссертации представляется, прежде всего, концепт «электронное участие», который позволяет рассматривать взаимодействие власти и общества в цифровом пространстве как институционализированное взаимодействие органов публичной власти и граждан по вопросам публичной политики и управления⁷⁰.

Термин «электронное участие» впервые использовался, вероятно, в 2002 году в работе «Электронное участие в локальном правительстве» и определялся как «использование инструментов, таких как дискуссионные группы, электронная почта и дискуссионные веб-сайты, которые могут иметь реальный потенциал для связи граждан с политическими процессами между выборами, путем содействия, расширения и углубления участия различными способами»⁷¹.

Авторы утверждали, что электронное участие предоставляет гражданам эффективный и простой способ получения полезной информации, а также может стать политическим инструментом для правительства, поскольку оно поддерживает и расширяет демократический процесс⁷². С тех пор сфера электронного участия стала предметом многих концептуальных исследований в разных странах, особенно после 2004 года, когда вышла работа А. Макинтош, уже упоминавшаяся во введении.

В таблице 1 приведены наиболее часто используемые определения электронного участия в литературе.

⁷⁰ Чугунов А.В., Филатова О.Г. и др. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России / Коллективная монография / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб: Алетейя, 2020. 254 с.

⁷¹ Kearns I., Bend J., Stern B. E-participation in local government. London: Institute for Public Policy Research, 2002.

⁷² Sánchez-Ortiz A., Morales J. N., Arancibia A. P. Electronic participation offered by Chilean Municipalities. Is it that what citizens really want? // CONF-IRM 2017 Proceedings. <https://aisel.aisnet.org/confirm2017/5>.

Таблица 1 – Определение электронного участия⁷³

Определение электронного участия	Источник
«Использование информационно-коммуникационных технологий для поддержки принятия демократических решений».	Macintosh A. ⁷⁴
«Использование информационных и коммуникационных технологий для расширения и углубления политического участия, позволяет гражданам общаться друг с другом и со своими избранными представителями».	Macintosh A. ⁷⁵
«Электронное участие включает в себя расширение и преобразование участия в общественных демократических и консультативных процессах, опосредованных информационно-коммуникационными технологиями (ИКТ), прежде всего интернетом. Оно направлено на поддержку активной гражданственности с помощью новейших технологических разработок, расширения доступа и доступности для участия в целях содействия справедливому и эффективному обществу и правительству».	Sæbø et al. ⁷⁶
«Электронное участие – это использование информационно-коммуникационных технологий для поддержки демократического принятия решений, основанное на определении Macintosh A., где электронное участие связано с вопросами предоставления возможностей для консультаций и диалога между правительством и гражданами с использованием ряда инструментов ИКТ. Целью электронного участия является предоставление возможностей для консультаций и диалога между правительством (местным/центральным) и гражданами с использованием инструментов информационных технологий».	Medaglia R. ⁷⁷

Несколько авторов в обзоре литературы 2016 года⁷⁸, попытались определить границы электронного участия. По мнению ученых, исследования в области электронного участия в основном проводятся в областях «электронной демократии и электронного правительства. С одной стороны, электронное участие – широко понимается как интегральная часть электронной демократии, но с другой стороны интегральная часть электронного правительства»⁷⁹. Мы склонны

⁷³ Sánchez-Ortiz A., Morales J. N., Arancibia A. P. Electronic participation offered by Chilean Municipalities. Is it that what citizens really want? // CONF-IRM 2017 Proceedings. <https://aisel.aisnet.org/confirm2017/5>.

⁷⁴ Macintosh A. Characterizing e-participation in policy-making // 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the, Big Island, HI, USA, 2004, doi: 10.1109/HICSS.2004.1265300.

⁷⁵ Macintosh A. eParticipation in policy-making: the research and the challenges. // Exploiting the knowledge economy: Issues, applications and case studies. 2006. P. 364-369.

⁷⁶ Sæbø Ø., Rose J., Flak L. S. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area // Government Information Quarterly. 2008. № 25(3). P. 400-428.

⁷⁷ Medaglia R. eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011) // Government Information Quarterly. 2012. № 29(3). P. 346-360.

⁷⁸ Alarabiat A., Sá Soares D., Estevez E. Electronic Participation with a Special Reference to Social Media – A Literature Review. // IFIP International Federation for Information Processing 2016. ePart 2016, LNCS 9821. P. 41-52.

⁷⁹ United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in Support of Sustainable Development. UNITED NATIONS, New York, 2016. URL: publicadministration.un.org.

придерживаться второй точки зрения. В настоящее время разработка инициатив по активному электронному участию находится в центре глобальных стратегий электронного правительства⁸⁰. Хотя стоит согласиться с Г. Айххольцер и Г. Роуз, что внедрение цифровых инструментов для участия в политической жизни происходит гораздо медленнее, чем расширение электронного правительства, то есть электронных услуг в государственном секторе⁸¹.

Подчеркнем здесь, что распространенное определение электронного правительства обычно связано с использованием органами власти и управления информационно-коммуникационных технологий для предоставления информации и услуг гражданам, предприятиям и государственным учреждениям⁸². «Электронное правительство» с середины 1990-х гг. стало рассматриваться как идеальное средство для решения некоторых проблем современного государственного управления⁸³, для упрощения административных процедур⁸⁴, расширения процессов участия граждан⁸⁵, помогающее правительствам стать более прозрачными⁸⁶ и, в конечном счете, более эффективными, легитимными и с высоким уровнем доверия граждан – в противовес старой бюрократической модели управления, которая плохо справляется со все увеличивающимися потоками информации⁸⁷.

Исследования электронного взаимодействия власти и общества в контексте развития электронного правительства включают в себя все виды контактов, начиная от возможности отправить электронное письмо государственному

⁸⁰ Там же.

⁸¹ Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation // *European E-Democracy in Practice*. Springer, Cham, 2020. С. 93-140.

⁸² Carter L., Bélanger F., The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors // *Info Systems Journal*. 2005. N. 15, P. 5-25; Nam T. Determining the type of e-government use // *Government Information Quarterly*. 2014. Vol. 31, Iss. 2. P. 211-220.

⁸³ Waksberg-Guerrin A. E-Government and Online Government-Citizen Interaction: A Prospective Theoretical and Analytical Framework for Investigation Their Effects on the Organisation of Public Administrations and Service Delivery [working paper online]. 2008.

⁸⁴ Fountain J. *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. Brookings Institution Press. Washington DC, 2001.

⁸⁵ Hague B., Loader B. *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*. Routledge. London, 1999.

⁸⁶ Bhatnagar S.: Access to Information: E-Government. In: Hodess, Inowlocki, and Wolfe (eds.) *Global Corruption Report*. Profile Books Ltd. London, 2003.

⁸⁷ Waksberg-Guerrin A. E-Government and Online Government-Citizen Interaction: A Prospective Theoretical and Analytical Framework for Investigation Their Effects on the Organisation of Public Administrations and Service Delivery [working paper online]. 2008.

чиновнику до получения онлайн-разрешений на ведение бизнеса и показывают, что когда правительства предоставляют услуги в соответствии с потребностями людей, которым они служат, они могут повысить удовлетворенность населения и сократить расходы⁸⁸. Отмечалось, что с «веб-сайтами, мобильными телефонами, приложениями и текстовыми сообщениями возможность получать информацию о правительстве и обращаться к нему с проблемами стала проще, чем когда-либо»⁸⁹.

Причем изначально внимание было уделено быстрой и неизбежной эволюции электронного правительства через определенные этапы, начиная от информационной стадии (присутствие государственных органов в интернете) и заканчивая транзакционной стадией, когда государственные услуги будут предлагаться в режиме онлайн круглосуточно⁹⁰. Однако, следуя за технологическим прогрессом, государственное управление в плане предоставления информации и услуг претерпело изменение от бюрократического, обращенного внутрь подхода, к подходу, ориентированному на граждан, направленному вовне⁹¹, который ставит во главу угла проблемы и потребности пользователей или клиентов⁹². Также, как и в литературе по электронному бизнесу, где упоминается, что клиентоориентированные проекты с ориентацией на поиск, понимание и выполнение желаний клиента формируют их лояльность (и соответственно увеличивает прибыль), в литературе по электронному управлению появляется дискурс об ориентированности на пользователя⁹³. Отметим, что «клиентоцентричность» стала и одной из стратегических инициатив, утвержденных Правительством Российской Федерации в рамках социально-

⁸⁸ Barzelay M. *Breaking Through bureaucracy: A New Vision for Managing in Government*. Berkely and Los Angeles: Univ. of California Press, 1992; McLaughlin, Kathleen, Stephen P. Osborne, and Ewan Ferlie. *New Public Management: Current Trends and Future Prospects*. New York: Routledge, 2001; Minkoff S. NYC 311: A Tract-Level Analysis of Citizen-Government Contacting in New York City // *Urban Affairs Review*. Vol. 52 (2).

⁸⁹ Nam T. Determining the type of e-government use // *Government Information Quarterly*. 2014. Vol. 31, Iss. 2. P. 211-220.

⁹⁰ Mayer-Schönberger V., Lazer D.: *Governance and information technology: From electronic government to information government*. MIT Press, Cambridge, Mass.; London, 2007.

⁹¹ Особенно с появлением концепции Веб 2.0.

⁹² Carter L., Bélanger F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors // *Info Systems Journal*. 2005. N. 15, P. 5-25; Nam T. Determining the type of e-government use // *Government Information Quarterly*. 2014. Vol. 31, Iss. 2. P. 211-220.

⁹³ Blakemore M. Customer-centric, citizen centric. Should Government learn directly from business? CcEgov Think Paper 2, 2006. http://europa.eu.int/egovernment_research.

экономического развития России до 2030 года и на федеральном уровне реализуемых посредством проекта «Государство для людей». Разработаны «Стандарты клиентоцентричности»⁹⁴ и «Декларация ценностей клиентоцентричности»⁹⁵, включающие новые требования, на основе которых должна строиться коммуникация государства с населением и бизнесом. Тем не менее, мы склонны согласиться с мнением, что гражданоцентричность в строгом смысле слова вряд ли произойдет в публичной сфере, так как для правительств поиск прибыли не может быть естественным стимулом для модели управления, ориентированной на пользователя⁹⁶.

В конце 2019 года Г. Айххольцер и Г. Роуз представили подробный обзор литературы⁹⁷, посвященный использованию цифровых инструментов для различных форм политического участия граждан. Различая три ключевые функции электронного участия в соответствии с этапами политического процесса – *мониторинг, установление повестки дня и участие в процессе принятия решений* – ученые рассматривают как различные формально институционализованные механизмы, так и неформальные выражения гражданской активности: «Анализ использования цифровых инструментов для целей *мониторинга* простирается от доступа к электронной *информации* и ее обмена до электронного *обсуждения*, в то время как роль в *определении повестки дня* в основном включает использование *электронных петиций и электронных кампаний*. Обзор электронного участия, обеспечивающего вклад в *процесс принятия решений*, фокусируется на *электронных консультациях*,

⁹⁴ Стандарты клиентоцентричности. // Министерство экономического развития Российской Федерации. URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrchnosti/ (дата обращения 17.11.2023).

⁹⁵ Декларация ценностей клиентоцентричности // Министерство экономического развития. URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentrchnosti.pdf (дата обращения 17.11.2023).

⁹⁶ Waksberg-Guerrini A. E-Government and Online Government-Citizen Interaction: A Prospective Theoretical and Analytical Framework for Investigation Their Effects on the Organisation of Public Administrations and Service Delivery [working paper online]. UOC. (Working Paper Series; WP08-003). 2008. URL: <https://www.uoc.edu/in3/dt/eng/waksberg.pdf> (дата обращения 16.11.2023).

⁹⁷ Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation // European E-Democracy in Practice. Springer, Cham, 2020. P. 93-140.

партисипативном бюджетировании и электронном голосовании»⁹⁸. В специальном разделе рассматриваются вопросы электронного участия на уровне ЕС.

Опыт работы с цифровыми инструментами в различных видах электронного участия в ЕС позволил Г. Айххольцер и Г. Роуз сделать в целом более оптимистичные выводы относительно оценок использования и воздействия цифровых инструментов на демократические процессы, чем это было ранее. В частности, исследование показывает, что «в настоящий момент одни из самых сильных результатов, когда речь заходит о влиянии на принятие решений может дать область электронного бюджетирования, хотя это не обязательно ведет к изменению властных отношений между правительствами и гражданами»⁹⁹. Забегая вперед, необходимо здесь отметить, что вывод о важной роли электронного бюджетирования нашел подтверждение и в исследованиях автора, посвященных сервисам электронного взаимодействия власти и общества в Санкт-Петербурге. Подробнее об этом говорится во второй главе диссертации.

Укажем далее, что во многих работах по электронному управлению, где изучалось участие граждан, выявлялись факторы, которые определяют их выбор в пользу использования технологий для коммуникации с органами власти вместо или в дополнение к офлайн-каналам¹⁰⁰. Принимая во внимание рост цифровых технологий в государственном секторе, Л. Шмидтубер и Д. Хильгерс в 2017 году сделали еще шаг вперед и классифицировали модели онлайн-взаимодействия граждан с местными органами власти, проведя различие между общением через веб-сайты и мобильное приложение¹⁰¹. В ходе их исследования были получены

⁹⁸ Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation //European E-Democracy in Practice. Springer, Cham, 2020. P. 93-140.

⁹⁹ Там же.

¹⁰⁰ Pieterse W., Ebbers W. The use of service channels by citizens in the Netherlands: Implications for multi-channel management. International Review of Administrative Sciences. 2008. № 74(1). P. 95-110; Pieterse W., Van Dijk J. Channel Choice Determinants; An exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts. // Proceedings of the 8th Annual International Conference on Digital government research: Bridging Disciplines & Domains. 2008. P. 173-182; Reddick C., Anthopoulos L. Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: citizen-initiated factors. Transforming Government: People, Process and Policy. 2014. № 8(3). P. 398-419.

¹⁰¹ Schmidhuber L., Dennis Hilgers D. Browse or Brush? An Exploration of Citizen-Government Interaction in the Municipal Realm // Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. 2017. P.2418-2427.

интересные результаты, которые показывают, что люди с разными социально-демографическими характеристиками, мотивами и коммуникативным поведением предпочитают общаться с администрацией по разному количеству и типу каналов. Так, например, проведенный ими опрос показал, что те, кто установил приложение, в среднем чаще общаются с органами власти через свои мобильные телефоны, чем веб-пользователи и что женщины и пожилые люди склонны использовать для общения веб-браузер. Напротив, мужчины и более молодые респонденты ответили, что чаще пользуются мобильным телефоном для связи с местным правительством¹⁰². В целом выводы коррелируют с данными литературы, касающейся «цифрового разрыва», где демонстрируется, что для эффективного использования технологий, в том числе и для взаимодействия с властью, необходимо быть «белым, богатым, молодым, образованным, информационно грамотным»¹⁰³. Но основной вывод из исследования для местных органов власти заключается в том, что не существует неких «однородных граждан»¹⁰⁴, а приходится взаимодействовать с людьми с разными демографическими характеристиками, потребностями, ожиданиями, а это, в свою очередь означает, что невозможно обратиться ко всем с помощью одного канала. Чтобы обеспечить возможность участия и коммуникации для всех граждан, правительственным организациям рекомендуется использовать многоканальную стратегию, так как использование сразу нескольких каналов коммуникации увеличивает частоту взаимодействия органов власти и населения¹⁰⁵.

Эти выводы подкрепляются данными исследовательской программы агентства EY под названием «Подключенные граждане», в рамках которой компания Ipsos MORI в 2020 г. провела онлайн-интервью с 12100 участниками трудоспособного возраста из 12 стран, квотированный по возрасту, полу, региону

¹⁰² Schmidhuber L., Hilgers D. Browse or Brush? An Exploration of Citizen-Government Interaction in the Municipal Realm // Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. 2017. P. 2418-2427.

¹⁰³ Mossberger K., Mary K., Tolbert C. J., Stansburg M. Virtual inequality: Beyond the digital divide. Georgetown University Press, 2003; Thomas J. C., Streib G. The new face of government: citizen-initiated contacts in the era of e-government // Journal of Public Administration Research and Theory. 2003. №13 (1). P. 83-102.

¹⁰⁴ Helbig N., Gil-García J. R., Ferro E. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. Government Information Quarterly. 2009. № 26(1). P. 89-97.

¹⁰⁵ Schmidhuber L., Dennis Hilgers D. Browse or Brush? An Exploration of Citizen-Government Interaction in the Municipal Realm // Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences. 2017. P. 2418-2427.

и уровню занятости¹⁰⁶. В итоге опрос позволил определить семь различных типов граждан: «прилежные борцы», «способные успешные люди», «защитники конфиденциальности», «целеустремленные технофилы», «технические скептики», «борющиеся поставщики» и «пассивные аутсайдеры». Агентство выявило, что каждая группа по-разному взаимодействует с технологиями и цифровыми услугами и что знание этих различий дает правительствам возможность более тесного взаимодействия с гражданами. Важная рекомендация по итогам исследования заключается в том, что для укрепления доверия между властью и обществом необходимо не просто консультироваться с людьми, но и вовлекать их в принятие решений, так как большинство людей готово к этому¹⁰⁷.

Отметим далее, что в России на сегодняшний момент научные исследования, посвященные изучению различных аспектов электронного взаимодействия и электронного участия, развиваются и углубляются¹⁰⁸. Как уже отмечалось во введении, автор на протяжении более 10 лет активно участвует в исследованиях ЦТЭП Университета ИТМО. Электронное участие в данных исследованиях понимается как «комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений»¹⁰⁹. В работах автора диссертации «используется именно это определение»¹¹⁰, а также близкое

¹⁰⁶ How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind.

¹⁰⁷ How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. URL: https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind (дата обращения 03.11.2023).

¹⁰⁸ См., например: Revyakin S. A. da Rocha A. An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience. *Public Administration Issues*. 2021. № 5. P. 137-160; Морозова С.С., Смирнова Ю.Г., Аничкина А.В. Гражданин и государство: особенности взаимодействия в условиях цифровизации государственного управления // *Креативная экономика*. 2023. Т. 17. № 5. С. 1883-1896.

¹⁰⁹ Чугунов А. В. Взаимодействие власти и граждан в институциональной среде электронного участия // *Власть*. 2017. Т. 25, № 10. С. 60.

¹¹⁰ См.: Filatova O., Balabanova S., Golubev V., Ibragimov I. Open government data as a tool for cooperation between people and government: a case study of open data and e-governance resources in the Eurasian Economic Union // *Proceedings of International Conference "Internet and Modern Society" (IMS-2017)*. ACM Press, New York, NY, USA. 2017. P.195-199; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2019. № 5. С. 320-340; Filatova O., Volkovskii D. The Online Discourse as a Form of E-Participation: The Experience of Internet Discourse Research in Russia // *Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*

определение ООН: «процесс вовлечения граждан через информационно-коммуникационные технологии в политику, процессы принятия решений, проектирование и доставку услуг с целью сделать их партисипативными, инклюзивными и делиберативными»¹¹¹. Это определение хорошо вписывается в «Повестку дня в области устойчивого развития на период до 2030 года»¹¹², одобренную Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году. «В этом определении электронное участие представляет собой открытую концепцию для граждан, направленную на (а) реализацию на практике концептуального обещания демократической гражданственности, основанной на использовании ИКТ, посредством вовлечения и расширения прав и возможностей гражданских прав, и (б) повышение значимости участия руководящих институтов путем институционализации участия в качестве нормативной ценности (например, в форме публичных онлайн-консультаций и обсуждений, подкрепленных соответствующими правовыми актами)»¹¹³.

Остановимся подробнее на оценке электронного участия по методике ООН, которая проводится Департаментом по экономическим и социальным вопросам ООН (UNDESA).

Наиболее известны проводимые с 2001 года каждые два года Исследования электронного правительства, которые измеряют прогресс в развитии национального электронного правительства, отражающиеся в «Индексе развития электронного правительства (EGDI) – составном индексе, основанном на средневзвешенном значении трех нормализованных субиндексов – Индекса телекоммуникационной инфраструктуры (ТИ), Индекса человеческого капитала

(ICEGOV2020), Athens, Greece, April 1-3, 2020. ACM New York, NY, USA. 2020. P.326-333.; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб., Алетейя, 2020. 346 с.

¹¹¹ Concept paper 'Developing capacity for participatory governance through e-participation // DPADM, 2013. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/CONCEPT%20PAPER%20e-Participation%2001.30.13.pdf> (дата обращения 20.10.2023).

¹¹² Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015. // General Assembly of the United Nations. URL: http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=EN&Development (дата обращения 19.10.2023).

¹¹³ Measuring and Evaluating e-Participation (METEP): Assessment of Readiness at the Country Level. // UNPAN Internet Site. URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/METEP%20framework_18%20Jul_MOST%20LATEST%20Version.pdf (дата обращения 19.10.2023).

(HCI) и Индекса онлайн-услуг (OSI)¹¹⁴. «Индекс электронного участия» выводится в качестве дополнительного индекса к Индексу электронного правительства как «показатель, отражающий степень развития сервисов активной коммуникации между гражданами и государством на основе информационных и коммуникационных технологий»¹¹⁵. Его цель состоит в том, чтобы «дать представление о том, как разные страны используют онлайн-инструменты для развития взаимодействия между правительством и народом, а также между людьми, на благо всех»¹¹⁶.

Данные рейтинга 2022 года, также как и данные предыдущего рейтинга, «подтверждают продолжение положительной глобальной тенденции к повышению уровня развития электронного правительства, а также указывают на быстрое расширение электронного участия в качестве инструмента для привлечения и укрепления сотрудничества между правительствами и гражданами»¹¹⁷.

В издании рейтинга за 2022 год утверждается, что «цифровые технологии способствуют национальному и местному развитию, облегчают обмен знаниями и рекомендациями, позволяют предоставлять онлайн услуги и решения как в обычных, так и в чрезвычайных обстоятельствах, что делает переход к цифровой трансформации неизбежным»¹¹⁸, говорится о том, что «Цифровое правительство достигло критической точки. Оно больше не является отдельным или вспомогательным инструментом, не представляет собой панацею от недостатков или неэффективности работы правительства; его следует рассматривать как неотъемлемый и тщательно интегрированный аспект физического

¹¹⁴ United Nations E-Government Survey. URL: https://www.un-ilibrary.org/democracy-and-governance/united-nations-e-government-survey-2018_d54b9179-en (дата обращения 12.10.2023).

¹¹⁵ Там же.

¹¹⁶ Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. ООН, Нью-Йорк, 2022. P. 200. URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us/> (дата обращения 23.11.2023).

¹¹⁷ United Nations E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. URL: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210019446> (дата обращения 03.11.2023).

¹¹⁸ Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. ООН, Нью-Йорк, 2022. P. 1.

функционирования государственных учреждений и предоставления услуг»¹¹⁹. В исследовании 2022 года демонстрируется, что «электронное правительство эволюционировало от разрозненного, технократического подхода к управлению в горстке стран с высоким уровнем дохода до общегосударственного и общесоциального подхода, предпринятого в широком диапазоне стран»¹²⁰.

«Индекс электронного участия 2022 года»¹²¹, как и предыдущие, разработан в соответствии с трехуровневой моделью участия ООН, разделяющей «пассивное» и «активное» взаимодействия государства с гражданами. Электронное участие оценивается с помощью трехуровневой шкалы, в которой выделяется электронное информирование, консультации и принятие решений: «электронное участие начинается, как непереносимое условие, с информационного уровня, на котором правительство предоставляет основную информацию, что приводит ко второй, двусторонней форме взаимодействия, когда граждане могут внести свой вклад в работу правительства, и, наконец, к «варианту партнерства», когда граждане становятся действующими лицами»¹²², участвуют в процессе принятия политических решений (подробнее см. в табл. 2 и на рис. 1).

Таблица 2 – Модель электронного участия ООН¹²³

Стадии электронного участия	Описание
Э-информация	Участие путем предоставления публичной информации.
Э-консультация	Участие путем привлечения людей в обсуждение вопросов государственной политики и услуг.
Э-решения	Возможность граждан непосредственно участвовать в выработке государственной политики и принятии решений.

¹¹⁹ Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. Нью-Йорк, 2022. Р. xxiv.

¹²⁰ Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. Нью-Йорк, 2022. Р. 166.

¹²¹ E-Participation Index. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation> (дата обращения 27.11.2023).

¹²² Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. Нью-Йорк, 2022. Р. 40.

¹²³ E-Participation Index. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation> (дата обращения 27.11.2023).

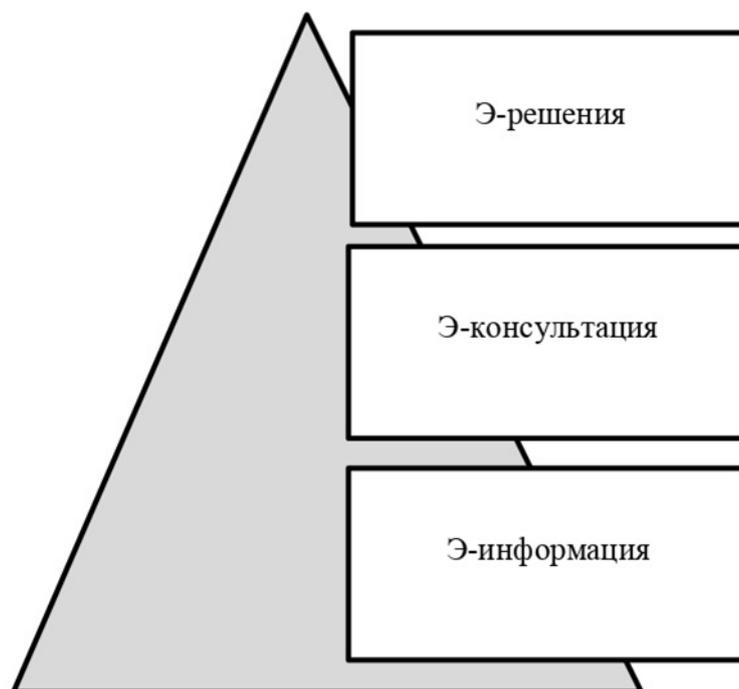


Рисунок 1 – Модель (стадии) электронного участия¹²⁴

Указанная модель электронного участия основывается на предположении, что переход от более «пассивного» к «активному» участию приводит к расширению прав и возможностей людей, что является необходимым условием для устойчивого развития стран. Активное участие определяется как «отношения, основанные на партнерских отношениях с правительством, в которых граждане активно участвуют в определении процесса и содержания процесса выработки политики»¹²⁵. В рейтинге оценивается наличие инструментов электронного участия на национальных государственных порталах.

Согласно данным последнего рейтинга (2022) Топ-10 стран по уровню электронного участия составляют¹²⁶: Япония, Австралия, Новая Зеландия, Эстония, Сингапур, Нидерланды, Финляндия, Великобритания, Республика Корея, США. Россия относится к странам с «высочайшим уровнем» развития электронного участия.

¹²⁴ Measurement and Evaluation Tool for e-Participation. URL: <http://METEP.com> (дата обращения 27.11.2023).

¹²⁵ Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making. OECD Publishing, Paris, 2001.

¹²⁶ United Nations E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. URL: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210019446> (дата обращения 27.11.2023).

Для более глубокой оценки электронного участия граждан UNDESA разработал «Комплексную систему измерения и оценки вовлечения граждан в процессы управления с использованием цифровых информационно-коммуникационных технологий» – МЕТЕП¹²⁷. Этот инструмент специально предназначен для расширения индекса электронного участия – для лонгитюдного анализа развития электронного правительства в контексте электронного участия.

Методика и концепция МЕТЕП учитывает важность соблюдения принципа продуктивного и доверительного взаимоотношения между государством и его гражданами с помощью современных ИКТ. Основная идея МЕТЕПа заключается в понимании важности инструментов, процессов и сторон электронного участия: «во-первых, государство должно создать инструменты, позволяющие общественности принимать участие в управлении государством, и, во-вторых, обеспечить равные возможности использования таких инструментов для всех заинтересованных граждан и их ассоциаций»¹²⁸.

МЕТЕП подробно описывает стадии электронного участия¹²⁹ и проводит различие между двумя основными процессами электронного участия: «процессом использования инструментов и механизмов э-участия, с одной стороны, и результативностью вклада общественности в принятие решений, с другой стороны»¹³⁰ (рис. 2).

¹²⁷ Measurement and Evaluation Tool for e-Participation. URL: <http://METEP.com> (дата обращения 27.11.2023).

¹²⁸ Misnikov Y. Understanding eParticipation. Presentation on E-Participation Workshop in Kenya. Nairobi, 13-16 January 2015. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Understanding%20EP%20-%20Yuri.pptx.pdf> (дата обращения 22.11.2023).

¹²⁹ Measuring and Evaluating e-Participation (METEP): Assessment of Readiness at the Country Level. P. 8. // UNPAN Internet Site. URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/METEP%20framework_18%20Jul_MOST%20LATEST%20Version.pdf (дата обращения 23.11.2023).

¹³⁰ Misnikov Y. Understanding eParticipation. Presentation on E-Participation Workshop in Kenya. Nairobi, 13-16 January 2015. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Understanding%20EP%20-%20Yuri.pptx.pdf> (дата обращения 22.11.2023).



Рисунок 2 – Основные процессы и стороны электронного участия¹³¹

Каждый процесс, по мнению исследователей, «имеет свои особенности и специфику и зависит не только от общей политики, имеющейся технической инфраструктуры, но и от социально-культурных особенностей и традиций конкретного общества»¹³². Именно такие особенности процесса электронного участия мы и попытались выявить в проведенном нами исследовании, методика и результаты которого будут представлены ниже. В данном параграфе необходимо подробнее остановиться на указанных элементах и стадиях электронного участия, основываясь на анализе ряда источников. В частности, этот анализ позволил сформулировать критерии для проведения анализа механизмов электронного участия в странах ЕАЭ, представленный в авторской монографии и других публикациях¹³³.

¹³¹ Misnikov Y. Understanding eParticipation. Presentation on E-Participation Workshop in Kenya. Nairobi, 13-16 January 2015. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Understanding%20EP%20-%20Yuri.pptx.pdf> (дата обращения 22.11.2023).

¹³² Measuring and Evaluating e-Participation (METEP): Assessment of Readiness at the Country Level. P. 8. // UNPAN Internet Site. URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/METEP%20framework_18%20Jul_MOST%20LATEST%20Version.pdf (дата обращения 30.11.2023).

¹³³ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб., 2020; Filatova O., Bolgov R. Digital government communications in Russian public sphere: a trend study // Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Workshops, Posters, and Projects of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2020. Linköping University, Sweden. 2020. P. 99-107.

Безусловно важным представляется *электронное информирование населения*. «Выравнивание доступа к информации»¹³⁴ – пожалуй, самый важный потенциал интерактивных технологий. Согласно оценкам Ван Дейка, «самым большим достижением в эпоху становления цифровой демократии стал гораздо лучший доступ к политической и правительственной информации, что означает предоставление информации, поиск информации и обмен ее между правительствами и гражданами, а также государственными администрациями, политическими и общественными организациями. Профессиональные информационные брокеры, журналисты и достаточно образованные граждане получили наибольшую выгоду от контента, доступного на веб-сайтах и порталах правительственных и неправительственных организаций, общественных информационных системах»¹³⁵ и т.д.

Сейчас не вызывает никакого сомнения, что для распространения информации конкретным целевым группам важными могут оказаться социальные сети. Известно, например, что кампания Барака Обамы 2008 года и кампания Дональда Трампа 2016 года имели огромный успех благодаря эффективному использованию социальных сетей. Многие считают, что у социальных медиа сегодня максимальный потенциал для электронного взаимодействия власти и общества. Например, Б. Макконнелл и Д. Хуба в 2008 году писали о том, что «так же, как пресс Гуттенберга ... блоги демократизируют контроль информации и знаний, способствуя их проникновению в более широкие слои населения»¹³⁶.

Электронные консультации, по мнению экспертов, наиболее широко применяются на всех уровнях государственного управления – от местного до наднационального – оказывая «особое влияние на этапе процесса принятия решений»¹³⁷. Основными целями электронных консультаций являются

¹³⁴ Barber B. J. Strong democracy: Participatory politics for a new age. Berkeley, CA: University of California Press, 1984. P. 276.

¹³⁵ Van Dijk J. A. G. M. Digital democracy: Vision and reality // I. Snellen, W. Thaens, & W. van de Donk (Eds.), Public administration in the information age: Revisited. Amsterdam: IOS-Press, 2012. P. 49-61.

¹³⁶ МакКоннелл, Б, Хуба Дж. Эпидемия контента. Маркетинг в социальных сетях и блогосфере. М.: Вершина, 2008. С. 88.

¹³⁷ См.: Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation // European E-Democracy in Practice. Springer, Cham, 2020; Albrecht S. E-Consultations: A review of current practice and a proposal for opening up the process // E. Tambouris, A. Macintosh, & O. Saebo (Eds.), Electronic participation Berlin: Springer, 2012.

повышение легитимности политических решений и повышение качества решений за счет вклада граждан. Электронные консультации могут включать простые форумы для обсуждения вопросов и ответов, электронные опросы, отдельные электронные панели и так называемые редакционные консультации (например, совместное составление программных документов на европейском уровне).

По мнению специалистов, которые изучали практику консультаций в Канаде и Европе «до использования систем электронного голосования, консультации важны для открытости и прозрачности в контексте электронного голосования с целью укрепления доверия к избирательному процессу... В Европе консультации, как правило, включают парламентские или правительственные комитеты, политические партии, экспертные комитеты и конкретные группы заинтересованных сторон, консультации в Канаде происходят между городскими советниками и правительственными чиновниками и часто принимают характер информирования о уже принятых решениях, а не консультации до факта принятия решений»¹³⁸. Относительно организации электронных консультаций ряд исследователи отмечает¹³⁹, что можно добиться сфокусированных обсуждений более высокого качества путем структурирования консультаций. Они, правда, предупреждают, что введение четкой структуры консультаций может привести к сокращению участия, к исключению из процесса консультаций ряда групп и соответственно к компромиссу между качеством и количеством. Аналитики предлагают ввести структурированные электронные консультации в дополнение к неструктурированным консультациям, уже проводимым на многих сайтах государственных учреждений. В качестве примера мобилизации граждан для участия в процессах разработки политики приводится успех первой электронной консультации, проведенной парламентом Ирландии относительно парламентской реформы.

P. 13-24; Tomkova J. E-consultations: New tools for civic engagement or facades for political correctness? // European Journal of ePractice. 2009.7 March.

¹³⁸Pammett J. H., Goodman N. Consultation and evaluation practices in the implementation of Internet Voting in Canada and Europe. Ottawa: Elections Canada. 2013. URL: www.elections.ca/res/rec/tech/consult/pdf/consult_e.pdf.

¹³⁹Loukis E., Wimmer M. A multi-method evaluation of different models of structured electronic consultation on government policies // Information Systems Management. 2012. 29(4). P. 284-294; Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation // European E-Democracy in Practice. Springer, Cham, 2020.

На процесс принятия политических решений самое непосредственное влияние оказывает такая форма электронного участия, как *электронные голосования*. Вопросы электронного голосования довольно подробно описаны в современной литературе. Чаще всего в пример приводится Эстония, как страна, которая первая ввела интернет-голосование для общенациональных и обязательных выборов (в 2005 году на местном уровне и с тех пор для всех видов выборов)¹⁴⁰. Другим популярным примером является Швейцария¹⁴¹. Интересен пример с Норвегией, «где введение интернет-голосования в 2011 году сопровождалось очень высоким уровнем общественного доверия к правительству и высокой степенью осторожности и профессионализма в организации голосования. Однако споры по поводу достаточности механизмов безопасности привели к прекращению проекта интернет-голосования в 2014 году»¹⁴². Справедливости ради отметим, что проблемы с безопасностью возникают в разных странах, где интернет-голосование проводится на регулярной основе: критики интернет-голосования указывают на уязвимости существующей системы. Противники интернет-голосования утверждают, что «природа компьютеров такова, что их внутренняя работа является секретной. Поскольку транзакции и вычисления происходят на электронном уровне, физически люди не могут точно наблюдать за тем, что делает компьютер»¹⁴³. В целом, вполне очевидно, что даже после более чем десятилетия проведения экспериментов с интернет-голосованием в разных странах, существуют проблемы. Однако, отмечают специалисты, «интернет-голосование может восприниматься как возможность смягчить так называемый дефицит демократии в европейских странах. Тем не менее, такие

¹⁴⁰ Sál K. Remote Internet voting and increase of voter turnout: Happy coincidence or fact? The case of Estonia. Masaryk University. // Journal of Law and Technology. 2015. 9(2). P. 15-32; Kitsing M. Rationality of internet voting in Estonia. Electronic government and electronic participation. // M. F. W. H. A. Janssen, et al. (Eds.), Electronic government and electronic participation joint proceedings of ongoing research, posters, workshop and projects of IFIP EGOV 2014 and ePart 2014. P. 55-64.

¹⁴¹ См.: Serdült U., Germann M., Mendez F., Portenier A., Wellig, C. Fifteen years of internet voting in Switzerland: History, governance and use. // Terán L., Meier A. (Eds.), ICEDEG 2015: Second International Conference on eDemocracy and eGovernment, Quito, Ecuador, 8-10 April 2015, IEEE Xplore CFP1527Y-PRT. 2015. P. 126-132; Hill R. Challenging an E-voting system in court: An experience report. // R. Haenni et al. (Eds.), VoteID. 2015. P. 161-171.

¹⁴² Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation //European E-Democracy in Practice. Springer, Cham, 2020.

¹⁴³ McGaley M., McCarthy J. Transparency and e-voting – Democratic vs. commercial interests. // A. Prosser, R. Krimmer (Eds.), Proceedings of the 1st International Workshop on Electronic Voting in Europe. 2004. P. 153-163.

надежды не оправдываются. Для голосования важно не только удобство, но и политические причины, такие как политический интерес или удовлетворенность политической системой»¹⁴⁴.

В настоящее время многие онлайн-консультации и инструменты для обсуждения не используются в полной мере, поскольку люди могут не знать о них или не чувствуют себя уверенно, используя их. В этой связи государственным органам необходимо продемонстрировать, что они серьезно относятся к таким консультациям, а также признать необходимость электронного участия граждан в публичной политике. Чтобы раскрыть этот потенциал, государственные органы, прежде всего, должны иметь четкую стратегию электронного участия, которая обеспечивает баланс между областями электронной информации, электронных консультаций и принятия электронных решений. В Рейтинге электронного правительства отмечается, что существует острая необходимость в том, чтобы у государственных служащих сформировался менталитет, ориентированный на оказание услуг¹⁴⁵.

Анализ мирового потока научных публикаций по базе Scopus показывает, начиная с 2005 года, устойчивый рост количества статей в международных научных журналах и индексируемых трудах конференций и позволяет заключить, что развитие механизмов электронного участия – глобальная тенденция. При этом для каждой страны существуют свои история и динамика появления инструментов электронного участия, во многом обусловленные социальной, институциональной и технологической спецификой¹⁴⁶.

В частности, в исследованиях автора выявлена общая динамика развития механизмов электронного участия в России в сравнении с другими странами Евразийского региона на протяжении пяти лет. Использовался список критериев,

¹⁴⁴ Aichholzer G., Rose G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation // *European E-Democracy in Practice*. Springer, Cham, 2020.

¹⁴⁵ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020.

¹⁴⁶ Bershadskaya L., Chugunov A., Trutnev D. E-Participation Development: A Comparative Study of the Russian, USA and UK E-Petition Initiatives // *ACM International Conference Proceeding Series. ICEGOV 2013 - 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance: Proceedings*. Seoul; South Korea. N.Y.: ACM, 2013. P. 73-76.

методически совместимый с методологией и инструментарием, используемым для расчета индекса электронного участия ООН¹⁴⁷. Полученные данные позволили выявить тренды использования механизмов электронного участия в государственных коммуникациях, ранжировать страны-участницы ЕАЭС по уровню развития электронного участия, предложить рекомендации по его дальнейшему совершенствованию, сделать сценарные прогнозы будущего цифровой трансформации¹⁴⁸. В целом каждая страна-участница ЕАЭС улучшала свои показатели каждый год, но наряду с прогнозируемыми преимуществами цифровой трансформации в рамках ЕАЭС нужно учитывать также и серьезные риски¹⁴⁹.

Тем не менее, из работ автора диссертации следует, что «сайты ключевых министерств большинства стран-участниц Евразийского экономического союза качественно не меняются и продолжают выполнять всего лишь функции информационных порталов с элементами консультации (первый и второй уровень электронного участия), что сказывается на положении стран в отчетах международных структур, осуществляющих исследование развития электронного правительства и электронного участия, а также на уровне удовлетворенности граждан по поводу осуществляемой модернизации в этой сфере. По-прежнему существует разрыв между властью и обществом и не разрешена проблема

¹⁴⁷ Balabanova S., Filatova O., Golubev V., Ibragimov I. E-participation in EEU countries: a case study of government websites // eGose '17 Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia. ACM New York, NY, USA. 2017. P. 145-151; Filatova O., Golubev V., Stetsko E. Digital Transformation in the Eurasian Economic Union: Prospects and Challenges // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2018. Communications in Computer and Information Science. Springer, Cham. 2018. V. 858. P. 90-101; Bolgov R., Filatova O. ICT support of Open Budget as a tool to fight corruption: cases of EAEU countries // Proceedings of the Central and Eastern European eDem and eGov Days (CEEeGov), 22-23 September 2022, Budapest, Hungary. New York: ACM. 2022. P. 73-77; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020.

¹⁴⁸ Galtsina D., Filatova O., Achkasova V., Media of the EAEU countries on the electronic governance // Challenges in Eurasia (EGOSE 2015), Proceedings of the 2015 2nd International Conference on Electronic Governance and Open Society. N.Y.: ACM Press. 2015. P. 145-149; Гальцина Д.А., Филатова О.Г. Коммуникация бизнеса и наднациональных институтов в рамках региональных интеграционных объединений: ЕС и ЕАЭ // Евразийский юридический журнал. 2017. № 2. С. 162-170; Balabanova S., Filatova O., Golubev V., Ibragimov I. E-participation in EEU countries: a case study of government websites // eGose '17 Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia St. Petersburg, Russia – September 04-06, 2017 ACM New York, NY, USA. 2017. P. 145-151; Стецко Е.В., Филатова О.Г. Цифровая трансформация ЕАЭС: анализ рисков // Евразийский юридический журнал. 2018. № 3. С. 354-358.

¹⁴⁹ Filatova O., Golubev V., Stetsko E. Digital Transformation in the Eurasian Economic Union: Prospects and Challenges // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2018. Communications in Computer and Information Science. Springer, Cham. 2018. Vol. 858. P. 90-101.

«демократического дефицита». Практически во всех странах уровень электронного участия можно оценить как *«пассивный»*.

Для перехода к *«активному уровню»* необходимо произвести модернизацию правительственных сайтов стран ЕАЭС, и, прежде всего, сайтов Армении, Беларуси, Кыргызстана в соответствии с третьим уровнем концепции электронного участия ООН. С технической стороны необходимо реализовать механизмы для гражданского участия в виде платформ для голосования или опросов. «Очевидно, что формальное размещение инструментов электронного участия на государственных интернет-порталах не способно автоматически привести к росту доверия и легитимности власти. Важны системная и комплексная политика в этой области, и постоянный мониторинг эффективности предпринимаемых шагов»¹⁵⁰.

В дальнейших исследованиях электронного участия стоит учитывать «сложность и различные виды взаимодействия, которые могут иметь место»¹⁵¹. Так, в упоминаемом уже исследовании ООН, «вопросы, касающиеся электронного участия, дополнительно пересмотрены и расширены, чтобы отразить современные тенденции и способы вовлечения правительствами населения в процесс разработки, реализации и оценки государственной политики»¹⁵². Три измерения электронного участия «разделены на шесть поддиапазонов: электронное уведомление и электронное предоставление возможностей (в рамках электронного информирования), электронный дискурс и электронный диалог (в рамках электронного консультирования), электронное сотрудничество и электронное расширение прав и возможностей (в рамках электронного принятия решений)»¹⁵³.

¹⁵⁰ Филатова О.Г. Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: итоги сравнительных исследований // Диалог: политика, право, экономика. 2017. № 4 (7). С. 18.

¹⁵¹ Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. ООН, Нью-Йорк, 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us/> (дата обращения 23.11.2023).

¹⁵² Там же.

¹⁵³ Исследование ООН: Электронное правительство 2022 Будущее цифрового правительства. ООН, Нью-Йорк, 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>. С. 200 (дата обращения 23.11.2023).

Подчеркнем, что граница электронного участия и других форм гражданского участия происходит там, где гражданская активность канализируется в институционально определенных рамках, то есть через создание формальных правил и норм взаимодействия. Как указывает Ю.А. Кабанов в монографии, опубликованной под редакцией автора диссертации, «электронное участие во всем многообразии своих форм выступает «мостом» между гражданской активностью в интернете, которая зачастую характеризуется сетевизацией и хаотичностью¹⁵⁴, и иерархической и бюрократизированной системой принятия государственных решений, нацеленной на преобразования этой хаотичной активности в понятные для системы сигналы»¹⁵⁵.

Нельзя не согласиться, что когда органы власти начинают использовать все новые формы взаимодействия с гражданами в интернете, «становится все более важным, чтобы ученые и практики располагали аналитической основой для анализа таких инициатив, чтобы должным образом оценивать их влияние и выявлять появляющиеся передовые методы и соответствующие приложения»¹⁵⁶.

В качестве такой аналитической основы для дальнейших рассуждений предлагается использовать институциональную модель электронного взаимодействия, разработанную в рамках проекта «Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: структура и основные модели»¹⁵⁷, уточненную в рамках проекта «Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений»¹⁵⁸ и представленную в авторской монографии 2020 года¹⁵⁹ (рис. 3).

Серым фоном на схеме отмечены две группы институтов: институты власти (в верхней части) и остальные институты (внизу с выделением роли, в которой

¹⁵⁴ Margetts H. et al. Political turbulence: How social media shape collective action. Princeton University Press, 2015.

¹⁵⁵ Чугунов А.В., Филатова О.Г. и др. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России / Коллективная монография / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб.: Алетей, 2020. С. 21.

¹⁵⁶ Nam T. Suggesting frameworks of citizen sourcing via Government 2.0. Government Information Quarterly. 2011. № 29. P. 12-20.

¹⁵⁷ Проект «Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: структура и основные модели» (грант РГНФ 15-03-00715). Научный руководитель: О.Г. Филатова.

¹⁵⁸ Проект «Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений» (грант РНФ №18-18-00360). Научный руководитель: А.В. Чугунов.

¹⁵⁹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб., 2020. С. 26-27.

каждый гражданин может взаимодействовать с конкретным типом информационных систем). Пунктиром на светлом фоне обведена среда электронного взаимодействия. Эта среда включает три группы электронных институциональных образований (E-Government; E-Business; E-Society), если опираться на классическом разделении институциональных образований: власть, бизнес и общество. Варианты взаимодействия обозначены как S2C / C2S / S2B / B2S / S2G / G2S.

В каждой группе электронных институциональных образований выделены два типа каналов электронного взаимодействия: базовые услуги и сервисы и институциональные образования, связанные с электронным участием (взаимодействие с властью, бизнесом и публичной сферой). На схеме показано, что взаимодействие невластных институтов с властными происходит как непосредственно (традиционные каналы), так и опосредовано через механизмы и институциональные каналы и образования E-Governance (E-Government; E-Business; E-Society). При этом необходимо понимать, что количество и интенсивность транзакций, которые осуществляются без участия государственных систем и сервисов, существенно выше, чем с участием государства. Естественно властные институты оказывают влияние на все процессы, которые происходят в трех группах электронных институциональных образований (E-Government; E-Business; E-Society). Это влияние осуществляется как через текущее нормативное регулирование (вертикальные стрелки, показывающие управляющее воздействие от власти к невластной институциональной среде и к системе E-Governance), так и отдельными акциями контролирующего и репрессивного воздействия (проверки соблюдения норм, судебные решения и т.п.)¹⁶⁰. Граждане, в свою очередь, обладают различными каналами обратной связи, которая показана на схеме вертикальными стрелками к властным структурам.

¹⁶⁰ Чугунов А.В. Модель электронного управления как система обратной связи с гражданами в концепции «Умный город» // International Journal of Open Information Technologies. 2018. Т. 6, № 12. С. 111.

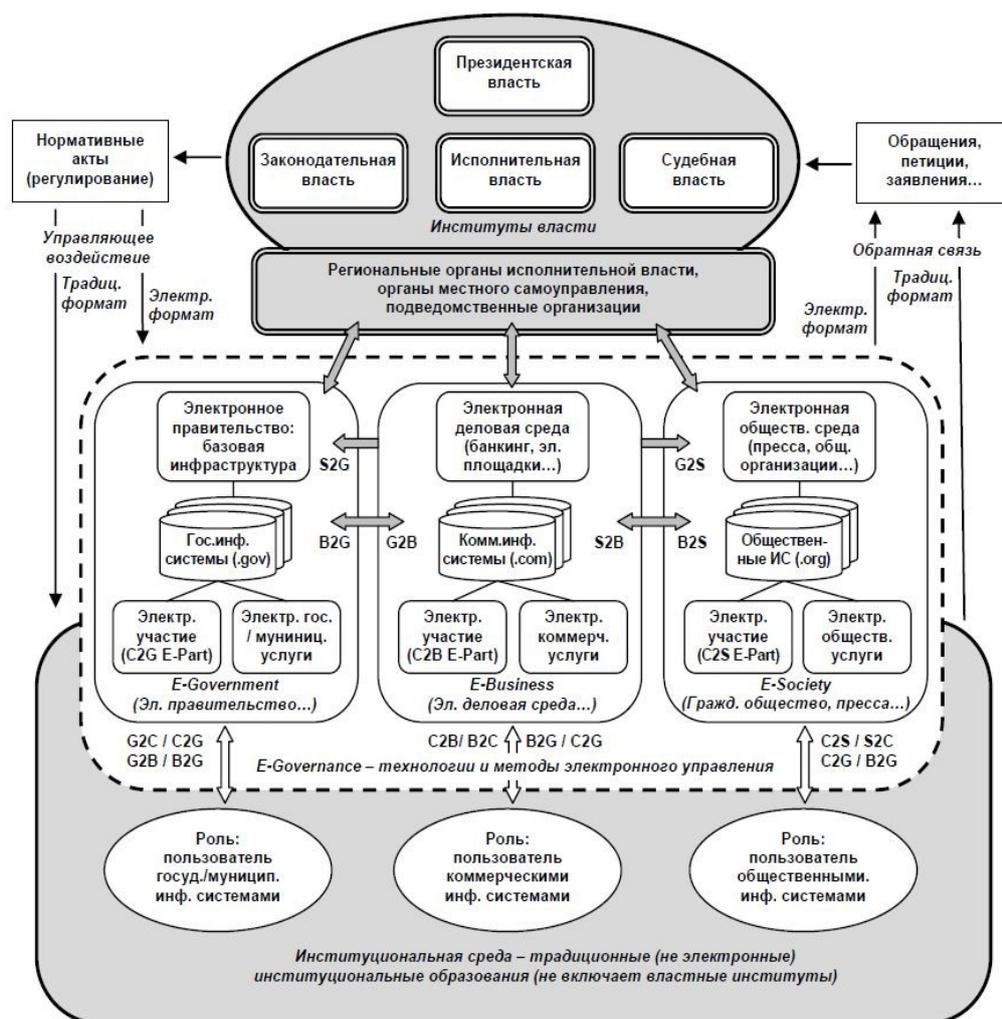


Рисунок 3 – Государство и граждане в электронной среде

Согласимся с А.В. Чугуновым, что такая конструкция представляется максимально работоспособной и пригодной для концептуализации дальнейших исследований в сфере цифровых трансформаций¹⁶¹. Естественно, что важными позициями, которые определяют функционирование модели, является текущее состояние институциональной картины общества, уровень развития институтов гражданского общества, качество человеческого капитала и ряд других факторов. Но реализация данной модели вполне возможна, т.к. учитывает потребности власти, бизнеса и гражданского общества и три электронные среды: электронное правительство, цифровая экономика и электронное гражданское общество, в рамках которых «выделяются следующие каналы (цифровые площадки) электронного взаимодействия:

¹⁶¹ Чугунов А.В. Модель электронного управления как система обратной связи с гражданами в концепции «Умный город» // International Journal of Open Information Technologies. 2018. Т. 6, № 12. С. 111.

1) Электронные приемные, где гражданин может зарегистрировать свою жалобу или предложение, сообщив свои контактные данные.

2) Порталы, позволяющие сообщать о проблемах ЖКХ, благоустройства, незаконных объектах строительства, нарушениях земельного законодательства и т.п. (например – портал «Наш Петербург» в Санкт-Петербурге и «Наш город» в Москве).

3) Порталы электронных голосований за инициативы и законопроекты, предлагаемые органами власти (например, «Активный гражданин» в Москве).

4) Краудсорсинговые порталы, позволяющие гражданину направить свою инициативу в орган власти и вынести ее на общественное обсуждение и голосование (примеров таких проектов очень мало, но они есть).

5) Порталы типа «Открытый бюджет», представляющие информацию о бюджетном процессе в регионе. В большинстве случаев на этих ресурсах представляется и информация об объектах инфраструктуры и планах по их реконструкции, или строительства за счет регионального бюджета.

6) Порталы инициативного бюджетирования, реализуемые в отдельных регионах и обеспечивающих сбор инициатив и голосование граждан по этим инициативам (пример – портал «Твой Бюджет» в Санкт-Петербурге). Данная практика развивается в российских регионах и муниципалитетах в последние три года»¹⁶².

Эти шесть типов площадок взаимодействия власти и общества, выявленных исследованиях А.В. Чугунова, в свою очередь, можно сгруппировать, выделив 4 типа электронного участия в зависимости от того, кто является инициатором коммуникации, и кто принимает в итоге решение. Рабочая группа в рамках проекта РНФ разработала соответствующую схему (рис. 4), которая представляется нам интересной и важной¹⁶³:

162 Чугунов А.В. Концепция «Умного города»: функционирование механизмов обратной связи в контексте электронного участия граждан // Информационные ресурсы России. 2019. № 6. С. 21-27.

163 См. Промежуточный отчет по проекту РНФ №18-18-00360 «Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений».



Рисунок 4 – Классификация площадок электронного участия

В зависимости от того, кто инициатор проекта (Initiative) и кто принимает решение о реализации (decision), выделяются следующие 4 типа электронного взаимодействия власти и общества.

Первый тип (G/G, «информативный») предполагает, что и инициатива, и окончательное решение исходит от представителей власти. Обратная связь в этом случае отсутствует или оказывается минимальной, а коммуникация заключается в получении гражданами от государства информации о выполнении своих функций. К данному типу следует отнести порталы типа «Открытый бюджет», представляющие информацию о бюджетном процессе в регионе.

Второй тип (G/C, «референдумный») подразумевает подготовку инициативы властью и принятие окончательного решения гражданами. В рамках электронного участия, осуществляемого посредством ресурсов данного типа, граждане не имеют возможности предложить свою инициативу, но могут выбрать одну из нескольких альтернатив, предложенных властью. К этому типу относятся порталы электронных голосований, такие как «Активный горожанин» в Москве или «Наш Север» в Мурманской области.

Третий тип (С/Г, «петиционный»), напротив, включает в себя проекты, в которых свои инициативы через сервисы электронного участия подают граждане, а принятие решения об их реализации остается за властью. Это наиболее распространенный тип сервиса, где коммуникация осуществляется через электронные приемные органов власти, порталы сообщений о проблемах («Наш Санкт-Петербург»), а также порталы голосований за выдвинутые инициативы/петиции граждан («Вечевой колокол» в Новгородской области).

Четвертый тип (С/С, «полномочный») означает, что и инициативы, и принятие решения по их реализации исходят от граждан. В этом случае роль государства заключается в делегировании гражданам части своих полномочий в определенной области, регламентирование порядка осуществления этих полномочий, а также возможный надзор за их осуществлением. Прежде всего, к этому типу следует отнести порталы инициативного бюджетирования, обеспечивающие сбор инициатив, голосование граждан по этим инициативам и реализацию победивших инициатив за счет выделенной для этих целей доли бюджетных средств. В качестве примера можно привести портал «Твой бюджет» в Санкт-Петербурге. Сюда же относятся краудсорсинговые порталы, позволяющие гражданину направить свою инициативу в орган власти и вынести ее на общественное обсуждение, например, как на портале «Краудсорсинговые проекты Москвы»¹⁶⁴.

Нельзя сказать, что такая классификация порталов и такая типология безупречны¹⁶⁵. Например, в отдельных регионах имеются несколько порталов разного типа, а в некоторых – ресурсы, интегрирующие несколько функций. К тому же, в России отсутствует федеральная нормативная база, регулирующая ответственность властей в этой специфической сфере поддержки инициатив граждан, что также затрудняет классификацию. Тем не менее, указанная типология важна для разработки методик, позволяющей проводить оценку

¹⁶⁴ Исследование порталов электронного участия. По материалам Отчета по проекту РНФ №18-18-00360 «Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений».

¹⁶⁵ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетей, 2020.

эффективности порталов взаимодействия власти и общества. Данная методика, разработанная рабочей группой под руководством А.В. Чугунова в рамках проекта РНФ, подробно описана в ряде работ. Здесь отметим лишь, что на ее основе в начале 2023 года был проведен уже четвертый этап ежегодного мониторинга каналов электронного участия на уровне субъектов и муниципалитетов РФ. Методика не претерпела изменений в сравнении с предыдущими этапами исследования и включила в себя анализ и оценку каналов электронного участия регионального и муниципального уровня по 15 показателям, сгруппированным в 5 тематических блоков. В целом проведенный мониторинг подтвердил выдвинутую ранее гипотезу¹⁶⁶ об трех этапах развития электронного участия в России и продемонстрировал трансформацию практик регионального управления в связи с развитием процессов электронного взаимодействия власти и общества.

Прежде чем перейти к конкретным результатам эмпирических исследований данных процессов в России, нельзя не остановиться подробнее на вопросах существенного изменения сетевого ландшафта (онлайн-среды), которые произошли за последнее десятилетие, но которые не нашли существенного отражения в теоретических и практических разработках в области политической коммуникативистики. На взгляд автора, одним из пробелов в оценке влияния цифровых технологий на процессы электронного взаимодействия власти и общества является недоучет различий между их разными видами¹⁶⁷. Описание и характеристика в научном дискурсе технологий, нацеленных на коммуникацию и взаимодействие между властью и обществом, излишне генерализировано. Например, отсутствует достаточное понимание роли отдельных технических решений и сервисов в поддержке тех или иных процессов электронного

¹⁶⁶ Филатова О.Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами. // Политическая экспертиза: Политэкс, 2022. № 18(2). С. 120-137.

¹⁶⁷ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as media ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104.

взаимодействия (за исключением относительного консенсуса о роли социальных сетей).

Типичное исследование в области электронного взаимодействия заключается в оценке производительности онлайн-платформ (и инструментов) с точки зрения транзакций, функциональности и дизайна, а также доверия конечных пользователей. Термины «электронный» или «онлайн» обычно равносильны «интернету» в широком смысле и редко разбиваются на отдельные носители. Как правило, прошлые и текущие исследования изучают качество платформ, каналов и инструментов электронного участия независимо друг от друга. Сферы исследований включают, например, применимость различных показателей оценки для изучения порталов электронного участия¹⁶⁸, изучение присутствие государства в социальных медиа¹⁶⁹, но возможности для электронного участия, предоставляемые социальными сетями и мобильными приложениями, исследуются мало.

Вместе с тем развитие социальных сетей и появление новых технологий электронного взаимодействия власти и общества создали предпосылки для трансформации каналов и механизмов электронного участия. Под влиянием растущих ожиданий граждан и потребностей в инновациях, социальные сети стали «центральным компонентом электронного правительства за очень короткий период времени»¹⁷⁰. Уже в 2010 году ученые увидели в этих новых интерактивных каналах коммуникации возможность «переосмыслить традиционные границы между отдельными людьми, общественностью, сообществами и уровнями правительства» таким образом, чтобы «резко изменить

¹⁶⁸ Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96.

¹⁶⁹ Karyagin M. Russian Large Cities Authorities' Pages in Social Media: A Platform for Expert Communication? // International Conference on Digital Transformation and Global Society. 2016. P. 14-21; Bodrunova S., Litvinenko A., Blekanov I. Please Follow Us: Media roles in Twitter discussions in the United States, Germany, France, and Russia // Journalism Practice. 2018. Vol. 12 (2). P. 177-203.

¹⁷⁰ Bertot J.C., Jaeger P.T, Hansen D. The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations //Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29 (1). P. 30-40.

то, как общество и правительство взаимодействуют, разрабатывают решения и предоставляют услуги»¹⁷¹.

По мнению Денниса Линдерса, возникшая эволюция отношений между правительством и гражданами в значительной степени связана с переосмыслением концепции «гражданского совместного производства», согласно которой правительство обращается с общественностью не как с клиентами, а как с партнерами, расширяя роль гражданина от «просто пассивного потребления общественных услуг до роли активного участия в совместном решении социальных проблем»¹⁷². В результате совместного производства граждане вкладывают больше ресурсов в форме «времени, опыта и усилий» для достижения результата, разделения большей ответственности и управления большим риском в обмен на гораздо больший контроль над ресурсами и решениями. «В то время как совместное производство в прошлом было ограничено ограниченной способностью правительства эффективно координировать действия граждан и трудностями самоорганизации обычных граждан, – писал Д. Линдерс, – появление в интернете уникальной интерактивности «многие ко многим» и повсеместных коммуникаций обещает сделать возможным совместное производство в беспрецедентном масштабе»¹⁷³.

Хотя данная концепция и описываемые ее тенденции не стали предметом обширного научного анализа, они, тем не менее, вышли за рамки теории. Так, Линдерс приводит в пример инициативы открытого правительства администрации Б. Обамы с ее упором на прозрачность, участие и сотрудничество, британскую программу «Большое общество», целью которой является «делать больше с меньшими затратами» путем передачи власти в руки простых людей; сингапурскую стратегию электронного правительства «Правительство вместе с вами» и подробно говорит о том, что социальные сети и онлайн-платформы для

¹⁷¹ Bertot J. C., Jaeger P. T., Munson S., Glaisyer T. (2010). Social media technology and government transparency. Computer. 2012. № 43(11). P. 53-59.

¹⁷² Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29 (4). P.446-454.

¹⁷³ Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29 (4). P. 446-454.

совместной работы предлагают ряд преимуществ для поощрения коллективных действий по сравнению с их «офлайновыми» вариантами¹⁷⁴.

В настоящее время общепризнанным является тот факт, что государства должны стремиться к сотрудничеству с гражданами, чтобы принимать сбалансированные коллективные решения и совместно разделять ответственность за них. В частности, установлена взаимосвязь между предоставлением качественной информации в социальных сетях и доверием граждан к государственной власти¹⁷⁵. Растет интерес к общению с конечными пользователями, развивается «дизайн-мышление» – то есть различные партиципаторные и человекоориентированные практики, предполагающие вовлечение людей как полноправных участников обсуждений и решения проблем. По результатам проведенного в 2019 году опроса государственных служащих местного уровня в США, 47% из них использовали навыки человекоориентированного дизайна¹⁷⁶. Все больше университетов разрабатывают основанные на дизайн-мышлении учебные программы, учат студентов разрабатывать дизайн вместе с сообществами людей, внедрять человекоориентированный дизайн в государственное управление¹⁷⁷.

В российском научном дискурсе проблемам сотрудничества и ориентации на совместное производство при взаимодействии граждан и государства посвящены работы профессора Л.В. Сморгунова, представленные, в частности, в монографии под его редакцией «Сотрудничество в публичной политике и управлении»¹⁷⁸. В монографии упоминаются такие схожие явления и названия форм участия общественности в процессах принятия решений, как «демократизация, регулирующая управление», «управление на основе

¹⁷⁴ Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media // *Government Information Quarterly*. 2012. Vol. 29 (4). P. 446-454.

¹⁷⁵ Arshad S., Khurram S. Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness // *Government Information Quarterly*. 2020. Vol. 37 (3). Article 101486.

¹⁷⁶ Новек Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан: Практическое руководство по решению общественных проблем и изменению мира. М.: Альпина ПРО, 2022. С. 145.

¹⁷⁷ Новек Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан: Практическое руководство по решению общественных проблем и изменению мира. М.: Альпина ПРО, 2022.

¹⁷⁸ Сотрудничество в публичной политике и управлении /под. ред. Л.В. Сморгунова. СПб., 2018.

сотрудничества», «совместное управление», «управление через участие сообщества», «интегрированное публичное управление»¹⁷⁹. Говорится о том, что данный тип управления связан с изменением контекста управления, его усложнением в условиях сетевого общества и о том, что в России он имеет свою специфику, связанную, в частности, с централизацией власти и контролируемым участием граждан в политике¹⁸⁰.

Если говорить о Российской Федерации, то нельзя не отметить, что процесс трансформации государственного управления в интересах граждан, активного вовлечения органов власти в коммуникацию с гражданами в социальных сетях и формирования новых каналов электронного участия начался в 2020 году, в связи с развитием сети Центров управления регионом (ЦУР), которые выявляют сообщения и жалобы граждан в социальных сетях и созданием на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг Платформы обратной связи (сервис «Госуслуги. Решаем вместе»), на которой предполагается такие виды взаимодействий власти и общества как сообщения о проблемах, опросы, голосования и общественные обсуждения. В 2023 году также начался процесс формирования Муниципальных центров управления. В связи с этим необходима оценка вклада социальных сетей в развитие экосистемы электронного взаимодействия власти и общества. Об этом подробно говорится во второй главе данной работы.

Отметим, что процессы трансформации электронного взаимодействия власти и общества, ставшие заметными в России к 2020 г., остаются до сих пор практически не исследованными, что актуализирует результаты эмпирических исследований, которые будут представлены во второй главе.

К тому же на данный момент также по-прежнему не хватает теоретических и эмпирических знаний о том, как электронное участие влияет на диалог государства и граждан. И мы пока не имеем достаточных теоретических и

¹⁷⁹Сотрудничество в публичной политике и управлении /под. ред. Л.В. Сморгунова. СПб., 2018. С. 14.

¹⁸⁰ Там же, с.23.

эмпирических знаний о комплексном влиянии электронного взаимодействия власти и общества на субъектность граждан как участников публичной политики.

Подводя итоги, подчеркнем также, что нормативные ожидания от электронного участия, о которых писали на заре исследований¹⁸¹, не обязательно оправдываются в действительности, поскольку демократизирующий потенциал электронного участия зависит от социально-политических условий, в которых оно реализуется¹⁸² и в некоторых контекстах заменяется административными и технократическими возможностями: «решение экспериментировать с партисипативным управлением может выявить прагматичную логику повышения потенциала государственного управления и, в конечном итоге, легитимности результатов»¹⁸³. В этой логике инструменты электронного участия смещают свою роль со сбора отзывов граждан на усиление государственного управления. Поскольку использование электронного участия остается низким, в целом исследователи начинают думать об альтернативных инструментах взаимодействия. Таким инструментом стали социальные сети¹⁸⁴, а также сюда можно отнести методы анализа больших данных, которые в совокупности позволяют автоматически собирать и обрабатывать информацию о предпочтениях граждан и в перспективе – осуществлять алгоритмическое управление¹⁸⁵.

К тому же, при цифровых форматах взаимодействия (предполагающих отсутствие непосредственного контакта взаимодействия) могут развиваться имитационные практики в деятельности части представителей властных структур, не заинтересованных в подлинном общественном участии. По мнению

¹⁸¹ Macintosh A. Characterizing e-participation in policy-making. Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences. 2004. № 37. P. 1843-1852; Sæbø Ø., Rose J., Skiftenes Flak L. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. Government Information Quarterly. 2008. № 25(3). P.400-428; Medaglia R. EParticipation research: Moving characterization forward (2006-2011). Government Information Quarterly. 2012. № 29(3). P. 346-360.

¹⁸² Pirannejad A., Janssen M., Rezaei J. Towards a balanced E-Participation Index: Integrating government and society perspectives. Government Information Quarterly. 2019. № 36(4). P. 101404.

¹⁸³ Woo S. Y., Kübler D. Taking stock of democratic innovations and their emergence in (unlikely) authoritarian contexts. Politische Vierteljahresschrift. 2020. № 61(2). P. 348.

¹⁸⁴ Alarabiat A., Soares D. S., Estevez, E. Electronic participation with a special reference to social media-a literature review. // Electronic Participation: 8th IFIP WG 8.5 International Conference, EPart 2016, Guimarães, Portugal, September 5-8. Proceedings. 2016. P. 41-52; Oliveira C., Garcia A. C. Citizens' electronic participation: A systematic review of their challenges and how to overcome them. International Journal of Web Based Communities. 2019. №15 (2). P. 123-150; Pirannejad A., Janssen M., Rezaei J. Towards a balanced E-Participation Index: Integrating government and society perspectives. Government Information Quarterly. 2019. № 36(4), P. 101404.

¹⁸⁵ Katzenbach C., Ulbricht L. Algorithmic governance // Internet Policy Review. 2019. № 8(4). P. 1-18.

профессора А.Ю. Сунгурова, подробно изучающего модели взаимодействия экспертного сообщества и власти в современной России¹⁸⁶, это может быть связано как с отсутствием у гражданских организаций экспертных знаний о технологиях деятельности власти, так и с нежеланием части управленческих структур делиться монополией на принятие решений. И если ранее предполагалось, что использование интернет-технологий само по себе позволит исключить имитационные практики, то сейчас механизмы обратной связи в интернете, объединяемые термином «электронное участие», получают распространение и в странах с гибридным и авторитарным режимом. В последних случаях власти не видят в консультациях с гражданами необходимости и активно используют проблемы доверия и цифровое неравенство для создания «каналов-пустышек в качестве фасада достойного правления», что может не только не влиять на демократизацию публичной политики, но и способствовать укреплению и легитимации сложившихся практик авторитарного правления. Как пишет Ю.А. Кабанов, «в некоторых случаях электронное участие может стать институтом авторитарной консолидации, выполняя схожие с другими «демократическими» институтами функции, вроде сбора информации о предпочтениях и мониторинга за элитами. Для этого онлайн-механизмы должны обладать определенным институциональным дизайном и часто подвергаются манипуляциям»¹⁸⁷. Это довольно серьезная проблема – как и ряд других, указанных выше, которые вызывают вопросы относительно роли электронного участия в демократическом и технократическом развитии государства. В таких условиях очень важную роль в будущем страны могут играть грамотные цифровые государственные коммуникации.

¹⁸⁶ Сунгуров А.Ю. Экспертные сообщества власть. М.: Наука, 2020; Общественные палаты в субъектах РФ: между медиацией и имитацией. СПб: Алетей, 2020.

¹⁸⁷ Кабанов Ю.А. Что скрывается за «фасадом»? Исследовательская программа электронного участия в недемократических странах // Вестник Пермского университета. Политология. 2018. № 3. С. 50-66.

1.2 Цифровые государственные коммуникации. Медиаэкосистемный подход к взаимодействию государства и граждан

Исследование электронного взаимодействия власти и общества, безусловно, невозможно осуществить без исследования государственных коммуникаций, включающего инвентаризацию существующих актуальных цифровых каналов и инструментов на разных уровнях государственной власти.

Под государственными коммуникациями в данной диссертации, также как и в монографии и ряде статей автора, «подразумеваются коммуникативные отношения, в качестве субъекта которых выступает государство в целом, государственный институт или орган власти»¹⁸⁸. Предметом государственных коммуникаций являются «информационные отношения по поводу осуществления полномочий государственной власти»¹⁸⁹ – то есть возникающие в процессах подготовки, принятия и реализации политико-управленческих решений, для обозначения которых в английском языке используется термин *policy*.

В наши дни цифровые коммуникации все больше заменяют традиционные формы коммуникации в качестве предпочтительного способа взаимодействия с общественностью. Государственные учреждения все чаще считают, что цифровые коммуникации имеют решающее значение для вовлечения граждан в активное участие и сосредотачиваются на расширении взаимодействия общественности с правительством в интернете. Благодаря цифровым услугам государство может

¹⁸⁸ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72. Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб., 2020. С. 29. См. также Filatova O., Bolgov R. Digital government communications in Russian public sphere: a trend study // Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Workshops, Posters, and Projects of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2020. Linköping University, Sweden. 2020. P. 99-107; Филатова О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21. С. 26-41; Filatova O., Bolgov R. Digital transformation of government communications in Russia: from 2011 to 2020 // Proceedings of the International Conference "Internet and Modern Society" IMS-2020. CEUR Proceedings. 2021. Vol. 2813. P.169-180.

¹⁸⁹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. – 2020. – Т. 13, № 2. – С. 72.

предоставлять информацию и услуги гражданам в любое время, в любом месте и на любой платформе или устройстве. Таким образом, у каждого правительства появляется масштабируемый, унифицированный метод предоставления услуг гражданам и воздействия на них¹⁹⁰.

Многочисленные существующие исследования говорят о влиянии интернет-коммуникаций на репутацию органов власти. Такие исследования проводятся во множестве случаев в рамках постклассической парадигмы, согласно которой современные коммуникативные технологии – это не просто способ адаптации к внешней среде и взаимодействия социальных субъектов с внешней средой, а способ конструирования социальной среды, формирования общественного мнения в самых различных масштабах и превращения паблицитного капитала в капитал «информациональный» в терминологии М. Кастельса, чьи идеи в целом близки к представлениям Х. Арндт (основа общества – открытое пространство публичного) и Н. Лумана (общество порождается коммуникацией)¹⁹¹. Безусловно важными являются также работы Ю. Хабермаса, касающиеся публичной сферы, о которых подробнее речь пойдет в следующем разделе.

В отечественной научной литературе практически всю государственную публичную коммуникативную деятельность, осуществляемую специалистами соответствующих служб государственных органов, принято маркировать как государственный PR¹⁹². Если быть более точными, то «под государственным PR следует понимать информационно-коммуникативную деятельность, осуществляемую государственными субъектами, направленную на широкую общественность»¹⁹³. Основные задачи государственного PR можно сформулировать так¹⁹⁴:

¹⁹⁰ What Is Digital Government Service? // Granicus. URL: <https://granicus.com/dictionary/digital-government-services>.

¹⁹¹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб., 2020.

¹⁹² Там же, с. 29.

¹⁹³ Шишкина М.А. Государственный PR и GR в системе современных связей с общественностью // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2012. № 2(6). С. 18-124.

¹⁹⁴ Задачи сформулированы в рамках научно-исследовательской работы «Публичная коммуникация органов государственной власти Российской Федерации в пространстве Веб 2.0: структура, каналы и инструменты в начале 2010-х гг.», проведенного кафедрой связей с общественностью факультета прикладных коммуникаций СПбГУ под руководством О.Г. Филатовой.

- создание системы публичного информирования общества о принципах, нормах, правилах государственного управления и функционировании политических институтов;
- создание постоянно действующей системы прямых и обратных связей между государством и гражданским обществом;
- включение граждан в процессы выработки политических и государственных решений;
- снижение социальной напряженности, предотвращение или снижение интенсивности социальных конфликтов;
- смена или коррекция в соответствии с общественным запросом направлений, целей стратегий развития государства и его отдельных институтов;
- формирование и повышение уровня политической культуры граждан.

В связи с тем, что использование цифровых технологий, как уже неоднократно отмечалось¹⁹⁵, является важной тенденцией развития государственного PR, с начала 2010-х годов стало возможным говорить о появлении цифрового PR органов государственной власти, или, в терминологии Д.П. Гавры 2012 года, «о цифровых коммуникациях органов власти второго поколения»¹⁹⁶.

«Цифровые коммуникации органов государственной власти второго поколения (или Digital Governmental PR) – это совокупность практик использования органами государственной власти онлайн-медиа, поисковых систем, социальных сетей, блогов, викиресурсов, аудио- и видеохостингов и иных сопряженных технологий социального web в качестве инструментов политической коммуникации с целевыми группами общественности, вовлечения их в поле публичности и в итоге влияния на них»¹⁹⁷.

¹⁹⁵ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72-1 и др.

¹⁹⁶ Гавра Д.П. Цифровые коммуникации органов государственной власти: понимание и перспективы // СМИ в современном мире. Петербургские чтения. СПб, 2012. С. 164.

¹⁹⁷ Там же.

В 2010-х гг в российском и зарубежном научном дискурсе довольно активно использовался термин «PR 2.0». Известно, что данный термин был впервые использован Браеном Солсисом, популярным американским PR-деятелем и главой FutureWorks, одного из самых влиятельных коммуникационных агентств в мире цифровых технологий¹⁹⁸.

Следует подчеркнуть, что элементы PR 2.0 могут быть использованы в любых отраслях. В данной работе нас интересуют, прежде всего, возможности использования современных технологий в сфере государственного PR. С нашей точки зрения, использование новых PR-технологий в сфере государственных коммуникаций имеет огромное значение. Однако в наших дальнейших рассуждениях мы не будем использовать термин PR 2.0, предпочитая в данной работе термин «цифровые государственные коммуникации» и подчеркивая, что в эпоху социальных сетей цифровой PR становится все более важным способом взаимодействия государства с общественностью.

В целом существует множество исследований, показывающих, что социальные медиа, и прежде всего, социальные сети, привели к глубоким изменениям в том, как люди и организации общаются и обмениваются информацией. Неплохой обзор исследований использования социальных сетей органами власти представлен в работе Н. ДеПаула и Э. Динчелли¹⁹⁹, где показано, что в ранних работах по использованию органами власти социальных сетей они рассматривались как «инструменты прозрачности» и «борьбы с коррупцией»²⁰⁰, которые можно было бы использовать для «гражданского совместного производства» и «массового сотрудничества»²⁰¹. Распределенный характер этих

¹⁹⁸ См.: Solis B., Breakenridge D. Putting the Public Back in Public Relations: How Social Media Is Reinventing the Aging Business of PR. Pearson Education Inc. P. 26.

¹⁹⁹ DePaula N., Dincelli E. Information strategies and affective reactions: How citizens interact with government social media content // First Monday. 2018. 23(4).

²⁰⁰ Bertot J.C., Jaeger P.T., Grimes J.M. 2010. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. // Government Information Quarterly. 2010. Vol. 27 (3). P. 264-271.

²⁰¹ Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29 (4). P. 446-454; Mossberger K., Wu Y., Crawford J. Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities // Government Information Quarterly. 2013. Vol. 30 (4). P. 351-358.

технологий и их принятие широкими слоями населения показал, что «социальные сети можно использовать для распространения важной информации о деятельности правительства»²⁰², для диалога с гражданами²⁰³ и в целом они позволяют выполнять коммуникативные функции, которые способствуют общественному благу²⁰⁴. Особенно заметен успех использования популярных социальных сетей в сферах кризисной коммуникации²⁰⁵.

По мере роста использования социальных сетей среди населения в целом, которые становятся основными источниками информации как для молодежи, так и для взрослых, государственные организации по всему миру широко используют эти платформы²⁰⁶. Известно, что Президент США Барак Обама в первые дни своего пребывания в должности разработал меморандум об «открытом правительстве», в котором всем федеральным агентствам предписывалось стать более прозрачными, активными и сотрудничающими с гражданами²⁰⁷. Учитывая зарождающуюся популярность социальных сетей, они стали инструментами, с помощью которых можно достичь целей прозрачности, участия и сотрудничества, несмотря на проблемы, связанные с ростом дезинформации в социальных сетях, «эхо-камерами», распространением «алгоритмического контроля» и т.д.

Тем не менее, в научной литературе уделяется необоснованно мало внимания многогранному характеру государственной коммуникации и исследованиям того, как происходит взаимодействие власти и общества в социальных сетях. Ведь «правительства служат в большей степени распространителями информации и, конечно же, являются строго регулируемые

²⁰² Bertot J.C., Jaeger P.T., Grimes J.M. 2010. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. // *Government Information Quarterly*. 2010. Vol. 27 (3). P. 264-271; Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media // *Government Information Quarterly*. 2012. Vol. 29 (4). P. 446-454.

²⁰³ Bonsón E., Torres L., Royo S., Flores F. Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities, Sector Público, Spain. 2012.

²⁰⁴ Picazo-Vela S., Fernández-Haddad M., Luna-Reyes LF. Opening the black box: Developing strategies to use social media in government // *Government information quarterly*. 2016. 33 (4). P. 693-704; Lee G., Kwak Y.H. An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement // *Government information quarterly*. 2012. 29 (4). P. 492-503.

²⁰⁵ DePaula N., Dincelli E. Information strategies and affective reactions: How citizens interact with government social media content // *First Monday*. 2018. 23(4).

²⁰⁶ Там же.

²⁰⁷ Obama B. Transparency and open government: Memorandum for the heads of executive departments and agencies. // White House (21 January). URL:<https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government> (дата обращения 10.01.2017).

органами, а их подход к медиа определяется политическими руководящими принципами»²⁰⁸. Но все же имеются исследования, в которых утверждается, что социальные сети – это не только инструменты демократической прозрачности и участия граждан, но и инструменты для самопрезентации, обмена символическими жестами и маркетинга продуктов и услуг, поэтому большая часть правительства использует социальные сети в символических и презентационных целях. Так в статьях Н. ДеПаула и Э. Динчелли²⁰⁹ обсуждается природа взаимодействия в социальных сетях в правительственном контексте. В свете современной литературы об «аффективной» природе социальных сетей – и об аффективной природе политики в более широком смысле – авторы обнаруживают, что реакции в социальных сетях смещены в сторону аффективного и символического содержания и таким образом потенциально не подходят для обдуманных или рационализированных дискуссий и взаимодействий.

Здесь важно подчеркнуть именно слово «взаимодействие». Исследователи отмечают, что сегодня государство выступает как структура, имеющая своей главной целью не власть, а управление. «Поэтому стратегия коммуникации государства и общества основывается на принципиально новом понятии – взаимодействии. Успех реализации государственной политики сегодня во многом зависит от степени ее понимания и поддержки широкой общественностью, что возможно только в ситуации прозрачности и открытости решений и действий государственной власти, широкого обсуждения общественностью спорных вопросов и важных проблем»²¹⁰. И такие возможности в полной мере

²⁰⁸ Mergel I. Social media institutionalization in the U.S. federal government // *Government Information Quarterly*. 2016. Vol. 33 (1). P. 142-148; Klang M., Nolin J. Disciplining social media: An analysis of social media policies in 26 Swedish municipalities // *First Monday*. 2011. 16 (8); Albert Meijer A., Thaens M. Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments // *Government Information Quarterly*, 2013. Vol. 30 (4). P. 343-350.

²⁰⁹ DePaula N., Dincelli E., Harrison T.M., 2018. Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation // *Government Information Quarterly*. Vol. 35 (1). P. 98-108; DePaula N., Dincelli E. Information strategies and affective reactions: How citizens interact with government social media content // *First Monday*. 2018. 23(4).

²¹⁰ Государственный PR и Government Relations в России и Беларуси: основные тенденции. Коллективная монография / Под ред. В. В. Грибанова, И. В. Сидорской, И. А. Быкова. Сыктывкар: Изд-во СГУ им. Питирима Сорокина, 2015. С. 25.

предоставляет прежде всего управление с помощью информационно-коммуникационных технологий.

В целом вопросы управления с помощью информационно-коммуникационных технологий в последнее время стали одними из центральных для органов государственной власти и исследователей, занимающихся проблемами публичной политики. Все большее внимание уделяется потенциальной возможности вовлечь граждан в управление и создать правительство, ориентированное на граждан²¹¹, а также использовать возможности граждан решать общественные проблемы²¹².

Понимание указанных факторов значительно меняет технологии связей с общественностью. Ведь интернет «играет» с традиционной схемой коммуникации «источник – сообщение – получатель», иногда сохраняет ее в первоначальном виде, иногда придает ей совершенно новый характер. Меняются и модели поведения общественности. Исследователи отмечают следующие особенности современной аудитории: «высокий уровень образования, высокая потребность в информации и высокая информированность, индивидуализм и требование персонализации, недоверие к СМИ и рекламе, непостоянство, высокая мобильность, спонтанность решений, физическая и умственная активность на работе и отдыхе»²¹³. В ситуации значительных возможностей личности, недоверия к СМИ, у человека возникает идея создания собственной информации, инициирования события. Современному человеку недостаточно экономического и социального взаимодействия с социальными субъектами в рамках группы или общества. Меняется вся модель коммуникационного взаимодействия: коммуникация становится транзактной. Транзактная коммуникация означает смену ролей – переход к таким коммуникационным отношениям, в которых

²¹¹ Bertot J. C., Jaeger P. T. User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites. *Government Information Quarterly*, 2006. 23(2), P. 163-168; Bertot, J. C., & Jaeger, P. T. The E-Government paradox: Better customer service doesn't necessarily cost less. *Government Information Quarterly*. 2008. 25(2). P. 149-154.

²¹² Chun S. A., Shulman, S., Sandoval R., & Hovy, E. Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. *Information Polity*, 2010. 15(1). P. 1-9; Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 2012. 29(4). P. 446-454; Kim S., Lee J. E-Participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 2012. 72(6). P. 819-828.

²¹³ Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребителей. СПб., 2002. С. 118.

каждая сторона может по очереди выступать в роли отправителя, получателя или передатчика информации. Если раньше источником информации (и инициатором коммуникации) были субъект PR или СМИ, то теперь эту функцию успешно выполняет сам потребитель, пользователь информации, каналом распространения становятся, в основном интернет или мобильная связь, а получателем – опять же потребитель. Источник информации и ее получатель уравниваются в своем социальном статусе, и возможности их воздействия друг на друга становятся равновеликими. Как указывали М. Херст и Дж. Харрисон, «никогда еще со времен античной Греции, когда зародилась демократия, политическая коммуникация так резко не трансформировалась»²¹⁴.

Результатом развития новых технологий и изменения медиа-рынка стало появление новых теоретических моделей аудитории. Так, например, Дж. Уэбстер предложил три модели описания медиааудитории: аудитория-как-масса, аудитория-как-объект и аудитория-как-агент²¹⁵. Модель «аудитория-как-масса» определяет аудиторию как подверженную воздействию СМИ, акцент делается на «массе» или «телеаудитории». Модель «аудитория-как-объект» обращает внимание на различные эффекты воздействия СМИ. Сюда относятся изучение феномена пропаганды, насилия в СМИ, а также другие аспекты воздействия медиа. Модель «аудитория-как-агент» изображает членов аудитории активными личностями, которые имеют свободу выбора в эпоху развития новых медиатехнологий и глубже вовлечены в коммуникационные процессы, чем кто-либо до них.

Данная модель получила подтверждение в теории Д. Брайант и С. Томпсон. В работе «Основы воздействия СМИ» американские ученые пишут: «то, что раньше называлось «аудиторией», сейчас следует называть «пользователями». Можно ли называть аудиторией активную часть пользователей медиа, способную активно выбирать из тысячи информационных, образовательных и развлекательных опций? Правильно, нет. Некоторые называют таких

²¹⁴ Hirst M., Harrison J. Communication and new media: From broadcast to narrowcast. South Melbourne: Oxford University Press, 2007. P. 356.

²¹⁵ Webster J.G. The Audience // Journal of broadcasting and electronic media. 1998. № 2.

пользователей «полновластными потребителями информационной эпохи». Мы предпочитаем менее претенциозный термин – «медиапользователь»²¹⁶.

Говоря о медиапользователях, нельзя обойти стороной исследования того, какие конкретно каналы выбирают пользователи для взаимодействия с органами государственной власти. Так, в исследованиях электронного правительства для понимания парадокса, связанного с продолжающимся использованием гражданами традиционных каналов взаимодействия (таких как очные посещения приемных государственных органов, телефонные звонки), а не менее трудозатратных цифровых каналов коммуникации, широко используется концепция «богатства медиавозможностей»²¹⁷, основанная на теории «информационного богатства» Р. Дафта и Р. Ленгеля²¹⁸. Согласно теории богатства медиавозможностей, для решения коммуникативных задач, требующих передачи двусмысленных, неопределенных и сложных сообщений, требуются каналы коммуникации с высокой степенью насыщенности, обладающие высокой пропускной способностью передачи нескольких видов информации и обеспечивающие высокий уровень экспрессивности²¹⁹. В исследовании 2015 года²²⁰ было хорошо продемонстрировано, что часть взаимодействия граждан с правительством представляет собой самое простое взаимодействие, касающееся главным образом поиска информации или проведения других операции низкой сложности, неоднозначности и неопределенности и для таких транзакций граждане, как правило, используют цифровые каналы (например, поиск нужной информации на государственных веб-сайтах), у которых меньшая

²¹⁶ Брайант Д. Основы воздействия СМИ. М., 2004. С. 401.

²¹⁷ Ebbers W., Jansen M., Pieterse W., Van de Wijngaert L. Facts and feelings: The role of rational and irrational factors in citizens' channel choices. *Government Information Quarterly*. 2016. № 33(3). P. 506-515; Reddick C., Anthopoulos L. Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: Citizen-initiated factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2014. № 8(3). P. 398-419; Madsen C.Ш., Kræmmergaard P. Channel Choice: A Literature Review. // E. Tambouris, M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, K. Tarabanis, M. Gascy, P. Parycek (Eds.). *Electronic Government: Proceedings of the 14th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2015. Thessaloniki, Greece*. Springer International Publishing.

²¹⁸ Daft R. L., Lengel, R. H. Information Richness – a New Approach to Managerial Behavior and Organizational Design // *Research in Organizational Behavior*. 1984. P. 191-233.

²¹⁹ Daft R. L., Lengel, R. H. Information Richness – a New Approach to Managerial Behavior and Organizational Design // *Research in Organizational Behavior*. 1984. P. 191-233; Daft R.L. Lengel, R.H. Organizational information requirements, media richness and structural design // *Management Science*. 1986. № 32 (5). P. 554-571.

²²⁰ Madsen C.Ш., Kræmmergaard P. (2015). Channel Choice: A Literature Review. // E. Tambouris, M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, K. Tarabanis, M. Gascy, P. Parycek (Eds.). *Electronic Government: Proceedings of the 14th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2015. Thessaloniki, Greece*. Springer International Publishing.

информационная пропускная способность, чем у традиционных, и разрешается использовать низкие уровни выразительности (например, гражданин может ввести только некоторые ключевые слова для поиска). Однако другая значительная часть взаимодействия граждан с государственными органами «характеризуется повышенной сложностью, неоднозначностью и неопределенностью, поэтому граждане предпочитают использовать «высокое богатство» традиционных каналов – в основном личные визиты или телефонные звонки в органы власти, что позволяет им передавать больше информации об их конкретной ситуации, проблеме или потребности объяснить детали подробно, с более высоким уровнем выразительности»²²¹. В исследовании 2019 года, теория богатства медиавозможностей использовалась уже в качестве теоретической основы для исследования, посвященного разработке нового цифрового канала связи между гражданами и властью, который характеризуется еще более высоким «богатством», чем существующие, предоставляющим гражданам возможности еще более четко описать свои конкретные ситуации и проблемы. Речь идет о таком современном цифровом канале коммуникации между государством и обществом, как чат-боты, разработанные на основе искусственного интеллекта²²². Коснемся чат-ботов немного позже.

Резюмируем, что возрастающее количество информации, появление новых средств массовой информации, падение доверия к традиционным СМИ способствует снижению количества воспринимаемой человеком информации и одновременно – повышению избирательности по отношению к ней. Пользователи интернета являются скорее активными участниками коммуникационного процесса, чем просто пассивными получателями информации и воздействовать на них становится сложнее²²³.

²²¹ Androutsopoulou A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // *Government Information Quarterly*. 2019. № 36. P. 358-367.

²²² Там же.

²²³ Подробнее см.: Филатова О.Г. PR в информационном обществе: новые модели взаимодействия с общественностью. // *IMS-2007*. С. 162-165.

Таким образом, по мере того, как пространство коммуникаций смещается в сторону цифрового, субъекты коммуникации, чтобы преуспеть в новых условиях, вынуждены менять существующий коммуникационный подход.

В современную цифровую эпоху органы государственной власти должны быть более прозрачными и открытыми, предлагать новые возможности для электронного участия граждан, давать возможность коммерческим организациям и отдельным лицам получать выгоду от разработки государственных машинно-читаемых данных, активно привлекать граждан к управлению государством. Все это должно существенным образом трансформировать процессы коммуникации власти и общества и как результат – формировать образ современной, открытой власти, пользующейся доверием и поддержкой населения. В следующих разделах диссертации попытаемся выявить складывающуюся реальную ситуацию, проанализировав результаты проведенных нами исследований и наметившиеся тренды.

Однако прежде чем перейти к результатам эмпирических исследований, необходимо подчеркнуть, что за последнее десятилетие произошли фундаментальные изменения в цифровых технологиях. Хотя веб-сайты и социальные сети в интернете по-прежнему остаются основными средствами коммуникации как с технической точки зрения, так и с точки зрения взаимодействия с пользователями, в настоящее время это не единственные средства цифровой государственной коммуникации.

Большая часть новейшей среды – это мобильные службы обмена сообщениями на базе смартфонов – платформы и приложения. Это меняет сетевой ландшафт, поскольку «мобильные приложения для обмена сообщениями и агрегаторы новостей становятся все более важными для людей»²²⁴. Происходит переход к распределенной медиасреде, которая меняет конфигурацию каналов связи для поиска информации и открывает новые способы электронного взаимодействия и участия из-за быстрого роста популярности групп в мобильных

²²⁴ Kalogeropoulos A., Fletcher R., Nielsen K. News Brand Attribution in Distributed Environments: Do People Know Where They Get Their News? // *New Media & Society*. 2019. Vol. 21 (3). P. 583-601.

приложениях²²⁵. Существуют исследования, свидетельствующие, что программные приложения доминируют в цифровой медиасреде, делая ее местом для значительных социокультурных преобразований по всем направлениям²²⁶, а также исследования, демонстрирующие расширение использования чат-ботов в государственных коммуникациях²²⁷. Предлагаются подходы, основанные на технологии интеллектуального анализа данных, с использованием существующих данных в различных формах (документы, содержащие законодательные акты и распоряжения, структурированные данные из операционных систем госорганов, данные из социальных сетей и т.д.) для развития чат-ботов. Говорится о том, что, используя правильно структурированные и семантически аннотированные данные, чат-боты как коммуникационный канал обеспечивает «более богатую» и более выразительную информацию при взаимодействии граждан с государством на понятном языке, облегчающем как поиск информации, так и получение услуг. По сравнению с давно существующими цифровыми каналами, «чат-боты уместны для более сложных, неоднозначных и неопределенных взаимодействий»²²⁸.

Такого рода технические и социокультурные изменения побуждают исследовать электронное взаимодействие через призму различных медийных систем. Оценка и сравнение платформ и инструментов электронного участия друг с другом путем применения определенных показателей может дать важную информацию об их индивидуальных сравнительных преимуществах²²⁹. Однако такой платформенный подход ограничивает возможности для понимания полезности инструментов электронного участия в качестве отдельных носителей с точки зрения предпочтений потребления медиа конечными пользователями. Различные медийные среды существенно различаются по своей способности

²²⁵ Newman N., Fletcher R., Nielsen K., Kalogeropoulos A. Reuters Institute Digital News Report 2019 // Reuters Institute for the Study of Journalism, Oxford University. 2019.

²²⁶ Park K-G., Han S., Kaid L.L. Does social networking service usage mediate the association between smartphone usage and social capital? // *New Media & Society*. 2013. Vol. 15 (7). P. 1077-1093; Light B., Burgess J., Duguay S. The walkthrough method // *An approach to the study of apps*. 2018. Vol. 20 (3). P. 881-900.

²²⁷ Androusoy A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // *Government Information Quarterly*. 2019. № 36. P. 358-367.

²²⁸ Androusoy A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // *Government Information Quarterly*. 2019. № 36. P. 359.

²²⁹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 5. СПб., 2020. С. 95.

передавать контент, имеют свои процессы, особенности передачи информации, опыт использования – люди могут принимать или отклонять определенные инструменты из-за формата их основного носителя. Это означает, что некоторые медиасреды могут отвечать конкретным требованиям электронного взаимодействия власти и общества лучше, чем другие в том же контексте²³⁰.

Представляемые далее во второй главе исследования позволяют выявить различия между основными медийными средами, в которые встроены инструменты электронного взаимодействия, а именно: среда веб-сайтов, среда соцсетей и среда мобильных приложений. Эти среды рассматриваются как основные элементы медиаэкосистемы электронного взаимодействия, реализуемые через соответствующие сервисы.

Подчеркнем, что автор использует в качестве основного термин *«медийная среда»*, который, с одной стороны, является частью дискурса в области медиаэкологии, а с другой стороны, подчеркивает экосистемность медиасреды, в которую «погружены» ее участники. Кроме того, использование термина «среда» позволяет выделить ее структурные элементы, такие как веб-сайты, соцсети, мобильные приложения. Термин «система» также предусматривает наличие взаимосвязанных структурных элементов, без которых система не может функционировать. Каждая из таких системных сред является в свою очередь технологически специализированной медийной средой, требующей от ее участников определенных навыков пользования соответствующими сервисами и инструментами. Отметим здесь, что понимание и использование термина *«сервис»* является также важной особенностью разрабатываемого авторского подхода. Предлагается широкая интерпретация понятия «сервис», подразумевающая любой технически реализованный инструмент коммуникации и взаимодействия между органами власти и гражданами.

Термин *«медиаэкология»*, введенный Маршаллом Маклюэном в 1960-х годах, означает сегодня сложные и часто гибридные системы коммуникации,

²³⁰ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб., 2020. С. 95.

определяемые как видимые и невидимые среды, в которых технологии взаимодействуют с культурами, ценностями, мнениями, языками, поведением, то есть с нами; или, скорее, как мы используем и потребляем такие технологии в конкретных локальных контекстах²³¹. Распространение принципов медиаэкосистем на изучение электронного участия может показаться концептуально продуктивным, чтобы понять, почему, например, граждане с большей готовностью обсуждают политику на неполитических форумах, в то время как многие официальные инициативы электронного участия терпят неудачу²³². «Используемые медиа потенциально будут иметь не меньшее значение, чем сама практика участия, в соответствии с утверждением Маршала Маклюэна о том, что «медиа – это сообщение»²³³. Говоря о концепции медиаэкологии, можно уверенно говорить, что вряд ли сегодня, в условиях стремительного превращения планеты в "глобальную деревню", приходится сомневаться в дальнейшей актуализации маклюэновской теории.

Тем не менее, концептуализировал «медиалогию» другой ученый – американский медиатеоретик Нейл Постман, понимая ее как «учение об экосистемах» или «изучение медиа как среды» («the study of media as environments»)²³⁴. Согласно Постману, медиаэкология изучает взаимодействие между людьми и коммуникационными технологиями: «медиаэкология стремится понять, как медиатехнологии влияют на человеческое восприятие, понимание, чувствование и ценности; и как наше взаимодействие с медиа увеличивает или уменьшает наши шансы на выживание. Слово «экология» означает изучение среды, экосистем: их структуру, содержание, влияние на людей. Среда, в

²³¹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб, 2020. С. 95.

²³² Beyond G.T. «Political» communicative spaces: Talking politics on the “Wife Swap” discussion forum // Journal of Information Technology & Politics. 2012. Vol.9 (1). P. 31-45; Alarabiat A., Sá Soares D. Electronic Participation through Social Media // ICEGOV '15-16: Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. 2016. P. 191-194.

²³³ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб, 2020. С. 95.

²³⁴ Postman N. The reformed English curriculum / N. Postman // High school 1980: The shape of the future in American secondary education. N.Y.: Pitman, 1970. P. 161.

конечном счете, – это сложная система сообщений, которая навязывает определённые способы думания, чувствования и поведения»²³⁵.

Таким образом, очевидно, что «формирование экологического взгляда на медиа (коммуникационные технологии) осуществлялось параллельно распространению экологических идей в целом. Главным отличием экологических дисциплин стал системный, холистический подход (методологический принцип целостности): помещая человека в различные контексты существования, исследователи выходили на новые ответвления экологии: экология культуры (1955 г.), политическая экология (1972 г.), пространственная экология (1989 г.), эколингвистика (1990 г.), экология истории (1995 г.), экология информации (1999 г.), экология знаний (2000 г.)... Медиаэкология стала закономерным расширением экологической перспективы современной науки на поле коммуникативных процессов... Развиваясь «параллельно с экологической парадигмой, экологическое мировоззрение предполагало замену прагматического воздействия на среду взаимовыгодным взаимодействием, коэволюцией»²³⁶.

Постман, говоря, что люди живут в двух разных средах – природной и медиасреде, указывал, что впервые в современном понимании слово «экология» употребил в конце XIX века зоолог Эрнст Геккель: «он использовал это слово, как мы используем его сейчас, чтобы указать на взаимодействие между элементами природной среды, с отдельным акцентом на то, как эти взаимодействия ведут к сбалансированной и здоровой среде»²³⁷. Медиасреда же, по мысли Постмана, «состоит из языка, чисел, образов, голограмм и всех других символов, техник и механизмов, которые делают нас тем, кто мы есть»²³⁸.

Нейл Постман называет ряд имен (помимо М. Маклюэна) в качестве предшественников и влхновителей медиаэкологии: Дж. Оруэлл, О. Хаксли,

²³⁵ Postman N. The reformed English curriculum / N. Postman // High school 1980: The shape of the future in American secondary education. N.Y.: Pitman, 1970. P. 161.

²³⁶ Степанов В.А. Медиаэкология: опыт демаркации научного направления // Сборник работ 68-й научной конференции студентов и аспирантов Белорусского государственного университета: в 3-х ч.: ч. 3. Минск: БГУ, 2011. С. 108. См. также: Степанов В.А. Медиаэкология: опыт демаркации научного направления. URL: http://media-ecology.blogspot.ru/2011/05/blog-post_3319.html.

²³⁷ Postman N. The Humanism of Media Ecology// Proceedings of the Media Ecology Association. 2000. Vol. 1. P. 11.

²³⁸ Там же.

Н. Виннер, Г. Иннис, У. Онг, Ж. Эллюль, П. Друкер, Д. Рисмен, Г. Лассуэл, Э. Карпентер и др.²³⁹ Сам же Постман, по мнению испанского ученого К. Сколари, «совершил рывок от метафоры к теории или, лучше сказать, прошел путь от использования термина исключительно в переносном значении к началу демаркации научного поля»²⁴⁰. Американский ученый «создал в 1971 году первый учебный курс под названием «медиаэкология» в Стейнхардской школе (подразделение Нью-Йоркского университета), проложив медиаэкологии дорогу к институционализации как науки»²⁴¹. К настоящему времени «у североамериканских медиаэкологов существует собственная организация (Ассоциация медиаэкологии (МЕА), <http://www.media-ecology.org>), научный журнал («Explorations in Media Ecology») и членство в Международной ассоциации коммуникации (ICA)»²⁴², в интернете растет число медиаэкологических платформ и трансмедийных нарративов – медиаэкология становится необходимой²⁴³.

Медиаэкология развивается не только в США и Канаде, но и в других странах – в Европе, Китае, России. Например, как пишет медиафилософ Валерий Савчук, «среди европейских исследователей термин «экология» используется потому что это один из самых выразительных терминов языка, который в настоящее время имеет отношение к массивной динамической взаимосвязи процессов и объектов, существ и вещей, моделей и материи, культуры, политики и искусства»²⁴⁴ и сейчас «представляет собой материалистическую политическую перспективу изучения медиа как сложных динамических систем»²⁴⁵.

Что касается России, то данная область исследований считается новой и перспективной²⁴⁶. Можно выделить только несколько работ и соответственно

²³⁹ Примерно такой же список имен приводит в своих работах и представитель североамериканской Ассоциации экологии средств коммуникации Л. Стрейт, и российский медиафилософ В. Савчук, и ряд других исследователей.

²⁴⁰ Scolari C. Ecologia dels mitjanspara d'un nínxol teòric // Quaderns del CACN. 2010. № 34. P. 17-25. Цит. по: В.А. Степанов. История медиаэкологии. URL: <https://media-ecology.blogspot.com/2011/04/2.html> (дата обращения 18.08.2023).

²⁴¹ Там же.

²⁴² Медиареальность: концепты и культурные практики. Под ред. В.В. Савчука. СПб., 2018. С. 105.

²⁴³ Там же, с. 113.

²⁴⁴ Там же, с. 109.

²⁴⁵ Там же, с. 110.

²⁴⁶ См: Дзялошинский, И.М. Экология коммуникаций: становление новой науки / Дзялошинский И.М.// PR и СМИ в Казахстане: сборник научных трудов. Вып. 15. Составитель Л.С. Ахметов. Алматы, 2018. С. 27-37.

подходов к понятию «медиаэкология»²⁴⁷. Самыми близкими к целям данной диссертации представляются определения из работы О.А. Глущенко²⁴⁸, Н.В. Гришанина, Н.В. Кириллиной и работы В.Н. Степанова²⁴⁹. Так, в первой из указанных работ «понятие медиаэкологии рассматривается с позиций постнеклассической рациональности: объект исследования рассматривается как система, объединяющая коммуникантов, их сообщества и информационную среду в рамках осуществляемых взаимодействий, которые, в свою очередь, оказывают влияние на все элементы экосистемы»²⁵⁰. Нельзя не согласиться с авторами, что «в наше время термин «экология» переживает процесс расширения семантики и сочетаемости»²⁵¹. Автор второй работы, Валентин Николаевич Степанов, определяет медиаэкологию как область знаний, «изучающую взаимодействие и взаимовлияние человека и виртуального измерения среды его обитания, которую формируют медиа». Рассматривая это влияние, пишет он, «ученые анализируют как социальные институты развиваются под влиянием той цифровой среды, где ведется их деятельность»²⁵².

Медиаэкосистема в работах отечественных авторов чаще рассматривается как «информационная среда обитания современного индивида, диалектически связывающая практики медиаактивности пользователей, а также институциональные условия их осуществления»²⁵³, изучаются системы

²⁴⁷ Ачкасова В.А. Феномен политической экосистемы: роль коммуникаций // Медиа в современном мире. В 2 т. Т. 2. СПб., 2023. С. 225-226; Дзялошинский И.М. Экология медиасреды: технологии манипулирования в интернете. Москва: АПК и ППРО, 2017; Ивлева М.И. (2018). Социально-коммуникативное пространство и экология коммуникаций // Социально-гуманитарные знания. 2018. № 2. С. 230-235; Терин В. П. В условиях электронно-коммуникационного окружения // Вестник МГИМО-Университета. 2014. № 6. С. 68-72; Гримов О.А. Паттерны пользовательской активности в медиаэкосистеме: результаты социологического анализа // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства 2022. № 2 (22). С. 18- 32.

²⁴⁸ Глущенко О.А., Гришанин Н.В., Кириллина Н.В. Экология коммуникации: факторы токсичности в медийных текстах // Коммуникология. 2021. Т. 9. № 4. С. 160-178.

²⁴⁹ Степанов В.Н. Медиаэкология и ее проблемное поле // Организационная психолингвистика. 03.11.2021 [Электронный ресурс]. URL: <https://psycholinguistic.ru/elektronii-nauchnii-shynal/rybriki/konceptyalnie-voposi/mediaekologiya-i-ee-problemnoe-pole/>.

²⁵⁰ Глущенко О.А., Гришанин Н.В., Кириллина Н.В. Экология коммуникации: факторы токсичности в медийных текстах // Коммуникология. 2021. Т. 9. № 4. С. 160.

²⁵¹ Там же, с. 161.

²⁵² Степанов В.Н. Медиаэкология и ее проблемное поле // Организационная психолингвистика. [Электронный ресурс]. URL: <https://psycholinguistic.ru/elektronii-nauchnii-shynal/rybriki/konceptyalnie-voposi/mediaekologiya-i-ee-problemnoe-pole/?ysclid=lpio2x5pqe949819847>.

²⁵³ Гримов О.А. Паттерны пользовательской активности в медиаэкосистеме: результаты социологического анализа // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства 2022. № 2 (22). С. 18-32.

взаимодействия медиа и политики²⁵⁴. Часто слабой стороной русскоязычных исследований является непроясненность самого термина «медиа», значение которого считается очевидным и прямое его использование на русском языке без перевода, что затрудняет понимание предмета исследования²⁵⁵.

Пожалуй, самыми проработанными исследованиями медийных экосистем, из тех, которые ведутся на русском языке, можно считать исследования Института журналистики БГУ. Они представлены в блоге под названием «Медиаэкология»²⁵⁶ (однако, последнее обновление блога датировано 2011 г.). В частности, там размещен перевод очерка Карлоса Сколари 2010 года, в котором самым подробным образом освещается история медиаэкологии и ее основные положения. Из этого очерка следует, что «медиаэкологию можно свести к одной базовой идее: технологии (в данном случае – технологии коммуникации, от письменности до цифровых медиа) формируют экосистемы, среду, которая воздействует на тех, кто эти технологии использует»²⁵⁷.

Похожая идея лежит и в основе авторского подхода к взаимодействию власти и общества в цифровой среде, представленного в данной диссертации. Ведь многие положения Маклюэна и Постмана «оказалось возможным интерпретировать в контексте развития цифровых технологий»²⁵⁸. В частности, К. Сколари заметил, что с «Маршаллом Маклюэном творится что-то невероятное: достаточно взять любой из его текстов и заменить слово «телевидение» на «Всемирная паутина» и результаты поражают: в 1960-х гг. Маклюэн говорил о превращении письменного слова в «электронную коммуникацию» (или ТВ), но так, будто описывал процесс дигитализации, который имел место тридцать лет спустя»²⁵⁹.

²⁵⁴ Завьялов А.А. Изменения в современной медиаэкологии и их влияние на существующие системы взаимодействия медиа и политики // Наука и бизнес: пути развития. 2015. № 3 (45) С. 34-41.

²⁵⁵ Напомним, что М.Маклюэном в качестве средств коммуникации исследуется все предметное окружение человека и создаваемое им пространство.

²⁵⁶ Медиаэкология [Электронный ресурс]. URL: <https://media-ecology.blogspot.com/>.

²⁵⁷ Scolarì C. Ecologia dels mitjansmara d'un nínxol teòric // Quaderns del CACN. 2010. № 34. P. 17-25. Цит. по: Степанов В. История медиаэкологии. Часть 3. URL: <https://media-ecology.blogspot.com/2011/04/3.html>.

²⁵⁸ Степанов В.А. Медиаэкология: опыт демаркации научного направления. URL: http://media-ecology.blogspot.ru/2011/05/blog-post_3319.html

²⁵⁹ Там же.

Подобное утверждение можно отнести и к Нилу Постману. Так, утверждая, что «технологические изменения имеют системный, экологический характер, он иллюстрировал свою мысль примером: если капнуть красных чернил в стакан с водой, они растворятся в жидкости, окрасив все молекулы»²⁶⁰ и конкретизировал: «Появление нового медиа – это не просто очередная инновация, но феномен, приводящий к фундаментальным сдвигам. Новый, 1500 год, встретила не «Старая Европа» + «печатный станок», а совершенно иная Европа. После изобретения телевидения нельзя было говорить о том, что США – это «Соединенные Штаты» + «ТВ». Новое медиа изменило ход политических кампаний, образ жизни, преобразовало школу, церковь, промышленность»²⁶¹. К соответствующим системным изменениям, несомненно, привело (и продолжает приводить) и развитие цифровых коммуникаций в 21 веке, ведь «любая технология приводит к созданию новой экосистемы»²⁶². *Поэтому, развивая концепцию электронного взаимодействия власти и общества, представляется продуктивным использовать медиаэкологический подход, понимая под медиаэкосистемой устойчивые структуры, включающие людей, их сообщества и цифровую среду, в которой они взаимодействуют.*

В работе Кейт Милберри²⁶³ утверждается, что понятие медиа «относится к коммуникационным технологиям» как конкретным формам коммуникации, тогда как термин «экология» опирается «на теорию систем и кибернетику», чтобы понять «интеграцию, взаимозависимость и динамизм средств массовой информации и технологий в человеческих делах». С этой точки зрения автор

²⁶⁰ Степанов В.А. Медиаэкология: опыт демаркации научного направления. URL: http://media-ecology.blogspot.ru/2011/05/blog-post_3319.html (дата обращения 22.12.2023).

²⁶¹ Postman N. Address to New Tech 1998 conference: Five Things We Need to Know About Technological Change. Denver, Colorado, March 27, 1998. // Computers in Society 06/07. Thirteenth Edition. Article 1. P. 3-7. Цит. по Степанов В. История медиаэкологии. Часть 2: Отцы-основатели и главные представители. URL: <https://media-ecology.blogspot.com/2011/04/2.html> (дата обращения 12.10.2023).

²⁶² McLuhan M. The Gutenberg Galaxy: the making of typographic man. Toronto, Canada: University of Toronto Press, 1962.

²⁶³ Milberry K. Media Ecology, Oxford Bibliographies. 2012. URL: <https://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780199756841/obo-9780199756841-0054.xml#obo-9780199756841-0054-bibItem-0007> (дата обращения 15.04.2023).

подразумевает под *концепцией медиаэкологии* изучение сложных коммуникационных систем как среды: «медиаэкология возникла как метадисциплина, которая ищет интегрированные и целостные объяснения последствий, вызванных столкновением технологий, культуры и сознания»²⁶⁴. Стивен Коулман и др. подчеркивают интегративный потенциал теоретической основы медиаэкологии для объяснения способов, которыми граждане и их сообщества коммуникативно интегрируются друг с другом посредством, например, новостной экологии в конкретных областях сообщества²⁶⁵. С точки зрения электронного участия, которое сосредоточено на гражданах, заинтересованных в том, чтобы влиять на формирование политики в целом и на благополучие сообществ, в которых они живут в частности, автора и ее коллег особенно интересует такой потенциал медиаэкологии в осуществлении социального контроля и изменений как способ интеграции сообщества²⁶⁶. Системная сторона понятия экологии, которая резонирует с концептом электронного взаимодействия власти и общества, заключается в разнообразии частей, отношений, опыта, которые совместно развиваются как уникальная система. Согласимся с исследователями из Минского государственного университета в том, что «экологический подход дает ряд преимуществ при исследовании медиасферы:

- 1) системный подход,
- 2) субъект-субъектные отношения человека и медиасреды,

²⁶⁴ Milberry K. Media Ecology, Oxford Bibliographies. 2012.

²⁶⁵ Coleman S., Thumim N., Birchall C., Firmstone J., Moss J., Parry K., Stamper J., Blumler J.G. The Mediated City: The News in a Post-Industrial Context. London: Zed Books Ltd, 2016. P. 4.

²⁶⁶ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as media ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // Interaction in New Media, Learning and Games. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96; Филатова О.Г. Медийная среда электронного участия: исследование сервисов на муниципальном уровне // Российская психология: тренды и драйверы. Сборник научных трудов в честь профессора М.Г. Шилиной. СПб., 2021. С. 185-192; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб., 2021. С. 92-113; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Развитие сервисов электронного участия на уровне местного самоуправления: медиаэкологический подход // Информационная безопасность регионов России. СПб., 2021. С. 30-32; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84; Филатова О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления в экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга // Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности. М., 2022. С. 467-468.

3) сочетание философского анализа и прикладных разработок по оптимизации производства и потребления информации,

4) «экоцентрическое мировоззрение» (экоцентризм) в качестве ключевого компонента медиакультуры»²⁶⁷.

При этом мы предлагаем обратить внимание на еще одну, относительно новую область исследования, которая развивается в последние годы²⁶⁸, и *дополнить концепт медийной экологии аналогично концептуализированным и родственным понятием информационной экологии.*

Понятие информационной экологии, выдвинутое Бонни Нарди и Вики О'Дей в книге «Информационная экология: использование технологий с сердцем», делает особый акцент на местном контексте или местности. Они утверждают, что информационные экологии «обладают чувством локальности», в котором «различные части экологии совместно развиваются, изменяясь вместе в соответствии с отношениями в системе», где изменение носит системный характер: «мы определяем информационную экологию как систему людей, практик, ценностей и технологий в определенной локальной среде»²⁶⁹. Технологии в конкретном локальном контексте приобретают уникальную идентичность в процессе «хабитации» – то есть технологии размещаются в сети взаимоотношений в локальной информационной экологии²⁷⁰.

С точки зрения Бонни Нарди и Вики О'Дей, библиотека – это информационная экология (место, где люди и технологии объединяются в близких отношениях, руководствуясь ценностями библиотеки), больничное отделение реанимации – это информационная экология («располагает впечатляющей коллекцией людей и технологий, все из которых сосредоточены на лечении пациентов в критическом состоянии»), копировальный магазин

²⁶⁷ Степанов В.А. Медиаэкология: опыт демаркации научного направления. // Сборник работ 68-й научной конференции студентов и аспирантов Белорусского государственного университета: в 3-х ч.: ч. 3. – Минск: БГУ, 2011. С. 109.

²⁶⁸ См.: Wang X., Guo Y., Yang M. et al. Information ecology research: past, present, and future. // Inf Technol Manag. 2017. № 18. P. 27–39.

²⁶⁹ Nardi B., O'Day V. Information Ecologies: Using Technology with Heart. MIT Press. 2000. P. 50-51.

²⁷⁰ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб., 2020. С.95.

самообслуживания – это еще один вид информационной экологии. «Мы вводим концепцию информационной экологии, – пишут они, – чтобы сосредоточить внимание на отношениях между инструментами, людьми и их практиками. Мы хотим выйти за рамки доминирующего образа метафоры инструмента, образа отдельного человека и его или ее взаимодействия с технологией. И мы хотим уловить понятие локальности, которое отсутствует в системном представлении»²⁷¹.

В этом контексте, по аналогии, мы можем представить, например, *регионы или муниципалитеты как уникальные административные, управленческие и медиаэкологические системы, которые строят и используют технологии электронного участия для обеспечения коммуникативного взаимодействия между властью и гражданами*. Однако пока было недостаточно знаний, чтобы понять, до какой степени эта среда участия является системной; то есть какие медиатехнологии представлены на разных уровнях власти и взаимосвязаны ли они? Полученные ответы на данные вопросы формулируются и обосновываются во второй главе диссертации.

В целом идея применения экосистемного подхода в области открытого правительства и участия граждан не нова²⁷², хотя исследование электронного взаимодействия с точки зрения системной медиаэкологии, по-видимому, привлекает мало внимания. При этом основное внимание уделяется социальным сетям и гораздо меньше – сайтам и мобильным технологиям. В последнее время «наблюдается возобновление интереса к изучению медиаэкологий как систем»²⁷³. Однако экосистемный подход обычно используется как «метафора для понимания

²⁷¹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб., 2020. С.95.

²⁷² Santos L.G.M. Toward the Open Government Ecosystem: Connecting e-Participation Models and Open Government to Analyze Public Policies // Governance Models for Creating Public Value in Open Data Initiatives. Springer Nature Switzerland AG. 2019. P. 85-102.; Ju J., Liu L., Feng Y. Design of an O2O Citizen Participation Ecosystem for Sustainable Governance // Information Systems Frontiers. 2019. Vol. 21. P. 605-620; Dawes S. S., Vidiasova, L., Parkhimovich, O. Planning and designing open government data programs: An ecosystem approach // Government Information Quarterly. 2016. Vol. 33 (1). P. 15-27.

²⁷³ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Развитие сервисов электронного участия на уровне местного самоуправления: медиаэкологический подход // Информационная безопасность регионов России. СПб., 2021. С. 30-32; Strate L. A Media Ecology Review // Communications Research Review. 2004. Vol. 23 (2). P. 3-48; Scolari C. Media Ecology: Exploring the Metaphor to Expand the Theory // Communication Theory. 2012. Vol. 22 (2). P. 204-225; Cali D. Mapping Media Ecology: Introduction to the Field. Peter Lang, 2017. 282 p.

взаимосвязанных систем и их компонентов, а также социальных систем с интенсивным использованием информационных и коммуникационных технологий», а не как заранее разработанный план моделирования экосистемы²⁷⁴. Информационная экология как концепция, связывающая принципы экологии со свойствами цифровой информационной среды, также постепенно приобретает признание в разных научных сферах, но часто связывается просто с информационной гигиеной, особенно в отечественных публикациях²⁷⁵.

Автору не известны другие исследования, которые бы ранее явно включали измерение медийно-информационной экосистемы в план исследования электронного взаимодействия власти и общества, как это было продемонстрировано в работах автора²⁷⁶, где тестировался медиаэкосистемный подход²⁷⁷ и как это будет представлено во второй главе диссертации.

²⁷⁴ Santos L.G.M. Toward the Open Government Ecosystem: Connecting e-Participation Models and Open Government to Analyze Public Policies // Governance Models for Creating Public Value in Open Data Initiatives. Springer Nature Switzerland AG. 2019. P. 94.

²⁷⁵ Петрова Е.В. Информационная экология в цифровой среде // Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2019. № 3 (23). С. 103-108; Дзялошинский И.М. Экология коммуникаций: становление новой науки. // PR и СМИ в Казахстане: сборник научных трудов. Алматы, 2018. С. 27-37; Мизинцева М. Ф., Королева Л.М., Бондарь В.В. Информационная экология. М., 2000; Sharkov F.I., Silkin V.V., Abramova I.E., Kirillina N.V. Viloation of Information Ecology in Media Space. RUDN Journal of Sociology. 2018. Vol. 18. №. 4. P. 765-775.

²⁷⁶ Совместно с экспертом ООН Ю.Г. Мисниковым.

²⁷⁷ См.: Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as media ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96; Филатова О.Г. Медийная среда электронного участия: исследование сервисов на муниципальном уровне // Российская пиарология: тренды и драйверы. Сборник научных трудов в честь профессора М.Г. Шилиной. СПб., 2021. С. 185-192; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5. СПб., 2021. С. 92-113; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Развитие сервисов электронного участия на уровне местного самоуправления: медиаэкологический подход // Информационная безопасность регионов России. СПб., 2021. С. 30-32; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84; Филатова О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления а экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга // Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности. М., 2022. С. 467-468.

1.3 Исследования практик дискурсивно-делиберативного взаимодействия в современной публичной сфере

Важным для понимания исследований электронного взаимодействия власти и общества, представленных в данной диссертации, является еще одно теоретическое направление. Речь идет о развитии концепта цифровой публичной сферы и связанного с ними понятия делиберативности интернет-пространства.

Возникновение и существование цифровой публичной сферы, как онлайн-эквивалента традиционной, кажущейся уже несовершенной, «старой» публичной сферы становится предметом интенсивных теоретических дебатов и многочисленных эмпирических исследований, начиная с периода активного развития социальных медиа²⁷⁸. Появление цифровой публичной сферы привлекло большое внимание исследователей, потому что она была концептуализирована как дополнение или даже замена ранее существующей, «классической», «старой» концепции публичной сферы как важнейшего элемента современной демократии²⁷⁹.

Цифровая публичная сфера определяется в основном как сфера онлайн-общения, участие в котором открыто и свободно доступно для всех, кто заинтересован в обсуждении вопросов, представляющих общий интерес. Современные исследования показывают, что отличительной особенностью цифровой публичной сферы является видимость результатов обсуждения или совместной работы для всех акторов сети²⁸⁰ и что, по крайней мере иногда, они

²⁷⁸ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. – 2020. – Т. 13, № 2. – С. 72–91; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с; Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180-192.

²⁷⁹ Schäfer M. Digital public sphere // The International Encyclopedia of Political Communication / Mazzoleni, Gianpietro et al. (Eds.). London: Wiley Blackwell, 2015. P. 322-328.

²⁸⁰ Неверов К. А. Публичная сфера социальных медиа: проблема определения стратегий сетевых акторов // Социальные и гуманитарные знания. 2018. Т. 4, № 2. С. 60.

вливают на процесс принятия решений другими людьми. В ряду таких исследований стоят и исследования автора, представленные в диссертации.

Концепт публичной сферы политической жизни принято рассматривать в контексте делиберативной теории, то есть как продолжение греческого идеала Агоры, городских залов заседаний колониальной эпохи в стиле Новой Англии, культуры парижских кафе или дискуссий в венском салоне прошлых веков. С этой точки зрения публичная сфера рассматривается как коммуникативное пространство, в котором заинтересованные стороны обсуждают вопросы, представляющие общий интерес таким образом, чтобы это соответствовало ряду амбициозных нормативных критериев. Эти критерии перечислены в ряде работ:

- утверждения должны быть подкреплены соответствующими аргументами, достоверность которых может быть проверена другими;
- лучшие аргументы должны преобладать;
- участники должны попытаться понять аргументы других и попытаться увидеть ситуацию с их точки зрения;
- все должны быть честными и открытыми, прилагая искренние усилия, чтобы прийти к совместному выводу;
- все заинтересованные стороны должны быть допущены к участию, и должна присутствовать возможность обсудить все виды вопросов²⁸¹.

Юрген Хабермас утверждал, что эти амбициозные требования не выполняются в современных обществах, главным образом из-за «структурной трансформации публичной сферы»²⁸², в ходе которой средства массовой информации стали основным, но недостаточным форумом публичной делиберации. По словам Хабермаса способы выбора и представления вопросов в СМИ смещены под воздействием экономических факторов и политических предпочтений. В результате средства массовой информации, в частности,

²⁸¹ См.: Dahlberg L. Net-public Sphere Research: Beyond the “First Phase” // Javnost-the Public. 2004. Vol. 11(1); Schäfer M. Digital public sphere // The International Encyclopedia of Political Communication / Mazzoleni, Gianpietro et al. (Eds.). London: Wiley Blackwell. 2015. P. 322-328.

²⁸² Habermas J. The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a category of Bourgeois Society. Cambridge: Polity, 1989.

серьезная пресса, будучи «спинным хребтом политической публичности»²⁸³, рассматриваются как важный форум, который дает преимущество влиятельным и институционализированным субъектам, исключая при этом более мелкие институты и гражданское общество, что подрывает публичную сферу.

Концепция публичной сферы в работах Ю. Хабермаса развивается от исторически-обусловленного «статуса публичного» до внеисторичной по своей природе посреднической системы демократической делиберации в рамках демократической политической системы (такую трансформацию, в частности, наглядно демонстрирует в своей работе С. Бодрунова²⁸⁴). В итоге Ю. Хабермас определил политическую публичную сферу как «промежуточную систему коммуникаций между, с одной стороны, формально организованными консультациями и переговорами в центре, а с другой – мероприятиями и неформальными разговорами на относящихся к гражданскому обществу обочинах политической системы» (рис. 5). Из этого «коммуникативного круговорота между центром и периферией должны возникать отрефлексированные общественные мнения – как собственные продукты публичной сферы»²⁸⁵. Таким образом, «публичная коммуникация проявляет силу, стимулирующую и в то же время ориентирующую граждан для формирования общественного мнения и волеизъявления, одновременно принуждая политическую систему к прозрачности и приспособлению»²⁸⁶.

²⁸³ Хабермас Ю. Ах, Европа. Небольшие политические сочинения. М.: Весь мир, 2012. С. 105.

²⁸⁴ Бодрунова С.С. Концепции публичной сферы и медиакратическая теория: поиск точек соприкосновения // Журнал социологии и социальной антропологии. 2011. Т. 14, №1. С. 110-132.

²⁸⁵ Хабермас Ю. Ах, Европа. Небольшие политические сочинения. М.: Весь мир, 2012. С. 133.

²⁸⁶ Там же, с. 109.

Модус коммуникации	Арена политической коммуникации	
Институционализированные дискурсы и переговоры	Правительство, администрация, парламенты, суды и т.д.	Политическая система (1) Государственные институты
Опирающаяся на массмедиа массовая коммуникация в разбросанных публичных сферах		(2) Политическая публичность
Коммуникация между адресатами	Организованные и неформальные отношения, социальные сети и движения	Гражданское общество

Рисунок 5 – Арены политической коммуникации²⁸⁷

По мнению ученого, общественное мнение трудно «охватить эмпирически». Оно формируется «благодаря интуитивному преодолению воспринимаемых различий между опубликованными мнениями, в значительной степени определяемыми качественной прессой, с одной стороны, и распределениями мнений, полученными в репрезентативных опросах и отраженными в данных опросов – с другой. Поэтому они представляют собой трудно рассчитываемые равнодействующие между усилиями формирующих мнения элит и более или менее осознанными реакциями широкой и разнообразной массовой публики (рис. 6).

²⁸⁷ Хабермас Ю. Ах, Европа. Небольшие политические сочинения. М.: Весь мир, 2012. С. 133.



Рисунок 6 – Публичная сфера: что на входе и что на выходе²⁸⁸

Появление онлайн-СМИ в ряде научных работ трактуется как вторая структурная трансформация публичной сферы. Первые такие работы, которые внушали большие надежды и опасения относительно развития публичной сферы в Интернете и ее влияния на общество, появились еще в конце 1990-х – начале 2000-х годов. Среди первых исследователей цифровой публичной сферы принято выделять «кибероптимистов» и «киберпессимистов»²⁸⁹.

Позиции «кибероптимистов», «утопистов»²⁹⁰ или «чистых энтузиастов»²⁹¹ подчеркивали потенциальные преимущества цифровой публичной сферы, указывая, во-первых, на относительно открытый, простой и быстрый доступ к информации, который предоставляют онлайн-СМИ, во-вторых, подчеркивая, что онлайн-СМИ позволяют большему количеству людей высказывать свое мнение в

²⁸⁸ Хабермас Ю. Ах, Европа. Небольшие политические сочинения. М.: Весь мир, 2012. С. 138.

²⁸⁹ Schäfer M. Digital public sphere // The International Encyclopedia of Political Communication / Mazzoleni, Gianpietro et al. (Eds.). London: Wiley Blackwell, 2015. P. 322-328.

²⁹⁰ Gerhards J., Schäfer M. Is the Internet a Better Public Sphere? Comparing old and new media in Germany and the US // New Media and Society. 2010. Vol. 4(1). P. 143-160.

²⁹¹ Dahlberg L. Cyberspace and the Public Sphere: Exploring the Democratic Potential of the Net. Convergence // The International Journal of Research into New Media Technologies. 1998. Vol. 4(1). P. 70.

обществе²⁹², в-третьих, утверждая, что онлайн-СМИ могут помочь создать новые виды коммуникации (например, Wiki рассматривались как посредники в новом, децентрализованном, сетевом производстве коммуникаций и контента)²⁹³. Ярким примером кибероптимизма можно считать, например, размышления российского социолога Игоря Эйдмана: «Новая социальная интернет-революция, возможно, будет развиваться следующим образом. На первом ее этапе будет существовать своеобразное двоевластие онлайн и оффлайн (официальных) органов власти. После того как в формировании власти через Е-общество 2 станет участвовать большинство членов того или иного общества, его традиционные представительные органы власти потеряют легитимность как менее демократичные и представительные. Необходимость в их существовании просто исчезнет. Им останется только утвердить полномочия и передать власть органам прямой интернет-демократии. Все граждане в режиме онлайн через Е-общество 2. смогут участвовать в дискуссиях и принятии решений в виртуальном открытом парламенте. Осуществится переход реальных рычагов управления к институтам прямой плебисцитарной интернет-демократии»²⁹⁴.

Оптимистические взгляды были противопоставлены киберпессимистическим взглядам, которые с самого начала указывали на ряд потенциальных проблем, связанных с цифровыми публичными сферами²⁹⁵. Во-первых, они указали на многочисленные формы цифрового неравенства, во-вторых, киберпессимисты утверждали, что даже среди тех, кто принимает участие в онлайн-дебатах, существует опасность фрагментации на небольшие сообщества единомышленников²⁹⁶. Развитие социальных сетей позволило пользователям самим решать, кому следовать или какой контент получать, и,

²⁹² Bennett W. L., Segerberg A. The Logic of Connective Action. *Information // Communication & Society*. 2012. Vol. 15 (5). P. 739-768; Nakamura L. *Cybertypes: Race, ethnicity, and identity on the Internet*. London: Routledge, 2013.

²⁹³ Benkler Y. *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*. New Haven: Yale University Press, 2006.

²⁹⁴ Эйдельман И. От Веб 2.0. к Е-обществу 2 // *Sostav.ru*. URL: <https://www.sostav.ru/articles/2007/07/30/ko3/>.

²⁹⁵ См.: Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // *Управленческое консультирование*. 2019. № 11. С. 180-192.

²⁹⁶ Напр.: Gerhards J., Schäfer M. Is the Internet a Better Public Sphere? Comparing old and new media in Germany and the US // *New Media and Society*. 2010. Vol. 4(1). P. 143-160.

соответственно, отфильтровывать мнения, которые им кажутся чужими. Предполагалось, что это приведет к эффекту «эхо-камеры»²⁹⁷.

Киберпессимисты описывают интернет как отвлекающую среду, которая может способствовать упадку гражданского общества, отвлекая их от более значимых форм участия²⁹⁸. Эта точка зрения вероятно «была вдохновлена»²⁹⁹ работами Патнэма³⁰⁰ о социальном капитале. Патнэм писал об эрозии социального капитала, который относится к «связям между людьми – социальными сетями и вытекающими из них нормами взаимности и доверия»³⁰¹ в американском обществе за последние десятилетия в связи с ростом просмотра развлекательного телевидения, которое вытеснило время, которое можно было бы посвятить гражданской или политической деятельности. Киберпессимисты применили гипотезу Патнэма к онлайн-среде и предположили, что Интернет порождает пассивность, поглощая энергию, которую граждане в противном случае вложили бы в политическую или гражданскую деятельность³⁰².

Тем не менее, несмотря на существование к настоящему времени различных моделей публичной сферы – множественной публичной сферы³⁰³, конкурентной³⁰⁴, консенсусной³⁰⁵, агонистической³⁰⁶ – влияние цифровой публичной сферы на общество и политику все еще остается в значительной

²⁹⁷ Sunstein C. Republic 2.0.C. Princeton & London: Princeton University Press, 2009; Sunstein C. Republic.com. Princeton & London: Princeton University Press, 2001.

²⁹⁸ Nisbet M.S., Scheufele D.A. Political talk as a catalyst for online citizenship // Journalism & Mass Communication Quarterly. 2004. Vol. 81. № 4. P. 877-896; Dietram A. Scheufele D.A., Nisbet M.S. 2002. Being a citizen online: New opportunities and dead ends // International Journal of Press/Politics. 2002. Vol. 7. № 3. P. 55-75.

²⁹⁹ Casteltrione I. The Internet, social networking Web sites and political participation research: Assumptions and contradictory evidence // First Monday. 2015. URL <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/5462/4403>.

³⁰⁰ Robert D. Putnam, 1995. "Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America," PS: Political Science and Politics, volume 28, number 4, pp. 664–683. Putnam, R.D. Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America / R.D. Putnam // Political Science and Politics. 1995. Vol. 28. № 4. P. 664-683; Putnam, R.D. Bowling alone: The collapse and revival of American community. New York: Simon & Schuster, 2000.

³⁰¹ Putnam, R.D. Bowling alone: The collapse and revival of American community. New York: Simon & Schuster, 2000.

³⁰² Wainer L., Ward S. Digital ranks and file: Activists' perceptions and the use of the Internet / L. Wainer, S. Ward // British Journal of Politics & International Relations. 2004. Vol. 7. № 4. P. 453-470.

³⁰³ Fenton N., Downey J. Counter public spheres and global modernity. Javnost – The Public. 2003. Vol. 10 (1). P. 15-32.

³⁰⁴ Malina A. Perspectives on citizen democratisation and alienation in the virtual public sphere. // Digital democracy. London: Routledge. 2005. P. 37-52.

³⁰⁵ Brown J., Dillard J. Critical accounting and communicative action: On the limits of consensual deliberation. Critical Perspectives on Accounting. 2013. Vol. 24 (3). P. 176-190.

³⁰⁶ Mouffe C. Democracy as agonistic pluralism // Rewriting democracy. London: Routledge. 2017. P. 35-45.

степени неизученным³⁰⁷. На наш взгляд, эвристической ценностью обладают исследования, которые демонстрируют баланс между кибероптимистическими и пессимистическим взглядами³⁰⁸.

В работах автора были рассмотрены несколько конкурирующих теорий относительно влияния интернета на массовую аудиторию³⁰⁹. Эти теории можно уже считать классическими, поскольку каждой из них уже больше двадцати лет, и, тем не менее, они до сих пор вызывают исследовательский интерес.

Первая из рассматриваемых концепций «выражает так называемую *“популистскую точку зрения”*, согласно которой интернет предоставляет возможность индивидуального воздействия на правительство и политический процесс. Согласно второй точке зрения, называемой *“общественно-ориентированной”*, интернет способствует перестройке определяющих общественную жизнь связей между социальными группами. С точки зрения третьей теории – *“ускорения развития плюрализма”* – интернет способствует существующему дроблению современной политической системы в соответствии с экономическими интересами политических групп и переходу к гибкой системе, основанной на различных концепциях влияния политических групп, менее зависимых от общественных институтов и организаций»³¹⁰.

Д. Вейтзнер, как автор первой, *популистской* концепции «полагал, что интернет обладает *“трансформирующим потенциалом”* поскольку отчасти

³⁰⁷ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180-192.

³⁰⁸ См.: WWW как политическая публичная сфера // Постсоветская публичность: Беларусь, Украина. Сборник научных трудов под редакцией М. Соколовой, В. Фурса. Вильнюс: ЕГУ, 2008. С. 21.

³⁰⁹ См.: Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133; Филатова О.Г. Блоги и СМИ, гражданская и традиционная журналистика: соотношение понятий // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2010. Вып.4. С. 281-288; Филатова О.Г. Коммунитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // Управленческое консультирование. 2011. № 2. С. 289-294; Филатова О.Г. Интернет-технологии политической мобилизации в современной России // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2014. Т. 10, № 4. С. 57-67; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

³¹⁰ Филатова О. Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник С.-Петерб. гос. ун-та. Сер. 9. Филология, востоковедение, журналистика. Вып 3. СПб., 2007. Вып 3. Ч. 1. С. 126-133.

способствует так называемому “тесному взаимодействию граждан как между собой, так и с правительством”, чего, по его мнению, так не хватает в современной политике»³¹¹. Такую точку зрения дополнил Джеймс Снайдер, «основываясь на теории «потенциальной информации», согласно которой интернет сможет усилить контроль общества за деятельностью правительства без значительного увеличения уровня образованности или информированности аудитории»³¹². По утверждению Д. Снайдера, до тех пор, пока выборные должностные лица будут знать о том, что гражданам доступна информация, достаточная для того, чтобы узнать в будущем все об их деятельности, они, вероятно, будут уже сейчас принимать ответственные решения.

Данное утверждение является убедительным и в современной литературе используется в различных контекстах. Однако, как указывал Снайдер, логика данного утверждения не приведет нас к тому заключению, что в результате так называемой революции средств телекоммуникации произойдет новый всплеск активности избирателей. Ключом к пониманию данного утверждения является наличие посредников, т.е. средств массовой информации, политтехнологов, исследователей общественного мнения и др., побуждающих массовую аудиторию к действию. Это именно те посредники, которые формируют политическую информацию и привлекают к ней внимание избирателей, чем, как полагал еще У. Липманн в «Общественном мнении», они и должны заниматься»³¹³. Точка зрения Липманна заключается в том, что возможности средств массовой информации по оживлению политической активности ограничиваются самой природой человека, а не техническими характеристиками самих средств

³¹¹ Филатова О. Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник С.-Петербург. гос. ун-та. Сер. 9. Филология, востоковедение, журналистика. Вып 3. СПб., 2007. Вып 3. Ч. 1. С. 126-133.

³¹² Snider J. H. New Media: Potential Information & Democratic Accountability: A Case Study of Governmental Access Community Media. Paper presented at the Annual Meeting of the American Political Science Association, San Francisco, 1996.

³¹³ Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 129.

информации. Совершенствование средств массовой информации не устраняет человеческих ограничений³¹⁴.

Связь между получением информации и участием в политической жизни общества до сих пор не выявлена. Современное, более образованное и искушенное средствами массовой информации общество не показало более высокую по сравнению с 50-ми годами 20-го века степень компетентности (образованности) в делах политики. Ученые все еще спорят над такими фундаментальными вопросами, касающимися участия граждан в политической жизни общества, как например, почему количество участвующих в выборах избирателей за последние десятилетия снизилось и как год от года меняется доля избирателей, отдавших свой голос против всех кандидатов.

«Другая группа исследователей предложила иное видение интернета как средства воздействия на аудиторию. Эту совокупность точек зрения можно назвать *общественно-ориентированной, или коммунитаристской*, поскольку здесь различными способами доказывается, что основная функция интернета будет заключаться в создании и развитии «сообщества» (community)»³¹⁵. Основатель коммунитаризма – американский социолог А. Этциони, автор работы «Дух общности: права, обязанности и программа коммунитаризма»³¹⁶. «Общественно-ориентированные концепции (и близкие к ним понятия гражданской или общественной журналистики) ставят превыше всего этические нормы журналистики, продвигают позитивные и полезные для общества новости, презирают негативизм и индивидуализм в журналистике. Утверждается, что общество, а не средства информации формирует темы общественной дискуссии, и это позитивно сказывается на точности и глубине освещения событий, приводит к всеобщей солидарности. Öffentlich-orientierte Konzeption предлагает

³¹⁴ Lippmann W. Public Opinion: Macmillan, 1922.

³¹⁵ Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133.

³¹⁶ Etzioni A. The spirit of community: rights, responsibilities and communitarian agenda. N. Y.: Crown publ., 1993.

новый путь, следуя которому журналистика сможет наилучшим образом соответствовать общественным интересам, стать по-настоящему гражданской»³¹⁷.

«Такая «гражданская журналистика» обозначает активное участие граждан в процессе сбора, публикации и анализа новостей и информации»³¹⁸. Тем не менее, «в научном дискурсе до сих не сложилось четкого и однозначного определения понятия гражданской журналистики, хотя все существующие подходы объединены основной идеей – создание уникальных форм медиа, направленных на установление нового вида равноправных социальных отношений»³¹⁹. Понятие «гражданские коммуникации» также не вошло в научный лексикон, хотя и предлагалось учеными, например И. Дзялошинским, который определял ее как «процесс актуализации в сознании индивида, группы индивидов, всего общества смыслов, производимых гражданским обществом и обратная реакция на них»³²⁰.

Коммунитаристская теория «отличается от популистской. Можно представить две указанные теории как теории, действующие в разных измерениях: одна из них затрагивает эффект усиления вертикального взаимодействия между гражданами (обществом) и государством, а другая рассматривает эффект так называемого горизонтального взаимодействия, т.е. взаимодействие между гражданами внутри самого общества. Тогда нет никаких логически обоснованных возражений относительно одновременного характера протекания указанных политических изменений»³²¹.

Коммунитаристская концепция часто критиковалась: «С. Дохени-Форина и Д. Фостер утверждали, что отсутствие социальной солидарности во время

³¹⁷ Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133.

³¹⁸ Филатова О.Г. Коммунитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // Управленческое консультирование. 2011. № 2. С. 191-192.

³¹⁹ Там же.

³²⁰ Дзялошинский И. Гражданские коммуникации и публичная политика // Алтайская школа политических исследований. URL: <http://ashpi.asu.ru/gapn/reports06/dzshnsky.html>.

³²¹ Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133.

взаимодействия в сети интернет, а также потворство в солипсизме, ограничивают возможность создания нового сообщества»³²².

Используемое в коммунитаризме «понятие «сообщество» (community) является одним из наиболее часто употребляемых и в то же время не имеющих четкого определения термином, значение которого становится еще более запутанным, когда речь заходит об интернете. Так, Этциони признает, что «виртуальное» сообщество³²³ не будет лучшей заменой реально существующему»³²⁴. Тем не менее, интернет сможет содействовать построению и поддержанию сообщества, используя иные способы – позволяя сообществу развиваться независимо от дистанционных ограничений, государственных границ и проблем паспортного контроля, предоставляя членам сообщества возможности асинхронной связи.

Преодоление с помощью современных средств коммуникации больших расстояний в пространстве еще не достаточно для создания важнейших форм обмена политической информацией. Проблема намного сложнее. Она предполагает невозможность одновременного эффективного участия огромного количества граждан в обсуждении сложных вопросов. Это возвращает нас к наблюдениям У. Липпманна: общение между гражданами должно быть опосредовано, поскольку рост количества всевозможных средств коммуникации сам по себе не приведет к увеличению желания и возможностей граждан участвовать в качественно новом, необходимом для построения более справедливого общества и более эффективной политики, взаимном обмене информацией³²⁵.

³²² Doheny-Farina S. *The Wired Neighborhood*. New Haven: Yale University Press, 1996; Foster, D. *Community and Identify in the Electronic Village* // Porter, D. *Internet Culture*: Routledge, 1997. P. 23-38. Цит. по: Филатова О.Г. Коммунитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // *Управленческое консультирование*. 2011. № 2. С. 191-192.

³²³ Etzioni A. *Communities: Virtual vs. Real* // *Science* 277. 1997

³²⁴ Филатова О.Г. Коммунитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // *Управленческое консультирование*. 2011. № 2. С. 191-192.

³²⁵ Lippmann W. *Public Opinion*: Macmillan, 1922.

Для большинства пользователей интернет, особенно социальные сети является признанным, чрезвычайно полезным коммуникативным инструментом, которое осуществляется в условиях сравнительно высокой степени доверия, дружеских отношений и т.п. Однако, все это еще очень далеко от выполнения грандиозной задачи сторонников общественно-ориентированной теории по строительству более масштабного политического сообщества»³²⁶.

Как пишет С.С. Бодрунова, «сегодня идея сообщества переживает в онлайн-коммуникации серьезную трансформацию: сообщества уже не воспринимаются как устойчивые, основанные на идентичности и несменяемых политических взглядах... В ткани общественной дискуссии могут также возникать скрытые дискуссионные сообщества, которые с трудом поддаются выявлению и требуют развития методик их детекции»³²⁷.

Следующая из рассматриваемых выше точек зрения принадлежит Брюсу Бимберу, предлагающему концепцию «ускорения развития плюрализма», которую можно кратко выразить так: «расширение возможности граждан обмениваться информацией не может повлиять ни на психологические, ни на социологические аспекты участия населения в политике и государственном управлении. При этом ученый допускает, что информационный поток и обмен информацией облегчает привлечение обывателей к участию в политическом процессе, а также организацию и осуществление политиками и другими заинтересованными лицами самого этого процесса. Кроме того, возможность широкого доступа к информации ускоряет развитие различных политических процессов. В результате, возможно, появится такая политическая система, в которой спорные вопросы будут решаться быстрее, а правительственные чиновники все чаще будут прислушиваться к мнению новых групп – таких, которые не имеют в своих рядах большого

³²⁶ Филатова О.Г. Коммунитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // Управленческое консультирование. 2011. № 2. С. 191-192.

³²⁷ Медиатизированная коммуникация и современный делиберативный процесс. Карточка проекта, поддержанного Российским научным фондом/ URL: https://rscf.ru/prjcard_int?21-18-00454 (дата обращения 27.12.2023).

количества постоянных членов, а также не связаны с государственными учреждениями»³²⁸.

Итак, подводя итоги, можно сделать вывод, что интернет «ослабляет влияние официальных средств массовой информации на формирование основных направлений публичной политики»³²⁹ и без сомнения «дальнейшее развитие интернета делает информацию о деятельности государственных институтов и политических структур более доступной для населения»³³⁰. Однако «интерес граждан к политическим событиям, а также обсуждению важных вопросов будет, возможно, и дальше формироваться хаотичным, непредсказуемым потоком информации в интернете»³³¹. Как отмечал Р. Дэвис, «политики, партии, лоббисты и пр. наиболее успешно и интенсивно используют интернет для своих целей»³³², что подтверждается и исследованиями автора³³³.

³²⁸ Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133.

³²⁹ Там же.

³³⁰ Быков И.А., Филатова О.Г. Технологии Веб 2.0 и связи с общественностью: смена парадигмы или дополнительные возможности? // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2011. Вып.2. С. 226-237; Дорский А.Ю., Филатова О.Г. Коммуникационное агентство в современном социуме: теория и практика // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2011. Вып.1. С. 243-250.

³³¹ См.: Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133; Ulianovskii A., Filatova O., Golubev V. Young people's values: identifying trends in Russian e-society // Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia 2016 EGOS. ACM. ACM New York, NY, USA. 2016. P. 143-148; Ulianovskii A., Filatova O., Golubev V., Smirnov A. Social Media Impact on the Transformation of Imaginary Political Characters in Russian Youth Culture // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2016, Revised Selected Papers. Part of the book series: Communications in Computer and Information Science (CCIS, volume 674). 2016. P. 35-44; Ulianovskii A., Filatova O., Dobrova T., Shelonaev S. Divergent co-evolution of humediamatics and information portals by criterion of influence on population tolerance // eGose '17 Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia. ACM New York, NY, USA. 2017. P. 78-84.

³³² Davis R. The Web of Politics: The Internet's Impact on the American Political System: Oxford University Press, 2006.

³³³ См.: Быков И. А., Дорский А. Ю., Филатова О. Г. Government Relations в Санкт-Петербурге: первые итоги исследования // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭК. 2013. Т. 9, № 3. С. 252-262; Bolgov R., Chugunov A., Filatova O., Misnikov Yu. Electronic identification of citizens: comparing perspectives and approaches // ICEGOV '14 Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Guimaraes Portugal October 27-30, 2014 ACM New York, NY, USA. P. 484-485.; Минтусов И.Е., Филатова О.Г. Этика GR-коммуникаций в общеевропейской и российской практике: сравнительный анализ // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2015. Вып. 4. С. 87-95; Болгов Р.В., Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Чугунов А.В. Системы электронной идентификации граждан в сравнительной перспективе // Межотраслевая информационная служба. 2015. № 2 (171). С. 71-76; Bolgov R., Filatova O. Yag'ya V. The United Nations and Russian Initiatives on International Information Security // Proceedings of the 13th International Conference on Cyber Warfare and Security ICCWS 2018. Edited by Dr John S. Hurley and Dr Jim Q. Chen. 2018, Washington DC, USA. 2018. P. 31-39; Filatova O., Bolgov R. Strategic Communication in the Context of Modern Information Confrontation: EU and NATO vs Russia and ISIS // Proceedings of the 13th International Conference on Cyber Warfare and Security ICCWS 2018. Edited by Dr John S. Hurley and Dr Jim Q. Chen. Washington DC, USA. 2018. P. 208-219; Bolgov R., Filatova O. The far right of the UK and Ukraine's views about European integration: An analysis of online political discourse // Proceedings of the

Указанные выше концепции «имеют большое значение, поскольку они касаются фундаментальных вопросов об определяющей роли коммуникации в обществе»³³⁴. Автор диссертации в данном контексте «продолжает традицию научных исследований по вопросам влияния новых коммуникативных технологий на сферу политики и государственного управления, акцентируя внимание на делиберативном аспекте использования интернета в различных контекстах взаимодействия власти и общества»³³⁵.

В целом демократическая традиция рассматривает медиа в качестве составляющей общественного пространства, доступ к которому имеет каждый гражданин³³⁶. Современные социальные медиа предлагают более радикальную концепцию «форума индивидуальностей», эффективной гражданской коммуникации, где каждый вносит вклад в создание общей картины социума³³⁷ и позволяют заключить, что «онлайновые публичные сферы в большой степени содействуют процессу трансляции общественного мнения в политические решения»³³⁸.

С учетом сказанного можно даже внести некоторые корректировки в схему Ю. Хабермаса, которая была представлена на рисунке 6. Новая схема в таком случае должна продемонстрировать основные изменения, происходящие в публичной сфере под воздействием новых информационных технологий и в связи с появлением новых неинституциональных участников публичной дискуссии (блогеров, гражданских журналистов и др.): она становится значительно больше и

18th European Conference on Cyber Warfare and Security, ECCWS T. Cruz, P. Simoes (Ed.), 2019, Coimbra; Portugal. 2019. P. 45-54.

³³⁴ Филатова О.Г. Интернет-технологии политической мобилизации в современной России // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2014. Т. 10, № 4. С. 58.

³³⁵ Филатова О.Г. Коммунитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // Управленческое консультирование. 2011. № 2. С. 191-192.

³³⁶ Volkovskii D., Filatova O. Influence of Media Type on Political E-Discourse: Analysis of Russian and American Discussions on Social Media // Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia. EGOSE 2021. Proceedings. Communications in Computer and Information Science. 2021. Vol. 1529. P. 119-131.

³³⁷ Bolgov R., Filatova O., Semenova E. Social media in Mexico, Argentina and Venezuela: Legal and Political framework // Proceedings of the 7 th International Conference for E-Democracy and Open Government CeDEM17. Ed. by P.Parycek, N.Edelman. IEEE Computer Society. 2017. P. 253-260. DOI: 10.1109/CeDEM.2017.33.

³³⁸ Becker B., Wehner J. Electronic Media and Civil Society // Ess, Ch., (ed.) Towards an Intercultural Global Village. New York, 2001.

влиятельнее³³⁹. Консультации с гражданами в режиме онлайн становятся одним из ключевых аспектов вовлечения граждан в решение вопросов управления, особенно тех из них, которые напрямую влияют на повседневную жизнь и благополучие людей. Интернет расширяет репертуар коллективных действий, а цифровые инструменты во многих отношениях способствуют участию граждан в политике и принятии политических решений. Разумеется, «если речь идет о той идеальной модели делиберативной демократии, как ее понимал Хабермас, где важную роль играют дискурсивные практики»³⁴⁰, имеющие целью достижение согласия между участниками публичной дискуссии.

Вместе с тем, рост сложности публичной сферы в связи с развитием и интернета и, прежде всего, социальных сетей, по мнению некоторых исследователей сдвигает публичную дискуссию не к консенсусу мнений, как в классической теории делиберации Хабермаса, а к диссонансу³⁴¹. Современная «теория публичной сферы предъявляет высокие нормативные требования к участникам политических дискуссий, в то время как общение пользователей не соответствует таким ожиданиям, поскольку их речь может быть бессодержательной, предвзятой, эмоциональной»³⁴², а дискуссии в социальных сетях – «хаотичными, малопредсказуемыми и лишенными внутренней цельности»³⁴³, что свидетельствуют о необходимости нового подхода к оценке качества онлайн-дискуссии. К тому же онлайн-обсуждения могут иметь негативные последствия для ее участников и «это влияние должно быть глубоко

³³⁹ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. – 2019. – № 11. – С. 180-192

³⁴⁰ Там же, с. 181

³⁴¹ Pfetsch B. Dissonant and disconnected public spheres as challenge for political communication research. *Javnost – The Public*. 2018. № 25 (1-2). P. 59-65.

³⁴² Бодрунова С.С. Кумулятивная делиберация: новая нормативность в изучении публичных сфер онлайн // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 10. Журналистика. 2023. № 1 (48). С. 87-122.

³⁴³ Smoliarova A. S., Bodrunova S. S., Blekanov I. S., Maksimov A. Discontinued public spheres? Reproducibility of user structure in Twitter discussions on inter-ethnic conflicts. In C. Stephanidis, M. Antona, S. Ntoa (eds.), *HCI International 2020. Late Breaking Posters. Communications in Computer and Information Science*. 2020. Vol. 1293. Cham: Springer. P. 262-269.

изучено не только специалистами в области политической коммуникативистики, но и психологами и социологами»³⁴⁴.

Исследователи цифровой публичной сферы проанализировали, является ли участие в интернет-дискуссиях открытым и видимым для всех, как организовано общение с точки зрения содержания и стиля, и как такие дискуссии влияют на участников, а также на лиц, принимающих решения³⁴⁵. Как пишет С. Коулман, «некоторые комментаторы не находят в политических дискуссиях в интернете ничего, кроме праздной болтовни», другие полагают, что онлайн-коммуникации обладают чертами, способными улучшить качество публичной дискуссии³⁴⁶. По мнению южнокорейского политолога Й. Ким «неформальные и непринужденные повседневные разговоры о политике, будучи практической формой диалогической делиберации (dialogic deliberation), образуют фундамент самой делиберативной демократии». Конструирование идентичности граждан и достижение ими взаимопонимания, продуцирование публичного разума и формирование правил и средств делиберативной демократии происходят посредством повседневных политических разговоров граждан³⁴⁷. Коулман пишет, что «даже когда онлайн-дискуссии импровизированы, неформальны и не поддерживаются какой-либо делиберативной структурой, поведение участников часто намного ближе к делиберативным нормам, чем можно было бы ожидать»³⁴⁸. Согласимся с британским профессором, что частные дискуссии в интернете могут содержать политическое начало, так как людям зачастую проще повлиять на равных себе собеседников (горизонтальное взаимодействие), чем на представителей государства (вертикальное взаимодействие). При этом необходимо, «чтобы лица, принимающие решения, опирались на результаты

³⁴⁴ Volkovskii D., Filatova O., Bolgov R. Automated Detection of Different Publication Patterns of Online Deliberation as a Research Domain // *Social Computing and Social Media*. НСП 2023. Lecture Notes in Computer Science, Coman, A., Vasilache, S. (Eds) Springer, Cham. 2023. P. 158.

³⁴⁵ Schäfer M. Digital public sphere // *The International Encyclopedia of Political Communication* / Mazzoleni, Gianpietro et al. (Eds.). London: Wiley Blackwell, 2015. P. 322-328.

³⁴⁶ Коулман С. Может ли Интернет укрепить демократию? СПб: Алетейя, 2018. С. 76.

³⁴⁷ Kim J. Theorizing Dialogic Deliberation: Everyday Political Talk as Communicative Action and Dialogue // *Communication Theory*. 2008. Vol. 18. № 1. P. 51-70.

³⁴⁸ Коулман С. Может ли Интернет укрепить демократию? СПб: Алетейя, 2018. С. 78.

научных исследований, учитывающих всю множественность и неоднозначность высказываемых в публичной сфере мнений по социально важным проблемам»³⁴⁹, чтобы не остаться в неведении относительно «воли народа».

Стоит отметить, что с 2021 года участниками проекта РНФ «Медиатизированная коммуникация и современный делиберативный процесс» под руководством С. Бодруновой активно разрабатываются основания нового концептуального направления для исследований делиберативных процессов в современной публичной сфере – так называемая «концепция кумулятивной делиберации». Данная концепция предполагает, что природа накопления мнения в онлайн-дискуссиях носит кумулятивный характер и показывает, что дегуманизация и «институционализация» пользователей как акторов делиберативного процесса уводит исследования делиберации и оценку ее качества от реальности онлайн-дискуссий. «Новая нормативность» в отношении пользовательского участия предполагает учет разнообразных оснований для участия в онлайн-обсуждении, таких как опыт, интересы, эмоции. «В основу изучения кумулятивных паттернов и эффектов положен концепт «public», пока не имеющий четкого аналога в русском языке»³⁵⁰. Конечно, пока нельзя утверждать, что идеи «кумулятивной делиберации» до конца проработаны, но, тем не менее, данная концепция, на наш взгляд, обладает большим исследовательским потенциалом. В пользу данного вывода свидетельствует ряд публикаций, в которых особое внимание уделяется неконсенсусности, недиалогичности, нерациональности современных онлайн-обсуждений, отсутствию в них стойкого делиберативного намерения³⁵¹, что значительно дополняет взгляды на традиционную публичную сферу.

³⁴⁹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 337; Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 142.

³⁵⁰ Медиатизированная коммуникация и современный делиберативный процесс. Карточка проекта, поддержанного Российским научным фондом. URL: https://rscf.ru/prjcard_int?21-18-00454 (дата обращения 27.12.2023).

³⁵¹ Бодрунова С.С. Кумулятивная делиберация: новая нормативность в изучении публичных сфер онлайн // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 10. Журналистика. 2023. № 1 (48). С. 87-122; Бодрунова С.С. Cumulative deliberation: New normativity for the studies of online public spheres // Сборник материалов ежегодного 62-го Международного

Однако «до сих пор отсутствует достаточно аргументированное и научно обоснованное понимание того, каким образом участники дискуссий формируют (и меняют) свое мнение в ходе дискуссий, реагируя на мнения других, и как происходит сближение или поляризация позиций»³⁵². По сути, нет объясняющих моделей формирования общественного мнения дискурсивным путем. Например, ключевая для интернет-дискуссий концепция интерактивности (взаимодействие участников между собой в зависимости от смысла их комментариев) не реализована на практике. В тех случаях, когда ставится задача включить функцию дискуссий для принятия решений, ее реализация объективно сталкивается с многочисленными трудностями по причине непонимания правил и условий, которые бы способствовали участию граждан в таких дискуссиях. Системы и платформы, которые учитывают такие требования со стороны пользователей, и условия ведения ими публичных дебатов, как правило, просто игнорируются. Авторский подход к решению указанных проблем будет представлен в третьей главе данного диссертационного исследования.

Итак, в данной главе мы провели обширный обзор литературы из различных источников, включающих исследования электронного правительства и электронного участия, цифровых государственных коммуникаций, делиберативности современного публичного пространства.

Многообразие взаимно пересекающихся концепций, связанных с электронным взаимодействием власти и общества, требует упорядочения и обозначения направлений их исследования. Если расположить их от общего к частному, то можно следующим образом обозначить направление исследований в данной сфере (как уже было сделано в одной из наших работ³⁵³): классические

научного форума. В 2-х томах. Отв. редактор А.А. Малышев. Том. 2. С. 11-12; Bodrunova S. Practices of Cumulative Deliberation: A Meta-review of the Recent Research Findings // Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia (EGOSE'2021). CCIS, 2022. Vol. 1529. P. 89-104.

³⁵² Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5.

³⁵³ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

модели демократии – электронная демократия – электронное правительство и электронное участие – публичный интернет-дискурс – дискурс на различных медиаплатформах.

Подробнее о дискурсивных практиках речь пойдет в третьей части диссертации, а непосредственно далее, во второй главе, будут рассмотрены те трансформации в цифровой публичной сфере России, которые происходили в стране и были изучены автором на протяжении около пятнадцати лет, основываясь на реальных эмпирических данных. В итоге предпринимается попытка построить модель медиаэкосистемы электронного взаимодействия власти и общества, объединяющую технически различные типы коммуникационных сред.

В качестве основного аналитико-методологического инструмента исследования электронного взаимодействия власти с гражданами предлагается использовать медиаэкосистемный подход. Это позволит концептуализировать применимость системного подхода в отношении цифровых каналов и сервисов взаимодействия с точки зрения их взаимовлияния и синергии в условиях быстроразвивающихся средств коммуникации, а также сопутствующих медийных технологий и говорить о формировании нового направления исследований под названием «Экосистемный подход к анализу электронного взаимодействия власти и общества».

Такой подход позволяет определять медиаэкосистему электронного взаимодействия власти и общества как устойчивую структуру, состоящую из представителей органов власти разного уровня и граждан, их сообществ (бизнес-сообщества, экспертного сообщества, гражданского общества в целом) связанных комплексом взаимоотношений в современной цифровой медиасреде, требующей самого пристального внимания и изучения.

Теоретической основой такого исследования служит понятие информационно-медийной экологии как целостной развивающейся системы. Представляется, что применяя экосистемный подход, можно разработать модель

взаимодействия граждан и власти на основе существующих цифровых сервисов, реализованных в разных медийных средах. При этом предлагается выйти за существующие пределы концептуальных ограничений, накладываемых теорией медиаэкологии в силу ее широко трактуемой метафоричности. Такая метафоричность в отношении экологии медиа сужает возможности применения инструментария системного подхода, который требует большей строгости и определенности в фиксировании и интерпретации описываемых медийных феноменов с точки зрения их взаимозависимости, как органических компонентов системы. В этой связи важным дополнением теории медиаэкологии представляется концепт информационной экологии, поскольку он усиливает роль конкретности контекста, в котором акторы используют различные медиатехнологии как социальные практики, т.е. локализует такое использование.

ГЛАВА 2

МЕДИАЭКОСИСТЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВА И ГРАЖДАН В КОНТЕКСТЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ В РОССИИ: МОДЕЛИ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

2.1. Цифровые государственные коммуникации в российской публичной сфере в 2010-2020 гг. на федеральном и региональном уровне власти

Прежде чем приступить к исследованию моделей и направления развития взаимодействия власти и общества в цифровом пространстве России, представляется уместным указать, что начало исследований автора в данной сфере³⁵⁴ по времени приблизительно совпадает с появлением первых нормативно-правовых документов в России, регулирующих электронное взаимодействие власти и общества (2002-2005 гг.).

В этот период началось внедрение ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)»³⁵⁵, которое сопровождалось рядом организационных и финансовых проблем³⁵⁶. Происходили существенные изменения в разных сферах жизни общества: «современный мир...перестал быть местом существования общезначимых явлений и смыслов, наполнился скользящими ориентирами и

³⁵⁴ См.: Филатова О. Г. Интернет как масс-медиа // Актуальные проблемы теории коммуникации. Сборник научных трудов под ред. О.Г. Филатовой. СПб., 2004. С. 232-241; Филатова О.Г. Новые медиа в российском контексте // Средства массовой информации в современном мире. Петербургские чтения. СПб., 2005. С. 114-145; Филатова О.Г. Роль компьютерно-опосредованной коммуникации в подготовке PR-специалиста // Public Relations – наука, образование и профессия. СПб., 2005. С. 261-263; Филатова О.Г. Социальная дифференциация в информационном обществе // Становление информационной экономики: теория и практика. Сб. науч. трудов / Под ред. Б.В. Корнейчука. СПб., 2006. С.37-42.

³⁵⁵ ФЦП «Электронная Россия (2002–2010 годы)» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. URL: https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/6/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f (дата обращения 19.06.2022).

³⁵⁶ Чугунов А.В. Внедрение технологий "электронного правительства" в России: организационно-правовые проблемы и барьеры развития // Информационные ресурсы России. 2012. № 5. С. 2-7; Чугунов А.В. Институционализация электронного взаимодействия граждан и государства: специфика формирования нормативной правовой базы в Российской Федерации // Получение, хранение и использование информации в электронной среде: публично-правовое и частно-правовое регулирование. Сборник материалов международной научно-практической конференции. 2013. № 3. С. 125-132.

связями»³⁵⁷. Полноценная законодательная и организационно-нормативная база начала формироваться только на втором этапе административной реформы в конце 2005 г., когда были введены понятия административных регламентов и государственных услуг в «Концепцию административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 гг.»³⁵⁸. В середине 2006 г. была принята новая редакция Федеральной целевой программы «Электронная Россия»³⁵⁹ и создана Межведомственная комиссия по координации мероприятий административной реформы и программных мероприятий ФЦП «Электронная Россия», что существенно ускорило внедрение технологий электронного правительства на федеральном и региональном уровнях. Между 2006-2012 гг. быстрый рост продемонстрировали социальные сети³⁶⁰.

В мае 2008 г. была одобрена «Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства»³⁶¹, а в 2009 г. – принят Федеральный закон № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В 2010 г. была утверждена государственная программа «Информационное общество (2011 – 2020)» и в том же 2010 году в России появилась первая возможность обратиться через интернет к органам власти – «в электронной форме» (Федеральный закон N 227-ФЗ³⁶²). Всего за 2009-2010 гг. было принято в три раза больше нормативно-правовых документов, чем за предшествующие годы (2002-2008)³⁶³.

³⁵⁷ Филатова О.Г. Маргинальность как стратегия социального поведения // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 6. 2003. № 4. С. 85.

³⁵⁸ Распоряжение Правительства РФ № 1789-р от 25 октября 2005 г.

³⁵⁹ 5 августа 2006 года Правительство Российской Федерации утвердило новую редакцию ФЦП «Электронная Россия (2002-2010 годы)» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. URL: <https://digital.gov.ru> (дата обращения 14.05.2017).

³⁶⁰ Ulianovskii A., Filatova O., Golubev V., Smirnov A. Social Media Impact on the Transformation of Imaginary Political Characters in Russian Youth Culture // Digital Transformation and Global Society. 2016. P. 36.

³⁶¹ Распоряжение Правительства РФ 632-р.

³⁶² Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 227 ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/31587>.

³⁶³ Чугунов А.В. Внедрение технологий «электронного правительства» в России: организационно-правовые проблемы и барьеры развития // Информационные ресурсы России. 2012. № 5. С. 6.

Именно 2009-2010 гг. можно считать точкой отсчета *первого этапа* развития электронного взаимодействия власти и общества в Российской Федерации³⁶⁴.

Примерно тогда же наметился рост публикаций (в том числе и публикаций автора диссертации) в сфере электронного взаимодействия государства и общества, который соответствовал непрерывному росту каналов, инструментов, сервисов, используемых органами государственной власти для коммуникации с населением. Социальные медиа как канал взаимодействия государства и общества в тот период играли еще несущественную роль и предпочтение отдавалось более традиционным государственным каналам электронного взаимодействия – сайтам, поэтому ранее вопросам взаимодействия власти и общества в социальных медиа уделялось не так много внимания.

В 2011 г. в рамках грантового проекта факультета прикладных коммуникаций СПбГУ³⁶⁵ осуществлено исследование, позволившее провести структурный анализ публичных коммуникаций органов государственной власти Российской Федерации в пространстве Веб 2.0 на федеральном и региональном уровне управления, материалы которого представлены в двух монографиях³⁶⁶ и о котором еще будет идти речь далее.

В конце 2011 г. было объявлено о начале работ по созданию портала «Электронная демократия», который был открыт в начале 2012 г. В 2012 г. запущен и ряд региональных проектов, в частности, портал «Наш город», который предусматривал сбор информации о проблемах от граждан. В апреле 2013 года состоялся запуск интернет-ресурса «Российская общественная инициатива», легитимирующий процедуры подачи и рассмотрения электронных петиций.

³⁶⁴ Период 2002-2008 гг может быть назван «нулевым» или «предэтапным» периодом.

³⁶⁵ НИР 4.23.720.2011 факультета прикладных коммуникаций СПбГУ «Публичная коммуникация органов государственной власти РФ в пространстве Web 2.0: структура, каналы и инструменты в начале 2010-х гг.», руководитель – доцент О.Г. Филатова.

³⁶⁶ Филатова О.Г. Коммуникация органов государственной власти РФ в пространстве Веб 2.0: монография. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 2014; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

Соответственно *2012-2013 гг.* можно считать точкой отсчета *второго этапа* развития электронного взаимодействия власти и общества в РФ.

Начавшиеся в этот период государственные проекты предоставляли гражданам уже более широкие возможности электронного взаимодействия и участия в политике, чем просто информирование на государственных сайтах, что значительно усилило научный интерес автора к анализу этих процессов с точки зрения политической науки и, прежде всего, политической коммуникативистик³⁶⁷. И это не удивительно, «так как исследования показали, что индустрия коммуникаций в современном мегаполисе сформировалась, пережила период экономического кризиса и стремительно развивается»³⁶⁸, а «government relations (GR) становится востребованной сферой деятельности, причем не только на Западе, но и в России»³⁶⁹. Особо отмечалось значение агентств политического консультирования, поскольку такая деятельность влияет на социально-политические процессы в государстве³⁷⁰.

Основным вывод, который был сделан в 2013 г. в рамках уже другого проекта³⁷¹: «в России в 2012-2013 гг. был обозначен явный тренд на

³⁶⁷ Быков И.А., Филатова О.Г. Технологии Веб 2.0 и связи с общественностью: смена парадигмы или дополнительные возможности? // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2011. Вып.2. С. 226-237; Дорский А.Ю., Филатова О.Г. Коммуникационное агентство в современном социуме: теория и практика // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2011. Вып.1. С. 243-250; Филатова О.Г. Коммуитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований // Управленческое консультирование. 2011. № 2. С. 289-294; Быков И.А., Филатова О.Г., Мажоров Д.А., Слуцкий П.А. Интернет-технологии в связях с общественностью. Учебное пособие / Отв. ред. И. А. Быков, О. Г. Филатова. СПб., 2010. 275 с.; Филатова О. Г., Николаева К.М. Управление туристическим имиджем в интернете: современные подходы // СМИ в современном мире: Петербургские чтения: тезисы межвуз. научн.-практич. конф. СПб., 2010. С. 151-152; Филатова О.Г. PR в сфере IT-бизнеса: тренды и инновации // Связи с общественностью в сфере бизнеса, рекреации и спорта: теория, методология, практика. СПб., 2011. С. 54-57; Филатова О.Г. PR 2.0: концептуализация понятия // СМИ в современном мире: Петербургские чтения. СПб., 2011. С. 221-225; Филатова О.Г., Шабанова Е.С. Публичные коммуникации органов государственной власти РФ в пространстве Веб 2.0: анализ блогов и социальных сетей // Интернет и современное общество. СПб., 2011. С. 220-225.

³⁶⁸ Дорский А.Ю., Филатова О.Г. Коммуникационное агентство в современном социуме: теория и практика // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2011. Вып.1. С. 247.

³⁶⁹ Минтусов И.Е., Филатова О.Г. Этика GR-коммуникаций в общеевропейской и российской практике: сравнительный анализ // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2015. Вып. 4. С. 87.

³⁷⁰ Дорский А.Ю., Филатова О.Г. Коммуникационное агентство в современном социуме: теория и практика // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. 2011. Вып.1. С.249.

³⁷¹ Проект Российского гуманитарного научного фонда № 13-03-00603 «Электронное взаимодействие между обществом и властью: исследование процессов социодинамики и институционализации».

институционализацию процессов формирования электронного взаимодействия власти и общества»³⁷².

Уместно отметить, что это же время и «GR как профессия в России переживает период бурного становления»³⁷³. Тем не менее, этот процесс находился в начальной стадии своего развития, и требовался тщательный научный анализ происходящих трансформаций. В научном дискурсе «возникает проблематика доверия к используемым технологиям (а также к властям, которые их создают), обеспокоенности действиями государства»³⁷⁴, развивались исследования электронной идентификации с точки зрения интересов государства в контексте информационного взаимодействия с гражданами.

В статье 2013 года мы акцентировали внимание, что «предстоят непривычные для чиновников ситуации, когда они будут обязаны рассматривать весьма необычные вопросы, а также выработать методы онлайн-коммуникации с сообществами...»³⁷⁵.

В том же 2013 году было проведено дополнительное исследование с целью проследить динамику активности глав регионов в блогосфере (Живой журнал, Твиттер³⁷⁶) и социальных сетях (Вконтакте, Фейсбук³⁷⁷) за два года³⁷⁸.

Позже многое изменилось и, прежде всего, значительно увеличилось количество каналов коммуникации в интернете. Традиционные текстовые блоги

³⁷² Филатова О.Г. Чугунов А.В. Электронное взаимодействие между обществом и властью: формирование концепции и практика реализации в России // Управленческое консультирование. 2013. № 8 (56). С. 57-68; Быков И. А., Дорский А. Ю., Филатова О. Г. Government Relations в Санкт-Петербурге: первые итоги исследования // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭК. 2013. Т. 9, № 3. С. 252-262; Филатова О.Г. Краудсорсинг как эффективная современная технология взаимодействия власти и общества // Развитие русскоязычного медиапространства: коммуникационные и этические проблемы. М.: Издательство АПК и ППРО, 2013. С. 412-418.

³⁷³ Быков И. А., Дорский А. Ю., Филатова О. Г. Government Relations в Санкт-Петербурге: первые итоги исследования // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭК. 2013. Т. 9, № 3. С.254.

³⁷⁴ Болгов Р.В., Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Чугунов А.В. Системы электронной идентификации граждан в сравнительной перспективе // Межотраслевая информационная служба. 2015. № 2 (171). С. 72.

³⁷⁵ Филатова О.Г. Анализ социальных медиа как актуальное направление исследований коммуникаций власти и общества // Телематика'2013. Труды XX Всероссийской научно-методической конференции 24-27 июня 2013 года. СПб. С. 329-330.

³⁷⁶ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

³⁷⁷ Принадлежит компании Meta Platforms Inc., которая признана экстремистской и запрещена на территории России.

³⁷⁸ Филатова О.Г. Анализ социальных медиа как актуальное направление исследований коммуникаций власти и общества // Телематика'2013. Труды XX Всероссийской научно-методической конференции 24-27 июня 2013 года. СПб., Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики (НИУ ИТМО), 2013. С. 329-330.

на платформе Живого журнала практически ушли в прошлое. В 2014 г. Google отключил домашнюю страницу сервиса «Поиск по блогам Google» (Google Blog Search). Яндекс в том же году сообщил о закрытии рейтингов блогеров и блогхостингов в «Поиске по блогам», а также о том, что кнопки, показывающие количество читателей на страницах блогов, перестают работать. К началу 2020 г. стало все более заметно, что понятие «блоги» часто рассматривается как взаимозаменяемые и синонимичные с понятиями «социальные сети» и «социальные медиа». Социальные медиа «стали играть все более важную роль в формировании политического имиджа»³⁷⁹.

Учитывая происходящие перемены, в ноябре 2019 – январе 2020 гг. было проведено повторное исследование, позволившие выявить тренды развития государственных коммуникаций в цифровой публичной сфере России. Данное исследование можно назвать трендовым, так как оно проводилось на той же выборке и опиралось на ту же методологию, которая использовалась ранее, с некоторыми корректировками. Оно подробно изложено в авторской монографии³⁸⁰.

Основная цель всех указанных выше исследований заключалась в том, чтобы определить базовое состояние публичных коммуникаций органов федеральной и региональной власти в современной цифровой публичной сфере путем «инвентаризации» имеющихся в их распоряжении платформ, инструментов, сервисов, контента.

Итоги данных исследований, осуществленных в 2011-2020 гг., представленных и в монографии, и в журнальных публикациях³⁸¹, позволили

³⁷⁹ Ulianovskii A., Filatova O., Golubev V., Smirnov A. Social Media Impact on the Transformation of Imaginary Political Characters in Russian Youth Culture // Digital Transformation and Global Society. 2016. P. 36.

³⁸⁰ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

³⁸¹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72-91. DOI: 10.23932/2542-0240-2020-13-2-4; Филатова О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21. С. 26-41; Filatova O., Bolgov R. Digital transformation of government communications in Russia: from 2011 to 2020 // Proceedings of the International Conference "Internet and Modern Society" IMS-2020. CEUR Proceedings. RWTH Aachen University. 2021. Vol. 2813. P. 169-180;

получить представление об основных тенденциях развития цифрового формата коммуникаций между властью и обществом в России на протяжении 10 лет и сделать вывод о том, что при обилии социальных сетей переход к прямому интерактивному общению и эффективному взаимодействию власти и общества в подавляющем числе случаев не произошёл, хотя власть в целом активно использовала возможности социальных медиа. Несмотря на заметные тенденции к расширению использования органами власти цифрового инструментария, функции его применения были ограниченными как в начале 2010-х гг., так и в самом начале 2020-х гг. Коммуникации оставались односторонними, электронное взаимодействие сводилось к простому информированию, а делиберативные практики носили имитационный характер. Нам не удалось выявить реальных примеров (за некоторым исключением) использования социальных сетей как инструмента обратной связи с населением и эффективной коммуникационной площадки. Власть предпочитала «видеть граждан восторженными наблюдателями, нежели активными собеседниками» (С. Коулман) и нам до 2020 года не удавалось обнаружить ощутимого влияния существующих цифровых коммуникативных площадок «на принятие решений институциональной политикой»³⁸².

Тем не менее, в 2020-2023 гг. появилось много научных³⁸³ и практических примеров (российских и зарубежных) активизации государства в процессах взаимодействия с гражданами в цифровом пространстве, особенно через социальные сети. Сообщалось, в частности, что за 2022 г. число тех глав городов

Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

³⁸² Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

³⁸³ Alarabiat A., Sá Soares D., Estevez E. Municipalities e-Participation initiatives through Facebook: citizens perspective. ICEGOV 2020: Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance., September 2020. New York: ACM Press, 2020. P. 551-559; Lovari A., Valentini C. Public sector communication and social media: Opportunities and limits of current policies, activities, and practices. The Handbook of Public Sector Communication. Wiley-Blackwell, 2020. P. 315-32; Marquart F., Ohme J., Möller J. Following Politicians on Social Media: Effects for Political Information, Peer Communication, and Youth Engagement. Media and Communication. 2020. Vol. 8 (2). P. 197-207; Oliveira C. Proposed solutions to citizen engagement in virtual environments of social participation: a systematic review // International Journal of Electronic Governance. 2020. Vol. 12 (1). P. 76-91; Pflughoeft B. R., Schneider I. E. Social media as E-participation: Can a multiple hierarchy stratification perspective predict public interest? // Government Information Quarterly. 2020. Vol. 37 (1), article 101422/.

и районов России, которые имеют личные аккаунты в социальных сетях, выросло с 23 до 84%, основной площадкой коммуникации для политиков становится Telegram³⁸⁴. В августе 2022 г. О.Ю. Качанов, заместитель Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, представил разрабатываемую «экосистему государственных коммуникаций» в виде схемы, где гражданин взаимодействует с официальными сайтами (госвеб) и официальными страницами (госпаблики) органов власти и при этом госпаблики являются частью Платформы обратной связи, куда также входят общественные голосования, обращения и сообщения, система «Инцидент-менеджмент» (рис. 7).

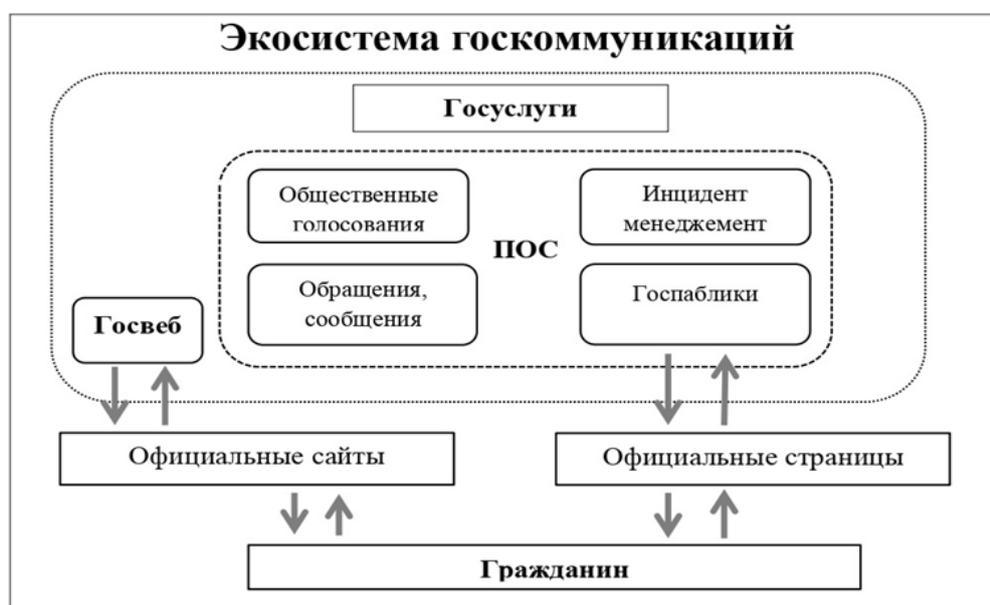


Рисунок 7 – Экосистема госкоммуникаций³⁸⁵

А в конце 2023 года представители АНО «Диалог Регионы» сообщают о формировании «экосистемы госпабликов», говоря о том, что уже все госструктуры ведут страницы в социальных сетях – таких насчитывается 170 тысяч. Еженедельно публикуется в среднем «1,4 млн. постов, а «месячный охват экосистемы превышает 1, 1 млрд. промотров»³⁸⁶.

³⁸⁴ Полилог. Экспертиза. URL: https://t.me/polylog_expertise/554 (дата обращения 05.12.2023).

³⁸⁵ Качанов О. Ю. Экосистема государственных коммуникаций // Материалы форума "Цифровая эволюция" URL: https://xn--80adbvdrrdn3buj1grakh.xn-p1ai/storage/filemanager/presentation_19082022/4/1-kachanov-o-yu-ekosistema-gosudarstvennykh-kommunikatsiy.pdf (дата обращения: 06.01.2023).

³⁸⁶ Лейба Г. Паблики для паблики // Коммерсант. 22.12.2023.

Таким образом, начиная с 2020 г. в России развиваются новые каналы и технологии взаимодействия органов государственной власти с гражданами, а проблема электронного взаимодействия власти и общества трансформировалась и чрезвычайно актуализировалась. Это нашло отражение как в практике государственного управления, так и в научном дискурсе в целом, и, в частности, в работах автора³⁸⁷. В поведенный оборот постепенно входит такое понятие, как «госдиджитал», обозначающее современные цифровые государственные коммуникации. Этот термин активно используют представители АНО «Диалог Регионы» – они организуют специальные обучающие курсы, проводят социологические исследования, пишут статьи³⁸⁸.

Итак, в 2020 г. начался *современный, третий этап* развития процессов электронного взаимодействия власти и общества в России.

Результаты исследований этого нового этапа будут представлены во втором и третьем параграфах данной главы. Была проведена инвентаризация всех имеющихся каналов, инструментов и сервисов электронного взаимодействия власти и общества, но на региональном и местном уровне власти и с использованием другой методики³⁸⁹, что позволило осуществить моделирование экосистемы электронного взаимодействия власти и общества на основе

³⁸⁷ Filatova O., Chugunov A., Bolgov R. Transformation of the Electronic Participation System in Russia in the Early 2020s: Centralization Trends // Proceedings of Topical Issues in International Political Geography. TIPG 2021. Springer Geography. Springer, Cham. 2023. P. 309-319; Филатова О.Г., Чугунов А.В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. № 18(2). С.120-137; Филатова О. Г. Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: предварительные результаты экспертного опроса // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Сборник научных трудов. Ульяновск: УлГТУ, 2023. С. 31-39.

³⁸⁸ Цепелев А. История и перспективы российского госдиджитала // Связи с общественностью в государственных структурах. 2023. № 5. С. 83; Проект «Госдиджитал». URL <https://godigital.ru> (дата обращения: 07.12.2023)

³⁸⁹ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as media ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 6. СПб., 2022. С. 72-84; Филатова О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления в экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга // Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности. Материалы всероссийской конференции РАПН с международным участием. М., 2022. С. 467-468.

медиаэкологического подхода. Основная гипотеза исследований, которые тестировались на местном уровне управления³⁹⁰, заключается в том, что в настоящее время сформирована сравнительно целостная экосистема электронного взаимодействия, включающая в себя медийные ресурсы коммуникации и взаимодействия между властью и жителями по территориальному принципу, которые используются для информирования, сотрудничества и участия в принятии решений.

Как уже указывалось, автор использует в качестве основного термин «медийная среда», который, с одной стороны, является частью дискурса в области медиаэкологии, а с другой стороны, подчеркивает экосистемность медиасреды, в которую «погружены» ее участники. Кроме того, использование термина «среда» позволяет выделить ее структурные элементы, такие как веб-сайты, соцсети, мобильные приложения. Термин «система» также предусматривает наличие взаимосвязанных структурных элементов, без которых система не может функционировать. Каждая из таких системных сред является, в свою очередь, технологически специализированной медийной средой, требующей от ее участников определенных навыков пользования соответствующими сервисами и инструментами.

Чтобы подтвердить или опровергнуть гипотезу о формировании к настоящему моменту целостной экосистемы электронного взаимодействия власти

³⁹⁰Представлены в статьях: Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // *Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network*, 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // *HCI International 2022*. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96; Филатова О.Г. Медийная среда электронного участия: исследование сервисов на муниципальном уровне // *Российская психология: тренды и драйверы. Сборник научных трудов в честь профессора М.Г. Шилиной* / Под ред. А.Д. Кривоносова. СПб., 2021. С. 185-192; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 5. СПб., 2021. С. 92-113; Filatova O., Lebedeva E., Misnikov Y. Relations with the Stranger: Government, Business, and Society in a Post-Soviet City (Chapter 5). // *Media and Public Relations Research in Post-Socialist Societies*. Edited by Maureen C. Minielli; Marta Lukacovic; Sergei A. Samoilenko and Michael R. Finch. Lexington Books, 2021; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84; Филатова О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления в экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга // *Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности*. М., 2022. С. 467-468.

и общества, необходимо выявить для разных уровней власти в Российской Федерации:

1. Какова динамика роста каналов, инструментов, сервисов, используемых органами государственной власти для коммуникации с населением?

2. Действительно ли социальные медиа открывают широкие возможности для связи органов государственной власти с аудиторией?

3. Обладают ли органы власти достаточным и эффективным набором средств участия и сотрудничества с гражданами для принятия демократически обоснованных решений?

Начнем с публичных коммуникаций на федеральном уровне управления.

Трендовый анализ государственных коммуникаций на федеральном уровне

Первое эмпирическое исследование проводилось в период с 1 сентября по 1 ноября 2011 г. в рамках НИР СПбГУ. Анализируемый инструментарий коммуникаций: официальные сайты всех ветвей органов власти федерального уровня, а также – их блоги, микроблоги, социальные сети, видеохостинги. Заметим, что в 2011 г. официальный сайт был уже у всех органов государственной власти³⁹¹.

Использовались следующие методы исследования: мониторинг интернет-среды, контент-анализ, неформализованный (традиционный) метод анализа документов, статистические методы. Анализировались количество сообщений в

³⁹¹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72–91.

социальных сетях, наличие и характер обратной связи, количество полученных комментариев, формат блогов и микроблогов, характер контента³⁹² и т.д.

Критерии, по которым оценивалась коммуникация федеральных органов власти в интернете (табл. 3), отбирались с целью наиболее полного анализа сетевых ресурсов.

Таблица 3 – Базовые критерии анализа каналов коммуникации органов власти

	<i>Канал коммуникации</i>	<i>Критерии анализа</i>
1.	Сайты	1.1. Информационный критерий <i>Структура и качество общей информации об органе власти</i>
		<i>Новостная информация и регулярность ее обновления</i>
		1.2. Коммуникационный / транзакционный критерий (<i>наличие форумов, гостевых книг и т. п.</i>)
		<i>Наличие блога</i>
2.	Блоги	1.3. Презентационный критерий (<i>оформление, удобство использования</i>)
		Видеоблог/текстовый блог/оба блога
		Официальный/личный/смешанный
		Дата создания
		Частота появления постов
		Соотношение постов по темам: -политика -экономика -социальная сфера -ЖКХ -культура -личная жизнь -другое
		Ответы на обращения граждан, решение проблем (их классификация)
		Информация о текущих делах
		Личная оценка (эмоции)
		Активность комментирования
		Модерация (кто ведет блог, отвечают ли на комментарии и т.п.)
		Количество читателей
		Количество просмотров / обращений
3.	Микроблоги	Количество записей

³⁹²Филатова О.Г. Взаимодействие представителей органов исполнительной власти с общественностью в современной интернет-среде: региональный аспект // PR в изменяющемся мире: региональный аспект. Сборник статей. Вып 9. Барнаул, 2012.

		Тематика записей
		Частота записей
		Частота комментариев following/followers
		Соотношение following/followers
4.	Видеоблоги	Официальный/личный/смешанный
		Дата создания
		Частота появления роликов
		Активность комментирования
		Тематика роликов
		Количество подписчиков
		Количество просмотров / обращений
		Комментарии пользователей по темам (выявить самые популярные / болезненные темы)
5.	Социальные сети	Название группы
		Описание группы
		Целевая направленность группы (коммуникационная / информационная / консолидационная)
		Количество участников
		Тип группы (закрытая / открытая)
		Обсуждаемые темы (кол-во сообщений по темам)
		Опросы (темы, активность участников)
		Фотоальбомы / фотографии
		Видео (тематика видеороликов)
		Новости группы
		Стена группы (количество сообщений и темы)
		Мероприятия группы

Исходя из полученных данных, были выделены органы власти, наиболее удачно представленные в интернете. Так, удобными, презентабельными и регулярно обновляемыми ресурсами оказались на тот момент сайты Государственной Думы и сайт МВД РФ. В социальных сетях опять же можно было выделить МВД: у данного министерства были две официальные страницы, обе рассчитанные на активное взаимодействие с аудиторией.

Проведенный анализ показал, что наиболее удобным для органов власти инструментом коммуникации в интернете являлся Твиттер³⁹³, популярной сетью была Вконтакте. «Хотя говорить о какой-либо массовой активности органов федеральной государственной власти в интернете было сложно, ибо, как

³⁹³ В марте 2022 года признан экстремистским ресурсом и заблокирован Роскомнадзором на территории Российской Федерации.

выяснилось, только чуть более десяти процентов государственных ведомств федерального уровня выходили за пределы собственного сайта (рис. 8). Самой востребованной стала социальная сеть ВКонтакте, на которой было зарегистрировано 17 официальных страниц.

Таким образом, использование современных интернет-технологий в публичных коммуникациях органов федеральной власти РФ в 2011 г. нельзя было признать эффективным. Широкие интерактивные возможности социальных медиа, предполагающие приоритет двусторонней и многосторонней коммуникации, были в целом невостребованными»³⁹⁴.

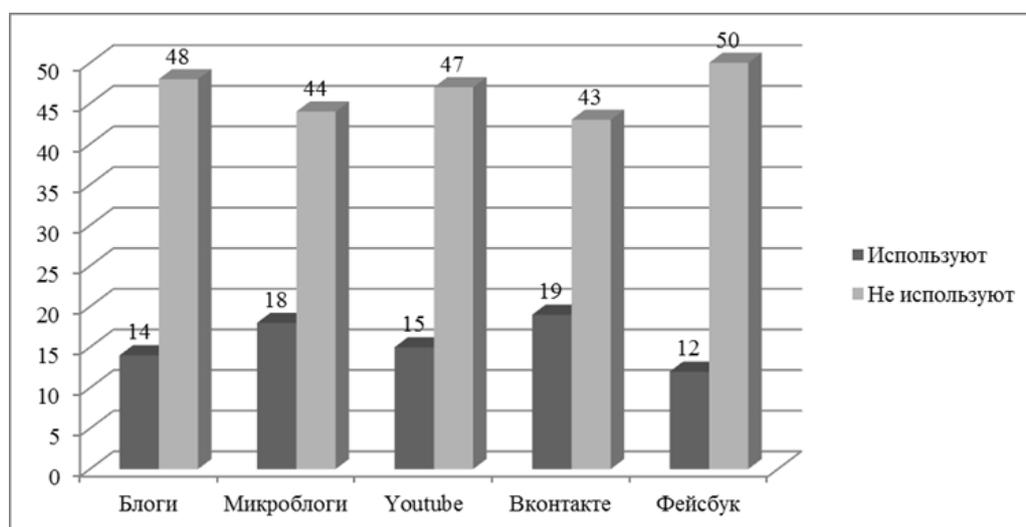


Рисунок 8 – Использование инструментов Веб 2.0 в деятельности органов государственной власти на федеральном уровне (2011)³⁹⁵

Следующее исследование (повторное, трендовое) проводилось в период 10 ноября 2019 – 15 января 2020 гг.³⁹⁶. Использовалась сплошная выборка, по итогам

³⁹⁴ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72-91.

³⁹⁵ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 76.

³⁹⁶ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72-91; Filatova O., Bolgov R. Digital transformation of government communications in Russia: from 2011 to 2020 // Proceedings of the International Conference "Internet and Modern Society" IMS-2020. R.V. Bolgov, N.V. Borisov, A.V. Chugunov, N.N. Koroleva, D.E. Prokudin, L.V. Smorgunov, A.E. Voiskounsky, V.P. Zakharov (Editors). CEUR Proceedings. RWTH Aachen University. 2021. Vol.

которой проанализированы цифровые публичные коммуникации всех 83 федеральных органов государственной власти Российской Федерации в соответствии с данными ресурса «Официальная Россия». В первом раунде исследования проведен анализ сайтов, во втором – анализ социальных медиа.

В исследовании 2019/2020 гг. была поставлена дополнительная, по сравнению с 2011 г., задача – составление рейтинга органов власти в контексте совершенствования интернет-взаимодействия с гражданами, методика и итоги которого подробно изложены монографии³⁹⁷ и статье³⁹⁸.

Очевидно, что к началу 2020-х гг. практически все сайты федерального уровня регулярно наполнялись, обновлялись, имели все необходимые разделы и, соответственно, не было необходимости оценивать их информационную, интерактивную составляющие, а также не было смысла оценивать оформление сайта, удобство пользования им и поисковую оптимизацию. Поэтому для анализа сайтов был «применен практически тот же список критериев, который использовался в других наших исследованиях, связанных с изучением электронного участия в странах-участницах ЕАЭС:

- мероприятиях по э-участию (календарь публичных обсуждений)
- отчеты о результатах работы
- обратная связь (возможность написать письмо)
- мультязычность
- интеграция/представительство в соц. сетях
- электронные консультации (возможность задать вопрос)
- электронное голосование или референдум-технологии
- использование мобильных технологий.

2813. Р.169-180; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

³⁹⁷ См. подробнее: Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

³⁹⁸ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72-91.

В случае наличия исследуемого компонента выставлялась оценка «1», в случае отсутствия – «0», далее рассчитывалось среднее значение по каждому критерию для каждого органа власти»³⁹⁹.

Этот список критериев, связанных с измерением возможностей электронного участия, которые предоставляют современные государственные сайты, коррелирует с методикой оценки электронного участия, которая используется ООН при составлении «рейтинга электронного участия»⁴⁰⁰ и где применяется хорошо апробированная модель инструментов электронного участия, принятая ООН (табл. 4). Модель, как уже говорилось в первой главе, разделяет «пассивное» и «активное» взаимодействия государства с гражданами и основывается на предположении, что переход от более «пассивного» к «активному» участию приводит к расширению прав и возможностей людей, что является необходимым условием для устойчивого развития страны.

Таблица 4 – Критерии анализа в соответствии с моделью электронного участия

Уровни электронного участия	Критерии
Электронное информирование	мероприятиях по э-участию (календарь публичных обсуждений); отчеты о результатах работы
Электронные консультации	обратная связь; мультиязычность; интеграция/представительство в соц. сетях
Электронное участие в принятии решений	электронные консультации (возможность задать вопрос); электронное голосование или референдум-технологии; использование мобильных технологий

³⁹⁹ Filatova O., Balabanova S., Golubev V., Ibragimov I. Open government data as a tool for cooperation between people and government: a case study of open data and e-governance resources in the Eurasian Economic Union // Proceedings of International Conference “Internet and Modern Society” (IMS-2017), UTMO University, June 22-23, 2017. ACM Press, New York, NY, USA. 2017. P.195-199; Balabanova S., Filatova O., Golubev V., Ibragimov I. E-participation in EEU countries: a case study of government websites // eGose '17 Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia. ACM New York, NY, USA. 2017. P. 145-151; Bolgov R., Filatova O., Golubev V. E-Government in the Eurasian Economic Union: A comparative study of member states // ICEGOV '18: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ACM, New York, United States. 2018. P. 27-33; Filatova O., Golubev V., Stetsko E. Digital Transformation in the Eurasian Economic Union: Prospects and Challenges // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2018. Communications in Computer and Information Science. Springer, Cham. 2018. Vol. 858. P. 90-101.

⁴⁰⁰ E-Participation Index // UNITED NATIONS. E-Government Knowledgebase URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>; Concept paper ‘Developing capacity for participatory governance through e-participation // DPADM, 2013. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/CONCEPT%20PAPER%20e-Participation%2001.30.13.pdf> (дата обращения: 16.02.2023)

На рисунке 9 видно, что «к началу 2020 гг. почти все органы федеральной власти РФ предоставляли возможности обратной связи (90 %), добросовестно выкладывали отчеты о своей работе (85%) и имели аккаунты в социальных сетях (74 %)»⁴⁰¹.



Рисунок 9 – Итоги анализа сайтов федеральных органов власти (в %)

Однако возможности электронных консультаций предоставляли только около 10 процентов сайтов, предлагали проголосовать на сайте 20%. То есть показатели, касающиеся стадий «электронного голосования» и «электронного принятия решений» в понимании ООН, очень низкие. Почти у 77 процентов сайтов не было мобильных версий сайта и ссылок на какие-либо мобильные приложения. Возможно только «предположить, что это связано с развитием портала Госуслуг и соответствующего мобильного приложения, что исключило необходимость министерствам и ведомствам непосредственно взаимодействовать с гражданами через свои сайты»⁴⁰².

В целом выводы, касающиеся предоставления возможностей электронного участия на сайтах федеральных органов власти, получились неутешительными. Большинство сайтов находились только на первой стадии электронного участия

⁴⁰¹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 78.

⁴⁰² Filatova O., Bolgov R. Digital government communications in Russian public sphere: a trend study // Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Workshops, Posters, and Projects of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2020. Linköping University, Sweden. 2020. P. 99-107.

по классификации ООН – стадии информирования, (зато выполняли ее довольно хорошо), некоторые – позволяли организовывать и проводить консультации, но до стадии принятия решений в интернете большинству органов власти еще далеко. Похожие выводы были сделаны нами и в других исследованиях электронного участия при сравнении с другими странами ЕАЭС⁴⁰³.

Что касается второй части проведенного исследования, то оказалось, что федеральные органы власти в 2020 г. были очень по-разному интегрированы в социальных медиа: кто-то из них вообще не имел там аккаунтов, кто-то был зарегистрирован в одной социальной сети, а некоторые регистрировалась сразу во всех популярных сетях сразу. Наибольшей популярностью у федеральных органов государственной власти Российской Федерации к началу 2020 пользовался Фейсбук⁴⁰⁴ (66%), Твиттер⁴⁰⁵ использовали 60%, примерно одинаково были представлены органы государственной власти в социальных сетях ВКонтакте (47%), на Youtube (45%) и в Инстаграме⁴⁰⁶ (40%)⁴⁰⁷ (рис. 10).

Если сравнивать с данными исследования, проведенного в 2011 г. (рис. 11), то очевиден рост популярности социальных сетей. Наибольший рост показал Фейсбук⁴⁰⁸. Самая востребованная в 2011 г. социальная сеть – ВКонтакте – ему значительно уступила. Почти в два раза возросло число аккаунтов на Youtube и в

⁴⁰³ Преимущественно в рамках проекта РГНФ № 15-03-00715 «Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: структура и основные модели» (руководитель О.Г. Филатова). См.: Гальцина Д.А., Филатова О.Г. Коммуникация бизнеса и наднациональных институтов в рамках региональных интеграционных объединений: ЕС и ЕАЭ // Евразийский юридический журнал. 2017. № 2. С. 162-170; Filatova O., Balabanova S., Golubev V., Ibragimov I. Open government data as a tool for cooperation between people and government: a case study of open data and e-governance resources in the Eurasian Economic Union // Proceedings of International Conference “Internet and Modern Society” (IMS-2017), UTMO University, June 22-23, 2017. ACM Press, New York, NY, USA. 2017. P.195-199; Стецко Е.В., Филатова О.Г. Цифровая трансформация ЕАЭС: анализ рисков // Евразийский юридический журнал. 2018. № 3. С. 354-358; Filatova O., Golubev V., Stetsko E. Digital Transformation in the Eurasian Economic Union: Prospects and Challenges // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2018. Communications in Computer and Information Science. Springer, Cham. 2018. Vol. 858. P. 90-101.

⁴⁰⁴ С марта 2022 года деятельность социальных сетей Инстаграм и Фейсбук, принадлежащих компании Meta Platforms Inc., признана экстремистской и запрещена на территории России.

⁴⁰⁵ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴⁰⁶ Принадлежит компании Meta Platforms Inc., которая признана экстремистской и запрещена на территории России.

⁴⁰⁷ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 80.

⁴⁰⁸ Принадлежит компании Meta Platforms Inc., которая признана экстремистской и запрещена на территории России.

Твиттере⁴⁰⁹. Аккаунты в Инстаграмме⁴¹⁰ и в Одноклассниках в 2011 г. не анализировались в силу их малочисленности на тот момент.

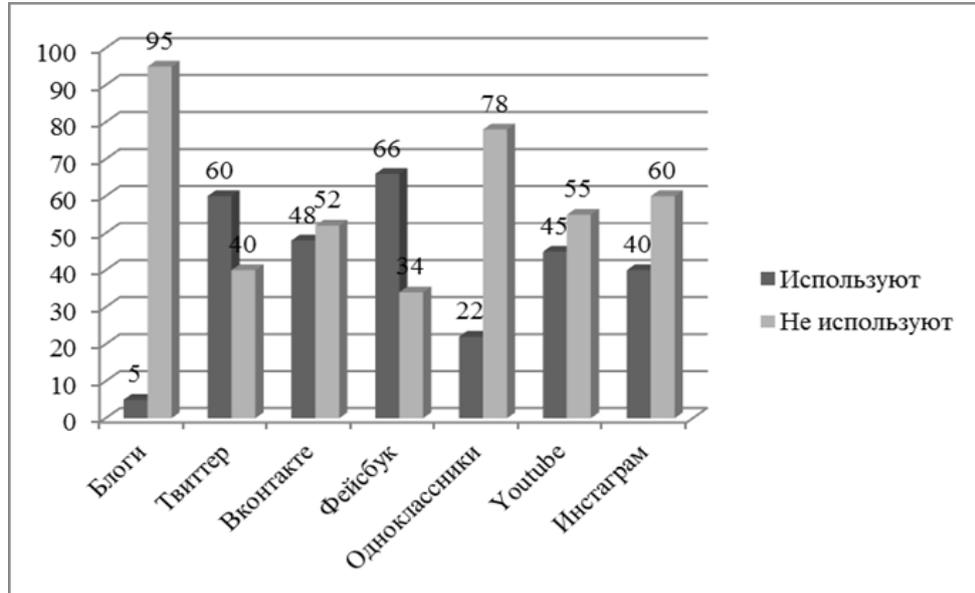


Рисунок 10 – Аккаунты в социальных медиа в 2020 г (в %) ⁴¹¹

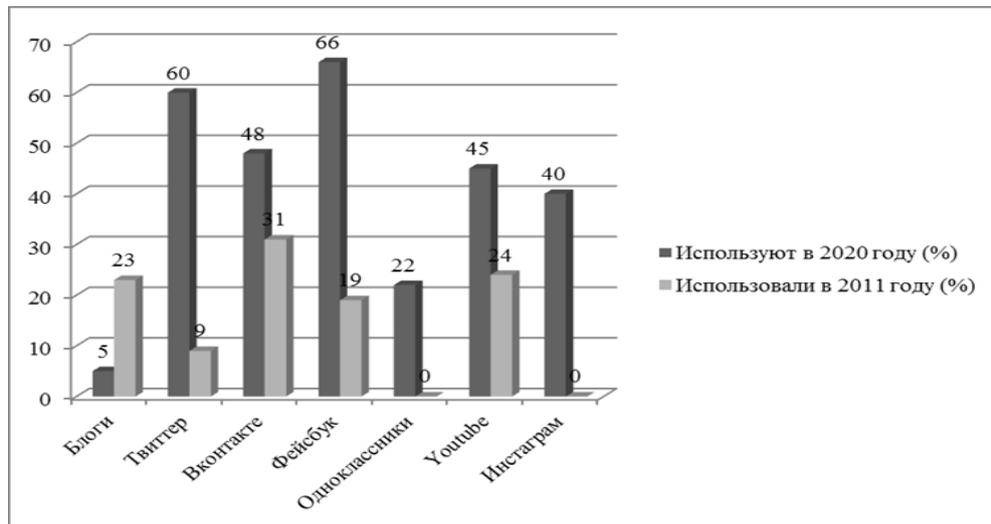


Рисунок 11 – Сравнительный анализ представительства органов государственной власти Российской Федерации в социальных медиа в 2011 и в начале 2020 (в %) ⁴¹²

⁴⁰⁹ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴¹⁰ Принадлежит компании Meta Platforms Inc., которая признана экстремистской и запрещена на территории России.

⁴¹¹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 80.

Важная особенность, которая была выявлена еще в ходе исследования в 2011 и заметно усилилась в 2020 г. – это появление большого количества фейковых (фальшивых) аккаунтов в социальных сетях. Подлинность некоторых аккаунтов порой настолько сложно подтвердить или опровергнуть, что ошибаются даже сами сотрудники пресс-служб соответствующих ведомств. Так, например, нами даже был выявлен случай, когда официальная ссылка на аккаунт в ВКонтакте одного уважаемого министерства на сайте Правительства РФ вела явно на фейковую страницу, где критикуется Президент России. Также довольно сложно выявить ботов, имитирующих активность в социальных сетях, потому что их деятельность постоянно совершенствуется. В целом, данные, полученные в ходе представленных выше исследований, позволили дать следующие ответы на поставленные вопросы:

1. Наблюдается значительный рост каналов, инструментов, сервисов, используемых органами государственной власти для коммуникации с населением.
2. Делиберативный потенциал социальных медиа для связи органов государственной власти с аудиторией практически не используется.
3. Органы федеральной власти РФ за десятилетие не сумели эффективно воспользоваться инструментами электронного взаимодействия и сотрудничества⁴¹³.

Цифровые публичные коммуникации на региональном уровне

Региональная специфика в процессе реализации стратегий цифровой трансформации разными субъектами федерации представляет особый интерес. Существует ли различие в уровне цифрового развития регионов? В чем причина

⁴¹² Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 82.

⁴¹³ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 84.

различий⁴¹⁴? В представленных далее исследованиях мы попытались найти ответы на эти вопросы.

В рамках нашего первого исследования на *региональном уровне управления* рассматривалось содержание блогов глав всех субъектов российской федерации за период с 1 июня 2010 г. по 15 ноября 2011 г.⁴¹⁵ Исследование представляло собой анализ блогов и микроблогов глав субъектов Российской Федерации, «поскольку, согласно результатам многочисленных вторичных исследований, именно эти представители власти проявляли наибольшую активность в пространстве Веб 2.0, а блоги и микроблоги были самыми популярными каналами интернет-коммуникации»⁴¹⁶.

Был проведен анализ степени активности руководителей регионов Российской Федерации в интернете, дана оценка контента, характеристика обратной связи, определены цели и задач использования главами субъектов Российской Федерации блогов и микроблогов как инструмента публичной коммуникации.

В результате исследования были получены следующие основные цифры:

- 51 из 83 руководителей регионов (61,4%) в 2011 году имели хотя бы 1 блог или аккаунт в Твиттере⁴¹⁷;
- 44 человека (53%) использовали блоги, 22 человека (26,5%) пользовались микроблогами;
- у 12 глав регионов (14,5%) было 2 блога или даже более (всего в исследование включено 60 блогов высших должностных лиц субъектов Российской Федерации);

⁴¹⁴ Филатова О.Г., Хухрянская А.В. Специфика электронного взаимодействия власти и общества в регионах России // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. 2023. № 28. С. 6-17.

⁴¹⁵ Так как основное количество блогов глав регионов появилось именно в 2010 г.

⁴¹⁶ Филатова О.Г. Взаимодействие представителей органов исполнительной власти с общественностью в современной интернет-среде: региональный аспект // PR в изменяющемся мире: региональный аспект. Сборник статей. Вып 9. Барнаул, 2012. С. 74.

⁴¹⁷ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

- 15 человек (18%) использовали в своих коммуникациях одновременно как блог, так и микроблог.

Лидером по процентному соотношению блогеров среди глав субъектов федерации являлся Уральский федеральный округ (табл. 5)⁴¹⁸. Здесь блог или микроблог был у каждого руководителя региона. Далее следуют Южный (83,3%), Северо-Западный (81,2%) и Приволжский (78,6%) федеральные округа. Наименьший процент ведущих блог глав субъектов федерации в Дальневосточном федеральном округе (22,2%). По абсолютным же цифрам на 1-ом месте был Приволжский федеральный округ (11 человек имели блог или аккаунт в Твиттере⁴¹⁹), затем шли Северо-Западный и Центральный федеральные округа (9 и 8 человек соответственно).

Таблица 5 – Процентное соотношение глав субъектов федерации, ведущих блог, к общему количеству глав субъектов федерации (по федеральным округам)

Федеральный округ	Количество субъектов РФ	Количество субъектов имеющих блог или микроблог	Процент глав РФ, или руководителей регионов, имеющих блог или микроблог
Уральский	6	6	100%
Южный	6	5	83,3%
Северо-Западный	11	9	81,2%
Приволжский	14	11	78,6%
Северо-Кавказский	7	5	71,4%
Центральный	18	8	44,4%
Сибирский	12	5	41,6%
Дальневосточный	9	2	22,2%

Исследование показало, что в целом региональная власть России была представлена в пространстве Веб 2.0 значительно шире, чем федеральная. Однако,

⁴¹⁸ Филатова О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21. С. 30.

⁴¹⁹ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

несмотря на то, что блоги или аккаунты в Твиттере⁴²⁰ были у более чем 60% глав субъектов федерации, лишь немногие из них использовали данные инструменты коммуникации эффективно. Большинство блогов глав регионов редко обновлялись и получали мало комментариев или даже не получали их вообще. Только в 16,6% блогах за рассматриваемый период сообщения появлялись дважды в неделю или чаще, при этом в более чем 40% онлайн-дневников публикации делались реже двух раз в месяц. Всего в 27% дневников среднее количество комментариев к одному сообщению превысило отметку в 30. Стоит отметить, что в 20% онлайн-дневников глав регионов вообще не была предусмотрена возможность обратной связи, и только 10 руководителей регионов, ведущих блоги, отвечали на комментарии своих читателей более-менее постоянно.

Частота обновления большинства блогов глав регионов была низкой. Всего 25 блогов из 60 (41,6%) за рассматриваемый период в среднем обновлялись не менее чем раз в неделю, из них только в 10 (16,6%) записи появлялись дважды в неделю или чаще. Такое же количество блогов – 25 – обновлялись в среднем реже, чем раз в две недели. При этом в 11 интернет-дневниках (18,3%) новые сообщения появлялись не чаще, чем раз в месяц. Безусловно, редкое обновление блога и большие промежутки между записями не могут способствовать его превращению в эффективный инструмент государственных коммуникаций. Кроме того, это зачастую негативно отражается на популярности таких интернет-дневников в целом.

Важнейшей характеристикой блога является наличие технической возможности обратной связи, т.е. возможности оставлять комментарии к сообщениям. В 12 интернет-дневниках глав регионов (20%) такая возможность не была предусмотрена вообще. Очевидно, что онлайн-дневники, не предусматривающие возможности комментирования, мягко говоря, являются неэффективными. Интерес к ним со стороны пользователей и СМИ крайне незначителен, и, кроме того, подобные блоги нельзя использовать в качестве

⁴²⁰ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

инструмента обратной связи, соответственно их нельзя отнести к категории социальных медиа.

В ходе исследования было выявлено также следующее: слишком официальный тон сообщений в блогах и микроблогах губернаторов, отсутствие реакции на комментарии пользователей, игнорирование информационных запросов своей аудитории, отсутствие адресности в размещаемом контенте.

Рассматривая сообщения пользователей, которые были оставлены в блогах глав регионов, можно выделить два характерных момента. Первое, это достаточно большое количество негативных комментариев (особенно в интернет-дневниках, расположенных на платформе Живого Журнала)⁴²¹, что в принципе является нормальным. Для российской интернет-аудитории в целом характерно негативное отношение к власти, и как раз одной из задач, стоящей перед блогами чиновников, является исправление этой ситуации. Второе важное наблюдение: руководителям регионов обращалось огромное количество жалоб и просьб по многим вопросам, большинство из которых напрямую не относилось к компетенции главы региона⁴²². Это, вероятно, может свидетельствовать о специфике системы государственного управления в России, а также – показывать широкие возможности для использования блогов (социальных сетей) как инструментов обратной связи с гражданами. Как показали дальнейшие исследования, эта тенденция сохранилась и в 2020, и в 2023 гг.

Тенденции и закономерности, отмеченные при рассмотрении блогов руководителей регионов, во многом повторяются и при исследовании микроблогов⁴²³.

В 2011 г. (а с некоторыми вариациями и в 2013 г., и в 2020 г.) практически все главы регионов публиковали в микроблогах оригинальный контент, однако

⁴²¹ Филатова О.Г. Филатова О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21.

⁴²² Филатова О.Г. Взаимодействие представителей органов исполнительной власти с общественностью в современной интернет-среде: региональный аспект // PR в изменяющемся мире: региональный аспект. Сборник статей. Вып 9. Барнаул, 2012.

⁴²³ Добавим, что и в исследованиях 2013 и 2020 гг.

несколько человек размещали в Твиттере⁴²⁴ исключительно ссылки и (или) ретвиты. Как и в ситуации с «традиционными» блогами, активность руководителей субъектов федерации в Твиттере⁴²⁵ и популярность их микроблогов в значительной степени различалась. Многие Твиттер-аккаунты имели не слишком большое количество подписчиков, редко обновлялись, их авторы практически не общаются с аудиторией. В то же время есть и достаточно популярные микроблоги.

Основной вывод, сделанный в 2011 г.: современные интернет-технологии не получили статуса доминирующих в публичных коммуникациях руководителей субъектов Российской Федерации. Лишь несколько человек применяли возможности этих технологий в своей профессиональной деятельности более-менее активно. При обилии блогов и микроблогов переход к прямому интерактивному общению и эффективному взаимодействию власти и общества в подавляющем числе случаев не произошёл. Публичные коммуникации в интернете, безусловно, могут способствовать формированию личного имиджа субъекта государственного PR. Уже сам факт использования современных интернет-инструментов играет положительную роль в имидже чиновника: высокопоставленное лицо тем самым опровергает устоявшееся мнение аудитории об отсталости и бюрократизации государственной власти. Активное публичное присутствие в интернете является своего рода символом современности того или иного чиновника и важным фактором в формировании лояльного электората. Но при всем этом создавалось впечатление, что основной задачей блогов и микроблогов государственных служащих на тот момент являлось всего лишь формальное выполнение требований Президента РФ.

В отличие от бизнес-сферы, где субъекты рыночной деятельности были вынуждены использовать новые инструменты интернет-коммуникации для сохранения конкурентоспособности, в государственной сфере все происходило

⁴²⁴ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴²⁵ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

несколько иначе. Большинство государственных служащих, имеющих блоги и микроблоги, завели их не потому, что возникла такая потребность, а потому что поступил сигнал «сверху». Некоторые эксперты, к которым относится и автор данной работы, высказывали предположения, что активность чиновников в блогах может вскоре резко сократиться⁴²⁶.

В апреле-мае 2013 г. автор провела повторное исследование⁴²⁷, которое показало, что только малая часть губернаторского корпуса использовала интернет-пространство для решения проблем региона, хотя в период с осени 2011 г. по весну 2013 г. количество блогов губернаторов в Твиттере⁴²⁸ и Живом Журнале значительно увеличилось. В 2011 г. блогов губернаторов в Живом Журнале было 16, в 2013 г. их количество увеличилось до 22. В Твиттере⁴²⁹ количество микроблогов руководителей регионов увеличилось почти в два раза. Вероятно, такая динамика создания аккаунтов глав регионов в социальных медиа может свидетельствовать о том, что руководители, хотя бы только внешне, но все же стремились уйти от традиционной вертикальной модели общения и перейти к открытой дискуссии с гражданами своих регионов.

Тем не менее, нельзя не заметить, что активность глав регионов в виртуальном пространстве и популярность их интернет-дневников значительно различалась. Например, при изучении активности губернаторов РФ в Твиттере⁴³⁰ выяснилось, что из сорока зарегистрированных аккаунтов всего тридцать можно было назвать активными.

Как правило, их блоги по-прежнему, как и в 2011 году, не соответствовали современным интернет-форматам, о чем свидетельствовали отсутствие во многих

⁴²⁶ Ольга Филатова: Полтавченко и "Твиттер" нашли друг друга. (2011) // Фонтанка. 26.01.2012. URL: <https://www.yandex.ru/turbo?text=https%3A%2F%2Fwww.zaks.ru%2Fnew%2Farchive%2Fview%2F88538> (дата обращения: 26.02.2012).

⁴²⁷ Филатова О.Г. Анализ социальных медиа как актуальное направление исследований коммуникаций власти и общества // Телематика'2013. Труды XX Всероссийской научно-методической конференции 24-27 июня 2013 года. СПб., 2013. С. 329-330.

⁴²⁸ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴²⁹ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴³⁰ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

случаях обратной связи, редко обновляемые посты и официальный характер сообщений. В качестве вывода в 2013 г. констатировалось, что интерактивные возможности социальных сетей, предполагающие приоритет двусторонней и многосторонней коммуникации, остались в целом невостребованными, а дальнейшие исследования в данном направлении являются весьма перспективными.

Следующее исследование было проведено в конце 2019 – начале 2020 гг. В связи с активным развитием социальных сетей и предварительно выдвинутой гипотезой о значительно расширившихся каналах коммуникации в интернете, предмет исследования в 2020 году вышел за границы блогов и микроблогов⁴³¹.

Отобранные методом сплошной выборки исследовались все аккаунты в социальных медиа глав всех 85 регионов Российской Федерации, указанные на официальных сайтах. Использовались те же методы исследования и ставились практически те же задачи, к которым также добавилась задача составления рейтинга информационной активности и индекса вовлеченности в наиболее популярной на тот момент социальной сети.

Составив полный список аккаунтов глав регионов РФ в социальных медиа, информация о которых размещена на официальных сайтах, мы получили следующие данные:

- самая популярная сеть среди глав субъектов Российской Федерации – Инстаграм⁴³² (имели аккаунты 69 человек из 85 – 82 %);
- на втором месте – социальная сеть ВКонтакте (53 из 85 – 62%);
- на третьем месте – социальная сеть Фейсбук⁴³³ (43 из 85 – 50%);
- на четвертом месте – Твиттер⁴³⁴ (36 из 85 – 42%);

⁴³¹ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

⁴³² Принадлежит компании Meta Platforms Inc., которая признана экстремистской и запрещена на территории России.

⁴³³ Принадлежит компании Meta Platforms Inc., которая признана экстремистской и запрещена на территории России.

- наименее используемая социальная сеть среди глав субъектов Российской Федерации – «Одноклассники» (25 из 85 чел. – 29%).

Примечательно, что ни одного традиционного блога, актуального на момент исследования, в 2020 г. найти не удалось ни на сайтах органов власти, ни в Живом журнале, ни на сайтах СМИ. Однако при проведении исследования неоднократно встречалось синонимичное и взаимозаменяемое употребление понятий «блог» и «аккаунт в социальной сети». Таким образом, можно сделать вывод о том, что к началу 2020-х гг. понятия «социальные сети», «блоги», а также «социальные медиа» стали рассматриваться синонимично.

По итогам количественного исследования четко видно следующее: 1) главы субъектов Российской Федерации больше не вели своих блогов на сайтах органов власти (их количество резко снижалось от исследования к исследованию); 2) количество микроблогов в Твиттере⁴³⁵ в начале 2010-х гг. росло, а потом пошло на спад, 3) количество страниц в социальных сетях резко выросло, 4) самой популярной сетью к 2020 году являлся Инстаграм⁴³⁶.

Особый интерес представляет собой содержание аккаунтов. Первостепенное значение для аккаунта в любой социальной сети имеет его информационное наполнение, которое определяется поставленными перед ним целями и задачами. Именно информационное наполнение во многом влияет на успех и популярность аккаунта. Абсолютное большинство записей в аккаунтах глав регионов непосредственно было связано (как и сейчас) с их профессиональной деятельностью. В результате контент-анализа было установлено, что наиболее популярными в аккаунтах руководителей субъектов Российской Федерации, за все годы исследований являются такие темы, как образование, сельское хозяйство, ЖКХ, здравоохранение, промышленность, привлечение инвестиций, культура, жилищное строительство, социально-экономическое развитие,

⁴³⁴ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴³⁵ Организация признана экстремистской по решению суда, деятельность организации запрещена на территории РФ.

⁴³⁶ Принадлежит компании Meta Platforms Inc., признана экстремистской и запрещена на территории России.

строительство и ремонт дорог, ситуация с дошкольными учебными учреждениями и т.д. Еще одна значимая тема в онлайн-дневниках руководителей регионов – это поздравления.

Многие руководители регионов с той или иной периодичностью делали записи на личные темы, либо обращались к собственному опыту в сообщениях, связанных с профессиональной деятельностью. При грамотном исполнении эти сообщения помогают значительно повысить популярность аккаунта, сделать его интересным для читателей, а также оказать позитивное воздействие на формирование имиджа главы региона. Причем, такой вывод остается актуальным на протяжении всех лет исследований.

Без сомнения, значительное влияние на популярность того или иного аккаунта оказывает активность его автора в комментариях. Именно такие аккаунты являются наиболее востребованными. Контент-анализ показал, что только некоторые руководители регионов в 2020 г. более-менее регулярно отвечали на полученные комментарии – практически так же, как и 10 лет назад в блогах.

В ходе исследования 2011 г. было также выявлено следующее: слишком официальный тон сообщений в блогах и микроблогах представителей власти, отсутствие реакции на комментарии пользователей, игнорирование информационных запросов своей аудитории, отсутствие адресности в размещаемом контенте. К 2020 г. тон сообщений в целом стал заметно менее официальным, власть немного чаще стала реагировать на информационные запросы аудитории, но посты по-прежнему мало комментировались, реакция на комментарии пользователей практически отсутствовала как и адресность в размещаемом контенте – в подавляющем числе случаев в аккаунтах разных социальных сетей размещался одинаковый контент.

В процессе исследования были проанализированы задачи, которые решают социальные сети глав субъектов федерации. Важнейшими задачами, на реализацию которых направлен контент абсолютного большинства аккаунтов региональных руководителей в социальных сетях в 2020 году, можно назвать

информирование интернет-аудитории о деятельности органов власти и формирование положительного общественного мнения и собственного имиджа. В 2010-2013 годах основной задачей было формальное выполнение требований Президента РФ. И, к сожалению, за 10 лет практически не удалось выявить реальных примеров (за некоторым исключением) использования блогов и социальных сетей как инструмента обратной связи с населением и эффективной коммуникационной площадки. Тем не менее, согласно данным исследований, люди ждали от социальных сетей не только информирования о работе госоргана, но и «решения проблем, взаимодействия в формате первичного консультирования; общения с гражданами по любым вопросам, входящим в компетенцию госоргана»⁴³⁷.

Итак, как показано в исследованиях автора⁴³⁸, несмотря на то, что цифровые коммуникации активно применялись в сфере российского государственного управления на региональном уровне, можно утверждать, что делиберативный потенциал и возможности социальных сетей на протяжении 10 лет использовались неэффективно. Социальные сети в политической сфере служили преимущественно современным и технологичным аналогом доски объявлений, используемой в основном только для информирования аудитории и/или создания имиджа. И хотя активность руководителей субъектов федерации в социальных сетях и популярность их аккаунтов в значительной степени различалась, в целом большинство из них пытались применить новые технологии для реализации устаревших моделей коммуникации. К открытой двухсторонней коммуникации с аудиторией и решения реальных проблем пользователей они не были готовы.

Безусловно, нельзя отрицать, что за десять лет значительно выросло количество зарегистрированных страниц в разных социальных сетях. Однако эти изменения носили скорее формальный, косметический, нежели содержательный характер. Наличие у представителя аккаунта в социальной сети еще не говорит об

⁴³⁷ Нериновская М. Госорганы в соцсетях. Жизнь или имитация. // PRCLUB. 2017. URL: <http://prclub.spb.ru/2017/11/08/ufas-2/> (дата обращения: 03.12.2017).

⁴³⁸ Филатова О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х / О. // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21. С. 26-41.

эффективном использовании им возможностей данных инструментов публичной коммуникации. Несмотря на очевидную тенденцию расширения использования региональной властью цифрового инструментария, функции его применения оставались ограниченными. Главным образом это использование связано с предоставлением информации при фактическом отсутствии интернет-диалога с обществом.

2.2. Госдиджитал 2020-2023: новые тренды в контексте развития социальных сетей

Проведенные автором в 2020-2023 гг. исследования демонстрируют, что создание единой «Платформы обратной связи» (ПОС), призванной централизовать прием и обработку обращений от граждан, и системы Центров управления регионами (ЦУР), важным элементом которой является система «Инцидент-менеджмент», позволяющая отслеживать в режиме реального времени реакцию в социальных сетях, а также работа над проектом создания муниципальных центров управления (МЦУ), чрезвычайно актуализировали проблему электронного взаимодействия власти и общества⁴³⁹.

Появление ЦУР и ПОС является новыми вызовами для системы политического управления страны и трансформирует роль граждан как субъектов публичной политики, начиная с 2020 г. Хотя «власть по-прежнему заинтересована прежде всего в одностороннем информировании жителей и очень мало использует страницы в соцсетях для целей сотрудничества, делиберации и принятия решений, функционирование ЦУР и ПОС явно демонстрирует начало

⁴³⁹ Филатова О. Г. Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: предварительные результаты экспертного опроса // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Ульяновск: УлГТУ, 2023. С. 31.

активизации работы с гражданами, получения обратной связи от них с помощью социальных сетей: создаются «тепловые карты» проблемных мест, ситуация в регионах отслеживается в режиме реального времени, граждане получают ответы на свои обращения в течение нескольких часов»⁴⁴⁰ и т.д.

К тому же в марте 2022 г. в России официально запретили деятельность американской компании Meta⁴⁴¹, которая владеет ранее активно используемыми представителями власти популярными социальными сетями, а 1 декабря 2022 г. вступил в силу федеральный закон № 270 (так называемый «Закон о госабликах»), обязующий государственные структуры создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство РФ. То есть «в перспективе сообщества в социальных сетях могут стать эффективными каналами электронного взаимодействия, обеспечивающими не только информирование, но и реальное сотрудничество власти и общества, повышая вовлеченность людей в решение важных для них вопросов, предоставляя возможность высказывать свое мнение, быстро получить ответ, проголосовать по волнующим вопросам и обсудить имеющиеся проблемы»⁴⁴².

В 2021 г. субъекты Российской Федерации разработали и приняли региональные стратегии цифровой трансформации⁴⁴³, цель которых – цифровизация и модернизация социальной сферы, экономики и некоторых аспектов государственного управления. Цифровизация государственного управления, обозначенная как составная часть программы «Цифровая экономика»⁴⁴⁴, включает в себя не только внедрение новых технологий в

⁴⁴⁰ Филатова О.Г., Чугунов А.В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. № 18(2). С. 120.

⁴⁴¹ Компания Meta Platforms Inc., признана экстремистской и запрещена на территории России по решению суда 21 марта 2022 года.

⁴⁴² Филатова О.Г., Чугунов А.В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. № 18(2). С. 121.

⁴⁴³ Стратегии цифровой трансформации // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. URL: https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/1064/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f (дата обращения: 08.10.2023).

⁴⁴⁴ Программа «Цифровая экономика», URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 06.10.2023).

процессы управления и взаимодействия органов власти друг с другом, но и «взаимодействие между государственными органами и обществом, в том числе, цифровизацию и датафикацию этого взаимодействия»⁴⁴⁵.

Учитывая происходящие перемены, чрезвычайно важно выяснить, каким образом органы власти используют новые коммуникационные инструменты взаимодействия с общественностью. В 2022 г., при поддержке еще одного гранта РФФ⁴⁴⁶, было начато новое исследование на региональном уровне управления.

Основной используемый метод исследования – экспертные интервью. Экспертные интервью с представителями региональных и муниципальных органов власти, ответственных за цифровую трансформацию в регионах Российской Федерации, были проведены в кулуарах двух крупнейших конференций в сфере государственной информатизации: «ПРОФ-IT» и «IT-Диалог» в октябре и ноябре 2022 года в Санкт-Петербурге, а также – в декабре на конференции «Интернет-технологии в деятельности органов власти» в Ульяновском техническом университете, организованной экспертами ЦУР Ульяновской области. Дополнительно во время конференции в Ульяновском техническом университете автор провел фокус-группу с экспертами в сфере региональной цифровизации, что позволило провести обсуждение итогов опроса. Всего было опрошено 34 эксперта из российских регионов, в их число вошли 8 вице-губернаторов, 8 руководителей/заместителей руководителей исполнительных органов государственной власти (ИОГВ) субъектов, 12 руководителей среднего звена (начальники управлений, отделов в ИОГВ или подведомственных структурах), 5 – главные специалисты, аналитики ИОГВ или подведомственных организациях, 1 – эксперт, ранее работавший в органах власти. Полуструктурированный опрос проводился устно, с аудиофиксацией и последующей расшифровкой ответов по подготовленному гайду, содержащему 10 вопросов, каждое интервью длилось от 15 минут до 1 часа. Исследование

⁴⁴⁵ Филатова О.Г., Хухрянская А.В. Специфика электронного взаимодействия власти и общества в регионах России // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. 2023. № 28. С. 6-17.

⁴⁴⁶ Грант Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

проводилось в рамках проекта РНФ «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики», одним из компонентов которого является анализ делиберативных практик, возникающих в социальных сетях, и анализ эффективности онлайн-делиберации и «Инцидент-менеджмента» для решения проблем регионального управления. Среди задач: выяснить, способны ли региональные или муниципальные власти в действительности использовать новые методы для эффективного обнаружения проблемных точек, оперативного реагирования на запросы граждан и, в конечном итоге, использование полученных данных для разработки более эффективных политических курсов.

Поскольку система «Инцидент-менеджмент» предполагает довольно «механистическое» реагирование на жалобы и сообщения граждан, важно было изучить, насколько эффективно используется дискурс социальных сетей. Ведь результаты исследований, как уже говорилось в первой главе и будет показано в следующей главе, свидетельствуют о том, что онлайн-дискуссии обладают делиберативным потенциалом, а онлайн-делиберация является растущим направлением мировых исследований⁴⁴⁷.

Можно предположить, что внедрение делиберации в практику работы органов власти с социальными сетями позволит повысить потенциал электронного участия, активность граждан, их «политическую эффективность». Важно при этом, что практики мониторинга социальных сетей могут повышать воспринимаемую гражданами эффективность государственного управления и вести к росту институционального доверия, если результаты мониторинга действительно используются для принятия управленческих решений. Собственно именно эти предположения и проверялись методом экспертных интервью, выдержки из которых представлены ниже. Материалы опроса опубликованы в сборнике трудов по итогам выступления и обсуждения с экспертами на

⁴⁴⁷ Filatova O., Kabanov Y., Misnikov, Y. Public deliberation in Russia: Deliberative quality, rationality and interactivity of the online media discussions. *Media and Communication* 2019. 7(3). С. 133-144; Friess, D., Eilders, C. A systematic review of online deliberation research. // *Policy & Internet* 2015. 7(3). P. 319-339.

конференции в Ульяновском техническом университете⁴⁴⁸, частично воспроизведем их далее:

«Вопрос, на который ответили положительно все без исключения участники исследования, звучал так: заметны ли для Вас трансформации в системе электронного участия в последние два года? *«Да, конечно, очень заметна. Думаю, для всех заметна. Семимильными шагами идем»*, подчеркнул один из респондентов. *«Пока идет процесс трансформации, все равно много обращений поступает по традиционным каналам связи (письма, почта, электронная почта), но тем не менее, все больше обращений поступает через ПОС и социальные сети. Перешли в формат системной работы, это стало инструментом ежедневной деятельности чиновника»* – добавил другой интервьюируемый, подчеркнув, что электронное взаимодействие с гражданами стало такой же ежедневной работой, как и выполнение основных задач. Потому что *«мы идем туда, где граждане. Граждане в соцсетях – и мы оттуда берем негатив, позитив и с этим работаем....Самое важное, на самой ранней стадии, где только может возникнуть у человека мозоль, в этом месте давать ему антимонольный пластырь, в виде того, куда написать, обратиться, сказать, шепнуть, еще чего-то...»*⁴⁴⁹.

Респонденты подробно отвечали на вопрос о том, влияет ли мониторинг социальных сетей и коммуникация с жителями в социальных сетях на доверие граждан к органам власти. Здесь следует упомянуть, что использование гражданами онлайн-технологий для взаимодействия с властью только относительно недавно стало переменной в анализе институционального доверия в специальной литературе⁴⁵⁰.

⁴⁴⁸ Филатова О. Г. Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: предварительные результаты экспертного опроса // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Сборник научных трудов / Отв. ред. В. Г. Костин. Ульяновск: УлГТУ, 2023. С. 31-39.

⁴⁴⁹ Расшифровка интервью // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

⁴⁵⁰ Welch E., Hinnant C., Moon J. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government // Journal of Public Administration Research and Theory; J – Part. 2005. Vol. 15. № 3. P. 371-391. Morgeson F., VanAmurg D., Mithas S. Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government – Citizen Trust Relationship // Journal of Public Administration Research and Theory. 2011. № 21 (2). P. 257-283. Warren A., Sulaiman A., Jaafar N. Social Media Effects on Fostering Online Civic Engagement and Building Citizen Trust and Trust in Institutions // Government Information Quarterly. 2014. № 31. P. 291-301.

На данный момент единой теоретической точки зрения на этот счет не существует, но большинство опрошенных экспертов отметили значимую взаимосвязь использования интернет-технологий и доверия к власти: *«Чем больше прозрачности и открытости, тем меньше вопросов и тем больше доверия. Когда ты не знаешь, ты начинаешь додумывать. Идеальная целевая модель – это когда максимальные прозрачность и открытость, когда решения принимаются не на основании каких-то бумажек или табличек, а на основании источника данных, где эти данные формируются»*⁴⁵¹.

Многие говорили о том, что в любом случае на текущий момент – это жизненная необходимость, *«потому что именно в социальных сетях сейчас находятся многие процессы жизнедеятельности, как отдыха, так и работы. Понятно, что дело взаимодействия с государством должно туда перемещаться. Туда и идем. Чем качественнее контент, чем понятнее государственная политика, которая реализуется органами исполнительной власти в своих компетенциях, тем больше доверия у жителей. Там, где есть позитивные примеры, скажем, яркого, красочного представления информации, а не сухого и формального, то тогда возрастает и количество услуг, которые оказываются органами власти, и обратная связь и оценка их деятельности»*⁴⁵².

Заметно четкое понимание, что чем качественнее выстроена работа органов власти, тем больше доверия у жителей: *«Доверие к власти растет, если власть отвечает. Если был вопрос, то должен быть ответ»*⁴⁵³. Некоторые используют вот такие уловки, чтобы получать положительный результат: *«Если к людям относится позитивно и положительно, то, как правило, постепенно меняется отношение. И мы даже по нашим инструментам смотрим, что когда с людьми по-доброму, когда их заваливаешь позитивным контентом несмотря на то, что жизнь сложная и ситуации различные происходят, у них не остаётся возможности начать закидывать вас негативом»*⁴⁵⁴.

⁴⁵¹ Расшифровка интервью // Материалы проекта РФФ № 22-18-00364.

⁴⁵² Там же.

⁴⁵³ Там же.

⁴⁵⁴ Там же.

Высказывались и амбивалентные точки зрения, например, такие: *«знаете, гражданин немного не верит, немного напряжен. Он считает, что это всё показуха. Слишком резкий переход случился от, я не скажу тотального игнорирования, но того минимального уровня взаимодействия общества и государства до такой вовлеченности власти в жизнь общества, что мне кажется, они [граждане] ещё сами не адаптировались. Поэтому вообще абсолютно полярные комментарии вызывает этот переход. Одно радуется – по своему опыту, по своему ощущению могу сказать, что конкретно с нашим муниципалитетом меньше негатива стало литься в сторону администрации. Может люди призадумались и стали занимать выжидательную позицию: что глядишь, это и не показуха, и дальше заживем немножко лучше»*⁴⁵⁵.

Самыми трудными для обработки оказались ответы на следующие два вопроса:

1) Способны ли региональные или муниципальные власти действительно использовать новые методы эффективного обнаружения проблем через новые каналы участия для решения проблем граждан и разработки более эффективной политики?

Типичный ответ звучит так: *«Зависит от органа власти. Конкретно мы готовы, а кто-то ещё не очень. Он захлебнулся в своей рутине, захлебнулся в том, что у него одна поликлиника на село и, соответственно, ему не до электронных каналов коммуникации, ему бы детей вылечить»*⁴⁵⁶. При этом несколько респондентов подчеркнули, что в целом система государственного управления работает неэффективно. Но большинство все же давали положительный ответ и приводили соответствующие конкретные примеры эффективного использования новых каналов для решения проблем граждан.

2) Какова, с Вашей точки зрения, эффективность новых каналов и инструментов (ЦУР и ПОС), по сравнению с прежними подходами?

⁴⁵⁵ Расшифровка интервью // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

⁴⁵⁶ Там же.

Ровно половина опрошенных подтвердили эффективность Центров управления регионом, чуть меньше трети доказывали эффективность различных порталов электронного участия, некоторые говорили об эффективности собственных каналов мониторинга общественного мнения. Но если говорить в целом, то *«эффективность по сравнению с прежними подходами значительно выше. Я, думаю, что процентов на 60-70»* – подчеркнул один из респондентов.

Практически все участники исследования подчеркивали, что многое зависит от того, какой тренд задает руководитель региона и руководитель цифровой трансформации. По словам одного из интервьюируемых, *«руководитель цифровой трансформации должен быть ферзем на шахматной доске, чтобы менять правила игры»*⁴⁵⁷.

Неоднократно отмечалась большая заинтересованность у муниципалитетов и регионов в том, чтобы получить как можно больше информации от самих жителей. Формируется понимание, что собирать ее любым другим способом, кроме как через электронное вовлечение граждан в работу, трудозатратно и неэффективно, а владея информацией, полученной через современные каналы, можно действовать проактивно, *«то есть анализировать всё поступившее с каналов связи, все обращения, всю информацию, даже если это просто мнение»*⁴⁵⁸.

Интересно, что большинство опрошенных позитивно воспринимают ЦУР и рассматривают его не столько как канал коммуникации, сколько в качестве инструмента мониторинга коммуникаций. Он позволяет не пропустить важные сообщения и проблемы, как бы «подсвечивает» их, «выступает источником бухгалтерского учета», и даже своего рода «градусником», который показывает, что решается, а что нет: *«ЦУР – это не контрольно-надзорный орган. На мой взгляд, это система третьего мнения, экспертный инструмент, который*

⁴⁵⁷ Расшифровка интервью // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

⁴⁵⁸ Там же.

позволяет как источник дополнительной информации и обратной связи принимать решения»⁴⁵⁹.

Наиболее открытый, честный и эффективный, с точки зрения получения обратной связи от жителей, канал коммуникации, по мнению участников исследования, это социальные сети: *«Соцсети – это длящийся процесс информирования о тех проблемах, которые есть. Если человек не прячется за ширмой из шаблонов или криков, а грамотно расписывает всё, то с этим проще работать... Не скажу, что это имеет повсеместный характер, но зачастую проблемы, которые раньше не решались, удаётся либо решить, либо сформировать у человека понимание, почему это не решается»⁴⁶⁰.*

Таким образом, экспертный опрос показал, что коммуникация институтов государственной власти и граждан в социальных сетях активно развивается. Этот факт, безусловно, актуализирует необходимость дальнейшего анализа роли социальных медиа для эффективного взаимодействия власти и общества. Как отмечают исследователи, *«социальные сети позволяют максимально сблизить власть и общество, предоставив наиболее удобную на сегодняшний день площадку для взаимовыгодной коммуникации»⁴⁶¹.* Так, для граждан открывается возможность принимать ещё более активное участие в государственном управлении путём высказывания мнений и предложений в соцсетях, то есть речь идёт о развитии концепции *«участвующего управления»⁴⁶²*, *«управления через сотрудничество»⁴⁶³.* Для власти, в свою очередь, наполнение социальных сетей представляет интерес в качестве *«индикатора состояния общественных отношений, фильтрующего смысловые оттенки и определяющего направление*

⁴⁵⁹ Расшифровка интервью // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

⁴⁶⁰ Филатова О. Г. Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: предварительные результаты экспертного опроса // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Сборник научных трудов/ Отв. ред. В. Г. Костин. Ульяновск: УлГТУ, 2023. С. 31-39.

⁴⁶¹ Осипова О. С., Багдасарова Р. А., Лукушин В. А. Современные медиа как инструмент совершенствования диалога власти и общества // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2021. №11 (1). С. 20-28.

⁴⁶² Василенко Л. А., Зотов В. В., Захарова С. З. Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2020. Т. 20, № 4. С. 864-876.

⁴⁶³ Сотрудничество в публичной политике и управлении. Под ред. Л.В. Сморгунова. СПб.: СПбГУ, 218. С. 7

информационных потоков»⁴⁶⁴. Более того, взаимодействие власти и общества в социальных сетях способствует «горизонтальной структуризации общественных отношений, что является одной из предпосылок развития гражданского общества»⁴⁶⁵.

Все сказанное, в свою очередь, подтверждает выводы экспертов о том, что развитие социальных сетей как коммуникационных сервисов для общения в интернете позволяет говорить о формировании новой удобной «коммуникационной среды взаимодействия власти и общества»⁴⁶⁶.

Тезис об удобной «коммуникационной среде» нам удалось также проверить в ходе исследования, результаты которого представлены ниже.

Под научным руководством автора диссертации было проанализировано состояние сервисов электронного взаимодействия на уровне районов Ленинградской области⁴⁶⁷.

Цель исследования, которое проводилось в феврале-мае 2023 г. – выяснить наличие и структуру онлайн-ресурсов, сервисов и инструментов конкретной территории, способствующих участию местных жителей в управленческих практиках и процессах, их распределение в различных типах медийных сред. Выявлялись и фиксировались инструменты электронного взаимодействия, позволяющие властям и гражданам взаимодействовать в целях повышения уровня и масштаба участия последних в управлении, особенно в выработке политики развития территории.

Основная гипотеза исследования заключалась в подтверждении идеи о преобладании такой онлайн-среды как социальные сети в процессах современного электронного взаимодействия власти и общества. В пользу данной

⁴⁶⁴ Василенко Л.А., Зотов В.В., Захарова С.З. Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. 2020. Т. 20, № 4. С. 864-876.

⁴⁶⁵ Бодрова Е. А. Взаимодействие органов государственного управления и общественности в условиях цифровой трансформации // Управление и цифровизация: национальное и региональное измерение. Брянск: Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2021. С. 10-14.

⁴⁶⁶ Белый В. А., Видясова Л. А., Чугунов А. В. Электронная среда взаимодействия власти и граждан в современном мегаполисе // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2022. №2. С. 105-122.

⁴⁶⁷ Материалы собраны в рамках сотрудничества с Комитетом общественных коммуникаций Ленинградской области.

гипотезы свидетельствуют как результаты экспертного опроса, который был представлен выше, так и анализ научной литературы и других источников.

Например, заместитель директора Департамента развития инфраструктуры электронного правительства Г. Н. Сташевская на X Всероссийском форуме региональной информатизации «ПРОФ-ИТ» (2022 г.)⁴⁶⁸ отметила, что официальные страницы в социальных сетях демонстрируют охват и вовлечённость пользователей в разы больше, чем официальные сайты. Среди преимуществ официальных страниц были указаны следующие:

- интерактивность взаимодействия с гражданами;
- повышение степени доверия власти благодаря быстрой обратной связи, которую получают пользователи социальных сетей;
- привычность и простота процесса получения информации гражданами посредством социальных сетей;
- возможность осуществления коммуникации «без галстуков»;
- возможность мониторинга взаимодействия с гражданами в любой момент⁴⁶⁹.

Последний пункт в списке раскрывает один из основных трендов в сфере электронного взаимодействия власти и общества сегодняшнего дня – анализ данных в социальных медиа. По мнению специалистов АНО «Диалог», его «значимость для госуправления определяется рядом потребностей:

- быстро выявлять проблемы в социальной сфере;
- строить клиентоцентричное государство;
- оценивать эффективность принятых и актуальность потенциальных управленческих решений;
- изучать социальные настроения в электоральный период;
- отслеживать контент, нарушающий законодательство и создающий барьеры для коммуникации власти и общества (фейки, вбросы и пр.)»⁴⁷⁰.

⁴⁶⁸ ПРОФ-ИТ 2022 Санкт-Петербург // ПРОФ-ИТ URL: <https://prof-it.d-russia.ru/istoriya/2022/> (дата обращения: 29.04.2023).

⁴⁶⁹ Там же.

На первом этапе вышеуказанного исследования были отобраны электронные ресурсы взаимодействия власти и общества на уровне каждого муниципального района Ленинградской области в соответствии с типом онлайн-среды (интернет-сайты, соцсети, мобильные приложения), к которой они относятся, и их статусом – официальные (созданные властями), общественные (созданные группами граждан), личные (созданные частными лицами).

На втором этапе исследования изучался каждый ресурс с опорой на модель электронного участия ООН⁴⁷¹. Модель была видоизменена: «электронная консультация» заменена на «сотрудничество» и общественное обсуждение («делиберацию») как неотъемлемый аспект демократии участия. Таким образом были выделены следующих виды электронного взаимодействия: информирование, сотрудничество, делиберация, принятие решений и соответствующие им сервисы.

При этом под *сервисом* подразумевался любой технически реализованный инструмент коммуникации и взаимодействия между властями и жителями муниципального образования: например, раздел меню сайта, чат или группа в социальной сети⁴⁷². Каждый такой инструмент коммуникации может рассматриваться как: (а) сервис информирования, (б) сервис сотрудничества (возможность обратной связи и обсуждения местных проблемы в форме общественных консультаций и слушаний), (в) сервис принятия решений (чаще всего через голосование). Инструменты электронного участия «могут быть названы «сервисами», поскольку во многих случаях участие граждан подпадает под более широкие планы по предоставлению электронных услуг»⁴⁷³.

⁴⁷⁰ «Диалог» – партнер Brand Analytics Forum 2023 // Диалог. Цифровые коммуникации URL: <https://prof-it.d-russia.ru/istoriya/2022/> (дата обращения: 29.04.2023).

⁴⁷¹ Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making. OECD Publishing, Paris, 2001.

⁴⁷² Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 6. СПб., 2022. С.72-84.

⁴⁷³ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 6. СПб., 2022. С. 75.

Наличие сайта, страницы в социальных сетях или канала в мобильном приложении рассматривалось как один отдельный сервис, автоматически классифицируемый как информирование. В случае имеющихся других разделов, созданных для организации консультаций, дискуссий или проведения голосования, они оценивались как сервис сотрудничества, делиберации или принятия решений⁴⁷⁴. При этом «информирование» было исключено при окончательном подсчете, так как инструменты этого типа в настоящее время используются в медиаресурсах любой принадлежности и любой онлайн-среды.

Далее каждому медиаресурсу присваивалось определённое количество баллов, которое он набрал в силу предоставления того или иного инструмента электронного участия. Данные заносились в Excel-таблицы для удобства подсчета.

Всего в Ленинградской области (включающей 17 муниципальных районов и 1 городской округ) было выявлено 159 медиаресурсов (табл. 6)⁴⁷⁵.

Таблица 6 – Общее количество медиаресурсов в Ленинградской области

Тип онлайн-среды	Статус принадлежности медиаресурсов			Всего
	Официальные	Общественные	Личные	
Интернет-сайты	22	6	0	28
Социальные сети	32	36	22	90
Мобильные приложения	15	14	12	41
Всего	69	56	34	159

69 (44%) из выявленных медиаресурсов являются официальными, 56 (35%) – общественными и 34 (21%) – личными (рис. 12).

⁴⁷⁴ При этом простое размещение на интернет-сайте, например, протоколов общественных слушаний считалось инструментом информирования, а не сотрудничества, поскольку отсутствует специализированный инструмент, позволяющий организовывать такие слушания в онлайн-режиме и соответственно не позволяющий жителям удалённо участвовать в обсуждениях.

⁴⁷⁵ Метелева А.С., Филатова О.Г. Новая роль социальных сетей в контексте электронного взаимодействия власти и общества: кейс Ленинградской области // Государство и граждане в электронной среде: Вып. 7. Сборник научных трудов. СПб., 2023. С. 47-59. Результаты исследования также представлены в выпускной квалификационной работе Метелевой А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. СПб.: СПбГУ, 2023.

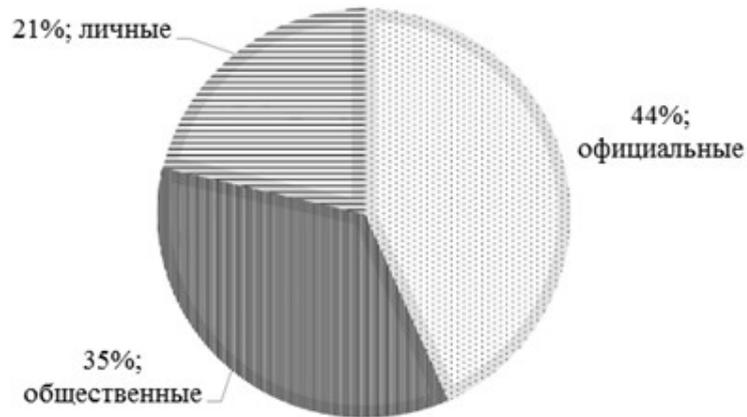


Рисунок 12 – Распределение медиаресурсов по статусу принадлежности⁴⁷⁶

28 медиаресурсов (18%) относятся к среде интернет-сайтов, 90 (56%) – социальных сетей, 41 (26%) – мобильных приложений (рис. 13).

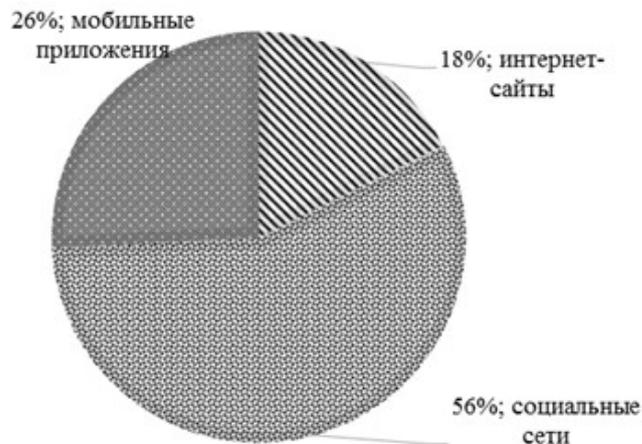


Рисунок 13 – Распределение медиаресурсов по типу онлайн-среды

Среди интернет-сайтов 79% являются официальными, 21% – общественными. Медиаресурсы в среде социальных сетей распределились следующим образом: 36% – официальные, 40% – общественные и 24% – личные

⁴⁷⁶ Рисунки 12-17 см представлены также в работе: Метелева А.С., Филатова О.Г. Новая роль социальных сетей в контексте электронного взаимодействия власти и общества: кейс Ленинградской области // Государство и граждане в электронной среде: Вып. 7. Сборник научных трудов. СПб., 2023. С. 47-59.

(рис. 14). В среде мобильных приложений 15 медиаресурсов (37%) являются официальными, 14 (34%) – общественными и 12 (29%) – личными.

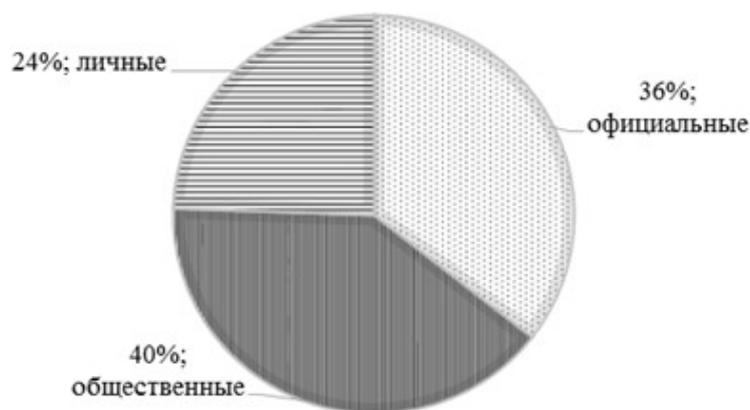


Рисунок 14 – Распределение медиаресурсов по статусу принадлежности в среде социальных сетей

Таким образом, по большей части медиаресурсы Ленинградской области являются официальными, то есть созданными властями – благодаря преобладанию официальных медиаресурсов в среде интернет-сайтов. Тем не менее, в среде социальных сетей наибольшее количество медиаресурсов является общественными, а среда мобильных приложений практически в равных долях состоит из официальных и общественных медиаресурсов (и отчасти – из личных медиаресурсов). Количество медиаресурсов, созданных в социальных сетях, оказалось преобладающим для всех.

Далее перейдем к анализу инструментов (сервисов) электронного участия.

Всего в Ленинградской области доступно 178 инструментов электронного участия (без учёта сервисов информирования) (табл. 7)⁴⁷⁷.

⁴⁷⁷ Метелева А.С., Филатова О.Г. Новая роль социальных сетей в контексте электронного взаимодействия власти и общества: кейс Ленинградской области // Государство и граждане в электронной среде: Вып. 7. Сборник научных трудов. СПб: Университет ИТМО, 2023 С. 47-59. Результаты исследования также представлены в выпускной квалификационной работе Метелевой А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. СПб.: СПбГУ, 2023.

Таблица 7 – Общее количество инструментов электронного участия в
Ленинградской области

Тип сервиса	Статус медиа			Всего
	Официальные	Общественные	Личные	
Сотрудничество	74	53	13	140
Делиберация	3	25	5	33
Принятие решений	4	0	1	5
Всего	81	78	19	178

Практически в равных долях инструменты электронного взаимодействия реализованы на официальных (45%) и общественных (44%) медиаресурсах, частично – на личных медиаресурсах (11%).

По типу сервиса подавляющее количество инструментов (79%) относится к сотрудничеству, 18 % – к делиберации, 3% – к принятию решений (рис. 15). Для всех сред преобладающим типом взаимодействия стало сотрудничество, наименее заметным – участие в принятии решений.

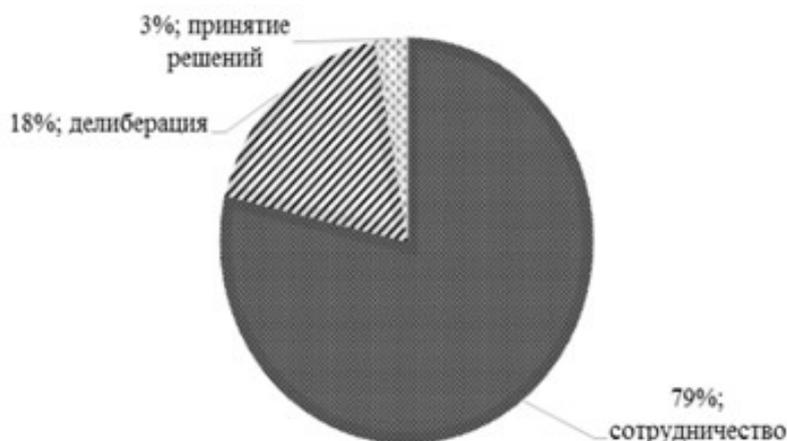


Рисунок 15 – Распределение разных типов сервисов в цифровой среде

На официальных медиаресурсах (рис. 16) значительно преобладает сотрудничество (91%), минимально представлены делиберация (4%) и принятие решений (5%).

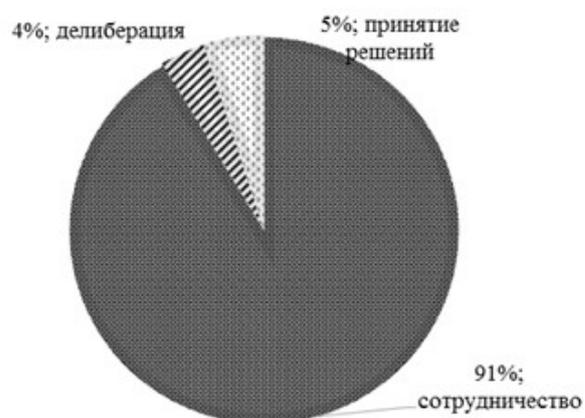


Рисунок 16 – Распределение разных типов сервисов среди официальных медиаресурсов

«Сотрудничество» представлено в основном возможностью граждан подать обращение по местным проблемам в формате «единого окна» (для интернет-сайтов это интернет-приёмные, для социальных сетей и мобильных приложений – доступность функций «написать сообщение» и/или «оставить комментарий»). Делиберативное взаимодействие доступно на тех медиаресурсах, где гражданам предлагается обсудить конкретные примеры местных инициативных бюджетов или где граждане могут вступить в дискуссии по местным вопросам, которые инициированы другими жителями территории. Участие в принятии решений находит выражение на официальных медиаресурсах в голосованиях по местным вопросам (например, опрос в сообществе Администрации Тихвинского района в социальной сети «ВКонтакте» о том, как гражданам удобнее платить за отопление: равномерно весь год или только в отопительный сезон)⁴⁷⁸.

Среди инструментов общественных медиаресурсов (рис. 17) сотрудничество также является преобладающим (53; 68%), менее представлен сервис делиберации (25; 32%), не представлен вовсе сервис принятия решений.

⁴⁷⁸ См.: Метелева А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. СПб.: СПбГУ, 2023. Научн. рук. О.Г. Филатова.

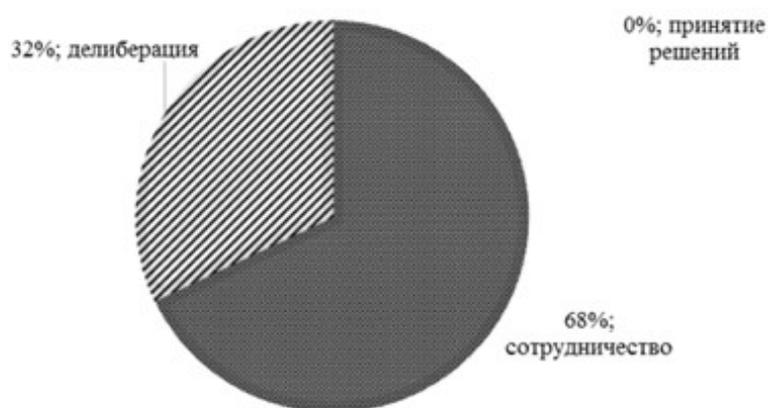


Рисунок 17 – Распределение разных типов сервисов среди общественных медиаресурсов

Сотрудничество в социальных сетях, созданных общественностью, чаще всего находит выражение в таких инструментах, как участие в опросах по местным вопросам (например, голосование в сообществе Кировского района за наиболее востребованный график движения нового автобуса и участие в подготовке местных новостей (обычно с помощью функции «Предложить новость»). Инструменты делиберативного взаимодействия в большинстве случаев представляют собой участие в дискуссиях по местным вопросам, которые инициированы жителями. Нельзя не отметить, что общественностью делиберативный потенциал социальных сетей используется в 8 раз больше⁴⁷⁹.

Среди личных медиаресурсов 69% относится к сервисам сотрудничества, 26% – к сервисам делиберации, 5% – к сервисам принятия решений. В этом случае инструменты сотрудничества представляют собой, в первую очередь, возможность граждан написать сообщение частному лицу или прокомментировать его записи. Сервисы делиберация в основном представлены участием граждан в дискуссиях, которые инициированы жителями, а

⁴⁷⁹ Метелева А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. СПб.: СПбГУ, 2023. Научн. рук. О.Г. Филатова.

единственный пример доступности инструмента сервиса «принятие решений» – это голосование по местному вопросу⁴⁸⁰.

Дополнительно в исследовании был собран и проанализирован большой массив текстовых данных – все посты и комментарии на официальных и общественных страницах каждого района Ленинградской области за один месяц, с 1 по 28 февраля 2023 г. Наиболее подробно были изучены официальные госпаблики: 18 сообществ в социальной сети «ВКонтакте», созданных по территориальному признаку (17 районов и 1 городской округ Ленинградской области) и 3356 постов в них⁴⁸¹. По согласованию с Комитетом общественных коммуникаций Ленинградской области использовались следующие критерии для анализа (табл. 8):

Таблица 8 – Критерии анализа постов в официальных сообществах районов Ленинградской области в социальной сети «ВКонтакте»

Критерий	Описание критерия
Категория	Безопасность, благоустройство территории, городское строительство, дороги и транспорт, досуг и развлечения и т.д.
Подкатегория	Например, ЖКХ: водоснабжение, вывоз мусора, канализация, теплоснабжение, уборка снега, электроснабжение
Тип поста	Информирование / Жалоба, сообщение о проблеме / Предложение, отзыв / Поздравление / Другое
Привязка к масштабу	Федеральный (касается всей страны), региональный (касается Ленинградской области), местный (касается локальной территории: района, поселения, населённого пункта)
Упоминание региона и страны	Есть ли привязка к региону / стране: региональной / федеральной программе, региональному / федеральному чиновнику, губернатору региона / президенту страны и пр.
Тональность	Позитивная / Негативная / Нейтральная
Качество поста	«Казённость» языка, интересность, донесение сути и пр.
Персоналии	Упоминание президента, губернатора, глав местной власти и пр.
Искажение информации	Трансляция неверной информации, искажение официальных данных
Вовлечённость	Число лайков, комментариев, репостов, просмотров. ERR (Engagement Rate by reach; вовлечённость по охвату) = лайки + репосты +

⁴⁸⁰ Подробнее см.: Метелева А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. Выпускная квалификационная работа. СПб., 2023. Научн. рук. О.Г. Филатова.

⁴⁸¹ Там же.

	комментарии) / количество просмотров)
Комментарийная активность	Тональность: позитивная / негативная / нейтральная. О чём идёт речь в комментариях / в основных ветках в комментариях
Ответы ведомств	Предполагается ли ответ какого-либо ведомства на пост (например, если это пост-сообщение о проблеме, ответ предполагается). Есть ли ответы ведомств на вопросы/проблемы в посте и в комментариях. Оценка ответа: «казённость» языка, донесение сути, решение проблемы и пр.
Упомянутые проблемы (текст поста, комментарий)	Перечень выявленных проблем после анализа текста поста и комментариев

Составлялся рейтинг постов в сообществах в зависимости от частоты публикации и от вовлеченности пользователей (рассчитывалась как сумма лайков, репостов и комментариев, разделённая на количество просмотров). При сопоставлении данных в таблице 9 и таблице 10 видно, что этот рейтинг не совпадает, и пресс-службам следует учитывать этот факт при работе с информационной повесткой. Чаще всего публикуются посты, темы которых напрямую касаются государственного управления (что ожидаемо от сообществ, созданных властью). При этом в 90 % случаев цель таких постов – информирование, какие-либо интерактивные возможности социальных сетей не используются, что дополнительно подтверждает наблюдение о преобладании информирования среди всех типов электронного взаимодействия власти и общества. Однако пользователи, тем не менее, «вовлекаются» в такие посты – преобладающим показателем вовлечённости являются лайки (92%)⁴⁸².

Таблица 9 – Рейтинг категорий постов в сообществах районов Ленинградской области в социальной сети «ВКонтакте» по частоте публикаций

№	Категория
1	Государственное управление
2	Культура
3	ЖКХ
4	Социальная поддержка и помощь
5	Благоустройство территории

⁴⁸² Метелева А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. Выпускная квалификационная работа. СПб., 2023. Научн. рук. О.Г. Филатова.

6	Досуг и развлечение
7	СВО (Специальная военная операция)
8	Дороги и транспорт

Таблица 10 – Рейтинг категорий постов в сообществах районов Ленинградской области в социальной сети «ВКонтакте» по вовлечённости пользователей

№	Категория
1	СВО (Специальная военная операция)
2	Государственное управление
3	Досуг и развлечение
4	Культура
5	Благоустройство территории
6	Социальная поддержка и помощь
7	Дороги и транспорт
8	Безопасность

Причем нельзя не отметить важную роль именно лайков в формировании общественного мнения. Такие реакции пользователей, как лайки (а также репосты и комментарии), исследователи называют «микро-актами политического участия⁴⁸³» и даже «крошечными актами», но все же относят их именно к проявлениям электронного участия: «несмотря на незначительность каждого мелкого акта самого по себе, взятые вместе, они важны с точки зрения выражения мнений и предпочтений пользователей»⁴⁸⁴. Наличие онлайн-диалога со стороны госоргана получает значительно больше лайков и комментариев по сравнению со всеми постами без диалога. Здесь наши выводы подтверждают выводы из исследования 2018 г., которое упоминалось в первой главе: «как только

⁴⁸³ Margett H., John P., Hale S., Yasseri T. Political Turbulence: How Social Media Shape Collective Action. Princeton: Princeton University Press, 2015.

⁴⁸⁴ Бодрунова С.С. Концепции публичной сферы и медиакратическая теория: поиск точек соприкосновения // Журнал социологии и социальной антропологии. 2011. Т. 14, №1. С. 90.

правительства участвуют, граждане продолжают участвовать и реагировать»⁴⁸⁵. Тем не менее, в том же исследовании было показано, что реакции в социальных сетях основаны в основном на эмоциях и являются просто признаком признательности за получение информативного и, следовательно, ценного контента.

Поэтому для более углубленного исследования *качества диалога* между властью и обществом в России, дополнительно проанализировали коммуникацию в сообществе губернатора Ленинградской области А. Ю. Дрозденко социальной сети «ВКонтакте», используя схожий набор методов и процедур. Для количественного и качественного анализа были отобраны все посты (47), опубликованные за тот же период. Перечислим основные выводы⁴⁸⁶:

«Степень вовлечённости пользователей не зависит от темы поста. Единственное исключение составляет категория постов «Личный бренд», которая вызывает явное внимание со стороны аудитории и обладает беспрецедентно высокими показателями вовлечённости. Важно отметить, что это применимо лишь к подкатегории «Личный архив», которая включает в себя личные фотографии, истории, воспоминания губернатора. Другая подкатегория категории «Личный бренд» – «Фотографии “красоты”» (регулярная публикация пейзажей Ленинградской области) – не получает такого же количества реакций, несмотря на то, что тексты этой подкатегории чаще всего относятся к фатической коммуникации и содержат собственные мысли губернатора. Это говорит о высоком уровне интереса аудитории к личной жизни губернатора. Важную роль при этом играет повествование от первого лица, которое способствует сближению должностного лица с аудиторией, что непривычно для российской практики.

⁴⁸⁵ DePaula N., Dincelli E. Information strategies and affective reactions: How citizens interact with government social media content // First Monday. 2018. 23(4).

⁴⁸⁶ Подробно результаты представлены в выпускной квалификационной работе Метелевой А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. СПб.: СПбГУ, 2023.

Подавляющее количество постов в сообществе губернатора ориентировано на утверждение роли государственной власти в той или иной области даже при кажущейся отвлечённости темы поста, что указывает на масштабную работу по целенаправленному формированию положительного образа власти в сообществе губернатора.

При анализе комментариев к постам нередко встречались случаи, когда граждане негативно реагировали на комментарии ведомств, которые пытались решить ту или иную местную проблему, обвиняя их в коррупции, расхищении казны, ответах-отписках, бездействии. Одновременно с этим практически любой ответ губернатора воспринимался с вежливостью и благодарностью, даже в том случае, если необходимые действия на самом деле совершило «неудобное» ведомство. Это говорит о высоком авторитете и положительной репутации губернатора и, напротив, дискредитированном положении ведомств⁴⁸⁷.

Заметно, что многократно повторяющимся явлением стала «частичная слепота» граждан. О чём бы ни был пост губернатора, пользователи сначала реагировали на какой-либо смысловой акцент поста, а затем формулировали вторую часть комментария, никак не связанную с темой поста. Такой селективный отбор информации свидетельствует о том, что пользователи читают пост, вовлекаются в написанное, однако реагируют не по теме поста и часто с помощью противопоставления.

Также упоминание какого-либо населённого пункта, органа государственной власти или должностного лица непременно влечёт за собой комментарии, так или иначе относящиеся к выделенной территории, зоне ответственности указанных ведомств или людей. В большинстве случаев эти комментарии содержат проблему и совершенно не соответствуют теме поста.

На наш взгляд, колоссальное количество комментариев не по теме постов и «частичная слепота» граждан в сообществе губернатора вызваны следующей

⁴⁸⁷ Данный вывод коррелирует с подобным выводом исследования 2011 года на региональном уровне.

причиной. Становление российской системы мониторинга социальных сетей для оперативного реагирования на проблемы граждан столкнулось с неготовностью государственной машины давать ясные, внятные ответы на запросы населения. Граждане же, недовольные реакцией ведомств на свои проблемы, стремятся передать их более авторитетному, высшему должностному лицу»⁴⁸⁸.

В целом, анализ электронного взаимодействия власти и общества в системе коммуникаций Ленинградской области позволяет *сделать вывод о готовности граждан принимать непосредственное участие в обсуждении управленческих задач и об эффективности диалога с населением в социальных сетях*. Из экспертного интервью, которое было проведено с председателем Комитета цифрового развития Ленинградской области Андреем Сергеевичем Сытником, следует, что в Ленинградской области уже вполне *оформились контуры экосистемы электронного взаимодействия власти и общества*. В качестве составляющих ее каналов взаимодействия эксперт перечислил следующие: региональный Портал госуслуг (форма обратной связи), система ЦУР и ПОС, соцсети (у руководителей, у всех комитетов), Telegram-каналы (у каждого отраслевого органа, у каждого комитета, Открытый бюджет и публичные слушания бюджета, профильные ВКС (видеоконференцсвязь), публичные заседания Правительства, СМИ и другие медиа (районные, муниципальные газеты, муниципальные порталы, областной телеканал «ЛенТВ24», который представлен в социальных сетях), прямые линии губернатора и глав муниципальных районов⁴⁸⁹.

Тем не менее, несмотря на бесспорные достоинства складывающейся экосистемы (высокий потенциал дальнейшего развития инструментов сотрудничества, гарантированные ответы ведомств на «проблемные» комментарии), электронное взаимодействие власти и общества в Ленинградской области имеет ряд серьёзных недостатков. К ним относятся слабая развитость

⁴⁸⁸ Метелева А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в системе государственных коммуникаций Ленинградской области. Выпускная квалификационная работа. СПб., 2023.

⁴⁸⁹ Расшифровка интервью // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

инструментов делиберации и принятия решений, низкая степень вовлечённости граждан в контент госпабликов, отсутствие комплексного подхода к налаживанию диалога с общественностью.

Подобные недостатки в той или иной степени, безусловно, касаются и других регионов, в том числе, например, и Санкт-Петербурга. Это подтверждают результаты опроса, который нам удалось провести среди граждан – пользователей Платформы обратной связи (ПОС) в Санкт-Петербурге. Опрос проводился в ноябре 2023 года. Благодаря сотрудничеству с ЦУР Санкт-Петербурга на Платформе обратной связи портала госуслуг была размещена анкета «Оценка узнаваемости цифровых сервисов в Санкт-Петербурге», на которую в итоге ответили 113 жителей города, проживающие в 65 муниципалитетах (из 111) – анкета показывалась только пользователям Портала госуслуг в Санкт-Петербурге⁴⁹⁰.

Результаты опроса представлены на сайте по адресу <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/389459/>, там же можно увидеть и социально-демографические характеристики респондентов (большинство имеют высшее образование и средние доходы). Поэтому здесь не имеет смысла подробно обсуждать полученные ответы, коротко остановимся лишь на непредставленных на сайте ответах на открытый вопрос: «По вашему мнению, что и в каком сервисе взаимодействия органов власти с жителями Санкт-Петербурга можно улучшить?». На этот вопрос ответили 68 человек. Они не только перечислили несколько конкретных сервисов, которые требуют совершенствования («Электронный дневник, «Транспорт СПб» и т.д.), но и указали проблемы, существующие в существующей системе электронного взаимодействия власти общества в целом. Среди указанных проблем четко вычлняются проблемы двух типов: 1) имеющие технический характер (перебои в работе, неудобный интерфейс, сложности с авторизацией и т.д.) и 2) связанные с плохой обратной связью, с неудовлетворительными ответами со стороны власти. Причем

⁴⁹⁰ Автор благодарит зам. руководителя ЦУР Санкт-Петербурга А. Никольского за помощь в организации опроса.

проблемы второго типа в два раза превышают первые (23 против 11 - из 68). Горожане, например, указывают⁴⁹¹:

- *«Сплошные отписки и перекидывание от ведомства к ведомству проблемы. Некоторые проблемы висят в статусе " рассмотрение" даже не месяцами, а годами. Жаль!»*

- *«Приходят одни отписки. Не решаются вопросы, как и раньше».*

- *«Вопрос не в качестве сервиса, а в качестве ответов. На запрос приходят отписки и при этом ничего не решается. У администрации города нет желания решать проблемы, а это никакими электронными сервисами не исправишь».*

- *«Ответы органов законодательной и исполнительной власти не всегда даны по существу, многие проблемы отрицаются».*

- *«Начать реально разбираться в обращениях, а не кидать автоматические "отписки", которые чаще всего не имеют ничего общего с темой обращения».*

- *«Неплохо было бы не писать отписки на обращения и не откладывать решение на несколько лет (мой рекорд пока отложенное сообщение до 2038 года). Ещё нужен надзор над ответами, чтобы нельзя было закрывать заявки со статусом типа "ваше сообщение принято к сведению". Плюс нужно совершенствовать законодательство на основе результатов ответов и их эффективности».*

- *«Шаблонность ответов просто убивает в дальнейшем что-то писать. То ли люди там очень заняты и только отвечают, то ли им безразлично. Я писал проблему перехода на Союзном проспекте, заявление перекидывали, в результате отправили».*

- *«Не заниматься отписками, а решать проблемы».*

Заметно, что в большинстве ответов граждане жалуются на шаблонность ответов, отписки и нежелание реально решать проблемы.

⁴⁹¹ Итоги опроса // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

Мы не будем здесь останавливаться подробно еще на одном исследовании, проведенном в Санкт-Петербурге. Укажем лишь, что это была фокус-группа с шестью городскими активистами, которые имеют статус «Народный контролер» на портале «Наш Санкт-Петербург» - она была проведена онлайн в декабре 2023 года⁴⁹². И все шесть активистов, имеющие значительный опыт взаимодействия с властью (два из них отправили более 60 тысяч обращений через портал «Наш Санкт-Петербург») также озвучили проблему «шаблонности» и отписок в ответах со стороны представителей власти. При этом также все они высказали довольно большой скептицизм по отношению к возможностям решать какие-либо путем коммуникации в госпабликах.

Тем не менее, возвращаясь к нашему опросу через ПОС, следует обратить внимание еще на один вопрос, точнее на то, как распределились ответы на него: «Согласны ли Вы с утверждением, что развитие цифровых сервисов взаимодействия граждан и власти в последние три года позволяет быстрее и удобнее решать возникающие проблемы, или нет?». «Полностью согласен» – 41, «скорее согласен» – 53, «скорее не согласен» – 11, полностью не согласен – 2 человека. И 5 человек «затруднились ответить»⁴⁹³. Таким образом, все же видно, что подавляющее большинство респондентов в данном опросе подтверждают примерно то, что сказали нам и чиновники в экспертных интервью – решать проблемы в последние три года становится быстрее и удобнее.

Завершая тему региональных исследований, нельзя не отметить уникальность Санкт-Петербурга как исследовательского объекта, так как в Санкт-Петербурге с 2020 года правительством города развивается уникальная возможность электронного взаимодействия власти и общества под названием Экосистема городских сервисов (ЭГС) «Цифровой Петербург»⁴⁹⁴. К настоящему моменту в рамках проекта РНФ, которым руководит автор диссертации, проведены 20 интервью, 2 фокус-группы, 10 специализированных круглых

⁴⁹² Расшифровка фокус-группы с активистами // Материалы проекта РНФ № 22-18-00364.

⁴⁹³ См. Оценка узнаваемости цифровых сервисов в Санкт-Петербурге. Госуслуги. Решаем вместе. Голосования. URL: <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/389459/> (дата обращения: 02.09.2023).

⁴⁹⁴ См.: Цифровой Петербург. URL: <https://about.petersburg.ru/> (дата обращения: 16.11.2023).

столов, мозговой штурм, по итогам чего предложена следующая классификация цифровых сервисов Санкт-Петербурга⁴⁹⁵:

1. Первый тип сервисов – это основные элементы экосистемы городских сервисов «Цифровой Петербург», расположенные на платформе «ВКонтакте» (мини-приложение «Я здесь живу»). Это чисто информационные сервисы.

2. Второй тип сервисов в настоящий момент состоит фактически из одного портала «Наш Петербург», созданного для оперативного взаимодействия жителей города с представителями органов власти, предоставляющего возможность социально ответственным гражданам оперативно сообщать о недостатках в сфере ЖКХ, а также демонстрирующий степень готовности власти откликаться на нужды граждан. Пользователи данного сервиса имеют возможность реализовать свою активную гражданскую позицию, а власти – быстро решить проблему коммунального хозяйства и получить одобрение/неодобрение со стороны граждан. Этот тип взаимодействия можно уже обозначить как «сотрудничество» (сотрудничество и мониторинг взаимодействий граждан и власти).

3. К третьему типу принадлежит проект «Твой бюджет 2.0», в рамках которого реализуются и коммуникативные практики взаимодействия граждан и власти. Проект запущен в 2023 году совместно с Комитетом по финансам, он дает жителям Санкт-Петербурга возможность напрямую участвовать в улучшение жизни города и в распределении городского бюджета. Таким образом, данная идея цифрового взаимодействия граждан и власти позволяет не только реализовать единичную потребность горожанина – пользователя сервисов, не только получить обратную связь об устранении недостатков в подведомственных власти структурах ЖКХ, но и поучаствовать в (со)управлении городом, повышая при этом финансовую грамотность, реализуя предпринимательские задатки и работая на собственное благо и благо района/города. Данный тип сервисов можно обозначить как «сервисы городского (со)управления», где инициатива граждан,

⁴⁹⁵Рабочие материалы проекта РНФ № № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов».

обсуждаемая и принимаемая гражданами и властью совместно в онлайн-режиме позволяет не только улучшать городскую среду, но и повышать доверие граждан к власти посредством прозрачности правил игры, самого процесса взаимодействий и возможности влияния на результат при онлайн-голосовании.

Соответственно дальнейшие исследования должны концентрироваться на условиях и факторах, которые способствуют активному развитию, прежде всего, сервисов второго и третьего типов⁴⁹⁶.

Итак, цифровые коммуникации сегодня активно используются при взаимодействии власти и общества и можно утверждать, что возможности социальных сетей используются активнее, чем еще три года назад. Если в 2010-2020 гг. социальные сети в политической сфере России служили преимущественно современным аналогом доски объявлений, используемой в основном только для информирования аудитории и/или создания имиджа, то в 2023 г. можно констатировать, что «субъекты федерации в целом уже готовы к реализации современных моделей коммуникации с общественностью и решению реальных проблем пользователей. И хотя активность субъектов федерации в социальных сетях по-прежнему в значительной степени различается, нельзя отрицать, что происходящие изменения в целом носят уже менее формальный и имитационный характер»⁴⁹⁷.

Распространённость всех типов инструментов электронного взаимодействия власти и общества в среде социальных сетей всех статусов принадлежности дополнительно подтверждает идею удобства и актуальности социальных сетей для всестороннего эффективного взаимодействия власти и общества. Этому способствуют разнообразие функций, доступных в социальных сетях, популярность социальных сетей у населения и новое положение социальных сетей в контексте цифровой трансформации в России.

⁴⁹⁶ Предполагает это делать в 2024-2025 гг в рамках, прежде всего, проекта РФФ № № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов», выполняемого под руководством автора диссертации.

⁴⁹⁷ Филатова О. Г. Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: предварительные результаты экспертного опроса // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Сборник научных трудов/ Отв. ред. В. Г. Костин. Ульяновск: УлГТУ, 2023. С. 39.

В целом общепризнанность социальных сетей, по итогам нашего исследования, подтверждает мировые тенденции и выводы исследователей, которые свидетельствуют, что социальные сети играют ключевую роль в цифровизации социальных отношений⁴⁹⁸. Комплексность и глобальность процесса цифровизации успешно поддерживается универсальностью, повсеместностью и доступностью социальных сетей.

Наименьшая представленность такой онлайн-среды, как мобильные приложения, свидетельствует о непопулярности каналов в мессенджере Telegram, чат-ботов и специализированных приложений для электронного взаимодействия региональной власти и общества. Более того, использование мобильных приложений в этих целях не декларировано законом, в отличие от социальных сетей.

Среда интернет-сайтов, в свою очередь, в большей степени характерна для размещения официальных медиаресурсов, так как создание интернет-сайтов органов государственной власти также является обязательным. В то же время идея использования интернет-сайтов для общения между гражданами постепенно теряет свою популярность (в отличие от прошлых лет, когда были популярны форумы).

Проведенные исследования позволяют заключить, что электронное участие в России существует, однако оно неоднородно в региональном разрезе. Существуют регионы, и это показано в публикациях автора, где уровень электронного взаимодействия довольно высок, но также есть регионы, где электронное участие развито слабо⁴⁹⁹. «Общие причины такого расслоения связаны как с глобальными и системными факторами, такими как покрытость региона связью, доступность интернета, а также с нерешенностью ряда юридических вопросов в процессе внедрения информационных программ»⁵⁰⁰.

⁴⁹⁸ Сабыров Н. Б. Роль социальных сетей в цифровизации социальных отношений // Вестник экспертного совета. 2022. №1 (28). С. 82-86.

⁴⁹⁹ Филатова О.Г., Хухрянская А.В. Специфика электронного взаимодействия власти и общества в регионах России // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. 2023. № 28. С. 6-17.

⁵⁰⁰ Филатова О.Г., Хухрянская А.В. Специфика электронного взаимодействия власти и общества в регионах России // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. 2023. № 28. С. 6-17.

Существуют и другие причины, связанные непосредственно с особенностями отдельных регионов, например, с размером бюджета региона, количеством вузов, или учебных заведений, готовящих специалистов в сфере ИТ. Практически все опрошенные нами эксперты подчеркивали также определяющую роль руководителя региона и/или лица, ответственного за цифровую трансформацию в регионе. Это подтверждается и данными другого исследования в другой стране, где показано, что если глава региона (муниципалитета) находится в прямом контакте с жителями и имеет опыт работы с информационно-коммуникативными технологиями, качество внедрения электронных площадок растет⁵⁰¹.

Проведенные исследования также выявили, что помимо неравномерности трансформации практик регионального электронного участия, *заметна тенденция к централизации*. И что происходящие процессы довольно сильно меняют саму философию электронного участия, превращая регионы и граждан из активного субъекта политического процесса в объект управления. Остановимся на этом далее подробнее.

Прежде всего, укажем, что исследования, проведенные ЦТЭП позволили доработать модель электронного взаимодействия власти и общества в России, о которой шла речь в первой главе, путем включения ПОС и ЦУР. Это вполне рабочая институциональная модель функционирования каналов электронного участия, и она отражает современный этап развития электронного участия в России, начавшийся в 2020 году, который можно назвать «централизованно-федеральным» (рис. 18⁵⁰²).

⁵⁰¹ Ganapati S., Reddick C.G. The use of ICT for open government in U.S. Municipalities: perceptions of Chief Administrative Officers. // Public performance & Management review. 2014. Vol. 37, N 3. P. 365-387.

⁵⁰² Филатова О. Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и Центров управления регионами // Политэкс. 2022. №2. С. 120-137; Кабанов Ю. А., Панфилов Г. О., Чугунов А. В. Мониторинг электронного участия в регионах России: результаты исследований 2020-2021 гг. // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5 (Труды XXIV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2021, Санкт-Петербург, 24-26 июня 2021 г. Сборник научных статей). СПб.: Университет ИТМО, 2021. С. 65-75.

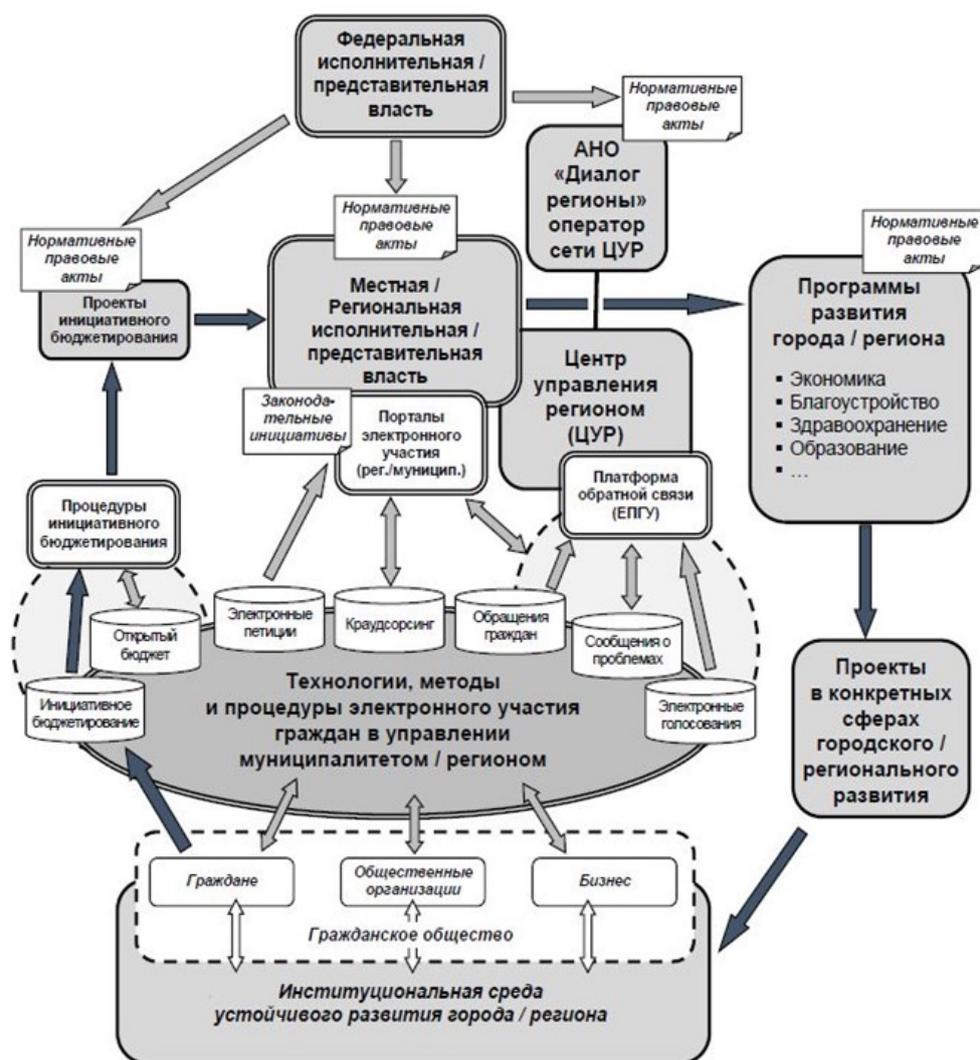


Рисунок 18 – Институциональная модель с учётом деятельности ЦУР⁵⁰³

А.В. Чугунов также выделяет еще два этапа (волны, фазы) развития электронного участия в России, которые предшествовали нынешнему, что позволяет зафиксировать в целом три таких этапа:

«1. Инициативно-общественный (2010-2012 гг, когда основными акторами электронного участия выступали общественные организации и активисты).

2. Инициативно-региональный (2012-2020, когда инициаторами выступали региональные органы власти и органы местного самоуправления).

3. Централизованно-федеральный этап (с 2020 г., когда возрастает активность федерального центра и усиливаются процессы централизации)»⁵⁰⁴.

⁵⁰³ Филатова О. Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и Центров управления регионами // Политэкс. 2022. №2. С. 125.

⁵⁰⁴ Филатова О. Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и Центров управления регионами // Политэкс. 2022. №2. С. 120-137.

Можно сказать, что выделение таких этапов в целом пересекается с выделяемыми рядом исследователей нисходящего и восходящего направления политического участия – «нисходящее направление политического участия инициируется и организуется государством, восходящее – гражданами или обществом»⁵⁰⁵.

Далее укажем на уже упомянутый в первой главе диссертации ежегодный мониторинг каналов электронного участия на уровне субъектов РФ, который в 2023 г. был проведен уже в четвертый раз. В целом проведенный мониторинг подтвердил гипотезу о трех этапах развития электронного участия в России. Общее количество рассматриваемых каналов регионального и муниципального уровней в период с 2020 по 2023 гг. менялось следующим образом (рис. 19).

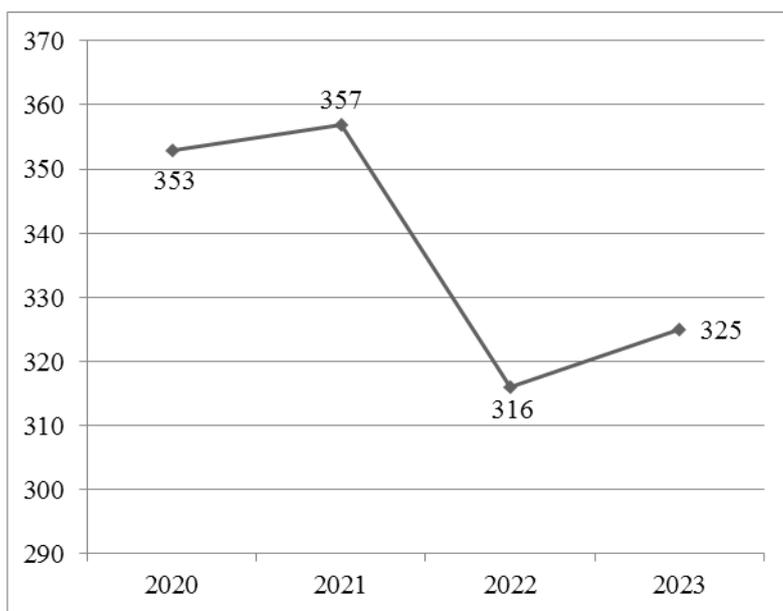


Рисунок 19 – Количество каналов электронного участия в динамике 2020-2023 гг.⁵⁰⁶

⁵⁰⁵ Екадумова И.И. Коммуникативные аспекты взаимодействия граждан с государством в условиях цифровой трансформации // Философско-методологические исследования. Вып. 4. Философия и ценности национальной культуры. / Научн. ред. А.И. Зеленков. Минск: БГУ, 2021. С. 114.

⁵⁰⁶ Мониторинг электронного участия в России – 2023 / Чугунов А.В., Кабанов Ю.А., Панфилов Г.О., Филатова О.Г. // Аналитический отчет Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО (Материалы проекта РНФ № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики»).

Изменения, связанные с внедрением централизованных каналов электронного участия в России, поставили вопрос об актуальности продолжения функционирования инициативных каналов, созданных региональными и муниципальными органами власти ввиду фактического дублирования функционала и нецелесообразности расходования бюджетных средств на электронные ресурсы, дважды автоматизирующие одни и те же процессы. Видно, что процессы развиваются очень неравномерно (продолжения сокращения инициативных каналов в связи с внедрением ПОС, зафиксированного в 2022 г., не произошло) и, вероятно, следует ожидать, что конфигурация ресурсов электронного участия будет меняться, исходя из дальнейших институциональных изменений, инициируемых федеральной властью⁵⁰⁷.

Тем не менее, «тематика усиления процессов централизации политической власти в России и возможного напряжения в отношениях «центр — регионы» все еще не получила достаточного внимания в научно-экспертном сообществе и нуждается, на наш взгляд, в самом пристальном внимании исследователей»⁵⁰⁸. Хотя нельзя не указать, что еще в 2010 г. известный специалист в области электронного правительства Е.Г. Дьякова, говоря о трех моделях развития электронного правительства, отмечала, что российская модель «пока ближе всего к китайской»⁵⁰⁹, где «электронное правительство рассматривается как форма ужесточения контроля за нижестоящими органами власти»⁵¹⁰, при этом «сайты органов власти также выполняют функции обратной связи и контрольные функции, позволяют гражданам сигнализировать о недостатках...»⁵¹¹.

⁵⁰⁷ Filatova O., Chugunov A., Kabanov Y. The Impact of E-Participation on Decision-Making Process: Institutional Transformations of Public Administration and Public Policy in Russia // Paper presented at the 27th IPSA World Congress of Political Science in Buenos Aires. IPSA permanent conference proceedings library. https://wc2023.ipsa.org/system/files/node/wcpaper/160552-impact-e-participation-decision-making-process-institutional-transformations-public_2.pdf.

⁵⁰⁸ Филатова О. Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и Центров управления регионами // Политэкс. 2022. №2. С. 120-137.

⁵⁰⁹ Дьякова Е.Г. Переход к электронному правительству в России: насколько готовы к нему граждане? // Дискурс Пи. 2010. Т.9. № 1. С. 121.

⁵¹⁰ Там же.

⁵¹¹ Там же.

Показательно, что спустя 13 лет после публикации указанной выше статьи, российская модель по-прежнему продолжает быть «ближе к китайской». Так, в 2023 г. исследователь авторитарных практик электронного участия Юрий Кабанов отмечает в статье, представленной нами для обсуждения на Всемирном форуме политической науки в Буэнос-Айресе⁵¹², что наиболее показательным примером того, как инструменты вовлечения граждан применяются для усиления потенциала государства, является Китай. И хотя политические системы Китая и России существенно отличаются друг от друга, тенденции трансформации электронного участия в России могут следовать схожей логике⁵¹³.

В частности, через онлайн- и офлайн-каналы участия правительство Китая получает жизненно важную информацию об отношении общественности и возможных неправомерных действиях чиновников низшего уровня⁵¹⁴. Как пишет Чен, петиции играют важную роль в китайской многоуровневой системе управления: они «помогают смягчить проблему информационной асимметрии, которая возникает, когда у центрального правительства меньше информации, чем у правительств более низкого уровня»⁵¹⁵, тем самым обеспечивая управляемость децентрализованным государством и легитимность центрального правительства по отношению к местным бюрократам. В тех же целях правительство может использовать социальные сети, позволяя относительно свободно и без жесткой цензуры критиковать чиновников низшего звена⁵¹⁶. В то же время, если стимулы центрального правительства и выгоды для населения ясны, мотивация местных бюрократий может быть значительно ниже, что в случае с Китаем приводит к

⁵¹²Filatova O., Chugunov A., Kabanov Y. The Impact of E-Participation on Decision-Making Process: Institutional Transformations of Public Administration and Public Policy in Russia // Paper presented at the 27th IPSA World Congress of Political Science in Buenos Aires. IPSA permanent conference proceedings library. https://wc2023.ipsa.org/system/files/node/wcpaper/160552-impact-e-participation-decision-making-process-institutional-transformations-public_2.pdf (дата обращения: 26.08.2023)

⁵¹³ He B., Warren M. E. Authoritarian deliberation: The deliberative turn in Chinese political development. *Perspectives on Politics*. 2011. № 9(2). P. 269-289; Qiaoan R., Teets J. C. Responsive Authoritarianism in China – a Review of Responsiveness in Xi and Hu Administrations. *Journal of Chinese Political Science*. 2020. № 25(1). P.139-153.

⁵¹⁴ Dimitrov M. K. Internal government assessments of the quality of governance in China. // *Studies in Comparative International Development*. 2015. № 50(1). P. 50-72.

⁵¹⁵ Chen, Jing. *Useful Complaints: How Petitions Assist Decentralized Authoritarianism in China*. Lexington Books, 2016. P. 2.

⁵¹⁶ Gunitsky S. Corrupting the cyber-commons: Social media as a tool of autocratic stability. // *Perspectives on Politics*. 2015. № 13(1). P. 42-54; King G., Pan J., Roberts M. E. (2013). How censorship in China allows government criticism but silences collective expression. // *American Political Science Review*. 2013. № 107(2). P. 326-343; Lorentzen, P. China's strategic censorship. // *American Journal of Political Science*. 2014. № 58(2). P. 402-414.

ограниченной или выборочной отзывчивости⁵¹⁷. Поскольку местные чиновники могут быть наказаны за неправомерные действия, их поощряют не передавать информацию на более высокий уровень, скрывать критику со стороны общественности в адрес местных органов власти и сообщать в основном о положительных отзывах⁵¹⁸. Это, безусловно, ограничивает эффективность участия общественности как источника информации для центрального правительства.

Россия – федеративное, но в то же время высокоцентрализованное государство, где административная децентрализация дополняется отсутствием финансовой и политической автономии регионов от Центра⁵¹⁹. Система управления в России известна как «вертикаль власти»⁵²⁰, что делает региональную власть непосредственно подотчетной федеральному правительству. Такая система неизбежно создает отношения «принципал-агент» между двумя уровнями власти с вытекающими из этого проблемами информационной асимметрии, подрывающими ее эффективность⁵²¹. В этом контексте логичным ходом становится централизация механизмов обратной связи граждан, которая должна минимизировать эту информационную асимметрию за счет добавления еще одного механизма пожарной сигнализации⁵²² и укрепить вертикаль власти.

Тем не менее, в соответствии с теорией принципала-агентства⁵²³ (и как было показано выше на примере Китая), региональные органы власти могут быть не заинтересованы в передаче всей информации о своей деятельности на более высокий уровень, что ставит вопрос о том, какие стратегии будут использовать

⁵¹⁷ Chen J., Pan J., Xu, Y. (2016). Sources of Authoritarian Responsiveness: A Field Experiment in China. // *American Journal of Political Science*. 2016. № 60(2). P. 383-400; Su Z., Meng T. (2016). Selective responsiveness: Online public demands and government responsiveness in authoritarian China. // *Social Science Research*. 2016. № 59. № 52-67.

⁵¹⁸ Pan J., Chen K. Concealing Corruption: How Chinese Officials Distort Upward Reporting of Online Grievances // *American Political Science Review*. 2018 № 112(3). P. 602-620.

⁵¹⁹ Busygina I., Klimovich S. Pandemic Decentralization: COVID-19 and Principal-Agent Relations in Russia. *Problems of Post-Communism*. 2022. Vol. 69 (1). P. 1-120; Starodubtsev A. Coordination, subordination and control in Russian territorial governance. *Russian Politics*. 2018. № 3(2). P. 260-281.

⁵²⁰ Gel'man V., Ryzhenkov S. Local regimes, sub-national governance and the 'power vertical' in contemporary Russia. *Europe-Asia Studies*. 2011. № 63(3). P. 449-465.

⁵²¹ Busygina I., Klimovich S. Pandemic Decentralization: COVID-19 and Principal-Agent Relations in Russia. *Problems of Post-Communism*. 2022. Vol. 69 (1). P. 1-120; Klimovich S. Variation of principal-agent relations in Russian federal autocracy // *Regional & Federal Studies*. 2023. Vol. 33. P. 1-25.

⁵²² Lupia A., McCubbins M. D. Learning from oversight: Fire alarms and police patrols reconstructed // *The Journal of Law, Economics, & Organization*. 1994. № 10 (1). P. 96-125.

⁵²³ Miller G. J. The political evolution of principal-agent models. *Annu. Rev. Polit. Sci.* 2005. № 8. P. 203-225.

региональные правительства по новым правилам: интеграция существующих систем в новую (из-за трудностей с поддержанием интероперабельности), прекращение текущих проектов (с возможным сокращением ресурсов, выделяемых на их администрирование), или сосуществование систем (потенциально вызывая технические и административные конфликты, а также нехватку ресурсов).

С одной стороны, усиление контроля «сверху вниз» может стать для регионов сильным стимулом к соблюдению федеральных стандартов. Единая платформа – это выход для тех регионов, которым не хватает ресурсов для создания или поддержания собственных механизмов электронного участия. Электронное участие в России может пойти по тому же пути, по которому ранее последовало электронное правительство в стране, где, в конечном итоге, централизация и федеральные стандарты преодолевают некоторые региональные различия в предоставлении электронных услуг⁵²⁴. Такая централизация в случае электронного участия может способствовать обеспечению равенства и эффективности электронного участия. От некоторых региональных проектов можно отказаться, особенно там, где каналы электронного участия дублируются Платформой обратной связи. С другой стороны, в этой ситуации преимущество могут получить регионы с высокой производительностью, так как у них есть ресурсы для одновременного выполнения федеральных требований и разработки собственных инструментов. Таким образом, вопрос разнообразия и неравенства электронного участия по регионам остается открытым.

Для дальнейшего продолжения исследований в данном направлении предполагается использовать эмпирические данные двух категорий. Во-первых, это продолжение интервью с представителями региональных и муниципальных органов власти в субъектах РФ, а также проведение фокус-групп с гражданами.

⁵²⁴ Gritsenko D., Zherebtsov M. E-Government in Russia: Plans, Reality, and Future Outlook. // D. Gritsenko, M. Wijermars, M. Kopotev (Eds.), *The Palgrave Handbook of Digital Russia Studies*, 2021. P. 33-51; Kabanov Y., Sungurov A. E-government development factors: Evidence from the Russian regions. // Andrey Chugunov, R. Bolgov, Y. Kabanov, G. Kampis, & M. Wimmer (Eds.), *Digital Transformation and Global Society. DTGS 2016. Communications in Computer and Information Science*, Vol. 674. Springer, 2016. P.85-95.

Второй вид данных – количественные показатели результатов функционирования систем обратной связи на уровне субъектов РФ (ПОС, система «Инцидент-менеджмент» и т.д.). Необходим также анализ паттернов реагирования региональных органов власти на запросы граждан с помощью мониторинга социальных сетей, углубленный анализ отдельных кейсов, использование метода тайного покупателя и анализ онлайн-дискуссий в социальных сетях на предмет оценки их соответствия стандартам делиберации. Перспективным направлением исследования видится также продолжение мониторинга для дальнейшего фиксирования динамики количества и качества региональных и муниципальных каналов, а также углубленное изучение специфики становления разных типов институциональных моделей в регионах и причин выбора органами власти той или иной модели.

Говоря об *этапах развития* электронного участия в России, нельзя не заметить, что выделяемые А.В. Чугуновым временные рамки совпадают с выделенными нами этапами развития электронного взаимодействия власти и общества в России. И это несмотря на то, что выделение происходит по разным основаниям – если А.В. Чугунов выделяет этапы в зависимости от того, кто является актором-инициатором взаимодействия, то автор диссертации выделяет эти же этапы, исходя из преобладающих каналов и моделей взаимодействия власти и общества. То есть, на наш взгляд, первый этап можно условно назвать этапом *информационного* взаимодействия, второй – этапом *институционализации информационного* взаимодействия, третий – этапом *консультационного взаимодействия* власти и общества, или *этапом сотрудничества*. Высшим, на наш взгляд, этапом, должен стать *этап (со)участвующего взаимодействия*, на котором будет полноценно задействован его делиберативный потенциал⁵²⁵. Тем не менее, этот высший этап еще не наступил и может так и остаться всего лишь *идеальным вариантом*, так как те тренды централизации, о которых уже упоминалось, делают дальнейшие перспективы не вполне ясными. Пока же, на момент осени 2023 года, можно предложить для дальнейшей научной дискуссии

⁵²⁵ О делиберативном потенциале электронного взаимодействия речь идет в третьей главе.

следующую институциональную модель экосистемы электронного взаимодействия власти и общества, разработанную совместно с А.В. Чугуновым (рис.20).

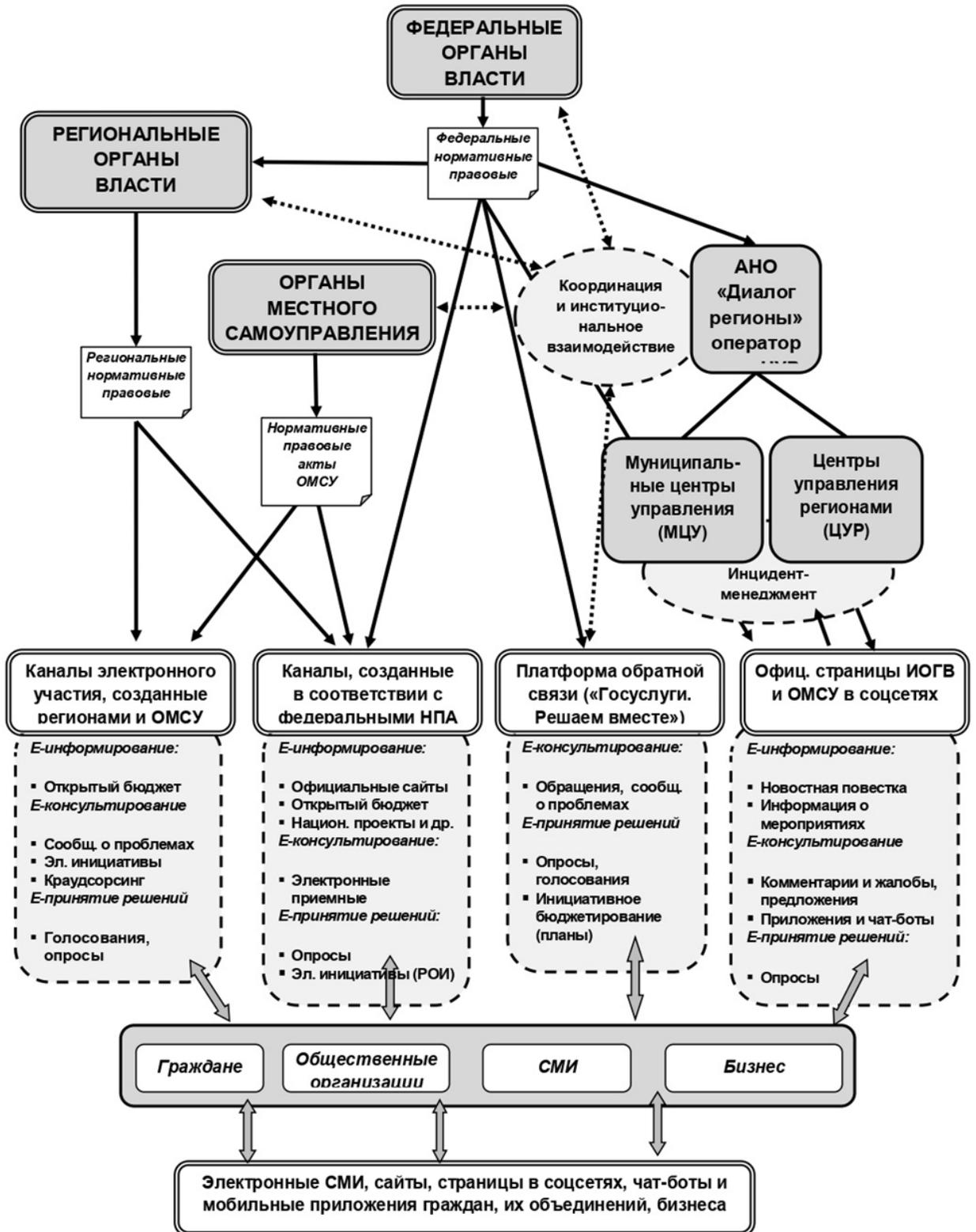


Рисунок 20 – Модель электронного взаимодействия власти и общества-2023

Представляется, что чрезвычайно важно также разработать целостную *модель медиаэкосистемы* взаимодействия граждан и власти, выделив при этом отдельно среду сайтов, среду социальных сетей, среду мессенджеров и мобильных платформ, на основе реальных эмпирических данных. Мы попытались сделать это на муниципальном уровне, о чем и будем говорить в следующем параграфе.

2.3 Модели медиаэкосистемы электронного взаимодействия: местный контекст

Основная гипотеза исследований, которые тестировались нами на муниципальном уровне управления⁵²⁶, заключается в том, что в настоящее время сформирована относительно целостная экосистема электронного взаимодействия на муниципальном, или местном, «низовом» уровне, включающая в себя медийные ресурсы коммуникации и взаимодействия между властью и жителями, которые используются для информирования, сотрудничества и участия в принятии решений.

Значение исследований именно на местном уровне актуализируется в докладе ООН 2022 г., где подчеркивается, что большинство целей устойчивого развития «имеют задачи, которые прямо или косвенно связаны с повседневной

⁵²⁶ Представлены в статьях: Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // *Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis*. Springer Nature. 2021. Vol. 12774. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // *HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games*. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96; Филатова О.Г. Медийная среда электронного участия: исследование сервисов на муниципальном уровне // *Российская пиарология: тренды и драйверы. Сборник научных трудов в честь профессора М.Г. Шилиной*. СПб., 2021. С. 185-192; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 5. СПб., 2021. С. 92-113; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Развитие сервисов электронного участия на уровне местного самоуправления: медиаэкологический подход // *Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2021)*. СПб., 2021. С. 30-32; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84; Филатова О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления а экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга // *Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности. Материалы всероссийской конференции РАПН с международным участием*. М., 2022. С. 467-468.

деятельностью местных и региональных органов власти»⁵²⁷, говорится, что «люди более тесно взаимодействуют с местными органами власти, чем с национальными, поскольку первые предоставляют подавляющее большинство государственных услуг, что делает разработку онлайн-услуг на местном уровне крайне важными. Содействие взаимодействию и сотрудничеству с местными сообществами и внутри них является одной из основных обязанностей муниципальных властей. Наличие механизмов участия общественности имеет жизненно важный характер, поскольку истинный прогресс невозможен, если у людей нет путей для выражения своих потребностей, обеспечения обратной связи и влияния на направление политики и практики местных органов власти»⁵²⁸.

Также в докладе указывается, что «требуют решения проблемы, связанные с интеграцией технологий и предоставлением контента на веб-сайтах местных органов, также как и недостатки в предоставлении услуг и участии муниципалитетов. Общие выводы указывают на необходимость для местных органов власти продолжать работу по укреплению услуг электронного правительства, чтобы лучше обслуживать своих жителей»⁵²⁹.

Для оценки сервисов электронного взаимодействия на местном уровне нами использовалась та же трехуровневая модель электронного участия ООН, о которой уже шла речь ранее.

Ключевые вопросы исследований касались возможности (а) моделирования экосистемы электронного участия, с точки зрения выявления составляющих ее элементов на местном уровне, в отличие от доминирующего в настоящее время внимания к разным платформам и инструментам и (б) эмпирического исследования взаимосвязи между элементами экосистемы. Были выдвинуты две рабочие гипотезы. Первая состояла в утверждении, что на уровне муниципальных образований (далее – МО) сформирована медиаэкология электронного участия, состоящая из трех медийных сред. Постулатом второй гипотезы являлось

⁵²⁷ Электронное правительство 2022: Будущее цифрового правительства // Организация Объединенных Наций. Нью-Йорк, 2022 URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us>. С. 2. (дата обращения: 04.01.2023).

⁵²⁸ Там же, с. 87.

⁵²⁹ Там же, с. 88.

предположение о том, что эти три среды взаимосвязаны друг с другом на системной основе, которую можно было бы выявить через сервисы электронного участия. Иначе говоря, тип медийного ресурса и тип сервиса определенным образом взаимозависимы. При этом предполагалось, что основой такой взаимосвязи является численность жителей муниципального образования, т.е. динамика сервисов участия будет зависеть от динамики численности их пользователей.

Исследования позволили ответить на следующие вопросы:

1. Каковы структура и состав сервисов электронного участия в зависимости от их соответствующих носителей и численности жителей МО?
2. Существует ли значимая связь между численностью населения, типом сервиса и медийной средой?
3. Можно ли сформировать модель экосистемы электронного участия на основе размера МО, сервисов и их носителей?

В качестве теоретической основы исследования используется комбинация дополняющих друг друга подходов «медийной экологии» и «информационной экологии» и, соответственно, обобщающий термин информационно-медийной экологии. Для данного исследования степень и границы локализации цифровых сервисов в конкретной среде большого города имеют существенное значение для лучшего понимания их эффективности в зависимости от того, на каком административно-территориальном и управленческом уровне (муниципальном, районном, общегородском, федеральном) они реализуются с точки зрения оптимального баланса между централизацией и локализацией сервисов. Причем как в плане их предоставления властью, так и получения гражданами. Таким образом, в значительной степени понятие информационно-медийной экологии органически комбинируется с экологией города⁵³⁰.

⁵³⁰ Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. V. 13517. P. 81-96; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84.

Исследования основаны на кейсах муниципальных образований (МО) внутри Санкт-Петербурга (ВМО), который «является регионом-лидером России во многих сферах цифровой трансформации»⁵³¹. В настоящий момент в регионе реализуется «Стратегия цифровой трансформации Санкт-Петербурга до 2024 года»⁵³² и «внедряется новая модель предоставления услуг горожанам в цифровом виде – Экосистема городских сервисов (<https://petersburg.ru/>), включающая в себя мобильные приложения, цифровые сервисы от государственных и сторонних разработчиков, а также приложения и чат-боты в соцсетях и мессенджерах»⁵³³. Такая «цифровая трансформация модели оказания электронных услуг влечет за собой изменения в системе взаимодействия граждан и власти и имеет важные эффекты, требующие изучения»⁵³⁴.

Учитывая экспериментальный характер исследования, а также связанные с этим ограничения, в первом исследовании (проведенном в 2021 г.) в качестве исследовательского объекта были выбраны десять МО из 111 внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга. Эти муниципальные образования были определены в значительной степени случайным образом, поскольку для целей построения экспериментальной модели экосистемы выборка объектов исследования играет меньшую роль в сравнении с обеспечением применения одних и тех же принципов моделирования. Постулировалось, что если модель можно выстроить на примере десяти МО, то исследование может быть масштабировано до 111 единиц с использованием тех же принципов. Что и было сделано на следующем этапе исследования, в 2022 г., которое подробно представлено в публикациях⁵³⁵. В 2023 г. был проведен третий этап исследования, опять на той же выборке их 10-ти муниципальных образований.

⁵³¹ Смирнова Ю. Итоги 2022 года Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга // D-Russia. URL: <https://d-russia.ru/itogi-2022-goda-komiteta-po-informatizacii-i-svjazi-sankt-peterburga.html>

⁵³² Одобрена на расширенном заседании президиума Совета по стратегическому развитию и проектной деятельности в Санкт-Петербурге от 25.08.2021 г. – см. dt.petersburg.ru.

⁵³³ Смирнова Ю. Итоги 2022 года Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга // D-Russia. URL: <https://d-russia.ru/itogi-2022-goda-komiteta-po-informatizacii-i-svjazi-sankt-peterburga.html> (дата обращения: 06.01.2023)

⁵³⁴ Филатова О. Г., Чугунов А. В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и Центров управления регионами // Политэкс. 2022. №2. С. 121.

⁵³⁵ Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes

Еще одно тестирование экосистемного подхода, которое можно назвать пилотным, осуществлялось предварительно в 2021 г. на трех муниципальных образованиях Северо-Западного федерального округа, отобранных с помощью экспертных рекомендаций: Суоярви (Карелия), Гатчина (Ленинградская область) и Московская застава (Санкт-Петербург)⁵³⁶.

Муниципальные образования были проанализированы в контексте их присутствия в следующих трех медийных средах: в среде интернет-сайтов, в соцсетях и в мобильных приложениях. При этом в первом из трех указанных исследований для анализа использовались только официальные медийные ресурсы, либо квазиофициальные, то есть те, которые связаны (аффилированы) с властью МО, как, например, страницы в соцсетях, ведущиеся по просьбе администрации МО, а также включая страницы официальных представителей МО. Во втором и третьем исследовании анализировались, с одной стороны, официальные медиаресурсы, то есть те, которые аффилированы с руководством муниципального образования, а с другой стороны – общественно-гражданские ресурсы, то есть ресурсы, которые созданы некоммерческими (негосударственными) организациями, группами, движениями, ассоциациям и т.д.

Как и в исследовании Ленинградской области, наличие страницы в социальных сетях или канала в мобильном приложении считалось как один отдельный сервис, автоматически классифицируемый как информирование. В случае имеющихся других разделов, созданных для организации дискуссий, консультаций или проведения голосования, они оценивались как сервис сотрудничества или принятия решений соответственно. Аналогичным образом оценивались сервисы мобильных приложений.

Для исследования всех 111 МО СПб модель ООН была также, как и в предыдущем случае, модифицирована: (1) электронная консультация

in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. V. 13517. P. 81-96; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга:

медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 6. СПб., 2022. С. 72-84.

⁵³⁶ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis - 13th International Conference, SCSSM 2021, Held as Part of the 23rd HCI International Conference, HCI 2021, Proceedings. Meiselwitz, G. (Eds). Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104.

трансформирована в сотрудничество и в него включены другие формы двусторонней интерактивной совместной деятельности и (2) добавлен еще один сервис – общественное обсуждение (делиберация) как неотъемлемый аспект демократии участия⁵³⁷. В третьем исследовании в категорию сервисов дополнительно были включены также дизайн и функциональность.

Исследование исходило из того, что моделирование экосистемы должно включать численность населения муниципального образования в качестве одного из базовых компонентов модели. Численность жителей представлялась как потенциально важный фактор формирования онлайн-среды участия, поскольку большие по размеру МО должны были бы иметь больший кадровый и технический потенциал для реализации сервисов электронного участия в сравнении с небольшими МО. Для проверки такого предположения была проанализирована взаимозависимость между численностью жителей и долей сервисов участия в их общем количестве, зафиксированных во всех трех медийных средах: в среде интернет-сайтов, среде социальных сетей и среде мобильных приложений. Но в итоге оказалось, что эта разница не является существенной. Можно утверждать с относительно высокой степенью вероятности, что в более крупных муниципальных образованиях число сервисов примерно такое же, как и в малых МО. Хотя причины такой стабильности не очень ясны, можно лишь предположить, что соблюдается определенный общий обязательный стандарт доступа жителей к сервисам вне зависимости от размера муниципального образования.

Далее выявлялась взаимосвязь между сервисами участия и типом медийной среды муниципального образования. Полученные данные показывают, что в целом количество сервисов электронного участия, предоставляемых на официальных ресурсах, больше, чем на общественных ресурсах, но происходит это за счет явного превалирования сервисов информирования на официальных ресурсах. Тем не менее, даже на общественно-гражданских ресурсах

⁵³⁷ Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 85.

информирование превышает сотрудничество. Сервисы участия в принятии решений практически отсутствуют. Причем, если рассматривать количество разных сервисов только в среде социальных сетей, соотношение останется примерно таким же: сервисы информирования также доминируют, хотя и в меньшей степени. Роль среды мобильных приложений оказалась минимальной, но и там преобладает информирование. В целом, можно утверждать, что тип медийной среды оказывает некоторое влияние на организацию сервисов, особенно в области сотрудничества между властями и жителями ВМО. Среда официальных веб-сайтов используется прежде всего для информирования от органов управления к гражданам, в то время, как среда соцсетей более подходит для двустороннего взаимодействия, а также для коммуникации между самими жителями.

Таблица 11 – Количество выявленных официальных медиаресурсов

	Количество веб-сайтов			Количество страниц в соцсетях			Количество мобильных приложений		
	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
Автово	1	1	1	3	1	5	1	3	1
Адмиралтейский округ	1	1	1	2	2	2	0	0	0
Академическое	1	1	1	3	1	4	0	2	1
Александровская	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Аптекарский остров	1	1	1	3	2	3	1	0	0
Белоостров	1	1	1	1	1	2	0	1	2
Зеленогорск	1	1	1	0	1	1	0	2	0
Колпино	1	1	1	3	1	1	1	2	2
Комарово	1	1	1	1	1	1	0	2	0
МО №7	1	1	1	1	1	2	0	0	0
Всего	10	10	10	18	12	22	3	13	7

Для того, чтобы делать дальнейшие выводы, представляется важным сравнить далее произошедшие за три года изменения. Не изменилось только количество официальных сайтов – они есть у каждого муниципального

образования. А вот количество страниц в социальных сетях и количество мобильных приложений выросло, особенно заметен рост последних, что, в принципе, вполне ожидаемо и согласуется с общими тенденциями роста мобильных сервисов в целом (табл. 11).

Увеличилось и количество зарегистрированных членов в официальных соцсетях (табл. 12).

Таблица 12 – Количество зарегистрированных членов в официальных соцсетях

МО	К-во зарегистрированных членов сетевых сообществ	
	2021 год	2023 год
Автово	4037	4094
Адмиралтейский округ	9929	6316
Академическое	7320	9237
Александровская	150	377
Аптекарский остров	3690	2827
Белоостров	1155	1987
Зеленогорск	0	416
Колпино	7707	9768
Комарово	27	0
МО №7	3139	4610
Всего	37154	39632

В основном увеличился и охват аудитории в официальных соцсетях (количество зарегистрированных членов соцсетей делилось на количество жителей муниципалитета и умножалось на 100) (табл. 13).

Таблица 13 – Охват аудитории в официальных соцсетях

МО	Охват в процентах	
	2021 год	2023 год
Автово	9,08	9,38
Адмиралтейский округ	43,72	28,4
Академическое	6,85	8,82
Александровская	5,49	13,93
Аптекарский остров	18,61	14,41
Белоостров	50,19	85,6
Зеленогорск	0	2,74
Колпино	5,14	6,43
Комарово	2,07	0

МО №7	7,73	11,49
Всего	9,15	9,82

В 2021 г. не исследовались общественные медиаресурсы, поэтому выводы сделаны только за 2022 и 2023 гг. Но эти данные свидетельствуют о значительном уменьшении количества страниц в соцсетях общественных движений – более чем в два раза. Появился один сайт и одно мобильное приложение (табл. 14).

Таблица 14 – Количество выявленных общественных медиаресурсов

МО	Количество веб-сайтов		Количество страниц в соцсетях		Количество мобильных приложений	
	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год
Автово	0	0	3	2	0	0
Адмиралтейский округ	0	0	0	0	0	0
Академическое	0	0	2	0	0	0
Александровская	0	0	1	0	0	0
Аптекарский остров	0	0	0	0	0	0
Белоостров	0	0	1	1	0	0
Зеленогорск	0	0	2	0	0	0
Колпино	1	0	1	0	1	1
Комарово	0	0	2	0	0	1
МО №7	0	0	0	1	0	0
Всего	1	0	9	4	1	2

Средний процент охвата аудитории в общественных соцсетях значительно ниже, чем официальных в 2023 г. (табл. 15).

Таблица 15 – Количество участников и процент овата в общественных соцсетях (2023 г.)

МО	Кол-во сетей	Кол-во участников	% охвата
Автово	2	7644	17,52
Адмиралтейский округ	0	0	0

Академическое	0	0	0
Александровская	0	0	0
Аптекарский остров	0	0	0
Белоостров	1	996	42,91
Зеленогорск	0	0	0
Колпино	0	0	0
Комарово	0	0	0
МО №7	1	386	0,96
Всего	4	9026	2,23

В целом можно констатировать, что за год увеличилось количество официальных ресурсов и сильно уменьшилось количество общественных (рис. 21).

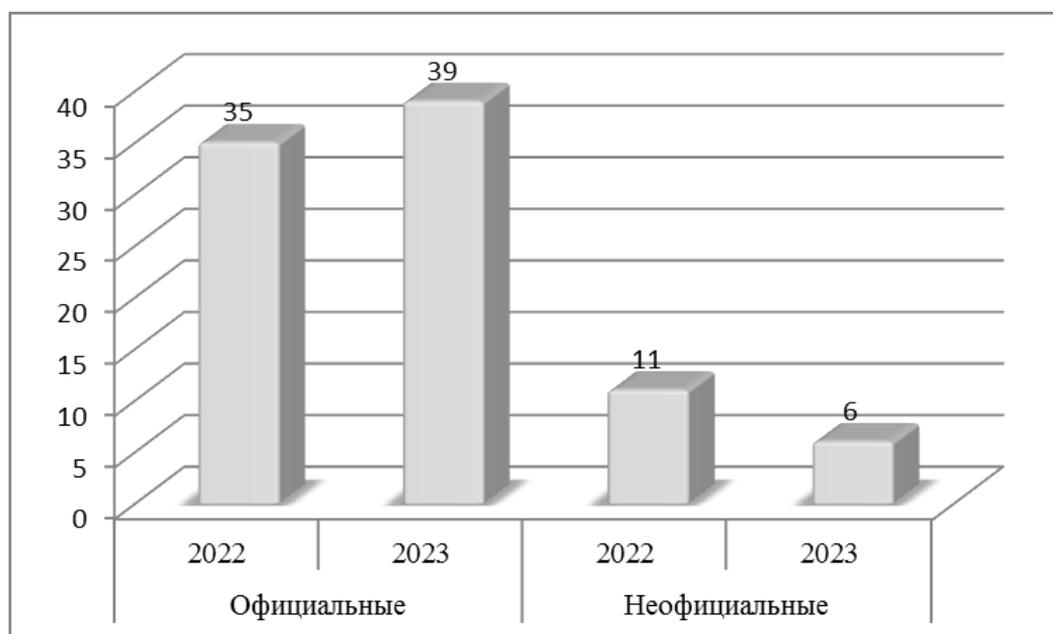


Рисунок 21 – Количество официальных и неофициальных медиаресурсов

Количество выявленных личных медиаресурсов на уровне муниципальных образований как было минимальным, так и осталось, однако в одном муниципальном образовании сразу в три раза выросло число личных страниц в социальных сетях (табл. 16).

Таблица 16 – Количество выявленных личных медиаресурсов

МО	Количество веб-сайтов		Количество страниц в соцсетях		Количество мобильных приложений	
	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год
Автово	0	0	2	6	0	0
Адмиралтейский округ	0	0	0	0	0	0
Академическое	0	0	0	0	0	0
Александровская	0	0	0	0	0	0
Аптекарский остров	0	0	0	0	0	0
Белоостров	0	0	0	0	0	0
Зеленогорск	0	0	0	0	0	0
Колпино	0	0	0	1	1	0
Комарово	0	0	0	0	0	0
МО №	0	0	0	1	0	0
Всего	0	0	2	8	1	0

Процент вовлеченности в личных социальных сетях большой только в одном муниципальном образовании – в Автово, где выявлено 6 личных страниц (табл.17).

Таблица 17 – Количество зарегистрированных членов в личных соцсетях (2023 г.)

МО	Кол-во сетей	Кол-во участников	% вовлеченности
Автово	6	7994	18,32
Адмиралтейский округ	0	0	0
Академическое	0	0	0
Александровская	0	0	0
Аптекарский остров	0	0	0
Белоостров	0	0	0
Зеленогорск	0	0	0
Колпино	1	824	0,54
Комарово	0	0	0
МО № 7	1	860	2,14
Всего	8	9678	2,39

Перейдем к анализу данных, касающихся изменения количества сервисов информирования, сотрудничества и участия в принятии решений на официальных медиаресурсах за три года (табл. 18). Было выявлено, что, как и в предыдущие годы, в 2023 г. официальные медиаресурсы в основном направлены на информирование пользователей. Поэтому в 2023 г. было принято решение не анализировать количество разделов и подразделов главного меню интернет-сайтов МО, и количество сервисов информирования было условно взято за 100. Это наглядно показывает долю сервисов сотрудничества и принятия решений, число которых уменьшилось по сравнению с данными, полученными в 2021 г. Сервисов сотрудничества стало меньше почти в два раза.

Интерфейс сайтов в большинстве случаев по-прежнему остается не слишком удобным для рядового пользователя и переполненным информацией, в которой довольно сложно ориентироваться.

Таблица 18 – Количество сервисов информирования, сотрудничества и участия в принятии решений на официальных медиаресурсах

	Информирование			Сотрудничество			Принятие решений		
	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год	2021 год	2022 год	2023 год
Автово	100	100	100	7	3	8	1	0	1
Адмиралтейский округ	100	100	100	1	10	2	0	3	0
Академическое	100	100	100	8	6	7	1	1	0
Александровская	100	100	100	6	6	2	1	0	0
Аптекарский остров	100	100	100	11	5	6	0	0	0
Белоостров	100	100	100	4	7	5	0	1	1
Зеленогорск	100	100	100	8	5	2	1	4	0
Колпино	100	100	100	14	4	4	1	0	0
Комарово	100	100	100	10	8	2	1	2	0
МО №7	100	100	100	3	8	4	1	4	4
Среднее	100	100	100	7,2	6,2	4,2	1	1,5	0,6
Всего	100	100	100	72	62	42	7	15	6

Что касается количества сервисов информирования, сотрудничества и участия в принятии решений на общественных медиаресурсах, то здесь еще более заметно уменьшение сервисов сотрудничества – с 37 до 7 за один год, то есть больше, чем в пять раз (табл. 19). Конечно, такая цифра закономерно связана с общим уменьшением количества общественных медиаресурсов, но с учетом мало изменившегося количества жителей, она явно показывает на значительно сократившиеся возможности граждан взаимодействовать с властью каким-то другим образом, помимо получения информации о ее действиях.

Таблица 19 – Количество сервисов информирования, сотрудничества и участия в принятии решений на общественных медиаресурсах

МО	Информирование		Сотрудничество		Принятие решений	
	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год
Автово	100	100	5	2	0	0
Адмиралтейский округ	0	0	0	0	0	0
Академическое	100	0	4	0	0	0
Александровская	100	0	3	0	0	0
Аптекарский остров	0	0	0	0	0	0
Белоостров	100	100	5	2	0	1
Зеленогорск	100	0	10	0	0	0
Колпино	100	0	4	1	0	0
Комарово	100	0	6	1	0	0
МО №7	0	100	0	1	0	0
Среднее	70	30	3,7	0,7	0	0,1
Всего	100	100	37	7	0	1

Количество сервисов информирования, сотрудничества и участия в принятии решений на личных медиаресурсах увеличилось (табл. 20), что можно связать и с увеличением таких ресурсов, хотя их в целом так мало, что можно и не учитывать.

Далее в исследовании выявлялась взаимосвязь между сервисами участия и типом медийной среды муниципального образования.

Таблица 20 – Количество сервисов информирования, сотрудничества и участия в принятии решений на личных медиаресурсах

МО	Информирование		Сотрудничество		Принятие решений	
	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год	2022 год	2023 год
Автово	100	100	3	7	0	1
Адмиралтейский округ	0	0	0	0	0	0
Академическое	0	0	0	0	0	0
Александровская	0	0	0	0	0	0
Аптекарский остров	0	0	0	0	0	0
Белоостров	0	0	0	0	0	0
Зеленогорск	0	0	0	0	0	0
Колпино	100	100	2	0	0	0
Комарово	0	0	0	0	0	0
МО №7	0	100	0	2	0	0
Среднее	20	30	0,5	0,9	0	0,1
Всего	100	100	5	9	0	1

Эта взаимосвязь между сервисами участия и типом медийной среды муниципального образования на официальных медиаресурсах в 2023 году в обобщенном виде представлена в таблице 21.

Таблица 21 – Взаимосвязь между сервисами участия и типом медийной среды муниципального образования на официальных медиаресурсах (2023 г.)

	Интернет сайты	Соцсети	Мобильные приложения
Сервисы информирования	100	100	100
Сервисы сотрудничества	8	29	5
Сервисы принятия решений	1	5	0

Из таблицы 21 видно доминирование сервисов информирования во всех трех медиасредах и преобладание сервисов сотрудничества в среде соцсетей.

Причем, если сравнивать количество сервисов сотрудничества с данными 2021 г. (табл. 22 и 23), мы видим, что в среде сайтов оно уменьшилось (в 6,5 раз – рис. 22 и 23), в среде соцсетей – увеличилось (в 1,5 раза). Аналогичным образом в среде сайтов уменьшилось количество сервисов принятия решений (в 7 раз), а в среде соцсетей оно увеличилось (в 5 раз).

Таблица 22 – Распределение сервисов участия в среде веб-сайтов (официальные)

Сервисы информирования		Сервисы сотрудничества		Сервисы принятия решений	
2021 год	2023 год	2021 год	2023 год	2021 год	2023 год
100	100	52	8	7	1

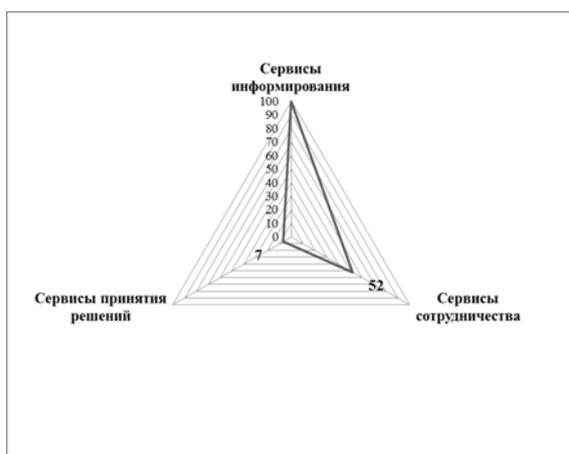


Рисунок 22 – 2021 год, сайты

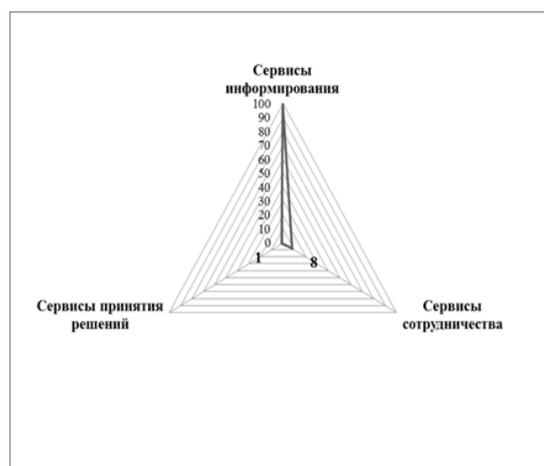


Рисунок 23 – 2023 год, сайты

Таблица 23 – Распределение сервисов участия в среде соцсетей (официальные)

Сервисы информирования		Сервисы сотрудничества		Сервисы принятия решений	
2021 год	2023 год	2021 год	2023 год	2021 год	2023 год
100	100	19	29	0	5

В 2023 году увеличилось и развитие сервисов сотрудничества в мобильной среде (табл. 24).

Таблица 24 – Распределение сервисов участия в мобильных приложениях (официальные)

Сервисы информирования		Сервисы сотрудничества		Сервисы принятия решений	
2021 год	2023 год	2021 год	2023 год	2021 год	2023 год
100	100	1	5	0	0

Взаимосвязь между сервисами участия и типом медийной среды муниципального образования на общественных медиаресурсах в 2023 г. представлена в таблице 25. Также преобладают сервисы информирования, далее идут сервисы сотрудничества и практически отсутствуют сервисы принятия решений.

Таблица 25 – Взаимосвязь между сервисами участия и типом медийной среды муниципального образования на общественных медиаресурсах

	Соцсети	Мобильные приложения
Сервисы информирования	100	100
Сервисы сотрудничества	5	2
Сервисы принятия решений	1	0

Итак, говоря о перечне и структуре сервисов взаимодействия власти и граждан подчеркнем, что во всех муниципальных образованиях, без исключений, вне зависимости от их размера и институциональной принадлежности, сервисы информирования как в 2021 г., так и в 2023 г. являются не просто основными, но определяющими и в значительной степени избыточными. Можно предположить, что такое большое количество сервисов информирования (прежде всего – на

страницах официальных сайтов) вызвано не столько информационными потребностями жителей, сколько пониманием таких потребностей со стороны властей муниципального образования и следованием букве закона. Также во всех случаях сервисы сотрудничества и особенно участия в принятии решений находятся на низком уровне во всех трех онлайн-средах, хотя социальные сети используются для организации неофициальных дискуссий в большей степени по сравнению с веб-сайтами. Сервисы в среде мобильных приложений малочисленны.

Заметно, что количество страниц в официальных социальных сетях и количество мобильных приложений выросло, увеличилось также число подписчиков и вовлеченность в социальных сетях, развиваемых муниципальной властью. Но при этом число сервисов сотрудничества и принятия решений уменьшилось в 2023 г. по сравнению с данными, полученными в 2021 г. Характерной чертой является тот факт, что сервисы сотрудничества и принятия решений почти не представлены на интернет-сайтах МО. Однако такую возможность представляют внешние ресурсы общегородского или федерального характера, ссылки на которые приведены на сайтах, и это можно назвать одним из существенных изменений 2023 г. – исследование 2021 г. свидетельствовало, что они либо не работали, либо практически не использовались для местных нужд. Такое положение дел ставит вопрос о том, что возможно следует дополнить экосистему цифровых сервисов на муниципальном уровне новыми параметрами, показывающими их взаимосвязь с сервисами другого уровня управления.

Еще одно важное наблюдение, касающееся ситуации 2023 г., свидетельствует о значительном уменьшении количества страниц в соцсетях общественных движений и еще более значительном уменьшении сервисов сотрудничества на общественных медиаресурсах.

Для моделирования экосистемы электронного взаимодействия в качестве основных элементов экосистемы были взяты три основных параметра: тип медийной (онлайн-среды), тип сервисов участия и размер муниципального образования. Медийные среды включают интернет-сайты, страницы соцсетей и

мобильные приложения платформ и приложений. Типы сервисов электронного участия разбиты на сервисы информирования, сотрудничества (обратная связь и общественные консультации / слушания) и сервисы участия в принятии решений (как правило, это голосование)⁵³⁸.

Хотя автору и ее коллегам не удалось показать эмпирически взаимосвязь между количеством жителей и местными сервисами, размер МО был использован в качестве общей основы для построения упрощенной модели экосистемы электронного участия, как важный параметр, влияющий на качество и содержание социальной среды МО в целом. Было решено визуализировать модель экосистемы в виде куба, чтобы наглядно показать взаимосвязь между всеми тремя основными параметрами модели (рис. 24).

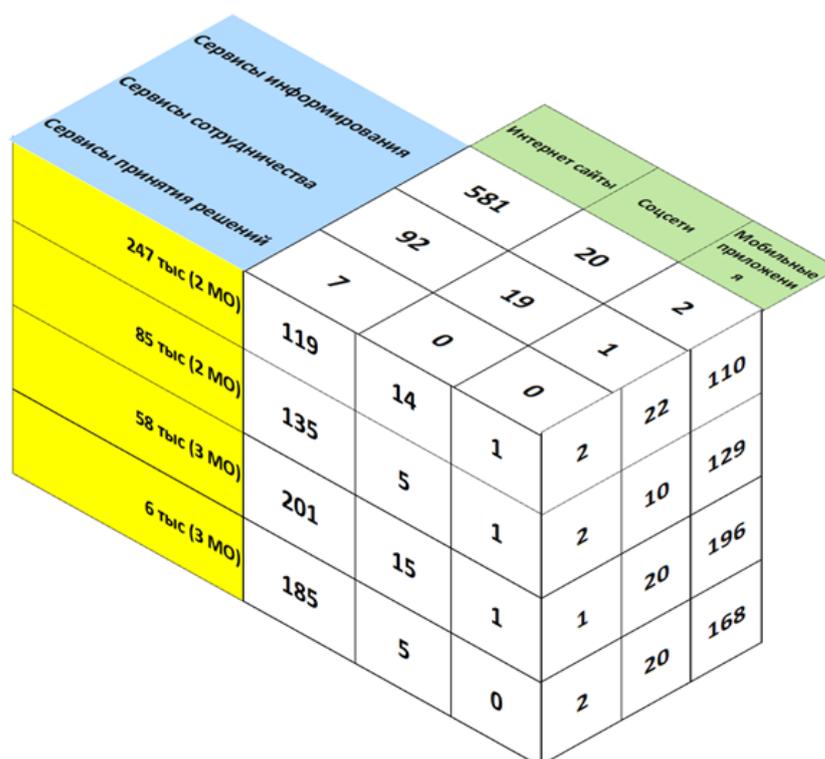


Рисунок 24 – Объемная модель экосистемы электронного взаимодействия – 2021

⁵³⁸ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. 13th International Conference, SCSM 2021, Held as Part of the 23rd HCI International Conference, HCII 2021, Proceedings. Meiselwitz, G. (Eds). Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96.

Каждая видимая стороны куба содержит число соответствующих сервисов. Например, центральный квадрат на верхней горизонтальной поверхности куба с числом 19 говорит о том, что имеется 19 сервисов сотрудничества в среде соцсетей. Левый крайний ряд на вертикальной стороне содержит данные о количестве сервисов в среде интернет-сайтов в зависимости от размера муниципальных образований, а правая вертикальная поверхность куба отражает наличие сервисов по группам численности населения МО; к примеру, имеется 110 сервисов информирования в группе двух МО с общей численностью 247 тысяч жителей и 168 сервисов в трех МО с общей численность 6 тысяч.

Объемная модель электронного взаимодействия выглядит немного по-другому (рис. 25). Центральный квадрат на верхней горизонтальной поверхности куба с числом 29 говорит о том, что имеется 29 сервисов сотрудничества в среде соцсетей. Левый крайний ряд на вертикальной стороне содержит данные о количестве сервисов в среде интернет-сайтов в зависимости от размера муниципальных образований, а правая вертикальная поверхность куба отражает наличие сервисов по группам численности населения МО; к примеру, имеется 12 сервисов сотрудничества в группе двух муниципальных образований с общей численностью 256 тысяч жителей и 9 сервисов в трех муниципальных образованиях с общей численность 6 тысяч.

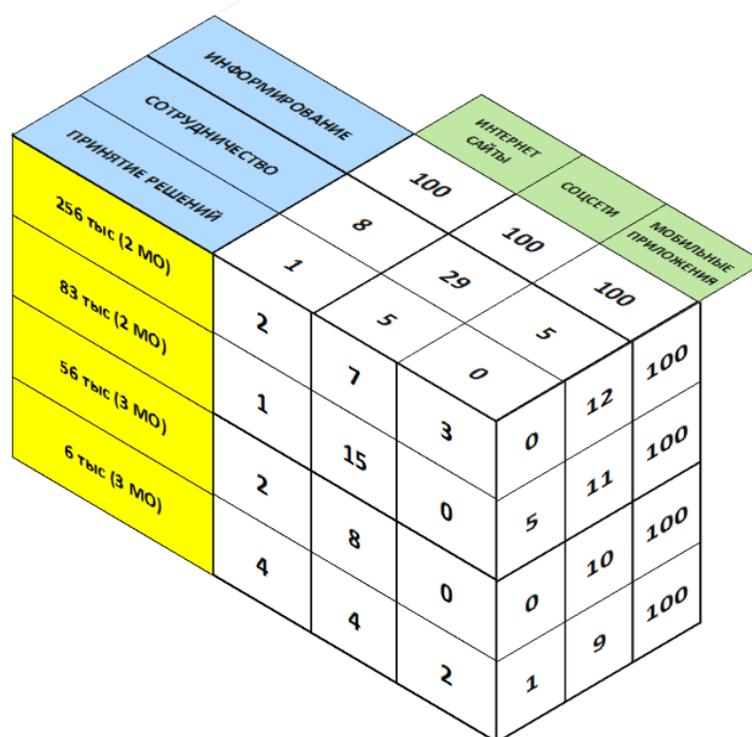


Рисунок 25 – Объемная модель экосистемы электронного взаимодействия – 2023

Фактически эта модель интегрирует результаты исследований в общих аналитических рамках. Ограничением данной модели в том виде, в котором она представлена в диссертации, является невозможность выйти за пределы трех компонентов. Несмотря на это, модель является достаточно комплексной, отражающей основные стороны электронного взаимодействия власти и общества. Таким образом, ответ на вопрос исследования о возможности построить модель экосистемы электронного взаимодействия, основанной на концепции медиаэкологии, которая ставит среду на первый план, нашел подтверждение. Удалось выделить три типа таких сред, как форма онлайн-присутствия в (а) интернете, (б) социальных сетях и (в) мобильных платформах. Хотя очевидно, что эти формы могут пересекаться (например, можно получить доступ и использовать мобильные приложения через веб-сайт), они все же надежно различимы, как показывают результаты исследования.

Полученные результаты говорят о том, что численность населения МО не является определяющим фактором формирования сервисов. Вместе с тем,

полученные данные указывают на существующую зависимость между типом сервиса и типом онлайн-среды.

Технически можно улучшить модель куба за счет наполнения остальных сторон, что даст возможность дополнить модель новыми параметрами и выявить взаимодействие по всем возможным направлениям. Что и было продемонстрировано в других исследованиях. Например, в исследовании на примере Северо-Западного Федерального округа⁵³⁹ для визуализации использовались другие параметры: 4 типа сервисов вместо трех, и выделялся не размер территориального образования, а форма собственности (официальный ресурс, общественный или частный – см. пример на рис. 26).

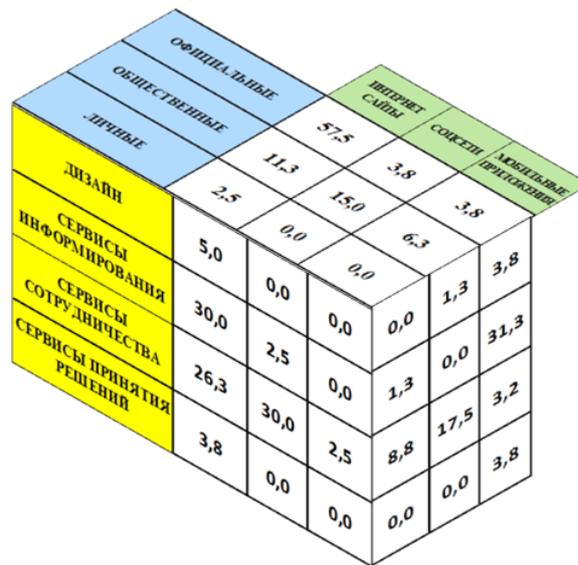


Рисунок 26 – Объемная модель экосистемы электронного взаимодействия (4 параметра)⁵⁴⁰

В исследовании 2023 г. отдельно была построена также объемная модель (рис. 27) информационно-медийной экосистемы цифровых сервисов на общественном уровне, что позволило дополнительно верифицировать применимость и актуальность данной модели.

⁵³⁹ Подробнее см.: Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. P. 87-104.

⁵⁴⁰ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as media ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis. Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 88.

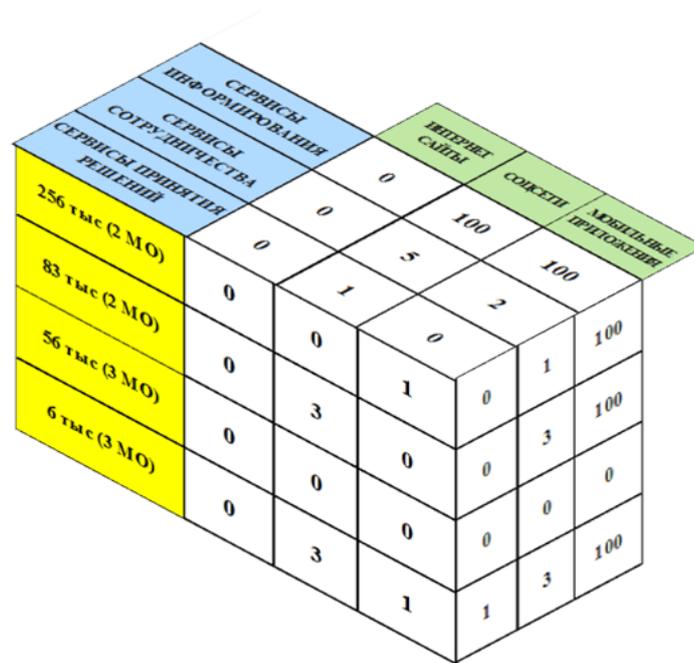


Рисунок 27 – Объемная модель экосистемы на общественном уровне

Важный вывод по результатам моделирования, представленный также в статьях автора⁵⁴¹, заключается в том, что концепция технологического жилья и местности (*technology habitation and locality*) как часть более *широкой концепции информационной экологии теоретически и практически плодотворна для расширения охвата и широты исследования электронного взаимодействия власти и общества*. Связывание технологий электронного участия с уникальным местным контекстом помогает развивать концепцию цифровой идентичности местных сообществ, задавая вопрос: «Кому это принадлежит? С кем и с чем это связано? Через какие отношения?»⁵⁴². Введение аспекта владения сервисами электронного участия как элемента экосистемы помогает лучше понять местные ландшафты электронного участия в целом. К тому же оказалось технически

⁵⁴¹ Misnikov Y., Filatova O., Trutnev D. Empirical Modeling of e-Participation Services as media ecosystems // Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis). Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. 2021. Vol. 12774 LNCS. P. 87-104; Misnikov Y., Filatova O. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. Vol. 13517. P. 81-96.

⁵⁴² Nardi B., O'Day V. Information Ecologies: Using Technology with Heart. MIT Press. 2000. P. 55.

возможным представить эти элементы эмпирически, используя технику куба данных в качестве одного из вариантов моделирования.

Отвечая на исследовательский вопрос о структуре и сервисах электронного взаимодействия, подчеркнем, что во всех муниципальных образованиях, без исключений, вне зависимости от их размера, использовались десятки сервисов, и сервисы информирования являются не просто основными, но определяющими и в значительной степени избыточными, если речь идет о среде сайтов.

Можно предположить, что большое количество сервисов информирования вызвано не столько информационными потребностями жителей, сколько пониманием таких потребностей со стороны властей МО. При этом, как правило, такие сервисы находятся в среде интернет-сайтов. Также во всех случаях сервисы сотрудничества и особенно участия в принятии решений находятся на низком уровне во всех трех онлайн-средах. Хотя социальные сети также выполняют функцию информирования, тем не менее, были выявлены случаи организации дискуссий (так как среда и функционал соцсетей позволяет сделать это технически). Что касается сервисов сотрудничества (общественные консультации и слушания, каналы обратной связи) и участия в принятии решений (как правило, это голосование), то их невысокая доля обусловлена как техническими, так и организационными проблемами реализации. Характерной чертой является тот факт, что такие сервисы почти не представлены в главном меню интернет-сайтов МО, за исключением обратной связи, которая чаще всего (но не всегда) реализована в онлайн-режиме. Как правило, такую возможность представляют внешние ресурсы общегородского или федерального характера, ссылки на которые приведены на сайте. Выборочная проверка функциональности таких внешних сервисов показала, что они практически не использовались для местных нужд в 2021 и 2022 гг. Однако такая же проверка в марте 2023 г. показала, что баннеры, призывающие проголосовать и оставить жалобу на портале госуслуг, работают. Однако в таких орпосах принимает участие слишком небольшое число жителей. Такое положение дел ставит вопрос о том, что, возможно, следует дополнить экосистему участия на муниципальном уровне новыми параметрами,

характеризующие степень «слияния» с сервисами федерального уровня или «контроля» над такими сервисами. Прежде всего, это касается сервисов общественных консультаций и слушаний, которые сложно осуществить технически, но еще сложнее убедить жителей пользоваться ими как социальными практиками. Сервисы в среде мобильных приложений почти отсутствуют.

Такие результаты позволяют сделать новое допущение, постулирующее, что в настоящее время развертывание сервисов информирования не является технически и технологически сложной проблемой, доступной для любых МО. Прежде всего это касается интернет-сайтов, которые, как отмечалось выше, настолько заполнены самой разнообразной информацией, что могут создавать навигационные трудности в поиске определенной информации для рядового неподготовленного пользователя, который скорее всего посещает веб-сайт МО только в случае необходимости. Сервисы сотрудничества мало представлены во всех средах, хотя социальные сети используются для организации неофициальных дискуссий в большей степени по сравнению с веб-сайтами. Последние более задействованы для обратной связи с властями с помощью сервисов официальных обращений. Иными словами, тип сервиса зависит от медийной среды, прежде всего от ее технических особенностей, что влияет на возможности использования, как продемонстрировано на примере различий между веб-сайтами и соцсетями.

Сектор гражданского общества демонстрирует большой интерес к услугам сотрудничества и взаимодействия. Эта тенденция логически подтверждается наблюдением, показывающим, что общественные группы предпочитают социальные сети как средство коммуникации. В целом страницы социальных сетей являются основным типом медиа, доступным на муниципальном уровне, и составляют половину всех доступных ресурсов.

Подытожим. Несмотря на то, что мы не оценивали в указанных исследованиях эффективность и качество инструментов электронного взаимодействия, их *огромное количество указывает на наличие достаточных возможностей для электронного взаимодействия власти и общества.*

Тем не менее, следует также протестировать другие методы, чтобы продемонстрировать преимущества и недостатки экосистемного подхода, помимо его использования в качестве метафоры. Для более полной реализации потенциала подхода, основанного на информационной экологии и медиаэкологии, необходимо уделять больше внимания обнаружению и изучению скрытых сетей взаимоотношений в локальной информационной экологии, более конкретно касаясь субъектов электронного взаимодействия. Автор планирует это делать в рамках нового исследовательского проекта, поддержанного РНФ и Санкт-Петербургским научным фондом в марте 2023 года⁵⁴³, проводя исследования уже только на уровне Санкт-Петербурга.

Важным шагом в данном направлении стало проведение анкетного опроса среди муниципальных служащих Санкт-Петербурга. Муниципальные служащие представляют собой чрезвычайно интересный объект для исследования, так как они ближе всего находятся к гражданам, можно говорить, что они находятся «между властью и гражданами» и выражают мнение одновременно и как жители, и как представители власти.

Целью опроса, данные которого представлены ниже, а также в выступлении автора на одной из конференций, «стало выявление отношения представителей муниципалитетов Санкт-Петербурга к цифровым сервисам, а также изучение успешности их применения в работе органов местного самоуправления. Опрос был проведен в рамках вышеупомянутого грантового проекта»⁵⁴⁴, выполняемого под руководством автора диссертации, при сотрудничестве с Советом муниципальных образований Санкт-Петербурга. Респондентами анкетного опроса, проведенного летом 2023 года⁵⁴⁵, выступили *101 муниципальный служащий* из следующих муниципальных образований Санкт-Петербурга: муниципальный округ Академическое, муниципальный округ Васильевский,

⁵⁴³ «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (грант РНФ 23-18-20079, руководитель О.Г. Филатова).

⁵⁴⁴ См. подробнее: Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С. 330-332.

⁵⁴⁵ Использовалась профессиональная платформа «Анкетолог».

муниципальный округ Красненькая речка, город Красное село, город Кронштадт, муниципальный округ Малая Охта, город Петергоф, муниципальный округ Светлановское, муниципальный округ Финляндский округ, посёлок Шушары и др. Профессиональными интересами респондентов являются благоустройство, бюджетный процесс, кадровое делопроизводство, муниципальные закупки, опека и попечительство, социальная политика, юриспруденция и др.

Как было указано в нашем докладе, где впервые представлялись итоги исследования, «в целом осведомленными о существовании городских цифровых сервисов оказались 90,1% опрошенных муниципальных служащих и 87,9% из них используют цифровые сервисы в своей работе. Причем большинство использующих цифровые сервисы в своей работе обращаются к ним часто (ежедневно) – 47,5% или более-менее регулярно (несколько раз в неделю) – 30%. Чаще всего цифровые сервисы в своей работе используют респонденты, назвавшие своим профессиональным интересом благоустройство территории, – 34,2% от обращающихся к цифровым сервисам ежедневно»⁵⁴⁶.

На вопрос о том, какие сервисы используются чаще – федеральные или региональные – 40% респондентов ответили, что «используют в работе федеральные и региональные цифровые сервисы с примерно одинаковой частотой. 35% опрошенных чаще обращаются к региональным цифровым сервисам, нежели федеральным; 25% респондентов чаще обращаются к федеральным цифровым сервисам, нежели региональным»⁵⁴⁷.

Опрос показал, «что подавляющее большинство респондентов – 93,7% – считают функционал цифровых сервисов удобным и облегчающим им работу (варианты ответа «да» (36,2%) и «скорее да» (57,5%)). Также большинство респондентов – 93,1% – согласны с утверждением, что использование в работе ОМСУ городских цифровых сервисов повышает качество предоставляемых услуг (варианты ответа «да» (38,6%) и «скорее да» (54,5%)). По мнению 77,2%

⁵⁴⁶ Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.330.

⁵⁴⁷ Там же, с. 331.

опрошенных, городские цифровые сервисы являются полезной разработкой, благодаря которой граждане получают возможность напрямую взаимодействовать с органами власти»⁵⁴⁸.

Муниципальные служащие в основном (56,4%) считают, что городские цифровые сервисы помогают выстроить конструктивный диалог между населением и органами власти. 60,4% опрошенных указали, что такие сервисы являются способом снижения уровня социального напряжения в обществе за счет налаживания механизма обратной связи. 54,5% экспертов согласились с утверждением, что городские цифровые сервисы повышают эффективность принимаемых решений за счет учета мнения граждан. 64,4% респондентов считают, что благодаря использованию городских цифровых сервисов повышается эффективность работы органов муниципальной власти за счет улучшения взаимодействия различных ведомств.

Как и в случае с экспертами из региональных органов власти, почти поровну разделились мнения по поводу того, способствует ли использование цифровых сервисов, повышению уровня доверия к власти со стороны населения: 41,6% респондентов уверены, что сервисы способствуют повышению уровня доверия к власти со стороны населения, но 39,6% опрошенных затруднились с определением степени своего согласия с этим утверждением.

Далее, «84,1% муниципальных служащих отметили, что городские цифровые сервисы можно назвать эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города (варианты ответа «да» (27,7%) и «скорее да, чем нет» (56,4%)). При этом только 18,9% респондентов не рассматривают городские цифровые сервисы эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города (варианты ответа «нет» (4%) и «скорее нет, чем да» (11,9%)).

⁵⁴⁸ Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.331.

Сторонники первой точки зрения чаще всего поясняли свой ответ следующим образом:

- цифровые сервисы экономят время как граждан, так и муниципальных служащих»⁵⁴⁹:
- «цифровые сервисы удобны для коммуникации власти и общества»⁵⁵⁰:
 - «Каждый может поучаствовать в решении тех или иных вопросов, несмотря на местоположение и время»;
 - «Любой гражданин при любом местонахождении и в любой момент времени может обратиться к органам власти, как с вопросами, так и с предложениями»;
 - «Диалог с жителями не привязан ко времени»;
 - «Обеспечивают возможность удалённого взаимодействия граждан с государственными организациями»;
- «цифровые сервисы обеспечивают вовлечение жителей муниципального образования в управленческие процессы»⁵⁵¹:
 - «Наличие диалога всегда положительно влияет на принятие решений»;
 - «Учитываются мнения жителей при формировании адресных программ благоустройства»;
 - «Обеспечивается обратная связь зарегистрированных на территории муниципального образования жителей»;
 - «Происходит вовлечение граждан в процесс принятия решений по вопросам управления городской средой».

Однако «сторонники противоположной версии в качестве пояснения своего мнения привели следующие доводы:

⁵⁴⁹ Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.330-332.

⁵⁵⁰ Там же.

⁵⁵¹ Там же.

- цифровые сервисы могут быть сложны в использовании:
 - «Многие жители не умеют пользоваться цифровыми сервисами»;
- «Старшее поколение может испытывать сложности при использовании городских цифровых сервисов»; цифровые сервисы не могут обеспечить реального диалога власти и общества в силу опосредованности коммуникации:
 - «Цифровые сервисы обезличивают. Жители обращаются напрямую и лично, чтобы обсудить нюансы, решить конкретную задачу с помощью конкретного должностного лица. Электронные сервисы удобны при получении личных документов, технических паспортов. В остальном, вопросы, которые решаются, например, в органах местного самоуправления, как правило, комплексные, обговариваемые на уровне диалога с жителями»;
 - «Дистанционно ничего не решается»;
 - «Нужно взаимодействовать непосредственно через общение»; цифровые сервисы не обеспечивают вовлечение граждан в управленческие процессы, практика их применения фиктивна:
 - «Голосование по каким-либо проектам – это не диалог, это просто выбор предложенных вариантов»⁵⁵².

В какой-то мере респонденты подтвердили нашу гипотезу, выдвинутую еще на региональном уровне, относительно процессов централизации и усиления контроля вышестоящих уровней власти над нижестоящими: большинство опрошенных (66,3%) утверждают, что городские цифровые сервисы увеличивают степени контроля за деятельностью муниципальных и государственных служащих.

Безусловно, участники опроса отметили трудности и проблемы цифрового взаимодействия. Так, 25% респондентов, использующих цифровые сервисы в своей работе⁵⁵³, сталкивались с низким уровнем коммуникации между

⁵⁵² Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.331.

⁵⁵³ Там же.

районной/городской администрацией и местным органом самоуправления; по 23,7% – с отсутствием интуитивно понятного интерфейса и общей сложностью эксплуатации и с недостаточной проработкой предлагаемых опций (не хватает каких-то конкретных опций, например, возможности просмотра статистики); 20% – с большим количеством запросов со стороны граждан, обращающихся через электронные городские порталы обращений; 18,7% – с медленным темпом работы; 1,2% – с непривлекательным дизайном.

Среди проблем, возникающих при работе с городскими цифровыми сервисами, сотрудники муниципалитетов называли следующее:

- повышение нагрузки – 58,4% респондентов;
- технические сбои, неполадки – 52,5%;
- недостаток необходимой для работы информации – 22,8%;
- отсутствие необходимых навыков у сотрудников – 18,8%;
- отсутствие чётких требований и регламентаций работы – 18,8%;
- излишняя строгость и контроль руководства – 9,9%;
- отсутствие необходимого оборудования – 8,9%.

Респонденты «считают, что на развитие городских цифровых сервисов могут оказать влияние следующие факторы:

- повышение цифровой грамотности населения – 57,4% опрошенных;
- реклама городских сервисов в общественных местах – 40,6%;
- появление новых сервисов, предлагающих удовлетворение новых потребностей – 37,6%;
- снижение масштабов цифровых угроз населению (мошенничество, торговля данными) – 35,6%;
- увеличение доверия граждан к власти – 30,7%;

- появление новых сервисов, предлагающих возможности горизонтальных взаимодействий разных групп населения (сервисы НКО, общественных слушаний и т. п.) – 25,7%»⁵⁵⁴; а также:
- тотальная цифровизация всех услуг – 18,8%;
- увеличение доверия граждан друг к другу – 16,8%;
- удешевление услуг цифровой связи – 15,8%.

Отдельно исследовалось отношение к цифровым сервисам для ОМСУ. 73,3% экспертов считают, что необходимо разрабатывать и внедрять «городские сервисы для муниципалитетов (варианты ответа «да» (30,7%) и «скорее да, чем нет» (42,6%))»⁵⁵⁵. Остальные 26,7% опрошенных не согласны с этим утверждением (из них: «скорее нет, чем да – 19,8%, нет – 6,9%).

Среди ответов на открытый вопрос о предлагаемых для муниципалитетов сервисах интересны следующие:

- 1) Приложение «Мой Городок»
- 2) Достаточно действующих, но увеличить в них функциональные возможности
- 3) Общий реестр работ на год от разных организаций одного округа: местная администрация, государственное учреждение «Жилищное агентство», садово-парковое предприятие, управляющая компания, администрация района
- 4) Установка цифровых сервисов, разработанных для органов исполнительной власти для муниципалитетов, на бесплатной основе
- 5) Расширение перечня сервисов по получению муниципальных услуг

⁵⁵⁴ Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.331.

⁵⁵⁵ Там же.

- 6) Сервисы, позволяющие проводить онлайн-трансляции заседаний муниципальных советов
- 7) Электронная карта территории всех муниципальных образований с привязкой данных из всех комитетов, взаимодействие баз данных между муниципалитетами
- 8) Карта полномочий муниципального образования

Среди трудностей, которые могут возникнуть при внедрении, ряд экспертов выделили следующее:

- проблемы с финансированием муниципальной информатизации: «Не отработана система финансирования мероприятий по муниципальной информатизации. Развитие и применение информационных технологий, формирование и актуализация информационных ресурсов для целей управления муниципалитетов не входят в состав определенных ФЗ № 131 «О местном самоуправлении» направлений деятельности и зон ответственности ОМСУ»;
- недоверие локальным цифровым сервисам: «Есть доверие к Порталу государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги), через это приложение можно внедрить приложение, в котором жители смогут общаться с представителями своего муниципального образования. Либо можно сделать отдельное цифровое приложение. Власть дискредитировала работу города, как в уборке, так и в благоустройстве, и в мусорной реформе. Жители решат, что это очередное отмывание денег. Нужно делать через Портал государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги) или в качестве отдельного приложения»;
- неравный доступ граждан к цифровым услугам: «Среди прочих проблем цифровизации особенно хочу выделить необходимость обеспечения равного доступа граждан разного возраста и материального достатка к цифровым услугам»;

- проблема анонимности в интернет-пространстве: «Важно соблюсти баланс между соблюдением закона о персональных данных и личной ответственностью (о которой, поощряя анонимность, подчас просто забывают)»;
- техническая необорудованность ОМСУ: «В органах местного самоуправления достаточно устаревшее программное обеспечение, техника и рабочие места».

Респонденты, которые указали, что «не используют цифровые сервисы в своей работе»⁵⁵⁶, тем не менее, все равно подчеркивают их значимость:

- «цифровые сервисы – эффективный инструмент при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города (81,8%; варианты ответа «да» (27,2%) и «скорее да, чем нет» (54,5%));
- цифровые сервисы являются полезной разработкой, благодаря которой граждане получают возможность напрямую взаимодействовать с органами власти (81,8%);
- цифровые сервисы помогают выстроить конструктивный диалог между населением и органами власти (63,6%);
- цифровые сервисы повышают нагрузку на муниципальных и государственных служащих (72,7%)»⁵⁵⁷;
- являются способом снижения уровня социального напряжения в обществе за счет налаживания механизма обратной связи (63,6%).

Таким образом, проведенный опрос продемонстрировал большое внимание муниципальных служащих к развитию различных цифровых сервисов, понимание необходимости их совершенствования и осознание их большого потенциала для электронного взаимодействия власти и общества – в данном случае, на местном уровне.

⁵⁵⁶ Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.331.

⁵⁵⁷ Там же.

Дополнительно, опрос служащих ОМСУ подтвердил на местном уровне наш «вывод о том, что пока мы не можем говорить о *формировании целостной экосистемы* электронного взаимодействия»⁵⁵⁸, но, тем не менее, можем констатировать наличие достаточных *возможностей* для электронного взаимодействия власти и общества.

Необходимо отметить, что выявленные тенденции в основном согласуются с другими исследованиями в различных странах, где такие исследования проводились. Существует мало достоверных свидетельств того, что муниципалитеты построили технологически и социально зрелые инфраструктуры, опосредованные электронным участием, которые можно было бы рассматривать как целостные экосистемы участия и расширения прав и возможностей граждан. Практически везде более интерактивные формы электронного участия доступны в гораздо меньшей степени по сравнению с информационным обеспечением. Так, Костопулу и др. оценили веб-сайты 325 греческих муниципалитетов с точки зрения развития электронного участия в 2017-2018 гг.⁵⁵⁹. Исследование показало, что хотя 60% муниципалитетов присутствуют в социальных сетях, только 7% из них используют мобильные каналы. В целом, результаты показывают, что использование электронных консультаций и электронного принятия решений продвигается медленнее по сравнению с более развитыми сервисами информирования, при этом «...только несколько онлайн-инструментов, повышающих доверие граждан к местному самоуправлению, используются для сбора информации от граждан» (чат и социальные сети)⁵⁶⁰. Другие исследования предоставляют аналогичные данные, утверждая, что внедрение платформ электронного участия местными органами власти для вовлечения граждан в процессы консультаций и принятия решений остается сложной задачей⁵⁶¹, когда муниципалитеты в основном используют свои веб-сайты для информирования

⁵⁵⁸ Метелева А.С., Слав Ю.Э., Филатова О.Г. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). СПб.: СПОИСУ, 2023. С.332.

⁵⁵⁹ Costopoulou C., Ntaliani M., Ntalianis F. Evolution of e-participation in Greek local government Information Polity. 2021. Vol. 26, №. 3. P. 311-325.

⁵⁶⁰ Там же, p. 323.

⁵⁶¹ Naranjo-Zolotova M., Oliveira T., Casteleyn S., Iranic Z. Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community. Government Information Quarterly. 2019. Vol. 36. I. 3. 2019. P. 536-545.

граждан о текущих процессах принятия решений, тем самым укрепляя традиционную представительную демократию, а не углубляя демократическое участие граждан.

Таким образом, «несмотря на изменившийся сетевой ландшафт, на то, что большая часть новейшей цифровой среды – это платформы и приложения на базе смартфонов, электронное взаимодействие власти и общества по-прежнему сводится к информированию – через сайты и социальные сети. Сервисы сотрудничества мало представлены во всех медийных средах. Самый слабый сервис – участие в принятии решений. Роль среды мобильных приложений является минимальной в отношении всех сервисов участия. Однако нельзя не подчеркнуть, что некоторые медиасреды могут отвечать конкретным требованиям электронного участия все же лучше, чем другие. Так, например, среда социальных сетей более предпочтительна для сервисов сотрудничества и консультаций, особенно если мы говорим об общественно-гражданских ресурсах, так как она дает возможность реализовать публичные консультации и обсуждения без особых усилий и специальных технических решений»⁵⁶². Логично предположить, что, например, Telegram-каналы могут стать важным инструментом информирования, что заставит со временем пересмотреть подходы к использованию местных интернет-сайтов в этих целях.

Представленное исследование «демонстрирует зарождение на «низовом» уровне в России феноменов публичного взаимодействия в интернете, которое базируются на электронном участии – информировании и сотрудничестве»⁵⁶³. Однако переход от пассивного к активному участию в принятии решений, который приводит к расширению прав и возможностей граждан, еще не произошел. Такой вывод коррелирует с выводами наших исследований,

⁵⁶² Филатова О.Г. Медийная среда электронного участия: исследование сервисов на муниципальном уровне // Российская пиарология: тренды и драйверы. СПб., 2021. С. 190.

⁵⁶³ Там же.

касающихся государственных коммуникаций и на других – федеральном и региональном уровнях власти⁵⁶⁴.

Можно предположить, что дальнейшее распространение мобильных платформ и приложений (каналов, чатов, сообществ) может привести к более значимым различиям между сервисами и медийной средой. Такие различия будут обусловлены не только техническими особенностями, но и типом пользовательских предпочтений. Особенно это касается молодежи, которая почти исключительно пользуется мобильными приложениями и редко посещает традиционные интернет-сайты. Дополнительные исследования необходимы, чтобы понять, в какой степени существующие сервисы и медийные среды отражают реальные потребности и предпочтения в разрезе социальных групп для выработки новых технических решений по расширению возможностей электронного участия. И если «медиа – это сообщение», то используемые медиа потенциально будут иметь не меньшее значение, чем сама практика взаимодействия в интернет-среде. Этот вывод нуждается в дальнейшем обосновании и совершенствовании методики, позволяющей выявлять условия, при которых электронное взаимодействие власти и общества будет развиваться в дальнейшем.

В целом реализация концепции цифрового взаимодействия власти и общества требует учета множества факторов, в числе которых, например, политический дизайн публичной политики, качество социального капитала, установки граждан на участие в принятии государственных решений и заинтересованность местной власти в использовании цифровых сервисов, которые еще подлежат дальнейшим исследованиям.

⁵⁶⁴ Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2020. Т. 13, № 2. С. 72-91; Филатова О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. Т. 21. С. 26-41; Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография. СПб.: Алетейя, 2020. 346 с.

Подводя итоги главы, мы можем аргументированно, основываясь на анализе научного дискурса и на результатах проведенных исследований, выделить несколько этапов развития электронного взаимодействия власти и общества в России и обозначить новые тренды на всех уровнях управления в России.

Мы выделили три этапа: *информационный, институционально-информационный и консультационный*. Новые возможности и новый уровень цифрового взаимодействия не только позволяет гражданам и бизнесу получать доступ к правительственной информации, но и открывает новые формы сотрудничества между ними и государственными организациями, позволяя в перспективе перейти к идеальной модели «(со)участвующего взаимодействия».

В целом развитие цифровых технологий стимулировало появление новых подходов, поощряемых государством, для улучшения взаимодействия с гражданами.

Выходя за рамки диадного общения, использование различных сервисов и цифровых платформ участия, социальных сетей, чат-ботов приводит к развитию новой формы взаимодействия между множеством заинтересованных сторон. Если, например, в прежнюю, «доцифровую эпоху», местные органы власти не могли починить разбитые дороги или сломанные скамейки, или светофоры и пр., пока они сами не выявят проблему, то нынешнее сотрудничество между властью и обществом на основе цифровых платформ позволяет организовать новое предоставление государственных услуг. Люди, обнаружившие проблему, информируют органы власти с помощью технологий. С помощью инициативных лиц правительство может быстрее устранять дефекты инфраструктуры, поскольку оно получает доступ к информированности граждан.

Причем, как упоминалось в первой главе, исследования показывают, что люди с разными социально-демографическими характеристиками, мотивами и коммуникативным поведением предпочитают общаться с органами власти по

разному количеству и типу каналов⁵⁶⁵. Например, при решении вопросов городского развития жители Санкт-Петербурга могут использовать как городские порталы (например, «Наш Санкт-Петербург» или официальные страницы в социальных сетях и мобильные приложения), так и создавать онлайн-каналы для самоорганизации локальных сообществ (например, чаты ТСЖ в мессенджерах). Представляется, что использование городских порталов для «вертикальной» коммуникации с органами власти и создание площадок «горизонтальной» коммуникации с соседями, хотя и могут быть направлены на решение схожих задач, предполагают разное соотношение институционального доверия (т.е. доверия к институтам власти) и социального капитала (т.е. межличностного доверия и сетевого взаимодействия граждан). Можно предположить, что те граждане, которые используют городские порталы для решения локальных проблем («Наш Петербург» и др.), обладают большим уровнем институционального доверия, уровень которого будет меняться в зависимости от опыта использования цифровых сервисов. С другой стороны, у тех, кто больше полагается на решение проблем силами локального сообщества, будет большая предрасположенность к использованию «гражданских» каналов коммуникации и больший уровень социального капитала. Исходя из этого, представляется необходимым выявлять эффективность, полезность и результативность использования экосистемы городских сервисов, а также проследить степень взаимовлияния использования цифровых сервисов (как городских, так и негосударственных), институционализированного доверия и социального капитала. Ответы на эти и другие вопросы планируется получить по итогам реализации нового проекта⁵⁶⁶, с использованием экосистемного подхода, разработанного в рамках данной диссертации.

⁵⁶⁵ How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind; Эффекты и риски цифровизации государственного управления: оценка граждан / В.Н. Южаков; Центр технологий государственного управления РАНХиГС [Международный круглый стол «Проблемы правового регулирования цифровизации публичной власти». МГУ, Москва, 19.04.2023 г. Презентация].

⁵⁶⁶ Речь идет об уже упоминаемом проекте «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (2023-2025 гг.),

В последнем параграфе второй главы, опираясь на реальные эмпирические данные, нам удалось впервые в международной и российской практике разработать методiku, позволившую инвентаризировать все цифровые сервисы взаимодействия государства и граждан в зависимости от уровня их территориально-управленческой локализации, институционально-организационной принадлежности, администрирования, предоставления и получения услуг в разрезе соответствующих медийных сред. Постоянное развитие таких сред «ведет к большому разнообразию возможностей взаимодействия и участия, изменяя и усложняя тем самым поведенческие предпочтения»⁵⁶⁷ городских жителей и меняя их представление об институтах власти. Недостаточный учет подобных трансформаций снижает пользу (общественную и индивидуальную), эффективность и результативность экосистемы цифровых сервисов.

И хотя мы не можем подтвердить гипотезу о том, что в настоящее время в России на каком-либо из уровней управления сложилась цельная, эффективно функционирующая медиаэкосистема электронного взаимодействия, нам удалось визуализировать составляющие такой медиаэкосистемы.

Разработанная модель экосистемы коммуникации и взаимодействия власти и жителей позволит в дальнейшем проводить локальные эмпирические исследования на уровне города, района, муниципалитета с целью выявления социальных эффектов (или их отсутствия) по результатам внедрения конкретных проектов цифровизации. Такие исследования необходимы как для научной сферы, так и для лиц, принимающих решения в сфере территориального развития.

Однако на наш взгляд, создание реально действующей, цельной экосистемы взаимодействия власти и общества должно сопровождаться разработкой реально работающих прототипов элементов экосистемы (инструментов взаимодействия). В следующей главе будут представлены технические требования к таким

поддержанного Российским и Санкт-Петербургским научным фондом (проект № 23-18-20079), выполняемом под руководством автора диссертации.

⁵⁶⁷ Филатова О.Г., Чугунов А.В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. № 18(2). С. 123.

инструментам. Эти инструменты, позволяющие на основе искусственного интеллекта конструировать системы обратной связи с гражданами в форме онлайн-диалогов и консультаций, могут стимулировать дискуссии среди граждан и демонстрировать агрегированный анализ общественного мнения, оптимизируя сотрудничество государства и граждан в интересах создания целостной экосистемы электронного взаимодействия. Поэтому представляется, что необходимы исследования не только инфраструктурной составляющей, но и исследования комментариев и дискуссий, которые ведут в интернете граждане, обсуждая актуальные социально-политические темы на различных площадках, в том числе на страницах органов власти в социальных сетях. Об этом пойдет речь в следующей главе.

ГЛАВА 3

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОТРУДНИЧЕСТВА ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В ИНТЕРЕСАХ ФОРМИРОВАНИЯ УСТОЙЧИВОЙ ЭКОСИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Как уже отмечалось в первой главе, если вслед за Ю. Хабермасом рассматривать интернет как демократичную публичную площадку, на которой люди могут выражать свои мнения, взаимодействовать друг с другом и властью, то большое значение приобретает такое понятие, как интернет-дискурс. Исследования показывают, что в равной степени людей интересует также реакция на их мнения других граждан, а не только власти. Очень часто «именно дискуссии среди самих граждан позволяют выявить все многообразие и глубину коллективного мнения»⁵⁶⁸.

Необходимо подчеркнуть, что эмпирический анализ успешности дискурсивных практик электронного взаимодействия власти и общества невозможен без использования специальной методики, ведь эти практики далеко не всегда имеют квантифицируемый результат, а представляют собой довольно разрозненные ветки обсуждений на многочисленных онлайн-платформах. Сложность их анализа, связанная с большим объемом данных и техническим несовершенством существующих методик, зачастую заставляет отбрасывать или необоснованно упрощать этот важный в научном и практическом плане сегмент активности граждан в интернете. Причем анализ онлайн-дискурса является сложной задачей и для исследователей, и для его участников, и для тех, на ком лежит ответственность за принятие политических решений, «поэтому в настоящее время отсутствуют надежные и простые в использовании работниками органов власти и управления инструменты взаимодействия с общественностью для вовлечения граждан в процессы принятия решений (например, через общественные консультации и обсуждения). Как правило, все существующие системы такого вовлечения

⁵⁶⁸ Misnikov Y. How to read and treat online public discussions among ordinary citizens beyond political mobilisation: Empirical evidence from the Russian-language online forums // Digital Icons: Studies in Russian, Eurasian and Central European New Media. Leeds, 2012. Vol. 7. P. 1-37.

(например, «Активный гражданин» правительства Москвы) не предусматривают обсуждения и диалога, а основаны почти исключительно на принципе рейтингового голосования по уже предварительно сформированной властью повестке. Происходит подмена понятия «мнение» поданным голосом без предварительного обсуждения вопроса, хотя известно, что такое обсуждение способно менять результаты голосования. Таким образом, принятие решений не учитывает информацию о мнениях и позициях других участников обсуждения. Также отсутствуют удобные и понятные инструменты и общие правила для совместного создания контента и дизайна, например, в сфере публичных услуг в рамках механизма прямого сотрудничества между органами управления и гражданами в контексте активно развивающейся на Западе парадигмы взаимодействия, известной как co-production, co-creation, collective intelligence (например, в сфере обсуждения направлений использования местных бюджетов)⁵⁶⁹. За рубежом создано множество различных приложений и платформ, способствующих проведению публичных дискуссий в интернете по общественно значимой проблематике»⁵⁷⁰. Это, к примеру, такие платформы и приложения, как Opinion Space и CAFE, California Report Card (CITRIS Data and Democracy Initiative)⁵⁷¹, созданные в AutoLab Университета Беркли (Berkeley Laboratory for Automation Science and Engineering) на основе Collaborative Assessment and Feedback Engine. Эти платформы нацелены на использование технологий для улучшения и упрощения процесса вовлечения граждан с целью выражения ими своего мнения по вопросам социальной политики органов власти на уровне штата, включая функции динамической визуализации данных. Есть много разнообразных решений и инструментов, особенно с акцентом на визуализацию аргументов на основе лингвистических методов обработки (Natural Language Processing).

⁵⁶⁹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 323-324.

⁵⁷⁰ Там же.

⁵⁷¹ CITRIS Data and Democracy Initiative . URL: <https://citris-uc.org/research/project/the-collaborative-assessment-and-feedback-engine-cafe/> (дата обращения: 07.05.2023).

В целом понимание вышеуказанных сложностей позволило разработать авторский подход к исследованию интернет-дискуссий, изложенный в первом параграфе данной главы и подробнее – в целом ряде публикаций⁵⁷². Во втором параграфе выявляются возможности использования нейронных сетей для анализа современных коммуникативных процессов в интернете. А в третьем – представлены разработанные автором⁵⁷³ технические требования к конструированию систем обратной связи с гражданами в форме онлайн-консультаций, которые могут стимулировать дискуссии среди граждан и демонстрировать в режиме реального времени агрегированный анализ

⁵⁷² См.: Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61; Bolgov R., Tarnavsky A., Filatova O. Analysis of public discourse about the Donbas conflict in Russian social media // Proceedings of the 11th International Conference on Cyber Warfare & Security, Boston, USA, Published by Academic Conferences and Publishing International Limited Reading, UK. 2016. P. 37-47; Chugunov A., Filatova O., Misnikov Yu. Online Discourse as a Microdemocracy Tool: Towards New Discursive Epistemics for Policy Deliberation // ICEGOV '16 Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. NY, USA. 2016. P. 40-49; Chugunov A., Filatova O., Misnikov Y. Citizens' deliberation online as will-formation: the impact of online media identity discourse outcomes in Russia // Lecture Notes in Computer Science. Springer Verlag. 2016. Vol. 9821. P. 67-82; Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180-192; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 320-340; Filatova O., Kabanov Y., Misnikov Y. Public Deliberation in Russia: Deliberative Quality, Rationality and Interactivity of the Online Media Discussions // Media and Communication. 2019. Vol. 7, Iss. 3. P. 133-144; Begen P., Misnikov Y., Filatova O. Application of automated tools in researching internet discourses: Experience of using the recurrent neural networks for studying discussions on pension reform // 21st Conference on Scientific Services and Internet. CEUR Workshop Proceedings. Vol. 2543. P. 336-344; Филатова О.Г., Волковский Д.В. Результаты анализа интернет-дискуссий о повышении пенсионного возраста в России // Управленческое консультирование. 2020. № 5. С. 176-182; Чугунов А.В., Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. и др. Программный комплекс дискурс-анализа для автоматизации процесса кодировки цифрового контента публичных интернет-дискуссий, регистрационный № 2020666527 от 10.12.2020; Filatova O., Volkovskii D. The Online Discourse as a Form of E-Participation: The Experience of Internet Discourse Research in Russia // Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ACM New York, NY, USA. 2020. P.326-333; Filatova O., Volkovskii, D. Online Deliberation on Social Media as a Form of Public Dialogue in Russia // 24rd International Conference "Internet and Modern Society. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3090. P. 146-156; Volkovskii D., Filatova O., Bolgov R. Social media deliberation: civil or uncivil, reasoned or unreasoned? // SEE eDem and eGov Days2022. Conference Proceedings. ACM. 2022. P. 21-27; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Подходы к изучению делиберативности интернет-дискуссий // Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты. М., 2015. С. 346-352; Филатова О.Г., Волковский Д.В. Интернет-дискурс как форма электронного участия: методология исследования (на примере дискуссий о пенсионной реформе) // Журналистика-2019: стан, праблемы і перспектывы. Минск, 2019. С. 400-404; Филатова О.Г. Онлайн-дискурс как форма гражданского участия: промежуточные итоги исследования // Трасектории политического Развития России: институты, проекты, акторы. М., 2019. С. 412-413; Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Волковский Д.В., Беген П.Н. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 3. СПб, 2019. С. 102-115; Filatova O.G., Volkovskii D.V. The socio-political discourse in the era of digital transformation: the experience of internet discourse research // La communication ctuelle. Dicours de transformayions. Recueil d'aarticles. Paris: L'Harmattan, 2019. P. 8-18; Филатова О.Г., Волковский Д.В. Анализ качества социально-политических дискуссий в Интернете: тестирование методологии. // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 4. СПб., 2020. С. 96-114; Филатова О.Г., Волковский Д. В., Беген П. Н. Методология дискурс-анализа: от ручного подсчёта данных к машинному обучению // Научный сервис в сети Интернет. М.: Институт прикладной математики им. М.В. Келдыша РАН, 2020. С. 612-621.

⁵⁷³ Совместно с экспертом ООН Ю.Г. Мисниковым.

коллективного мнения. Ведь *создание реально действующей экосистемы взаимодействия власти и общества должно сопровождаться разработкой именно таких реально работающих прототипов элементов экосистемы (инструментов взаимодействия).*

3.1. Делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества: авторский подход, инструментарий исследования, кейсы

Концептуальный подход, представленный ниже, «предлагает теоретически и технологически обоснованные способы дискурс-анализа повседневных дискуссий граждан в интернете для понимания степени их делиберативности и увязки результатов дискуссий с существующим политическим процессом»⁵⁷⁴. Конечная цель проведенных исследований интернет-дискурса заключается в том, чтобы доказать, что имеются дискуссии, которые могут рассматриваться как «форма электронного взаимодействия власти и общества, – они диалогичны, достаточно цивилизованы, рациональны (если отбросить неизбежный информационный шум), т.е. дискурсивно делиберативны, а значит – демократичны, если исходить из концепции делиберативной демократии»⁵⁷⁵.

Мы предлагаем использовать «апробированный и хорошо известный дискурсивный инструментарий, предложенный Юргеном Хабермасом в теории коммуникативной этики и в рамках более широкой концепции делиберативной демократии»⁵⁷⁶, т.е. демократии, основанной на дебатах и диалоге в публичном пространстве современного общества. «Коммуникацию и дискурс Хабермас рассматривает не просто как взаимодействие как минимум двух способных говорить и действовать субъектов, вступающих (с помощью вербальных и

⁵⁷⁴ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 320

⁵⁷⁵ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

⁵⁷⁶ Там же.

невербальных средств) в межличностные отношения»⁵⁷⁷, но как взаимодействие, происходящее по поводу важных в общественном и политическом плане вопросов. Коммуникативное действие стороны предпринимают, чтобы в идеале достичь согласия по поводу какого-либо значимого для обоих субъектов вопроса (в противовес инструментальному действию, которое направлено на достижение успеха только одной из сторон)⁵⁷⁸. Если согласие невозможно в силу принципиальных различий принятых позиций, ключевым моментом является достижение максимального понимания друг друга. Хабермас подчеркивал, что коммуникация в таком действии ведется именно между субъектами, а не субъектом и объектом, то есть стороны обладают равным статусом и возможностями, поэтому ведут уважительный диалог на базе аргументации, и главным критерием, определяющим дискурс, являются условия «публичной, равноправной и непринужденной коммуникации, соблюдаемые в сократическом диалоге»⁵⁷⁹. При этом важно узнать мнение не столько всех возможных участников диалога, что практически не осуществимо, сколько создать условия для привлечения тех, кто желает высказать свое мнение.

Для предлагаемого автором подхода в теории Хабермаса важно то, что дискурс понимается им как способ обсуждения тех или иных проблем в демократическом обществе на демократических принципах, когда в широкую дискуссию вовлекаются совершенно разные социальные группы. Дискурс всегда опосредован вербально – или живым языком, или, что чаще, текстом – но обязательно посвящен актуальным общественным или политическим проблемам⁵⁸⁰. Кроме того, «тексты или речи, которые производят участники дискурса, вырабатываются с учетом социального «бэкграунда» участников, они

⁵⁷⁷ Хабермас Ю. Отношения к миру и рациональные аспекты действия в четырех социологических понятиях действия // Социологическое обозрение. 2008. Т. 7. № 1. С. 11.

⁵⁷⁸ Тарнавский А.А., Филатова О.Г. Анализ публичного дискурса в российских социальных сетях вокруг конфликта в Донбассе // Государство и граждане в электронной среде: теория и технологии исследований. Сборник научных статей / Под ред. А.В. Чугунова и О.Г. Филатовой. СПб.: Университет ИТМО, 2015. С. 140-155.

⁵⁷⁹ Хабермас Ю. Вовлечение Другого. Очерки политической теории. СПб., 2001. С. 76.

⁵⁸⁰ Тарнавский А.А., Филатова О.Г. Анализ публичного дискурса в российских социальных сетях вокруг конфликта в Донбассе // Государство и граждане в электронной среде: теория и технологии исследований. Сборник научных статей / Под ред. А.В. Чугунова и О.Г. Филатовой. СПб.: Университет ИТМО, 2015. С. 140-155.

контекстуально нагружены. Именно это и делает дискуссию демократическим дискурсом»⁵⁸¹.

Теория этики дискурса Юргена Хабермаса включает концепцию базовых притязаний (запросов, заявлений) на подтверждение значимости высказываний в разговоре (basic validity claims) и последующее признание (согласие) или непризнание таких притязаний (несогласие)⁵⁸². Такие притязания, используемые участниками в ходе морально-ориентированных дискурсов для поиска «правды» и тем самым для лучшего понимания друг друга (не обязательно согласия друг с другом), представляют собой этически наиболее оправданную форму политической организации⁵⁸³. С точки зрения Хабермаса только моральные дискурсы могли бы укрепить демократическую легитимность политических решений.

Рассмотрим методики исследования публичного дискурса, которые могут быть и дальше адаптированы к любым другим исследованиям общественно-политического дискурса в интернете⁵⁸⁴.

Первая методика изначально использовалась для анализа обсуждения в российских социальных сетях вооруженного конфликта в Донбассе в январе-марте 2015 г., результаты которого были представлены в нескольких работах⁵⁸⁵. Остановимся здесь только на методике исследования.

⁵⁸¹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

⁵⁸² Habermas J. On the pragmatics of communication. Cambridge, MA: MIT Press, 1998; Habermas J. The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society. Cambridge: Polity Press, 1989.

⁵⁸³ Habermas J. Moral consciousness and communicative action. Cambridge: Polity Press, 1992. P. 52; Habermas J. On the pragmatics of communication. Cambridge, MA: MIT Press, 1998. P. 233.

⁵⁸⁴ См подробнее: Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

⁵⁸⁵ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61; Bolgov R., Tarnavsky A., Filatova O. Analysis of public discourse about the Donbas conflict in Russian social media // Proceedings of the 11th International Conference on Cyber Warfare & Security. Edited by Dean T. Zlateva & Prof. V. A Greiman. Boston University, Boston, USA, Published by Academic Conferences and Publishing International Limited Reading, UK. 2016. P. 37-47; Тарнавский А.А., Филатова О.Г. Анализ публичного дискурса в российских социальных сетях вокруг конфликта в Донбассе // Государство и граждане в электронной среде: теория и технологии исследований. Сборник научных статей / Под ред. А.В. Чугунова и О.Г. Филатовой. СПб.: Университет ИТМО, 2015. С. 140-155; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Подходы к изучению делиберативности интернет-дискуссий // «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты» (ISC-15). Материалы Четвертой

Изначально была выдвинута гипотеза о наличии в социальных сетях двух разнонаправленных дискурсов, по-разному характеризующих вооруженный конфликт в Донбассе. Чтобы не увести исследование в область полноценной критической или когнитивной лингвистики, мы ограничились двумя уровнями анализа дискурса – выявлением ключевых концептуальных метафор обоих предполагаемых дискурсов (положительно и отрицательно характеризующих сепаратистов), и выявлением семантических оппозиций «МЫ-ОНИ», реализуемых в рамках метафор⁵⁸⁶. Таким образом, была сформирована методика, которая, на наш взгляд, является оптимальной для дискурс-анализа в политических исследованиях, не связанных напрямую с лингвистикой.

Первый компонент анализа – выявление ключевых концептуальных метафор, формируемых в обоих дискурсах. На основе данного подхода к анализу текстов можно выяснить, какие существуют метафорические образы конфликта в целом и конкретного события, какие концепты они для этого привлекают, и, соответственно, какие концептуальные метафоры они создают.

Второй компонент дискурс-анализа – поиск семантических оппозиций «МЫ-ОНИ», которые реализуются в рамках выявленных метафор. Реализуется данная оппозиция на разных уровнях – не только на структурном уровне (т.н. макроуровне) дискурса (что в большей степени характерно для более или менее объемных связных текстов), но и на его микроуровне, посредством использования различных речевых средств⁵⁸⁷.

Понятие семантической оппозиции в исследованиях дискурса впервые использовал Т. Ван Дейк⁵⁸⁸. Как показало исследование Ван Дейка и многих других ученых, «наличие противопоставления, в котором МЫ или «свои» всегда правы и являются «хорошими», а ОНИ или «чужие» априорно неправы и

Международной научно-практической конференции. Сборник статей и тезисов (22–24 октября 2015 года) / Отв. редактор Е. В. Бродовская. Москва: МПГУ, 2015. С. 346-352.

⁵⁸⁶ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

⁵⁸⁷ Там же.

⁵⁸⁸ Дейк ван Т. А. Дискурс и власть: репрезентация доминирования в языке и коммуникации. М.: Либроком, 2013. С. 183.

являются «плохими» – обязательный компонент любого дискурса. Обязательной приметой данной оппозиции является возвышение «своих» и унижение «чужих»⁵⁸⁹.

Отметим, что изначально выдвинутая нами гипотеза о наличии в социальных сетях двух разнонаправленных дискурсов, по-разному характеризующих вооруженный конфликт в Донбассе, полностью подтвердилась. Данный вывод подтверждается анализом концептуальных метафор дискурса и анализом реализуемых в данных метафорах семантических оппозиций. Если говорить о схожих чертах данных дискурсов, то можно отметить, что и там и там большая часть концептуальных метафор строится на базе негативных концептов, которые маркируют противоположную сторону. Необходимо добавить, что нами была отмечена большая эмоциональность дискуссий, а также разносторонность дискурсов в зависимости от политических взглядов их участников⁵⁹⁰. Отметим, что в дальнейшем данная методика продемонстрировала свою эффективность на другом кейсе, связанном с исследованием мнений крайне правых сил Великобритании об интеграции с Европейским Союзом⁵⁹¹.

Вторая методика «на практике показывает»⁵⁹² эффективность использования базовых запросов на подтверждение нормативной значимости правоты (Хабермас) для выявления и анализа коллективно формирующихся между субъектами позиций по вопросам общественно-политической важности. Особенность этого подхода – в сравнении с предыдущим – в фокусировании на выявлении не столько доминирующих позиций большинства, сколько на

⁵⁸⁹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

⁵⁹⁰ Тарнавский А.А., Филатова О.Г. Анализ публичного дискурса в российских социальных сетях вокруг конфликта в Донбассе // Государство и граждане в электронной среде: теория и технологии исследований. СПб., 2015. С. 140-155.

⁵⁹¹ Bolgov R., Filatova O. The far right of the UK and Ukraine's views about European integration: An analysis of online political discourse // Proceedings of the 18th European Conference on Cyber Warfare and Security, ECCWS T. Cruz, P. Simoes (Ed.), 2019, Coimbra; Portugal. 2019. P. 45-54; Болгов Р.В., Филатова О.Г. Крайние правые Великобритании и Украины о европейской интеграции: анализ политического дискурса в Интернете // Политика развития, государство и мировой порядок. Материалы 8 Всероссийского конгресса политологов. М.: Аспект Пресс, 2018. С. 75-76.

⁵⁹² Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

выявлении множественности позиций, включая тех, кто в меньшинстве. Мнения последних, «если исходить из классической концепции демократии, являются не менее важными, чем позиции большинства»⁵⁹³.

Концепция базовых притязаний является удобным аналитическим и методическим инструментом изучения делиберативности и диалогичности (интерактивности) интернет-дискурса, а именно: притязания на нормативную правоту, значимость второго типа. С практической точки зрения задача состоит в выявлении притязаний, содержащихся в размещенных комментариях (постах), и их кодировке в целях определения как прагматичной составляющей дискурса, например, в форме рациональной аргументации, так и морально-этической, мировоззренческой позиции участников дискурса, претендующих в своих высказываниях на нормативную правоту. Наличие или отсутствие такой позиции показывает, является ли дискурс морально-ориентированным либо остается на уровне рационально-прагматичного обмена мнениями. Модель перехода от оригинального авторского текста к утверждению нормативной правоты с помощью рациональной аргументации представлена в авторских публикациях в виде «пирамиды дискурса»⁵⁹⁴.

Для первоначального «тестирования такого методологического подхода нами была использована интернет-дискуссия, предметом которой стала петиция против Указа Президента Российской Федерации от 29.07.2015 г. № 391 «Об отдельных специальных экономических мерах, применяемых в целях обеспечения безопасности Российской Федерации», которая была размещена на сайте Change.org и вызвала многочисленные отклики. Для целей исследования отобраны посты, сделанные участниками дискуссии под обновлением петиции от 6 августа 2015 года – в день, когда Указ, на основании которого продукты из Европы, попадающие под антисанкционные меры, должны уничтожаться, вступил

⁵⁹³ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 52-61.

⁵⁹⁴ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 326.

в законную силу. В дальнейшем исследование было сконцентрировано на сравнении пяти онлайн-дискуссий в различных интернет-СМИ (деловая газета «Взгляд», телеканал «Russia Today», телеканал «НТВ», Игровой форум, портал петиций Change.org) в 2015 г. Выбор конкретных онлайн-дискуссий объясняется следующими факторами. Во-первых, нужно было ограничиться общей суммой закодированных постов, не превышающей 500 комментариев, поскольку процесс кодирования содержания сообщений сложный, а также большое количество постов снижает качество дискуссий, в то время как уже около 100 комментариев достаточно для понимания сущности обсуждений. Во-вторых, так как в России нет официальных национальных и локальных платформ электронного участия для вовлечения граждан в делиберативные практики, внимание было сфокусировано на заметных национальных СМИ, активно занимавшихся распространением информации об уничтожении продуктов и привлекающих аудиторию. В-третьих, были выбраны разные медиа, которые включали телевидение и газеты, являлись национальными и международными, провластными и независимыми»⁵⁹⁵.

Кодировка контента осуществлялась по авторской методике, подробно описанной ранее в работах Ю.Г. Мисникова⁵⁹⁶. «Кодировались следующие параметры: уникальный (трехзначный) идентификатор поста; тематика (сюжеты) притязаний; притязания на значимость, выраженные через (а) согласие и (б) несогласие с другими притязаниями. Претензии нумеровались в порядке размещения записей; причем кодировались как подтвержденные, так и неподтвержденные притязания. Проще говоря, в тексте выявляются утверждения, которые могут быть или оспорены, или поддержаны (две трети постов содержат такие утверждения). Авторы их сознательно не формулировали, но посты в

⁵⁹⁵ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 328.

⁵⁹⁶ Мисников Ю.Г. Pro или Contra? Исследование актуализации политических позиций участниками публичной дискуссии в русскоязычном «Живом журнале» // Политическая наука, 2013. № 1. С. 161-192; Misnikov Y. Discursive qualities of public discussion on the Russian Internet: testing the Habermasian communicative action empirically // From e-participation to online deliberation, proceedings of the fourth international conference on online deliberation, OD2010, Leeds, UK, 30 June – 2 July, 2010 / De Cindio F., Macintosh A., Peraboni C. (eds.). Univ. of Leeds and univ. Degli Studi Di Milano. P. 60-74; Misnikov Y. How to read and treat online public discussions among ordinary citizens beyond political mobilisation: Empirical evidence from the Russian-language online forums // Digital Icons: Studies in Russian, Eurasian and Central European New Media. Leeds, 2012. Vol. 7. P. 1-37.

любом случае пишутся (не всегда, но очень часто) в надежде на отклик, на «диалогичность» (Бахтин). Важно, что в результате можно выявить, какие утверждения пользуются поддержкой, а какие – нет. Состоявшиеся дискуссии «позволили наполнить пирамиду дискурса реальным содержанием»⁵⁹⁷.

Таким образом, можно с достаточной уверенностью утверждать, что «базовые притязания на правоту» подтвердили свою эффективность как аналитическое средство для оценки качества делиберативности онлайн-дискуссий и помогли охарактеризовать последние с точки зрения источника общественного мнения. «Важность претензий на значимость, как инструмента дискурс-анализа состоит в возможности структурирования записей постов таким образом, чтобы не только осуществить смысловой анализ путем выявления базового смысла и намерения текста записи, но и выявить интерактивную глубину межсубъектных солидарностей участников (в терминологии Хабермаса), т.е. состава и размера групп, считающих какие-то важные для них позиции морально верными. Преимущества такой «дискурсивной социологии» состоят в возможности тематической дезагрегации предпочтений до требуемого уровня. Недостатком является нерепрезентативность выборки, которую в случае интернет-дискуссий очень сложно обеспечить»⁵⁹⁸.

Оказалось, что тип СМИ и его идентичность действительно оказывают влияние на результаты обсуждения. То есть на интернет-площадках проправительственных СМИ проводятся дискуссии, которые поддерживают политику и действия правительства, а на площадках независимых от государственного контроля СМИ более критично относятся к действиям власти. Однако влияние медиаидентичности имеет свои пределы. Результаты исследования поддерживают выводы тех исследователей, которые утверждают, что, когда речь идет о дискуссиях на общественно-политические темы, то люди

⁵⁹⁷ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 327.

⁵⁹⁸ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // НТВ СПбГУ. Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 1. С. 57.

предпочитают разговаривать со своими единомышленниками, а не наоборот. Следовательно, те, кто поддерживает правительство на какой-то принципиальной и моральной основе – скажем, по соображениям патриотизма – обратился бы к СМИ, идентичность которых известна как прогосударственная. Участие в дискуссиях, проводимых такими средствами массовой информации, будет подкреплять уже существующие убеждения в пользу действий власти, даже если они могут показаться необычным, например такими, как уничтожение продуктов питания. С другой стороны, те, кто критически относится к правительству по разным моральным основаниям, скорее всего, будут способствовать дискурсам, которые лучше всего отражают их собственные мировоззрения. Однако это лишь общие наблюдения. Анализ дискуссии на нейтральном политическом форуме геймеров показал, что, по крайней мере, спектр критических комментариев, носит довольно широкий характер. До сих пор нет точного ответа на вопрос, что будет с результатом дискуссий на медиаресурсах, одинаково привлекательных для носителей противоположных позиций и пошатнутся ли в результате дискуссий их позиции. К тому же сложно проследить влияние неформального обсуждения проблемы на изменение политики. Как показал данный кейс, «такое обсуждение произошло после того, как решение уже было принято, и даже если бы оно было проведено раньше, правительство имело бы огромную свободу в том, учитывать ли или не учитывать высказанные мнения»⁵⁹⁹. Здесь необходимы также дополнительные исследования по другим темам дискуссий и дополнительная выборка СМИ, а также будут полезны фокус-группы и опросы, для изучения мотивационной стороны участия в онлайн-политических дискуссиях по сравнению с офлайн-обсуждениями. И, тем не менее, «представленное исследование способствует изучению теории и практики онлайн-обсуждений, утверждая, что случайные разговоры граждан в интернете представляют собой легитимные политические дискурсы, которые могут радикально расширить

⁵⁹⁹ Filatova O., Kabanov Y., Misnikov Y. Public Deliberation in Russia: Deliberative Quality, Rationality and Interactivity of the Online Media Discussions // Media and Communication. 2019. Vol. 7 (3). P. 142.

уровень и масштабы общественного знания (и конкретный опыт), необходимые для более эффективной разработки государственной политики»⁶⁰⁰.

Еще один важный вывод, представленный в работах автора⁶⁰¹, заключается в том, что с точки зрения дискурсивности, сами по себе позиции участников дискуссии не так важны, как их последующая актуализация. «То есть, важно не столько то, что хотел сказать автор, но в каком смысле содержание его поста было интерпретировано другими. Смысл записей постоянно уточняется последующими через непрерывный и интерактивный процесс «поверки» одного поста другими. В результате формируется более широкая эпистемологически содержательная основа публичной сферы, ландшафт публичного знания – то, что Хабермас называет «фоновой информацией и знанием»⁶⁰². Плюрализм этого фона и доступа к его содержимому со всем разнообразием точек зрения среди разных групп людей важен для формирования демократической системы⁶⁰³.

К сожалению, во многих работах, относящихся к политическим наукам, исследования дискурсивных процессов довольно поверхностно затрагивают лингвистические параметры, являющиеся первостепенными для исследований дискурсов, ограничиваясь лишь подсчетом количественных показателей, что, таким образом, зачастую превращает анализ дискурса в контент-анализ. Используемая нами методика позволяет преодолеть указанные недостатки.

⁶⁰⁰ Chugunov A., Filatova O., Misnikov Y. Citizens' deliberation online as will-formation: the impact of online media identity discourse outcomes in Russia / A. Chugunov, Y. Misnikov, O. Filanjva // *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*. Springer Verlag. 2016. Vol. 9821. P. 80.

⁶⁰¹ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2019. № 5. С. 320-340; Misnikov Y., Filatova O., Chugunov A. Converting the Outcomes of Citizens' Discourses in the Cyberspace into Policy Inputs for More Democratic and Effective Government // *Beyond Bureaucracy: Towards Sustainable Governance Informatisation*. Paulin, Alois A., Anthopoulos, Leonidas G., Reddick, Christopher (Eds.) Part IV. Springer International Publishing. 2017. P. 259 - 287; Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // *НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки*. 2016. № 1. С. 52-61.

⁶⁰² Мисников Ю.Г., Филатова О.Г., Чугунов А.В. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований // *НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки*. 2016. № 1. С. 57.

⁶⁰³ Там же, с. 52-61.

Подробно данное исследование представлено в статьях автора, а также – в главе в монографии, изданной издательством Шпрингер⁶⁰⁴ и выступлениях на международных конференциях⁶⁰⁵. Полученные на них отклики позволяют утверждать, что концепция «базовых притязаний на правоту» подтвердила свою эффективность как аналитическое средство для оценки качества делиберативности онлайн-дискуссий. В частности, доклад по данной теме, представленный на международной конференции ICEGOV-2016, которая проходила в 2016 году в Монтевидео, был удостоен награды как «Лучшая исследовательская работа» (Best Research Paper Award).

Чтобы дополнительно подтвердить эффективность используемого метода, проведено сопоставление результатов опроса общественного мнения и дискурс-анализа интернет-дискуссий на одну и ту же общественно-значимую тематику⁶⁰⁶. Для этого отобраны интернет-дискуссии, связанные с обсуждением закона о повышении пенсионного возраста на наиболее популярных интернет-площадках 11 разных по численности населения городов России. Результаты дискурс-анализа сравнивались с результатами социологического опроса, проведенного Фондом «Общественное мнение» 26-27 мая 2018 в 53 субъектах РФ (1500 респондентов)⁶⁰⁷. При изучении дискуссий на интернет-площадках использовалась та же методика дискурс-анализа, которая использовалась в кейс-стади об уничтожении санкционных продуктов.

По мнению Ю. Хабермаса, имеются существенные различия между конкурирующими в обществе общественными мнениями и обнародованными

⁶⁰⁴ Misnikov Y., Filatova O., Chugunov A. Converting the Outcomes of Citizens' Discourses in the Cyberspace into Policy Inputs for More Democratic and Effective Government // *Beyond Bureaucracy: Towards Sustainable Governance Informatisation*. Paulin, Alois A., Anthopoulos, Leonidas G., Reddick, Christopher (Eds.) Part IV. Springer International Publishing. 2017. Vol. 25. P. 259-287.

⁶⁰⁵ Chugunov A., Filatova O., Misnikov Yu. Online Discourse as a Microdemocracy Tool: Towards New Discursive Epistemics for Policy Deliberation // ICEGOV '16 Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Editors: J. Bertot, E. Estevez, S. Mellouli. ACM New York, NY, USA. 2016. P. 40-49; Chugunov A., Filatova O., Misnikov Y. Citizens' deliberation online as will-formation: the impact of online media identity discourse outcomes in Russia / A. Chugunov, Y. Misnikov, O. Filanjva // *Lecture Notes in Computer Science*. Springer Verlag. 2016. Vol. 9821. P. 67-82.

⁶⁰⁶ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // *Управленческое консультирование*. 2019. № 11. С. 180-192.

⁶⁰⁷ О пенсионном возрасте и отношении к идее его повысить // Портал ФОМ. 2018. URL: <https://fom.ru/posts/14043>.

данными относительно их распределения с точки зрения демоскопии. «Общественные мнения, возникающие благодаря дискуссии и полемике, при всех разногласиях фильтруются с помощью соответствующей информации и соответствующих обоснований, тогда как демоскопия до известной степени лишь «проводит переключку» латентных мнений в их «сыром» и неподвижном состоянии»⁶⁰⁸. Подобной точки зрения придерживается и классик теории и практики связей с общественностью Эдвард Бернейз. В своей очень известной книге он пишет: «Опросы мнений зачастую «убаюкивают» государственных деятелей и бизнесменов, создавая иллюзию, что им не грозит неодобрение публики. Это происходит, когда количественные результаты поддерживают их точку зрения. Однако они не рассматривают общественное мнение как феномен, меняющийся без предупреждения, и упускают из виду такую возможность. Они не считают пассивные или скрытые точки зрения важными. Подобное отношение может привести к взрыву позже, когда мнение меньшинства будет озвучено, станет активным и действенным и внезапно войдет в конфликт с мнением большинства. Поэтому при принятии решения в интересах всего общества важна дискуссия»⁶⁰⁹.

Похожую точку зрения высказывает и М.Н. Грачев, указывая, что «результаты делиберации могут значительно расходиться с данными обычных опросов общественного мнения, в действительности представляющих собой только его «поверхностный срез»⁶¹⁰.

С учетом сказанного и проведено⁶¹¹ исследование дискуссий по пенсионной реформе. Были отобраны интернет-форумы разных по размеру российских городов. Всего было проанализировано 5193 поста, размещенных 495 участниками. В целом по результатам дискурс-анализа оказалось, что среди

⁶⁰⁸ Хабермас Ю. Ах, Европа. Небольшие политические сочинения. М.: Весь мир, 2012. С. 109.

⁶⁰⁹ Бернейз Э. Связи с общественностью. М.: ВШЭ, 2019. С. 345.

⁶¹⁰ Грачев М.Н. Технологии электронной демократии: проекты и пути их реализации // Политическое проектирование: глобальное, национальное, региональное измерения / Под ред. М.Н. Грачева и Н.А. Борисова. М.: Мир философии, 2016. С. 85.

⁶¹¹ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180-192.

участников всех 11 форумов 91,125% высказывались «против» повышения пенсионного возраста и 8,875% – «за»⁶¹². В указанном выше социологическом опросе ФОМ общее число людей, относящихся отрицательно к идее повышения пенсионного возраста, составляет 92,35%. То есть показатели, хотя и незначительно, но отличаются. Кроме того, общий процент негатива различен, когда он касается выделения мнений по типам городов. Результаты, описывающие негативное отношение, являются более низкими, чем результаты социологического опроса (см. рис. 28).

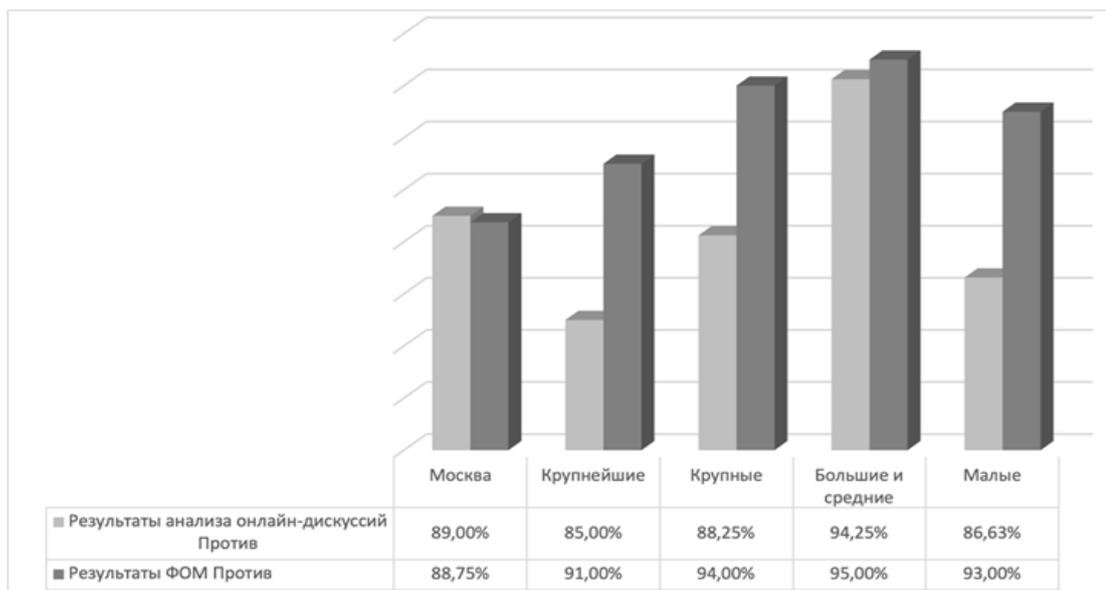


Рисунок 28 – Сравнительные итоги опроса и дискурс-анализа⁶¹³

Несколько меньшая доля противников реформы «указывает на наличие противоположных или нейтральных мнений, высказанных в ходе дискуссий, где представлены разные точки зрения, влияющие, так или иначе, на позиции их участников. Это является важным отличием от методики изучения общественного

⁶¹² Исследование под руководством автора проводил магистрант СПбГУ Даниил Волковский.

⁶¹³ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 186.

мнения через социологические опросы (где ответы респондентов не зависят друг от друга)»⁶¹⁴.

Данное исследование позволило сделать следующий вывод: «мнения, зафиксированные вне рамок интернет-пространства, в целом совпадают с мнениями, полученными из обсуждений на интернет-платформах, однако анализ онлайн-дискурса показывает неоднозначность мнений, которые высказывались людьми по такой злободневной теме, как повышение пенсионного возраста в России. В ходе анализа дискуссий выявляются противоположные или нейтральные мнения, самые разные точки зрения, влияющие так или иначе на позиции их участников»⁶¹⁵. Участники интернет-дискуссий демонстрируют более взвешенную позицию, чем общий негативный настрой, выявленный в результате социологического опроса.

Выделены также важные аспекты обсуждений, позволяющие раскрыть характер дискуссии и позиции граждан, выражаемые в процессе делиберации. Сделано это на основе диссертации Ю.Г. Мисникова, который разработал «Делиберативный стандарт оценки качества дискурса» («Deliberative Standard to Assess Discourse Quality») ⁶¹⁶ и описал семь тематически различных дискурсивных параметров интернет-дискуссий: партисипаторное равенство, аргументация, культура коммуникации, действенность утверждений, интерактивность, диалогичность, тематическое разнообразие. Каждый параметр содержит набор конкретных эмпирических характеристик, предназначенных для отражения определенных дискурсивных качеств.

В частности исследовалась «зависимость между активностью участников и аргументацией их позиции»⁶¹⁷. «Аргументация важна, так как она помогает

⁶¹⁴ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 186.

⁶¹⁵ Там же.

⁶¹⁶ Misnikov Y. Public Activism Online in Russia: Citizens' Participation in Webbased Interactive Political Debate in the Context of Civil Society. Development and Transition to Democracy: PhD thesis ... Ph. D. / Leeds, 2011.

⁶¹⁷ См. подробнее: Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 320-340.

увидеть «крайние позиции», т.е. позиции согласия и несогласия, выступающие, в свою очередь, демократическими формами публичного рассуждения посредством межличностной интеракции. Было выявлено, что около 70% постов принадлежит гиперактивным участникам (их доля составила 18% от всех участников), соответственно, их аргументация играет большую роль, чем аргументация остальных категорий участников, ввиду количественного показателя. Была проанализирована аргументация гиперактивных участников по нескольким позициям (рис. 29). Общий процент аргументации составил около 45% от всех постов»⁶¹⁸.

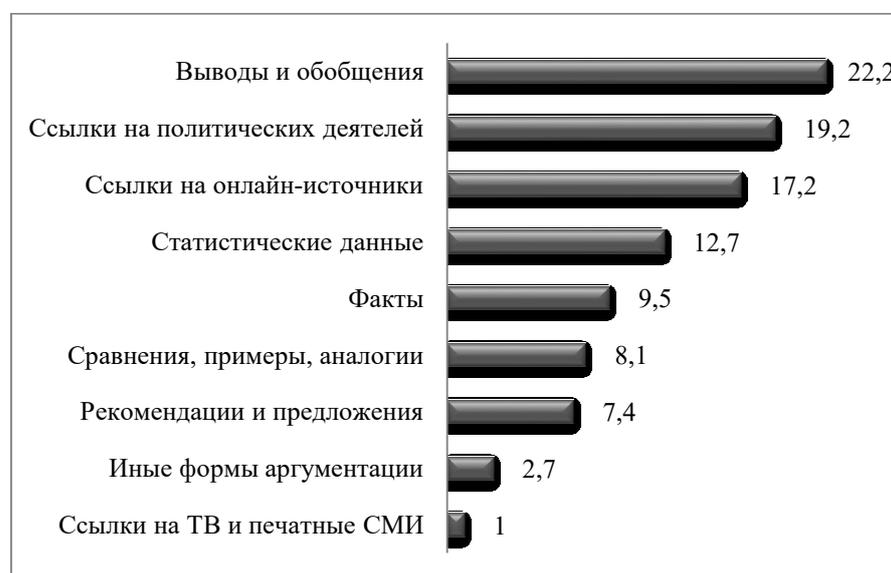


Рисунок 29 – Аргументация гиперактивных участников дискуссии⁶¹⁹

Исследовался также уровень вежливости (civility), то есть культуры ведения дискуссий. Самый высокий уровень культуры коммуникации зафиксирован в крупнейших городах (78,94%). Выявлено, что уровень аргументации частично зависит от вежливости дискуссии: «аргументация и вежливость – первостепенные дискурсивные параметры (аргументация – самая значимая часть в обсуждениях), поскольку они могут выступать катализаторами или ингибиторами

⁶¹⁸ Филатова О.Г., Волковский Д.В. Результаты анализа интернет-дискуссий о повышении пенсионного возраста в России // Управленческое консультирование. 2020. № 5. С. 176-182.

⁶¹⁹ Filatova O., Volkovskii D. Key Parameters of Internet Discussions: Testing the Methodology of Discourse Analysis // Digital Transformation and Global Society, DTGS 2020, Revised Selected Papers. Alexandrov, D.A., Boukhanovsky, A.V., Chugunov, A.V., Kabanov, Y., Koltsova, O., Musabirov, I. (Eds.). 2021. P. 40

интерактивности, партисипативной активности и т.п. Поэтому аргументация и вежливость – качественные параметры, которые могут оказывать колоссальный позитивный или негативный эффект на дискурс и его направленность»⁶²⁰.

Важен и такой параметр, как интерактивность дискуссии – «количественный и зависимый параметр, объясняющий, почему на той или иной дискуссионной платформе такой высокий или низкий уровень дискурсивного взаимодействия»⁶²¹. Интерактивность содержала следующие нормативы:

«1) утверждения через прямой или косвенный ответ на другие сообщения и источнику дискуссии, положившей начало обсуждению с помощью механизмов согласия или несогласия с содержанием сообщения;

2) утверждения через прямой или косвенный ответ только на другие сообщения;

3) содержащие интерактивно выраженное несогласие, показывающее позиции «за» или «против» пенсионной реформы;

4) содержащие интерактивно выраженное согласие, показывающее позиции «за» или «против» пенсионной реформы»⁶²².

Параметры интерактивности оценивались, только если согласие или несогласие были открыто выражены через обоснованные утверждения, чтобы показать взаимосвязь между двумя сообщениями.

Выявление «указанных параметров позволяет формулировать суть мнений (выявлять их множественность и неоднозначность) участников дискурса в отношении не только пенсионной реформы, но и других социально-политических проблем»⁶²³. Тематика пенсионной реформы – это только один из возможных

⁶²⁰ Филатова О.Г., Волковский Д.В. Результаты анализа интернет-дискуссий о повышении пенсионного возраста в России // Управленческое консультирование. 2020. № 5. С. 176-182.

⁶²¹ Там же.

⁶²² Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2019. № 5. С. 333.

⁶²³ Филатова О.Г., Волковский Д.В. Результаты анализа интернет-дискуссий о повышении пенсионного возраста в России // Управленческое консультирование. 2020. № 5. С. 176-182.

примеров исследования. Для исследования общественно-политического дискурса важна тема, где мнения не только поляризуются на две группы, но и где возникает множество таких групп, что позволяет выявлять в текстах дискуссий утверждения, которые могут быть поддержаны или оспорены.

Однако согласимся с уже полученными ранее выводами других исследований о том, что «даже если политические дискуссии в интернете более тонкие и гражданские, чем дискуссии по другим вопросам», они, как правило, далеки от рационального обсуждения, о котором говорил Юрген Хабермас. «Как показали и другие наши исследования, касающиеся российских дискуссий»⁶²⁴, участники часто отвлекаются от основной темы обсуждения, используют неуважительные и даже оскорбительные формулировки и нападения *ad hominem*, «делают заявления, не подкрепленные аргументами, или полностью воздерживаются от рациональной аргументации, и используют свое социальное положение в дискуссионной платформе для делегитимизации противоположных взглядов»⁶²⁵.

То есть в таком случае нам остается признать, вслед за С.С. Бодруновой, «делиберативное несовершенство мышления пользователей», которая, не отказываясь от демократического вектора в оценке качества публичной онлайн-сферы, считает, что «классическое понимание делиберации не соответствует паттернам «дискуссий» в социальных сетях» и признает «право людей не стремиться к консенсусу и даже не иметь его в виду при общении онлайн»⁶²⁶. Она с коллегами демонстрирует в своих работах, что, например, «в автократиях нецензурная речь в интернете и политические уничижительные выражения могут

⁶²⁴ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 180-192; Volkovskii D., Filatova O., Bolgov R. Social media deliberation: civil or uncivil, reasoned or unreasoned? // CEE e|Dem and e|Gov Days2022. Conference Proceedings. ACM. 2022. P. 21-27; Филатова О.Г., Волковский Д.В. Анализ качества социально-политических дискуссий в Интернете: тестирование методологии. Сборник научных статей // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 4. СПб, 2020. С. 96-114.

⁶²⁵ Volkovskii D., Filatova O. Low Civility and High Incivility in Russian Online Deliberation. A Case of Political Talk in Vkontakte Social Network // KOME – An International Journal of Pure Communication Inquiry, 2023. Vol. 11. N1.1. P. 95-109.

⁶²⁶ Бодрунова С.С. Кумулятивная делиберация: новая нормативность в изучении публичных сфер онлайн // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 10. Журналистика. 2023. № 1 (48). С. 108.

играть конструктивную роль – как в стимулировании горячего обсуждения, так и в его контекстуализации»⁶²⁷. Заметим здесь, что эта цитата подтверждает один из выводов автора диссертации, сделанный в другой работе о том, что «авторитарная делиберация» – это перспективная область дальнейших исследований⁶²⁸.

Вернемся к исследованиям на базе других кейсов, представленных в целом ряде статей автора⁶²⁹. В частности, эмпирическим материалом для дискурсивного анализа стали онлайн-дискуссии на тему президентской предвыборной кампании 2020 в США, в частности, дискуссии о возможном импичменте Д. Трампу⁶³⁰. В качестве источников были взяты социальные сети ведущих американских СМИ, поскольку там ведутся активные с точки зрения взаимодействия пользователей, количества их комментариев, аргументации позиций интернет-обсуждения на тему американских выборов. Анализ выявил преобладание нетолерантной культуры коммуникации над вежливой – в основном это были комментарии по теме, но грубые по отношению к объекту обсуждения. Тем не менее, онлайн-

⁶²⁷ Bodrunova S. S., Litvinenko A., Blekanov I., Nepiyushchikh D. Constructive Aggression? Multiple Roles of Aggressive Content in Political Discourse on Russian YouTube // *Media and Communication*. 2021. Vol. 9. P. 181-194.

⁶²⁸ Filatova O., Kabanov Y., Misnikov Y. Public Deliberation in Russia: Deliberative Quality, Rationality and Interactivity of the Online Media Discussions // *Media and Communication*. 2019. Vol. 7. P. 142.

⁶²⁹ Filatova O., Volkovskii D. Key Parameters of Internet Discussions: Testing the Methodology of Discourse Analysis // *Digital Transformation and Global Society*, 2021. P. 32-46; Filatova O., Volkovskii, D. Online Deliberation on Social Media as a Form of Public Dialogue in Russia // 24rd International Conference “Internet and Modern Society” IMS 2021 Editorial. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3090. P. 146-156; Filatova O., Volkovskii D. Dialogue vs Deliberation: A Case of Discussions on Social Media // International Conference “Internet and Modern Society” IMS 2021 Editorial. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3090. P. 191-198; Filatova O., Volkovskii D., Bolgov R. Online Deliberation on Social Media: Dialogue or Discussion? // EGOV2021 – IFIP EGOV-CeDEM-EPART 2021. University of Granada, Spain CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3049. P. 19-26; Volkovskii D., Filatova O. Influence of Media Type on Political E-Discourse: Analysis of Russian and American Discussions on Social Media // *Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia*. EGOSE 2021. Proceedings. Communications in Computer and Information Science. 2021. Vol. 1529. P. 119-131; Volkovskii D., Filatova O. Agreement and Disagreement in American Social Media Discussions (Evidence from Facebook Discussions on the Second Impeachment of D. Trump) // ICEGOV '22: Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Editors: L. Amaral, D. Soares, L. Zheng, M. Peixoto, C. Braga. ACM, New York, United States. 2022. P. 221-228.; Volkovskii D., Filatova O., Bolgov R. Social media deliberation: civil or uncivil, reasoned or unreasoned? // CEE e|Dem and e|Gov Days2022. Conference Proceedings. ACM. 2022. P. 21-27; Volkovskii D., Filatova O. Low Civility and High Incivility in Russian Online Deliberation. A Case of Political Talk in V Kontakte Social Network // *KOME – An International Journal of Pure Communication Inquiry*, 2023. Vol. 11. N 1.1. P. 95-109.

⁶³⁰ Volkovskii D., Filatova O. Agreement and Disagreement in American Social Media Discussions (Evidence from Facebook Discussions on the Second Impeachment of D. Trump) // ICEGOV '22: Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Editors: L. Amaral, D. Soares, L. Zheng, M. Peixoto, C. Braga. ACM, New York, United States. 2022. P. 221-228; Volkovskii D., Filatova O., Bolgov R. Social media deliberation: civil or uncivil, reasoned or unreasoned? // CEE e|Dem and e|Gov Days2022. Conference Proceedings. ACM. 2022. P. 21-27.

делиберация в американских сетях оказалась, по сравнению с российской⁶³¹, более аргументированной, рациональной, интерактивной и обладающей большим потенциалом, хотя тоже, тем не менее, значительно отличающейся от той идеальной модели, которая предполагалась в работах Ю. Хабермаса.

Для исследования онлайн-делиберации по поводу импичмента американскому президенту также использовались параметры, представленные в «делиберативном стандарте», разработанном Ю.Г. Мисниковым, но дополнительно был добавлен новый параметр – степень диалога, тем самым, методика дискурс-анализа Ю. Мисникова была усовершенствована, и в магистерской диссертации Д.В. Волковского, защищенной под руководством автора, использовалась для разработки концепции онлайн-делиберации как формы общественного диалога⁶³². Для данного исследования важной являлась также точка зрения «Д. Уолтона, считающего делиберацию видом диалога, в котором каждая сторона представляет свой взгляд на решение практической проблемы. Делиберация – коллективный процесс диалогического решения участниками коммуникации общих для них проблем»⁶³³.

«Цель делиберативного диалога заключается в том, чтобы достичь согласия относительно процедур, действий, которые могут рассматриваться как решение практической проблемы; при этом необходимо сделать выбор между двумя или более взаимоисключающими вариантами»⁶³⁴. Как цитирует А.В. Зайцев, «на первый взгляд может показаться, что делиберативный диалог и критическая дискуссия тождественны друг другу. Но на самом деле это два различных типа диалога»⁶³⁵. «Цель критической дискуссии – разрешить конфликт мнений, – пишет Д. Уолтон. – Критическая дискуссия является видом диалога-убеждения,

⁶³¹ См.: Volkovskii D., Filatova O. Low Civility and High Incivility in Russian Online Deliberation. A Case of Political Talk in Vkontakte Social Network // КОМЕ – An International Journal of Pure Communication Inquiry, 2023. Vol. 11. N 1.1. P. 95-109.

⁶³² Волковский Д.В. Онлайн-делиберация как форма общественного диалога в России и за рубежом. Магистерская диссертация. Научный рук. О.Г. Филатова. СПб.: СПбГУ, 2021.

⁶³³ Зайцев А.В. Диалог государства и гражданского общества: кластерный подход // Политика, государство и право. 2014. № 3. URL: <https://politika.snauka.ru/2014/03/1446>.

⁶³⁴ Walton D. The ad Hominem argument as an informal fallacy // Argumentation. 1987. Vol. 1. P. 317-331.

⁶³⁵ Цит. по: Зайцев А.В. Диалог государства и гражданского общества: кластерный подход // Политика, государство и право. 2014. № 3. URL: <https://politika.snauka.ru/2014/03/1446> (дата обращения: 24.12.2023).

где каждая сторона старается убедить противоположную в своей правоте, приводя для этого определенные доказательства»⁶³⁶.

Также использовались идеи Школы диалога физика Д. Бома, разработавшего сравнительную характеристику диалога подлинного и риторического, т.е. «дискуссии»⁶³⁷ и предположившего, что делиберация может проходить в различных формах: как в форме диалога, так и в форме дебатов, дискуссии, полемики, но чаще всего – в смешанном формате. Из примеров, приведенных в ряде статей, следует, что «онлайн-делиберация в форме кооперативного диалога намного качественнее и эффективнее, чем в форме дискуссии, полемики, так как участники меньше отвлекаются на выяснение отношений между друг другом, меньше проявляют грубое отношение к другим участникам и объекту обсуждения, а больше направляют усилия на поиск новых аргументов, выводов, истины»⁶³⁸. Хотя бывают ситуации, когда полезна именно дискуссия, так как это может породить больше мотивации со стороны участников найти истину, а значит и больше аргументов, но если эти усилия направлены не на достижение согласия и обсуждение темы, то возрастает вероятность эскалации межличностного конфликта, что в целом может навредить обсуждению, уменьшив степень его делиберативности и отдалить участников от достижения истины и рационального консенсуса⁶³⁹.

В целом состояние современной теории публичного диалога следует признать неудовлетворительным – связь концептов «диалог» и «дискуссия» интерпретируется совершенно по-разному, от взаимозаменяемости до

⁶³⁶ Walton D. The ad Hominem argument as an informal fallacy // *Argumentation*. 1987. Vol. 1. P. 317-331.

⁶³⁷ Bohm D. *On Dialogue*. Edited by Lee Nichol. London: Routledge, 1997. Bohm, Factor, Garrett, 1991; Ellinor, Gerard, 1998.

⁶³⁸ Filatova O., Volkovskii, D. Online Deliberation on Social Media as a Form of Public Dialogue in Russia // 24rd International Conference “Internet and Modern Society”. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3090. P. 146-156; Filatova O., Volkovskii D. Dialogue vs Deliberation: A Case of Discussions on Social Media // International Conference “Internet and Modern Society” IMS 2021 Editorial. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3090. P. 191-198; Filatova O., Volkovskii D., Bolgov R. Online Deliberation on Social Media: Dialogue or Discussion? // EGOV2021 – IFIP EGOV-CeDEM-EPART 2021. University of Granada, Spain CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3049. P. 19-26.

⁶³⁹ Filatova O., Volkovskii, D. Online Deliberation on Social Media as a Form of Public Dialogue in Russia // 24rd International Conference “Internet and Modern Society”. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3090. P. 146-156; Filatova O., Volkovskii D., Bolgov R. Online Deliberation on Social Media: Dialogue or Discussion? // EGOV2021 – IFIP EGOV-CeDEM-EPART. University of Granada, Spain. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3049. P. 19-26.

противоположности друг другу. Проведенный автором и под руководством автора анализ позиций участников, диалогичности и степени диалога в онлайн-делиберациях позволяет ставить знак равенства между понятиями диалога и делиберации, если их рассматривать как формы взаимодействия и средства достижения консенсуса⁶⁴⁰.

Оба феномена затрагивают субъект-субъектные отношения, позволяющие осуществлять совместную деятельность; предполагают активное участие коммуникаторов в обсуждении с целью достижения понимания и равенство сторон в процессе коммуникации. Участники открыты взаимовлиянию, соответственно в процессе коммуникации они могут поменять своё мнение, могут быть услышанными, может появиться результат обсуждения, оказывающий влияние на выработку и принятие решений. *Все сказанное хорошо укладывается в экологический подход к коммуникации и позволяет считать онлайн-дискуссии одной из составляющих функционирования сложной современной цифровой медиакоммуникационной системы.*

Тем не менее, «проведенные исследования позволяют лишь в ограниченной степени судить о применимости делиберативного проекта при анализе сложного процесса электронного взаимодействия власти и общества. Следует учитывать, что «исследуется все же не структурированная и целенаправленная дискуссия о проблеме, а всего лишь политически ориентированный разговор – every day political talk (похоже на «разговор на кухне»), поэтому вполне естественно, например, что люди отклоняются от темы. Возможно, многое зависит и от тематики обсуждения, от того, насколько тема задевает людей и, соответственно, будет ли это моральным дискурсом (по Хабермасу) или это будет более прагматическая дискуссия, где большую роль играют технические аспекты, а люди не всегда хотят вникать в них. Здесь содержательная интерактивность будет

⁶⁴⁰ Волковский Д.В. Онлайн-делиберация как форма общественного диалога в России и за рубежом. Магистерская диссертация. Научный рук. О.Г. Филатова. СПб, 2021. С. 71-72.

невысокая, и это важно с научной точки зрения»⁶⁴¹. Отметим, что при изучении онлайн-дискуссий выявлены трудности: «например, эффект, оказываемый на результаты политики дискуссиями, контролируемые государством, можно оценить, в то время как влияние неформального дискурса на политические изменения установить сложно. Нерешенными пока остаются вопросы, связанные и с репрезентативностью результатов онлайн-обсуждений, и с идентификацией истинности и искренности утверждений»⁶⁴². Согласимся и с авторами концепции кумулятивной делиберации, что «остаются неясными характер и степень влияния современных паттернов делиберации на принятие решения в политических кругах. Так, например, практически не изучена коммуникация граждан на этапе общественных слушаний; восприятие чиновниками на местах накапливающегося общественного давления; отражение общественной дискуссии в полисинговых документах и т.д.»⁶⁴³.

Тем не менее, потенциал делиберации для развития эффективного диалога власти и общества не вызывает сомнения. Ведь процесс принятия решений, основанный на процедуре общественного обсуждения всеми социальными субъектами, приводит к увеличению легитимности как политического режима, так и принимаемых решений⁶⁴⁴ и в целом «делиберативный принцип в основе функционирования социального государства является уже не просто концепцией, а вполне разработанной и изученной реалистичной системой основополагающих характеристик»⁶⁴⁵. Несмотря на то, что в практике государственного управления онлайн-дискуссии не стали институционализированными, изучение онлайн-дискуссий – все еще довольно перспективная научная область. Политический дискурс в сети формирует позицию и волю обычных граждан, с помощью новых

⁶⁴¹ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // *Управленческое консультирование*. 2019. № 11. С. 187-188.

⁶⁴² Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // *Управленческое консультирование*. 2019. № 11. С. 180-192.

⁶⁴³ Карточка проекта, поддержанного Российским научным фондом. https://rscf.ru/prjcard_int?21-18-00454.

⁶⁴⁴ Benhabib S. *Toward a deliberative model of democratic legitimacy* // *Democracy and Difference: Contesting the Boundaries of the Political* / ed. by S. Benhabib. Princeton, 1996.

⁶⁴⁵ Купцова О.Б. Принцип делиберативности как важнейшая предпосылка взаимодействия социального государства и гражданского общества в эпоху цифровизации // *Академический юридический журнал*. 2021. Т. 22, № 4. С. 287-296.

технологий его можно исследовать более глубоко и детально, чтобы лица, принимающие решения могли опираться на результаты этих исследований и эффективнее управлять государством.

Проведенные исследования наглядно показали и «преимущество методики дискурс-анализа при исследовании делиберативности интернет-дискуссий, по сравнению, например, с традиционным опросом, которое заключается, прежде всего, в возможности выявить аргументацию согласия или несогласия по конкретному вопросу, что важно в дальнейшем при принятии политических решений»⁶⁴⁶.

Тем не менее, методику необходимо совершенствовать, особенно если учитывать те возможности, которые на сегодняшний день предоставляет развитие искусственного интеллекта. Остановимся на этом далее подробнее.

⁶⁴⁶ Филатова О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований // Управленческое консультирование. 2019. № 11. С. 188.

3.2. Применение искусственного интеллекта для понимания результатов интернет-дискуссий и выявления фейк-ньюз

В связи с быстрым развитием социальных медиа, мессенджеров, чат-ботов и все большим их использованием для коммуникаций между властью и обществом, возможности искусственного интеллекта и машинного обучения приобретают большое, если не определяющее, значение.

Как показывают современные исследования, чаще всего цифровые сервисы и приложения на основе искусственного интеллекта в государственной сфере сосредоточены на коммуникации с гражданами через чат-боты, дающих ответы на простые запросы граждан и предоставление соответствующей информации⁶⁴⁷. Существуют и другие решения, которые позволяют существенно улучшить взаимодействие государства с гражданами на основе искусственного интеллекта. О них подробно говорится в литературном обзоре в статье, посвященной чат-ботам на основе искусственного интеллекта⁶⁴⁸. Так, поддержка пользователей может быть расширена через рекомендательные системы, предоставляющие подсказки или предложения на основе алгоритмов машинного обучения, помогающим гражданам делать выбор⁶⁴⁹. Приложения для интеллектуального анализа данных и машинного обучения, которые используются для анализа больших объемов данных с целью извлечения аналитики и выявления потребностей граждан в улучшении управления дорожным движением, управлении при возникновении чрезвычайных ситуаций, персонализированном обучении, в общей персонализации и доступности сервисов были отмечены как ключевые примеры повышения качества, надежности и точности

⁶⁴⁷ Androutsopoulou A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // *Government Information Quarterly*. 2019. № 36. P. 358-367.

⁶⁴⁸ Там же.

⁶⁴⁹ Atkinson K., Baroni P., Giacomini M., Hunter A., Prakken H., Ree, C., Villata, S. Toward Artificial Argumentation. // *AI Magazine*. 2017. Vol. 38(3). P. 25-36.

государственных услуг⁶⁵⁰. Помимо этого, искусственный интеллект может способствовать более обоснованному принятию решений⁶⁵¹.

В отчете об искусственном интеллекте и будущем правительстве⁶⁵², подготовленным Centre for Public Impact определяются четыре не исключающие друг друга возможности искусственного интеллекта, которые могут улучшить процессы формирования политики: 1) предиктивная (прогнозная) аналитика, 2) распознавание (detection), 3) компьютерное зрение, 4) обработка естественного языка (NLP).

Предиктивная аналитика и обнаружение используют методы машинного обучения для выявления закономерностей в исторических данных, которые применяются для профилактики заболеваний, прогнозировании преступности, для предоставления информации, полезной для решения сложных проблем политики в финансовом секторе⁶⁵³. Компьютерное зрение используется для управления дорожным движением, медицинской диагностики, сопоставления отпечатков пальцев, распознавании лиц. NLP обычно сочетается с интеллектуальным анализом данных для извлечения настроений граждан из текста или мультимедиа⁶⁵⁴.

Все они могут сочетаться с использованием технологий больших данных, интернета вещей, распознаванием речи и т. д., требующих огромных наборов данных. Применимость и успех таких технологий для взаимодействия власти и общества зависит от несколько факторов, таких как наличие открытых и не фрагментированных данных высокого качества для систем искусственного

⁶⁵⁰ Unleashing the potential of Artificial Intelligence in the Public Sector. // Capgemini Consulting. URL: <https://www.capgemini.com/consulting/wp-content/uploads/sites/30/2017/10/ai-in-public-sector.pdf> (дата обращения: 22.08.2022).

⁶⁵¹ Androutsopoulou A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // Government Information Quarterly. 2019. № 36. P. 358-367.

⁶⁵² Destination unknown: Exploring the impact of Artificial Intelligence on Government // Centre for Public Impact. URL: <https://publicimpact.blob.core.windows.net/production/2017/09/Destination-Unknown-AI-and-government.pdf> (дата обращения: 09.02.2023).

⁶⁵³ Athey S. The Impact of Machine Learning on Economics // Economics of Artificial Intelligence. University of Chicago Press, 2017.

⁶⁵⁴ Androutsopoulou A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // Government Information Quarterly. 2019. № 36. P. 358-367.

интеллекта, человеческого и технического потенциала, культуры сотрудников государственного сектора для работы с приложениями в области искусственного интеллекта и наличия правовых рамок, обеспечивающих подотчетность и прозрачность результатов применения искусственного интеллекта⁶⁵⁵.

Эксперимент, проведенный в 2019 году и подробнее описанный в публикациях⁶⁵⁶, связан с глубинным машинным обучением нейросети, для того, чтобы сеть научилась предсказывать позицию участников дискуссий по отношению к пенсионной реформе («за», «против» или «нейтрально»). Целью эксперимента было выявление возможностей применения искусственного интеллекта для более глубокого понимания результатов общественных дискуссий, «основой для проведения эксперимента послужили массивы данных, использованные для дискурс-анализа дискуссий о пенсионной реформе, но для машинного обучения они были увеличены почти в два раза»⁶⁵⁷ – было закодировано 16 форумов, содержащих 10592 поста, которые разместили 998 человек. Из всех постов: «за» – 304 сообщения (3% от общего числа); «против» – 2510 сообщений (24%); «нейтральное отношение» – 7778 сообщений (73%).

Далее данные были разделены на обучающую и тестовую выборки в соотношении 80/20, т.е. 20% всей совокупности данных использовались для

⁶⁵⁵ Unleashing the potential of Artificial Intelligence in the Public Sector. // Capgemini Consulting. URL: <https://www.capgemini.com/consulting/wp-content/uploads/sites/30/2017/10/ai-in-public-sector.pdf>; Androutopoulou A., Karacapilidis N., Loukis E., Charalabidis Y. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots // Government Information Quarterly. 2019. № 36. P. 358-367; Destination unknown: Exploring the impact of Artificial Intelligence on Government. // Centre for Public Impact URL: <https://publicimpact.blob.core.windows.net/production/2017/09/Destination-Unknown-AI-and-government.pdf>.

⁶⁵⁶ Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Волковский Д.В., Беген П.Н. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 3. СПб., 2019. С. 102-115; Begen P., Misnikov Y., Filatova O. Application of automated tools in researching internet discourses: Experience of using the recurrent neural networks for studying discussions on pension reform // 21st Conference on Scientific Services and Internet, SSI 2019 (CEUR Workshop Proceedings). Vol. 2543. P. 336-344; Misnikov Y., Filatova O. Testing the applicability of training the Recurrent Neural Networks for analyzing online policy discourses in Russia // EGOV-CeDEM-ePart 2019. Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Posters, Workshops, and Projects of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2019. San Benedetto Del Tronto, Italy, 2019. P. 119-129; Филатова О.Г., Волковский Д. В., Беген П. Н. Методология дискурс-анализа: от ручного подсчёта данных к машинному обучению // Научный сервис в сети Интернет: труды XXII Всероссийской научной конференции. М., 2020. С. 612-621; Filatova O., Volkovskii D., Begen P. Usage of artificial intelligence in Internet discourse analysis: from manual mechanisms of data processing to electronic ones // SSI-2020. Scientific Services & Internet. 2020. CEUR Workshop Proceedings. Vol. 2784. P. 352-360.

⁶⁵⁷ Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Волковский Д.В., Беген П.Н. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 3. СПб., 2019. С. 109

финального тестирования обученной модели. Тестирование показало, что высказывания, относящиеся к категории «Нейтральное отношение к пенсионной реформе», определяются машиной с наиболее высокой вероятностью (высокой точностью), чем высказывания, относящиеся к категориям «против» и «за» ввиду неравномерного распределения данных по категориям. Соответственно, для дальнейшей интерпретации результатов проведенного исследования, необходим новый эксперимент с большим количеством данных о высказываниях.

В любом случае «проведенный эксперимент показывает, что машинное обучение является надежным и простым в использовании инструментом для анализа содержания дискуссий в интернете и понимания их предполагаемого значения в семантических терминах. Точность прогнозирования достигает более 80% при наборе обучающих данных, насчитывающем около 7 тыс. сообщений, однако затем заметно уменьшается, когда размер набора данных уменьшается. Исследования в данном направлении необходимо продолжить, чтобы предложить решения для использования искусственного интеллекта в целях более глубокого понимания результатов общественных дискуссий»⁶⁵⁸. Возникает множество новых вопросов, например, можно ли выявить процесс социального конструирования и генерирования социальных смыслов (через конструирование символов)? Можно ли настолько обобщить обычные разговоры в интернете, что станет более понятен сам процесс формирования таких общественно-политических смыслов? И если подобные гипотезы могут иметь право на существование, то задача будет в выявлении способов такого понимания и конструирования (или деконструирования). Ответы на эти вопросы могут помочь не только глубже понять общественную динамику цифрового общества, но и улучшить качество участия общества в политике и создать новые инструменты, содействующие такому участию.

⁶⁵⁸ Филатова О.Г., Мисников Ю.Г., Волковский Д.В., Беген П.Н. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 3. СПб., 2019. С. 111.

Рассмотрим еще один кейс. Разработанная в его рамках базовая информационная система и технология также может быть положена в основу исследования специфики дискурса онлайн-дискуссий, позволяя с помощью искусственного интеллекта отфильтровывать постоянно появляющиеся ложные высказывания (фейки)⁶⁵⁹.

Исследование, проведенное с участием автора, позволяет «разработать метод автоматизированного определения фейковых новостей для русскоязычных текстов с точностью не ниже 90%»⁶⁶⁰. Об этом мы уже писали в ряде публикаций, представленных ниже:

«Методы обнаружения поддельных новостей на базе входных источников данных делятся на две группы: модули новостного контента (анализируются текст, заголовок, другие доступные дополнительные данные)⁶⁶¹ и модули контента социальных сетей⁶⁶². Методы второй группы предполагают оценку взаимодействия пользователей (например, функции «нравится» и «поделиться» в социальных сетях).

Для обнаружения поддельной новости, в первую очередь, определяются общие характеристики поддельных сообщений – прежде всего, репутация интернет-ресурса и качество лексики языка. «Самый простой способ оценки ресурса на наличие поддельной новости – это рейтинг доверия от других ресурсов и доменный возраст искомого сайта»⁶⁶³. Так, «сайты с длительной историей и

⁶⁵⁹ Под фейковыми новостями мы вслед за словарем Macquarie, который признал «фальшивые новости» словом года-2016, понимаем «дезинформацию и мистификации, опубликованные на веб-сайтах в политических целях или для управления веб-трафиком» (Fake news // Macquariedictionary.com. URL: <https://www.macquariedictionary.com.au/news/view/article/431>).

⁶⁶⁰ Третьяков А.О., Филатова О.Г., Жук Д.В., Горлушкина Н.Н., Пучковская А.А. Метод определения русскоязычных фейковых новостей с использованием элементов искусственного интеллекта // International Journal of Open Information Technologies. 2018. Vol. 6. № 12. P. 99-105.

⁶⁶¹ Там же.

⁶⁶² Shu K., Sliva A., Wang S., Tang J., and Liu H. Fake news detection on social media: A data mining perspective. ACM SIGKDD Explorations Newsletter, 2017, Vol. 19, №. 1. P. 24.

⁶⁶³ Третьяков А. О., Филатова О.Г., Жук Д. В., Болгов, Р. В. Возможности машинного обучения в сфере электронного взаимодействия: российский опыт определения фейк-ньюз // Евразийский юридический журнал. 2018. № 12 (127). С. 415-418.

высоким рейтингом чаще всего являются надежными источниками, в то время как обратное может указывать на ненадежный ресурс»⁶⁶⁴.

«Представляемый метод направлен на решение задач автоматизации исполнения процессов в программном обеспечении и технических комплексах путем распознавания и анализа задач, представленных в виде системы фактов в текстовом формате и их последующего превращения в готовый код в соответствии с входными данными»⁶⁶⁵. «Техническая составляющая системы реализуется за счет распознавания и анализа задачи, представляемой в виде системы фактов в текстовом формате»⁶⁶⁶.

«Ключевой особенностью метода является система последовательного ввода фактов, что позволяет использовать неограниченное количество условий и правил для описания конечной системы в отличие от классических нейронных сетей. Вторая особенность заключается в том, что нейронная сеть (комплекс нейронных сетей), используемая в решении, структурно изменяется в процессе работы и развивается в процессе обучения системы. Так как обучение было сделано с использованием готового модуля для анализа и препроцессинга фактов системы с элементами искусственного интеллекта, наиболее важными этапами были сбор данных для подготовки и последующей проверки достоверности проведенного обучения системы»⁶⁶⁷. Отметим, что этот этап оказался самым сложным.

Для того, чтобы выявить фейковые новости, исследователям требуется большое количество примеров фальшивых новостей, иначе модель не сможет научиться выявлять их. «В результате предварительного анализа и классификации

⁶⁶⁴ Некрасов Г.А., Романова И.И. Разработка поискового робота для обнаружения веб-контента с фейковыми новостями // Инновационные, информационные и коммуникационные технологии. 2017. №1. С. 128-130.

⁶⁶⁵ Третьяков А. О., Филатова О.Г., Жук Д. В., Болгов, Р. В. Возможности машинного обучения в сфере электронного взаимодействия: российский опыт определения фейк-ньюз // Евразийский юридический журнал. 2018. № 12 (127). С. 415-418.

⁶⁶⁶ Жук Д.А., Жук Д.В., Третьяков А.О. Методы определения поддельных новостей в социальных сетях с использованием машинного обучения // Информационные ресурсы России. 2018. No 3. С. 29 -32.

⁶⁶⁷ Третьяков А.О., Филатова О.Г., Жук Д.В., Болгов, Р.В. Возможности машинного обучения в сфере электронного взаимодействия: российский опыт определения фейк-ньюз // Евразийский юридический журнал. 2018. № 12 (127). С. 415-418.

поддельных новостей была собрана и использована база данных по множеству категорий новостей (неправильное толкование фактов, псевдонаучные факты, мнение автора, юмор и пр.). Для распределения новостей по категориям были испытаны два подхода: автоматический сбор данных из списка источников с заранее определенной категорией новостей, а также ручной сбор и последующая сортировка по категориям. Однако в результате распределение по множеству категорий поддельных новостей получилось с низкой степенью достоверности»⁶⁶⁸. Но удалось распределить тексты в двух категориях: истина и ложь. Представленный метод помогает с высоким уровнем достоверности определить ложную новость и в комплексе с другими методами (классификации источников и авторов, факт-чекинг и др.) дать максимальную точность классификации текста в категориях «правда/неправда». Хотя, конечно же, метод не решает саму проблему распространения фейковой информации, значительно актуализировавшуюся в последние годы. Государствам необходимо оградить своих граждан от различных информационных угроз, обеспечить их безопасность, что является обязательным условием для устойчивости политического режима, поэтому подобного рода проекты необходимо развивать дальше.

Так, в частности, из данного проекта по исследованию фейк-ньюс, вырос проект по выявлению пропаганды в новостных текстах СМИ, в котором принимал участие автор. Подробности данного проекта, ориентированного на применение систем искусственного интеллекта в различных прикладных областях исследований на стыке машинного обучения, обработки естественного языка и изучения социума, изложены в статьях⁶⁶⁹. В них описан метод классификации новостных текстов с пропагандистским содержанием на основе тематической

⁶⁶⁸ Третьяков А.О., Филатова О.Г., Жук Д.В., Болгов, Р.В. Возможности машинного обучения в сфере электронного взаимодействия: российский опыт определения фейк-ньюз // Евразийский юридический журнал. 2018. № 12 (127). С. 415-418.

⁶⁶⁹ Yakunin K., Ionescu G.M., Murzakhmetov S., Mussabayev R., Filatova O., Mukhamediev R. Propaganda identification using topic modelling // 9th International Young Scientist Conference on Computational Science (YSC). 2020. P. 205-212; Мухамедиев Р.И., Филатова О.Г., Якунин К.О. Выявление пропагандистских текстов в корпусе новостных публикаций // International Journal of Open Information Technologies. 2021. Vol. 9, №. 4. P. 55-63.

модели корпуса новостных документов. Метод включает четырехэтапный процесс⁶⁷⁰:

1. Формирование корпуса текстов и его разделение на подкорпусы, используя некое объективное свойство публикаций (в случае данной работы – новостной источник).

2. Расчёт тематической модели полного корпуса.

3. Оценка меры межкорпусного тематического дисбаланса.

4. Экстраполяция полученных оценок дисбаланса на все документы корпуса.

Описанный в статьях⁶⁷¹ подход для выявления столь семантически нечеткого явления, как пропаганда, был разработан впервые.

Проведенная работа ожидаемо показала, что оценивать уровень пропаганды довольно трудно – как для экспертов, так и для машины. Тем не менее, валидация работы модели на случайной выборке из 1000 новостей показала высокую предсказательную способность – точность от 64% до 88% в зависимости от порога классификации. Машина не может пока на 100% заменить человека, но она может значительно сократить трудозатраты экспертов по выявлению пропагандистского контента. Использованный метод ограничен – корпусом документов, текущим набором тематик и т.п. Тем не менее, при всех ограничениях, получен достаточно высокий результат классификации. Учитывая то, что для получения такого результата не требуется большой размеченный корпус, метод может быть сравнительно легко использован на практике⁶⁷².

⁶⁷⁰ Мухамедиев Р.И., Филатова О.Г., Якунин К.О. Выявление пропагандистских текстов в корпусе новостных публикаций // *International Journal of Open Information Technologies*. 2021. Vol. 9, №. 4. P. 55-63. P. 55.

⁶⁷¹ Yakunin K., Ionescu G.M., Murzakhetov S., Mussabayev R., Filatova O., Mukhamediev R. Propaganda identification using topic modelling // 9th International Young Scientist Conference on Computational Science (YSC). 2020. P. 205-212. DOI: 10.1016/j.procs.2020.11.022; Мухамедиев Р.И., Филатова О.Г., Якунин К.О. Выявление пропагандистских текстов в корпусе новостных публикаций // *International Journal of Open Information Technologies*. 2021. Vol. 9, №. 4. P. 55-63.

⁶⁷² Мухамедиев Р.И., Филатова О.Г., Якунин К.О. Выявление пропагандистских текстов в корпусе новостных публикаций // *International Journal of Open Information Technologies*. 2021. Vol. 9, №. 4. P. 55-63. P. 60.

Алгоритмы глубинного машинного обучения нейросетей могут быть использованы также⁶⁷³:

- для разработки функционального дизайна и прототипа экспертной системы, позволяющей управленческому аппарату самостоятельно анализировать содержание интернет-дискуссий на новом уровне, предусматривающем формирование результатов обсуждения по запросу, например, выяснение масштабов согласия и несогласия, трендов и условий изменения позиций по широкому спектру вопросов;

- для экспериментов по проведению дискурс-анализа контента социальных сетей и специализированных дискуссионных форумов, вовлеченных в обсуждение актуальных социально-политических проблем.

Подчеркнем, что автор и ее коллеги в 2020 году запатентовали программный комплекс дискурс-анализа, позволяющий автоматизировать процесс кодировки контента социальных сетей и специализированных дискуссионных форумов⁶⁷⁴. Такой программный комплекс позволяет обеспечить исследователя удобным инструментом кодирования и анализа цифрового текстового контента, собранного в интернет-среде, в том числе с точки зрения требований к аннотации, предъявляемых процедурами машинного обучения. Практика показывает, что процесс кодировки (аннотации, маркировки – labeling) является наиболее сложным содержательно и технически. Как правило, это медленный и трудоемкий ручной процесс, сопряженный с ошибками кодировки и их последующего исправления. Автоматизация самого процесса кодировки, как последовательности шагов, как со стороны исследователя, так и кодировщика, значительно повышает ее скорость и качество.

⁶⁷³ Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Монография / под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. СПб.: Юрайт, 2020. С. 210.

⁶⁷⁴ Чугунов А.В., Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. и др. Программный комплекс дискурс-анализа для автоматизации процесса кодировки цифрового контента публичных интернет-дискуссий (авторы: А.В. Чугунов, Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова, Д.В. Жук, А.А. Степанов, заявка № 2020666064/69) регистрационный № 2020666527 от 10.12.2020.

В то время как в распоряжении исследователей имеются различные способы и инструменты анализа контента, на настоящий момент не существует средств перевода анализируемого контента не просто в удобную форму для последующего анализа, но и для одновременного проведения анализа как такового. Аналогов таких инструментов, имеющих в открытом доступе, не обнаружено ни для русского, ни для английского языков. Разработанная запатентованная методика устраняет этот пробел, предоставляя исследователю эффективный инструмент повышения эффективности и качества проводимых исследований.

В настоящее время автор диссертации тестирует вместе с коллегами-программистами еще один исследовательский инструментарий, позволяющий анализировать результаты дискуссий в интернете и, прежде всего, выявлять делиберативный потенциал различных типов социальных медиа.

Исследования делиберативного потенциала социальных медиа ведутся уже более 10 лет. Одними из первых таких работ, например, являются работы Jennifer Stromer-Galley, которая предложила систематический способ измерения того, что происходит в ходе обсуждений⁶⁷⁵. В 2015 году J. Stromer-Galley вместе с коллегами сделали шаг вперед и предложили классификацию типов выражения разногласия, используя методику дискурс-анализа. Были проанализированы качественные различия в формах выражения разногласий в офлайн и онлайн-делиберации, а также насколько сильно поддерживается несогласие в онлайн-среде⁶⁷⁶. Современные исследования свидетельствуют, что социальные медиа значительно демократизируют и упрощают процессы коммуникации, предоставляя возможность получения моментальной обратной связи⁶⁷⁷. Социальные медиа «позволяют построить личные и более прочные

⁶⁷⁵ Stromer-Galley J. Measuring deliberation's content: A coding scheme // *Journal of Public Deliberation* 2007. Vol. 3 (1). P. 31-35; Stromer-Galley J., Muhlberger P. Agreement and disagreement in group deliberation: Effects on deliberation satisfaction, future engagement, and decision legitimacy // *Political Communication*. 2009. Vol. 26 (2). P. 173-192.

⁶⁷⁶ Stromer-Galley J., Bryan, L., Bimber, B. Context and medium matter: Expressing disagreements online and face-to-face in political deliberations // *Journal of Public Deliberation*, 2015. Vol. 11 (1). Article 1.

⁶⁷⁷ Scudder M.F. *Beyond Empathy and Inclusion: The Challenge of Listening in Democratic Deliberation*. Oxford: Oxford University Press, 2020.

взаимоотношения с сотнями и тысячами людей, узнать, что люди думают о власти на самом деле, разговаривая в неформальной ситуации»⁶⁷⁸. Полученные многочисленными исследованиями данные показывают, что «цифровые инструменты социальных медиа во многих отношениях способствуют основанной на участии делиберативной демократии»⁶⁷⁹.

К настоящему времени ученые проанализировали, с интеграцией в исследования автоматизированных и машинных методов обучения, является ли комментирование постов в социальных сетях открытым и видимым для всех, как организованы интернет-дискуссии, с точки зрения содержания и стиля, как такие дискуссии влияют на участников, а также на лиц, принимающих решения⁶⁸⁰. Однако технической стороне вопроса, касающейся возможности выгрузки комментариев, посвящено не так уж много работ.

Нельзя не подчеркнуть, как уже было отмечено в предыдущих главах, что значительная часть новейшей цифровой среды – это мобильные службы обмена сообщениями на базе смартфонов – платформы и приложения. Это меняет сетевой ландшафт, поскольку «мобильные приложения для обмена сообщениями и агрегаторы новостей становятся все более важными для людей»⁶⁸¹. Происходит переход к распределенной медиасреде, которая меняет конфигурацию каналов связи и открывает новые возможности для исследователей из-за быстрого роста популярности групп в приложениях для обмена сообщениями⁶⁸². В частности, в последние годы все большее внимание исследователей привлекает мессенджер

⁶⁷⁸ Pflughoeft B.R., Schneider I.E. Social media as E-participation: Can a multiple hierarchy stratification perspective predict public interest? // *Government Information Quarterly*. 2020. Vol. 37 (1). Article 101422.

⁶⁷⁹ Oliveira C. Proposed solutions to citizen engagement in virtual environments of social participation: a systematic review // *International Journal of Electronic Governance*. 2020. Vol. 12 (1). P. 76-91.

⁶⁸⁰ Fournier-Tombs E., Di Marzo Serugendo G. DelibAnalysis: Understanding the Quality of Online Political Discourse with Machine Learning // *Journal of Information Science*. 2020. Vol. 46 (6). P. 810-922.

Begen P., Misnikov Y., Filatova O. Application of automated tools in researching internet discourses: Experience of using the recurrent neural networks for studying discussions on pension reform // *21st Conference on Scientific Services and Internet, SSI-2019. CEUR Workshop Proceedings*. 2020. Vol. 2543. P. 336-344.

⁶⁸¹ Филатова О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования // *Вестник Санкт-Петербургского государственного университета*. Сер. 9. 2007. Вып. 3, ч.1. С. 126-133.

⁶⁸² Филатова О.Г. Блоги и СМИ, гражданская и традиционная журналистика: соотношение понятий // *Вестник Санкт-Петербургского государственного университета*. Сер. 9. 2010. Вып.4. С. 281-288.

Telegram как площадка для проведения исследований. Например, изучаются коммуникативные тактики и лингвистические приемы авторов популярных политических Telegram-каналов⁶⁸³, анализируется их воздействия на читателя и определяется их роль в формировании общественного мнения, рассматривается влияние Telegram на информационную повестку дня в России⁶⁸⁴ и делается вывод о том, что возрастает влияние мессенджера Telegram на информационную повестку дня в России. Подробно исследуются причины популярности Telegram и его специфика, прогнозируются перспективы дальнейшего развития мессенджера в качестве инструмента информационного обеспечения внутренней и внешней политики России⁶⁸⁵. Также ведутся исследования в области возможностей популярного мессенджера как инструмента формирования имиджа политического лидера, выявляются приемы и методы размещения информации, которые показывают высокую эффективность в работе по связям с общественностью в политике⁶⁸⁶.

Поэтому мы полагаем, что изучение дискурсивных практик комментирования и обсуждения в мессенджере Telegram⁶⁸⁷ «является важным компонентом изучения как делиберативного потенциала цифрового пространства в целом, так и отдельных социальных медиа, в частности»⁶⁸⁸.

⁶⁸³ Струкова И. Ю. Характерологические особенности современного политического интернет-дискурса на примере мессенджера Telegram // Язык и культура: взгляд молодых: Материалы III Международной научной конференции студентов и школьников в рамках Международного Кирилло-Мефодиевского фестиваля славянских языков и культур, Москва, 26-28 мая 2020 г. М.: Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, 2020. С. 441-445.

⁶⁸⁴ Смирнов К. Д. Анонимные политические Telegram-каналы как средство влияния на информационную повестку дня // Возможности и угрозы цифрового общества: Материалы конференции Всероссийской научно-практической конференции, Ярославль, 22 апреля 2020 года / Под редакцией А.В. Соколова, А.А. Фролова. Ярославль: ООО "Цифровая типография", 2020. С. 215-218.

⁶⁸⁵ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

⁶⁸⁶ Жердева Ю. Р. Мобильное приложение "Telegram" как инструмент формирования имиджа политика // Литературоведение, лингвистика и коммуникативистика: направления и тенденции современных исследований: Материалы II Всероссийской заочной научной конференции, Уфа, 12 февраля 2018 года / Отв. ред. А. В. Курочкина. Уфа: Башкирский государственный университет, 2018. С. 127-128.

⁶⁸⁷ А также – в социальной сети «ВКонтакте».

⁶⁸⁸ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

Так, в пилотных исследованиях автора диссертации предпринимается попытка объединить возможности выгрузки комментариев из ВКонтакте и Telegram для проведения в дальнейшем сравнительного анализа таких комментариев.

Важно помнить, что ВКонтакте и Telegram могут решать как разные, так и одинаковые коммуникационные задачи. Telegram – это мессенджер, используемый для обмена сообщениями и файлами между пользователями. Он позволяет создавать чаты, группы и каналы для общения, передавать файлы до 2 ГБ в одной передаче, всегда работает в режиме реального времени, имеет интеллектуальную систему безопасности, которая предоставляет конфиденциальность и защиту данных пользователей. Telegram за 2022 год в два раза нарастил количество подписчиков русскоязычных каналов – с 1 до 2 млрд., по данным TGStat, в два раза выросло и число суточной аудитории в России. На конец марта 2023 года каналы в Telegram вели главы 80 регионов России. По данным сервиса аналитики и управления соцсетями LiveDune, подавляющее большинство глав регионов завело свои каналы в 2022 году (хотя такая возможность появилась ещё в сентябре 2015-го)⁶⁸⁹.

ВКонтакте – это социальная сеть, которая также позволяет общаться с другими пользователями, но основным функционалом является обмен контентом, таким как фотографии, видео, аудио и текстовые сообщения. ВКонтакте также имеется функция создания групп и форумов. Сообщения в ВКонтакте имеют расширенные функционалы. По данным We are social в России, ВКонтакте пользуются 75,3 % пользователей (Telegram – 64,4%). Главы только двух регионов в России не имеют личных страниц ВКонтакте⁶⁹⁰.

⁶⁸⁹ Кто самый популярный губернатор России в Телеграм: рейтинг и исследование https://livedune.com/ru/blog/reiting-issledovanie-gubernatorov-rossii-v-telegram?utm_source=telegram&utm_medium=post&utm_campaign=research (дата обращения: 15.12.2023).

⁶⁹⁰ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

В нашем исследовании были рассмотрены функции, которые есть и в Telegram, и ВКонтакте – возможность публиковать новости и оставлять комментарии под ними. С разной реализацией, но пользователи ВКонтакте и Telegram могут оставлять записи в своих каналах, а другие пользователи могут их комментировать, если такая опция не отключена.

Для дальнейшего описания важно, что в качестве источников информации для исследования используются два коммуникативных канала – сообщества ВКонтакте⁶⁹¹ и публичные каналы в мессенджере Telegram⁶⁹², позволяющие оставлять комментарии под сообщениями. Мы предприняли попытку проанализировать, как строится диалог в двух разных источниках: под публикациями ВКонтакте и под публикациями в Telegram. В дальнейшем это позволит проанализировать коммуникативные практики пользователей, выявить отличия в практике ведения диалога на двух разных площадках и определить, есть ли отличия в уровне доверия информации.

Для тестирования методов в нашем исследовании, представленном в статье⁶⁹³, мы выбрали канал в Telegram и группу ВКонтакте одного главы региона – губернатора Иркутской области Игоря Ивановича Кобзева. Мы исходили из универсальности нашей методики и возможности ее применения в дальнейшем к любому объекту исследования. Подобный анализ позволяет выявлять и сравнивать делиберативный потенциал разных социальных медиа для взаимодействия с общественностью главы любого другого региона.

⁶⁹¹ Сообщество ВКонтакте – это группа людей, объединенных вокруг общей тематики (например, музыкальное сообщество, группа фитнеса, туристическое сообщество и т.д.), которые могут обмениваться информацией, обсуждать темы и создавать события. В сообществе пользователи могут опубликовывать статьи, фото и видео, задавать вопросы и комментировать, если такая возможность не отключена администратором.

⁶⁹² Каналы в Telegram – вид публичных чатов, которые могут быть созданы любым пользователем или группой пользователей. Владелец канала может публиковать любой контент: текст, фотографии, видео, аудиозаписи, файлы и т.д. Пользователи могут подписаться на канал и получать уведомления о новых публикациях. При наличии включенной опции, в каналах можно комментировать записи.

⁶⁹³ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

Напомним, что в ходе исследования анализировался не контент самих записей, а комментарии, оставленные под постами губернатора. Необходимо отметить, что среди глав российских регионов, которые имеют свои каналы в Telegram, только 41% предоставляют возможность комментирования своих постов, в 59 % посты закрыты для комментирования. Среди открытых для комментирования каналов Telegram-канал главы Иркутской области на момент исследования занимал четвертое место по количеству подписчиков (рис. 30)⁶⁹⁴. В период с 1 января по 24 августа 2023 года губернатор Иркутской области Игорь Кобзев опубликовал самое большое количество постов из всех губернаторов по данным сервиса аналитики и управления соцсетями LiveDune – 1 266⁶⁹⁵.

В целом Сибирский федеральный округ (СФО), куда входит Иркутская область, является одним из наименее развитых в цифровой сфере округов России⁶⁹⁶. При этом Иркутская область (наряду с Красноярским краем и Новосибирской областью) имеет наибольший потенциал для развития электронного взаимодействия власти и общества в СФО. В Иркутской области самый высокий индекс цифровой среды⁶⁹⁷ и очень заметна личность губернатора, который имеет стабильный медиаиндекс⁶⁹⁸. Процент жителей, подписанных на госпаблики, невысок, однако аудитория является одной из самых активных по федеральному округу – можно предположить, что

⁶⁹⁴ Из анализа исключен канал главы Чеченской республики, так как он имеет максимальное число подписчиков (что отмечается во многих рейтингах), которое так высоко, что не позволяет строить графики для сопоставления позиций других каналов.

⁶⁹⁵ Кто самый популярный губернатор России в Телеграм: рейтинг и исследование https://livedune.com/ru/blog/reiting-issledovanie-gubernatorov-rossii-v-telegram?utm_source=telegram&utm_medium=post&utm_campaign=research

⁶⁹⁶ Чугунов А.В., Низомутдинов Б.А., А.А. Будяк А.А. Telegram каналы глав субъектов Российской Федерации: тестирование исследовательского инструментария // International Journal of Open Information Technologies. 2022. Т. 10, № 11, С. 141-146.

⁶⁹⁷ Волкова Н. Н., Романюк Э. И. Развитие цифровой среды российских регионов // Проблемы развития территории. 2019. №5 (103). С. 38-52.

⁶⁹⁸ Рейтинги губернаторов в СМИ по МедиаИндексу // Медиалогия. URL: <https://www.mlg.ru/ratings/vlast/governors/11710/>.

данный показатель связан с рейтингом губернатора и говорит о степени доверия к власти.



Рисунок 30 – Количество подписчиков в пабликах глав регионов с возможностью оставлять комментарии⁶⁹⁹

Для решения задачи использованы автоматизированные методы выгрузки информации, а также использованы ранее разработанные инструменты для парсинга данных⁷⁰⁰.

Для сбора информации из социальной сети задействован API (Application Programming Interface) ВКонтакте, который представляет собой набор методов, позволяющих получать и передавать множество данных, включая информацию о

⁶⁹⁹ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 139.

⁷⁰⁰ Чугунов А.В., Низомутдинов Б.А., А.А. Будяк А.А. Telegram каналы глав субъектов Российской Федерации: тестирование исследовательского инструментария // International Journal of Open Information Technologies. 2022. Т. 10, № 11, С. 141-146.

пользователях и сообществах, подписках и т.д., «API также позволяет выполнять различные операции с данными, например, создавать, редактировать и удалять записи пользователей и сообществ, добавлять и удалять пользователей из списков друзей и многое другое»⁷⁰¹. Для разработчиков, помимо других функций, возможна выгрузка комментариев из открытых групп, что и было сделано в данной работе. Дополнительно все данные были деперсонализированы: сохранялся только текст комментариев, без персональных данных.

Сложнее была задача парсинга комментариев из Telegram, так как предварительно проведенный обзор литературы не выявил доступных для этого методов. По итогам поиска решений в репозитории GitHub для парсинга данных из Telegram была отобрана библиотека Telescraper⁷⁰², которая позволяет автоматизировать процесс сбора данных из чатов, каналов и групп в Telegram с помощью скриптов на языке Python. Однако «часть функций в настоящее время не поддерживается и в итоге решение было найдено в самом мессенджере – функционал настольной версии приложения дает выгрузить комментарии из любого открытого канала в формате JSON. Все полученные результаты были сохранены в Yandex Data Leans»⁷⁰³. Было определено общее количество записей, комментариев и подписчиков⁷⁰⁴ (табл. 26).

⁷⁰¹ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С.137-145.

⁷⁰² Предоставляет API для работы с Telegram.

⁷⁰³ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С.139.

⁷⁰⁴ Yandex Data Lens - бесплатный сервис компании Яндекс для визуализации и анализа больших данных. Он позволяет быстро и удобно обрабатывать данные различных форматов, а затем визуализировать их в виде графиков, диаграмм, карт и других элементов.

Таблица 26 – Количественные показатели собранной информации в группе ВКонтakte и канале Telegram⁷⁰⁵

	ВКонтakte	Telegram
Количество подписчиков	20310	25263
Количество записей	3535	2744
Дата регистрации	30.12.2019	25.02.2022
Собрано комментариев	22813	48454

Далее для более качественного анализа были использованы методы на основе машинного обучения. Было поставлено 2 задачи: провести тематическое моделирование⁷⁰⁶ для выявления основных тем, по которым оставляют комментарии пользователи (метод кластеризации), и классифицировать записи по заранее размеченным темам (метод классификации).⁷⁰⁷ Тематическое моделирование предполагает кластеризацию текстов по темам, вычлeняемым из набора слов или фраз, которые часто встречаются в этих текстах. «Каждый кластер соответствует конкретной теме и может быть описан набором ключевых слов. Эти ключевые слова отражают содержание текстов в кластере»⁷⁰⁸.

В работе использовалась модель Gensim – библиотека для Python, которая применяется для высокоуровневого решения задач по работе с естественным языком (Natural Language Processing, NLP). «Одной из наиболее популярных и

⁷⁰⁵ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтakte для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

⁷⁰⁶ Тематическое моделирование - метод анализа данных, который позволяет выявлять темы или скрытые смыслы в большом объеме текстовых данных. Используется для автоматической категоризации документов на основе сходства их содержания. Упрощает анализ текстовых данных, позволяет выявлять скрытые связи и закономерности, помогает принимать обоснованные решения на основе данных.

⁷⁰⁷ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтakte для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

⁷⁰⁸ Там же.

интересных функциональных возможностей библиотеки является возможность создания тематических моделей»⁷⁰⁹.

Для каждого из собранных массивов были выявлены 10 тем, которые приведены в таблице 27 и 28.

Таблица 27 – Выделенные слова для массива комментариев из социальной сети ВКонтакте⁷¹⁰

Topics — выделенные кластеры «Комментарии ВКонтакте»
иркутской, уточните, региона, ответ, вера, регулирования, сообщение, санкции, вопрос, газификации
товаров, рублей, детей, маски, новость, снт, ребёнок, украины, дети
ремонт, работы, иркутской, администрации, дороги, города, работ, дорог, района, территории
молодцы, иркутской, здравоохранения, помогать, правительство, праздником, записи, право, благодарю
бог, дай, здоровья, героям, труд, галина, молодец, внимание, жизни, другим
детей, социальной, дом, социального, режим, вопрос, бред, выплаты, дома
дороги, питания, кут, усть, магазинах, ангарского, автомобильной, производство, округа, городского
цен, первой, необходимости, сахар, рф, товары, хлеб, необоснованного, фас
память, светлая, вечная, иркутской, рф, суда, нашим, бумагу
нато, рождения, магазина, страны, вообще, kobzev, нашей, требуется

Таблица 28 – Выделенные слова тем для массива комментариев из мессенджера Telegram

Topics — Выделенные кластеры «Комментарии в Telegram»
номеру, рекомендуем, действий, транспорта, соответствии, благодарю, план, иркутска, дорожной
пункт, ждём, подскажите, ждать, вообще, обращения, звонила, банк, удачи, усолье
большое, срок, новосибирске, поддержку, утро, здоровья, вода, вопросом, успехов
федерации, работ, российской, мобилизации, вопросу, военнослужащего, рф, рублей, денежное, довольствие

⁷⁰⁹ Тематическая модель Gensim – модель, созданная на основе алгоритма LDA (Latent Dirichlet Allocation), который используется для поиска скрытых тем в большом количестве текстовых данных. Алгоритм LDA помогает выделить наиболее вероятные темы в текстовых коллекциях на основе вероятностной модели. В обработке естественного языка скрытое распределение Дирихле (LDA) представляет собой генеративную статистическую модель, которая объясняет набор наблюдений с помощью ненаблюдаемых групп, и каждая группа объясняет, почему некоторые части данных похожи. LDA является примером тематической модели. При этом наблюдения (например, слова) собираются в документы, и присутствие каждого слова относится к одной из тем документа. Каждый документ содержит небольшое количество тем.

⁷¹⁰ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

работы, тел, ремонт, дороги, дорог, строительство, телефона, части, усть, школы
мо, военную, сво, месту, личные, бог, семье, военкомат, отправили, дай
детей, рождения, муж, дети, прошу, мужа, школы, сказали, школу, внимание
обороны, днём, обращение, ребята, центр, завтра, больницы, поздравляю, детской, график
военнослужащих, здоровья, воды, горячей, линии, связь, юрге, сил, граждане, желаю
информацию, иркутской, обратиться, сообщение, можете, ответ, ноября, министерства, военной, граждан

Каждая тема в обобщенном виде сведена и проранжирована в порядке значимости в таблице 29.

Таблица 29⁷¹¹ – Ранжирование тем для массива комментариев

Темы ВКонтакте	Темы Telegram
Региональные экономические проблемы	Транспорт, дороги
Защита детей	Горячая линия
Ремонт дорог	Поздравления, благодарности
Поздравления, благодарности	Денежное довольствие военнослужащих, мобилизация
Социально-экономические проблемы, поддержка героев	Дороги (ремонт дорог)
Социальные проблемы	Вопросы СВО
Региональные экономические проблемы	Поддержка семьи и детства
Цены на товары первой необходимости	Обращения военнослужащих
Память о земляках	Горячая линия
Патриотизм	Помощь военнослужащим

Из таблиц следует, что для каждого коммуникационного канала можно выделить свой набор тем и к тому же эти темы по-разному ранжируются. Сравнительный анализ наглядно показывает, что среди тем, поднимаемых в комментариях в сети ВКонтакте, преобладают социально-экономические проблемы, среди комментариев в Telegram – больше вопросов, посвященных поддержке военнослужащих и проведению специальной военной операции. Заметно, что Telegram чаще используется именно для вопросов и обращений,

⁷¹¹ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

требующих оперативного реагирования, проведения горячих линий и т.д., что, видимо, определяется его спецификой как мессенджера. Преобладают такие слова, как «обращение», «сообщение», «обратиться», «подскажите», которые практически не встречаются в комментариях ВКонтакте. На наш взгляд, в тематике комментариев заметна и разница в возрасте аудитории того и другого канала коммуникации, которую необходимо учитывать в процессе коммуникации главы региона с общественностью – на странице во ВКонтакте губернатора Иркутской области она более возрастная⁷¹².

В целом исследование подтверждает мнение заместителя генерального директора АНО «Диалог Регионы» Андрея Цепелева о том, что существующей «связки ВКонтакте и Telegram в абсолютном большинстве регионов достаточно для полноценной коммуникации с интернет-аудиторией»⁷¹³.

Проведенное исследование не является полностью завершенным и будет продолжено. Но уже сейчас можно с достаточной уверенностью сказать, что «используемые методы и подходы показывают свою эффективность для сбора и оценки комментариев в разных социальных медиа и помогают охарактеризовать последние с точки зрения их делиберативного потенциала»⁷¹⁴.

Важность используемого инструментария состоит в возможности выгрузки и структурирования текстов комментариев таким образом, чтобы не только осуществить смысловой анализ путем выявления базового смысла и намерения автора комментария, но и выявить состав и размер групп, считающих какие-то важные для них позиции более значимыми. К сожалению, во многих работах, относящихся к политическим наукам, исследования делиберативных процессов зачастую очень поверхностно затрагивают лингвистические параметры,

⁷¹² Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

⁷¹³ Исследование компании Polilog // Полилог. Экспертиза. URL: https://t.me/polylog_expertise/554.

⁷¹⁴ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 137-145.

являющиеся первостепенными для исследований дискурсов разных социальных сетей, ограничиваясь лишь подсчетом количественных показателей. В то же время понимание процесса возникновения и изменения мнений людей невозможно достичь при использовании только лингвистически ориентированных методов текстового анализа. Результаты, представленные в статье⁷¹⁵, не претендуя на всеобъемлющий статус, призваны в некоторой мере восполнить данные пробелы. Эксперименты в данном русле, опирающиеся на использование искусственного интеллекта, несомненно, должны быть и будут продолжены.

Тем не менее, в заключение данного раздела представляется важным указать, что такие исследования вполне можно проводить и в ручном режиме, без обращения к искусственному интеллекту. И в качестве примера можно привести исследование магистрантов программы СПбГУ «Управление коммуникативными проектами в политике и бизнесе», осуществленное в рамках научной практики в 2023 г. под руководством автора диссертации в сотрудничестве с Комитетом общественной коммуникации правительства Ленинградской области, о котором уже упоминалось во второй главе диссертации. Здесь лишь напомним, что «вручную» изучались посты и комментарии к ним в официальных и неофициальных (общественных) сообществах в каждом районе Ленинградской области в течение одного месяца – февраля 2023 г. В итоге удалось типологизировать комментарии, выделив темы и проблемы, которые волнуют граждан каждого населенного пункта в отдельности (табл. 30)⁷¹⁶.

Таблица 30 – Местные проблемы, выявленные по итогам анализа официальных и неофициальных сообществ Ленинградской области

Районы	Упомянутые в текстах постов и комментариев проблемы (официальные сообщества)	Упомянутые в текстах постов и комментариев проблемы (неофициальные сообщества)
--------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

⁷¹⁵ Там же.

⁷¹⁶ Представлен усеченный вариант полученных данных для экономии места. В данной таблице приведены данные по чуть более половине муниципальных образований Ленинградской области.

Бокситогорский	Отсутствие отопления после конца ремонтных работ, проблемы с газопроводом	Неудовлетворительное качество дорог, проблемы с записью к врачам
Волосовский	Проблемы с благоустройством дорог, тротуаров, зелёных зон, проблемы с очистными системами, проблемы с освещением в деревнях, перебои в поступлениях электроэнергии	Неудовлетворительное состояние школ, подростковая преступность, неполноценная обеспеченность медицинских заведений, проблемы на отдельных автобусных маршрутах
Волховский	Отсутствие парковок	Несогласие с выбором территорий для благоустройства
Всеволожский	Отключение электроэнергии, водоснабжения, затянутость ремонта важных транспортных путей, вырубка леса, отсутствие просвещения о бомбоубежищах в районе, пробки, недовольство работой ГИБДД, жестокое обращение с животными в районе, неубранный снег, невывезенный мусор, сложность с записью к врачу, отсутствие песка на тротуарах в зимнее время года, недоверие власти, рейдерские захваты, недостаточное количество светофоров,	Недостаточное количество врачей, отсутствие выбора летних развлекательных программ, недостаточное количество сотрудников ГИБДД, отсутствие песка на тротуарах в зимнее время года, недоверие власти и отчётам о реализации бюджетных планов, разногласия между управляющими компаниями, недостаточное количество мест в детских садах, шум от соседей, перебои в водоснабжении, проблемы с парковкой во дворах домов
Выборгский	Отсутствие очистных сооружений, проблемы с благоустройством дорог, проблемы с обеспечением местами в детских садах	Проблемы с благоустройством территории, плохое состояние дорожного полотна
Гатчинский	Отлов бездомных животных, корректировка маршрутов автобус, проблемы с подачей горячей воды, недостаточная поддержка семей мобилизованных, уборка снега	Неочищенные канавы, неудачное сужение определённых дорог, отсутствие площадок для выгула и дрессировки собак, раннее отключение уличного освещения, необходимость благоустройства ряда территорий, бесполезность отчётов о работе властей
Кингисеппский	Необоснованная постройка промышленных объектов, отсутствие изменений в вопросе восстановления исторического наследия района	Отсутствие факта уборки на определённых территориях, неприятный запах от мусорных полигонов, неприятный внешний вид автобусов, грязь от промышленных объектов, перебои

		в подаче тепла, воды, электричества, жалобы на неумение чиновников общаться с гражданами, рост стоимости услуг ЖКХ, отказ врачей приходить к больным на дом, нахождение проводов в открытом доступе на улице, отсутствие замены сломавшемуся на маршруте автобусу
Киришский р-н	Плохое качество дорожного полотна, проблемы с уборкой снега, нерегулярное движение транспорта	Низкое качество проточной воды, опасения относительно лиц нерусской национальности, плохое состояние дорожного полотна
Кировский	Запоздавшая реакция властей на проблемы граждан, проблемы с освещением улиц, проблемы с уборкой снега, проблемы с вывозом мусора, перебои в подаче воды, отсутствие сотрудников полиции на рабочем месте, аварийность ряда определённых зданий	Неудовлетворительное состояние общественного транспорта, нерелевантное количество автобусов на маршрутах, неудовлетворённость работой скорой помощи, рост тарифов ЖКХ, несвоевременный вывоз мусора, плохое качество дорожного полотна, нехватка мест в школах, высокая стоимость проезда на общественном транспорте, отключение света без предупреждения
Лужский	Неубранный снег, отсутствие борьбы с борщевиком, проблемы с газификацией, проблемы с капитальным ремонтом, отсутствие уличного освещения в ряде местностей, высокая стоимость ритуальных услуг	Проблемы с уличным освещением, плохое состояние дорожного полотна, плохое состояние детских садов, отсутствие общественных туалетов в определённой местности, неудовлетворительное состояние ряда жилых зданий

По итогам анализа удалось вывить следующее:

1) Проблемы отличаются в зависимости от того, в каком сообществе они размещены – официальном или общественном. В отличие от общественных сообществ, в официальных сообществах сообщения о каких-либо местных проблемах пользователи могут разместить лишь в комментариях. Видимо, именно

это способствует тому, что зачастую в комментариях в госпабликах к постам с одной темой концентрируются комментарии жителей с проблемами и вопросами по другой теме.

2) Темы комментариев зачастую повторяются, что может говорить о существовании систематических проблем на разных территориях области.

3) Для подавляющего числа комментариев к размещенным постам был опубликован ответ со стороны власти, что свидетельствует о качественной работе системы «Инцидент-менеджмент».

4) Анализ комментариев может быть вполне эффективно проведен «вручную», без применения автоматизированных методов анализа.

Причем последний вывод подтвержден, в частности и в экспертном интервью с Никитой Сергеевичем Зотовым – начальником пресс-центра Правительства Ленинградской области, который считает, что такой метод может быть даже более предпочтительным для качественного выявления мнений и проблем.

Подчеркнем, что в целом, независимо от используемого инструментария, анализ комментариев, размещаемых пользователями в социальных медиа, является важным при изучении разных форм гражданского диалога и участия граждан в управлении. «Размещение постов и комментариев в социальных медиа является формой такого диалога, когда происходит не только обмен мнениями на нижнем, индивидуальном коммуникационном уровне, но формируются групповые солидарности, выражающие общественное мнение различных групп населения. Понимание таких процессов необходимо для поиска путей повышения эффективности вовлечения граждан в диалог с властью»⁷¹⁷.

Для лиц, принимающих решения, чрезвычайно важно опираться на результаты множественных исследований, используя самые разные методы и

⁷¹⁷ Низомутдинов Б.А., Филатова О.Г. Тестирование методов обработки комментариев из Telegram-каналов и пабликов ВКонтакте для анализа социальных медиа // International Journal of Open Information Technologies. 2023. №. 11 (5). С. 145.

методики, включая те, о которых шла речь в данном разделе. Это может привести к меньшему количеству ошибок в управлении и, соответственно, к уменьшению жалоб со стороны граждан, повышению доверия и более позитивному отношению к органам власти.

3.3. Разработка новых инструментов оптимизации электронного взаимодействия власти и общества

В настоящий момент у органов власти есть много возможностей для эффективного использования делиберативного потенциала электронного взаимодействия с общественностью. Новые каналы и инструменты цифрового электронного участия, такие как социальные сети, мобильные приложения, цифровые онлайн-платформы, позволяют собирать информацию от граждан в больших масштабах, предоставляя информацию для оптимизации государственной политики и процесса принятия решений, вовлекая граждан в решение волнующих их вопросов⁷¹⁸.

Существует достаточно много примеров того, как правительства экспериментируют с различными моделями взаимодействия, чтобы выявить проблемы, обсудить и принять решение по широкому кругу тем. Например, в Австралии, Ирландии и других странах использовались «совещательные гражданские жюри» для совместного поиска решений сложных социальных и экономических проблем. Во всем мире растет интерес к инициативам по совместному бюджетированию⁷¹⁹. Большинство правительств и органов государственной власти по всему миру запускают инициативы по открытым

⁷¹⁸Bertrand A., McQueen J. How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? // EY Global. URL: https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind.

⁷¹⁹ How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. URL: https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind (дата обращения: 14.08.2023).

данным и создают платформы для обмена данными. В ряде стран хакатоны, организованные правительством, оказались эффективным способом привлечения людей к поиску новых решений экономических, социальных и технологических проблем во время COVID-19⁷²⁰.

Все больше государственных служащих, ответственных за работу с населением, переориентируют свое мышление на «мышление, ориентированное на граждан». Появляются такие должности, как проектировщик взаимодействия, стратегический дизайнер, сервис-дизайнер или разработчик политики⁷²¹. В городе Гейнсвилл (Флорида), например, появились такие должности, как директор по дизайну, ориентированному на граждан, и специалист по гражданскому опыту⁷²². А Национальная служба здравоохранения Великобритании наняла компанию FutureGov, консультирующую в сфере дизайн-сервиса, чтобы организовать консультации с гражданами и найти решение проблемы детского ожирения. Причем профессионалы компании являются специалистами по привлечению граждан и консультантами по организации дискуссионных форумов, а не экспертами по здравоохранению⁷²³. Все эти усилия являются жизненно важными инициативами, которые помогают правительствам более тесно взаимодействовать с населением.

Тем не менее, как показали проведенные нами исследования, во многих странах, включая Россию, до сих пор отсутствуют надежные инструменты для использования делиберативного потенциала электронного взаимодействия с общественностью, позволяющие вовлекать граждан в процессы принятия решений. К сожалению, как утверждается в «Исследовании электронного правительства 2022», в большинстве стран усилия «по активному вовлечению общественности в электронные консультации и другие формы электронного

⁷²⁰ Там же.

⁷²¹ Новек Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан. М.: Альгина PRO/ 2020. С. 147.

⁷²² Kelner L. Building a foundation for citizen centric government design // Rock Solid. URL: <https://www.rocksolid.com/blog/citizen-centric-government-design> (дата обращения: 17.08.2023).

⁷²³ Новек Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан. М.: Альгина PRO. 2020. С. 147.

участия остаются несколько ограниченными. Только 48% опрошенных стран объявляют о мероприятиях по электронному участию, и только 52% интегрируют механизмы для проведения электронных консультаций»⁷²⁴. Если говорить конкретно о России, то, несмотря на то, что большинство граждан имеют опыт цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями (86% в 2023 году по результатам исследования⁷²⁵) и оценивают эффекты цифровизации положительно, готовы к цифровому взаимодействию по любым вопросам только 26,4% граждан⁷²⁶, что вполне соответствует также мировым трендам⁷²⁷.

Соответственно принятие решений часто не основано на достаточной информированности о мнениях и позициях других участников обсуждения, что, безусловно, снижает легитимность таких решений. Также отсутствуют удобные и принятые людьми инструменты и общие правила для совместного создания контента и дизайна, например, в сфере публичных услуг в рамках механизма прямого сотрудничества между органами управления и гражданами в контексте парадигмы взаимодействия, известной как co-production, co-creation, collective intelligence – о чем уже говорилось выше.

В этом контексте представляется крайне важным конструировать подобные системы электронного взаимодействия, основываясь на исследованиях социально-дискурсивных моделей поведения участников онлайн-дискуссий и понимания их целей, ведь «развертывание онлайн-делиберации, несомненно, будет способствовать повышению степени общественного доверия к органам государственной власти и местного самоуправления»⁷²⁸.

⁷²⁴ Электронное правительство 2022: Будущее цифрового правительства // Организация Объединенных Наций. Нью-Йорк, 2022 URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us>. С. 50 (дата обращения: 11.08.2023).

⁷²⁵ Эффекты и риски цифровизации государственного управления: оценка граждан / В.Н. Южаков; Центр технологий государственного управления РАНХиГС [Международный круглый стол «Проблемы правового регулирования цифровизации публичной власти». МГУ, Москва, 19.04.2023 г. Презентация].

⁷²⁶ Там же.

⁷²⁷ How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind (дата обращения: 17.08.2023).

⁷²⁸ Грачев М.Н. Онлайн-делиберация как компонент «электронной демократии» // Материалы Второй Международной научно-практической конференции «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты (ISC-13)»: Сборник статей и тезисов. М.: Изд-во МГУ им. М. А. Шолохова, 2013. С. 52.

Исходя из сказанного, в работах автора вместе с коллегами в рамках проекта РНФ разработаны⁷²⁹ технические требования к конструированию таких систем, представляющих собой систему обратной связи с гражданами в форме онлайн-консультаций на уровне муниципалитета/региона, которые могут стимулировать дискуссии среди граждан и демонстрировать в режиме реального времени агрегированный анализ коллективного мнения. «Стремительно повышающийся уровень развития современных информационно-коммуникационных технологий позволил перейти от построения и обоснования теоретических моделей и инструментов делиберативной демократии к их воплощению в практическую плоскость»⁷³⁰.

Предлагаемая концепция, которая подробно представлена в монографии⁷³¹, включает следующие основные формы вовлечения населения:

- общественные консультации;
- общественные (публичные) дискуссии⁷³².

Такое разделение на консультации и дискуссии важно, поскольку предполагает различные (хотя и схожие) электронные инструменты вовлечения общественности в деятельность органов государственной власти. Так, общественные консультации могут проводиться без организации публичных дискуссий, например, через электронную почту, когда граждане отсылают свои предложения напрямую без их публичного обсуждения с другими гражданами. Но и в этом случае, соответствующее подразделение органа власти должно проанализировать полученные комментарии, обобщить их и опубликовать результаты публично. В идеальном варианте, любой документ желательно представить именно для публичного обсуждения, так как граждане всегда заинтересованы в знании других точек зрения – либо с целью убедиться в

⁷²⁹ Проект РНФ № 18-18-00360 «Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений».

⁷³⁰ Алимов Э. В., Помазанский А. Е. Делиберативная демократия: новые вызовы и возможности в условиях развития информационного общества // Журнал зарубежного законодательства и сравнительного правоведения. 2020. № 4. С. 47-66. С. 56.

⁷³¹ Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Монография под ред. А.В. Чугунова и О.Г.Филатовой. СПб.: Юрайт, 2020. Гл.4.

⁷³² Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Монография под ред. А.В. Чугунова и О.Г.Филатовой. СПб.: Юрайт, 2020. С.204-209.

правильности своей позиции в ходе обсуждения (и убедить других), либо изменить свое мнение под влиянием аргументов других участников. Легитимность консультаций в таком случае возрастает.

Вместе с тем, на наш взгляд, следует оставить возможность представить свое мнение напрямую без обсуждения, т.к. не все заинтересованы по разным причинам в публичной дискуссии. В первую очередь, это касается профессиональных сообществ и экспертных групп (имеющих свои интересы как лоббисты определенных позиций). В этом свете термин «общественные онлайн-консультации» подразумевает консультации со всеми гражданами, предполагающие как использование инструментов для взаимодействия напрямую, так и посредством интерактивного публичного обсуждения между гражданами.

С нашей точки зрения, создание действующей экосистемы взаимодействия власти и общества должно сопровождаться разработкой реально работающих прототипов элементов экосистемы (инструментов взаимодействия). К таким инструментам относятся:

Инструмент 1. Информирование о возможностях участия. Содержит постоянно актуализируемую информацию для граждан о том, как готовятся и принимаются решения и на каком уровне. Цель – показать процесс принятия решений понятным для жителя и предложить основные точки и моменты возможного участия. Важно автоматизировать представление такой информации, как отдельный масштабируемый и адаптивный сервис, включая создание максимально наглядных демонстраций, например, в виде динамической анимации.

Инструмент 2. Выдвижение и обсуждение инициатив. Дает возможность публикации и обсуждения инициатив жителями в свободной форме, включая подачу жалоб и заявлений в свободной форме – краудсорсинговый инструмент. Это даст возможность жителям выступить с заявлениями, предложениями, идеями, которые в обязательном порядке должны касаться проблем региона, муниципалитета и соответствовать установленным критериям. Важно, чтобы такой инструмент был связан с другими, например, с инструментом

информирования и принятия решений, с существующими (или новыми) инструментами обсуждения и голосования «за» или «против». «Важно создать репозиторий всех высказанных предложений, инициатив, идей и возможность их поиска по ключевым словам. Инструмент включает также групповой чат по определенной теме, который могут открывать как контактные лица в организациях, так и модераторы»⁷³³.

Инструмент 3. Консультации с гражданами. Все планируемые решения должны проходить процедуру общественных консультаций онлайн. Важно решить: какие именно документы и в каком формате будут предлагаться в качестве предмета консультации, что в значительной мере определит выбор технических средств вовлечения. Предполагается, что значительную долю таких документов составят нормативные документы – стандарты, концепции, законы, приказы, отчеты, постановления, указы, регламенты и т.д. Возможны и другие типы документов, открытых для публичных консультаций и отражающих специфику управления подведомственной территорией. На экране текущих консультаций должны быть представлены ответственные органы, даты обсуждения, способы ответа (участие в общей дискуссии и отправка по электронной почте или другим каналам), цели консультации.

На экране завершенных консультаций должна быть представлена следующая информация.

- Краткое описание результатов обсуждения: указать (а) количество полученных ответов по электронной почте (указать от кого), и (б) количество присланных комментариев, включая перечень поднятых гражданами тем (вопросов/проблем) в ходе дискуссии и количество обобщенных мнений, высказанных по каждой теме/проблеме (например, было сформулировано 7 уникальных смысловых позиций, вытекающих из 120 размещенных постов/комментариев граждан, которые были признаны соответствующими тематике дискуссии).

⁷³³Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Монография под ред. А.В. Чугунова и О.Г. Филатовой. СПб.: Юрайт, 2020. С. 206.

- Сформулированное отношение к предложениям, присланным по электронной почте, и к мнениям граждан, выраженным в коллективно-агрегированной форме, их обобщение и оценка возможной реализуемости.
- Представление нового документа, пересмотренного по итогам консультации.

Важно предусмотреть разработку мобильных приложений, чат-ботов на базе искусственного интеллекта и др., нацеленных на содействие проведения консультаций. Также необходимо прописать этику взаимодействия и правила как для органов власти, так и для граждан.

Предлагаемый подход к реализации общественных консультаций и дискуссий позволит преодолеть вероятное отсутствие интереса к участию в них на условиях власти за счет реализации возможностей формирования повестки дискуссии самими участниками. Это можно сделать путем использования встроенного инструментария содержательно-смыслового анализа и агрегирования частных записей в более общие позиции, утверждения высказанных мнений по темам, формирующихся непосредственно в ходе самой дискуссии, путем их визуализации в виде сетевых графов⁷³⁴. «Подобные технологии интеллектуального картирования выражаемых идей и мнений во времени близком к реальному являются наиболее эффективным средством модерирования, направляя ход дискуссии в рациональное русло»⁷³⁵.

Работающие алгоритмы машинного обучения могут информировать участников о ходе дискуссии, ее трендах, направленности, а также стимулировать сближение позиций по наиболее спорным вопросам. В этом плане ожидаемые результаты могут быть внешне схожи с результатами онлайн-инструмента OVA (Online Visualisation of Argument)⁷³⁶, нацеленного на картирование и визуализацию аргументации и графическое представление структуры такой аргументации для достижения большего согласия и консенсуса.

⁷³⁴ Например, применяя такие технологии интеллектуальных карт как TheBrain, MindJet, FreeMind, и т.д.

⁷³⁵ Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Монография под ред. А.В. Чугунова и О.Г.Филатовой. СПб.: Юрайт, 2020. С. 205.

⁷³⁶ Там же, с. 209.

Если участники обсуждения в интернете будут знать, каким образом размещаемые ими комментарии связаны с той или иной (рациональной и морально-мировоззренческой) позицией, то они смогут вести более осознанную и структурированную дискуссию; позиции, «предсказанные» в зависимости от содержания размещаемых комментариев⁷³⁷, будут информировать участников дискуссии о влиянии содержания их постов, т.е., авторы таких постов будут видеть в режиме реального времени принадлежность их позиций по обсуждаемым вопросам, даже если такие позиции были неотчетливо сформулированы лингвистически, но их смысл (семантика) понятен – например, согласие или несогласие с чем-то. При этом важно экспериментировать как с настройкой и использованием уже «имеющихся в открытом доступе инструментов машинного обучения нейросетей, так и создавать новые инструменты искусственного интеллекта для более глубокого понимания результатов общественных дискуссий»⁷³⁸.

Важно подчеркнуть, что онлайн-дискуссии будут иметь общественный вес и представлять ценность для их участников ценность, только тогда, когда органы власти будут обязательно учитывать преимущества таких обсуждений, вкладывать финансовые и технологические ресурсы, направленные на повышение качества дискуссий и взаимодействия между гражданами, обеспечивать условия для реализации таких дискуссий, в том числе возможности открыто рассуждать на острые политические проблемы, предлагать пути их решения, поддерживать или опровергать. Ведь даже если дискуссия в современном сетевом пространстве не ориентирована на консенсус, как отмечается в концепции кумулятивной делиберации, «она в любом случае оказывает влияние, иногда решающее, на институционализованный публичный диалог»⁷³⁹.

⁷³⁷ Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика // Мониторинг общественного мнения. 2019. № 5. С. 338.

⁷³⁸ Там же.

⁷³⁹ Бодрунова С.С. Кумулятивная делиберация: новая нормативность в изучении публичных сфер онлайн // Вестник Московского Университета. Сер. 10. Журналистика. 2023. № 1 (48). С. 96.

Но для того, чтобы полностью реализовать делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества, необходимо работать над развитием процедур организации свободных собраний граждан, совершенствовать механизмы политического дискурса, без которых невозможен демократический процесс. Важным условием делиберативной политики является и укрепление доверия между властью и обществом, без которого невозможна открытая дискуссия⁷⁴⁰. Исследования показывают, что граждане, как правило, более активны в электронном участии, когда они больше доверяют правительству⁷⁴¹, поэтому органы власти должны уделять больше внимания функции общественного доверия к ним и обеспечивать качественную обратную связь в ответ на мнения граждан⁷⁴².

Необходимо противостоять различным «цифровым угрозам демократии, начиная от дезинформации и разжигания ненависти и заканчивая вмешательством государства в онлайн-свободы»⁷⁴³, не допускать, как верно формулирует С.С. Бодрунова, «стратегического вмешательства скрытых акторов в аутентичный сетевой разговор» и пресекать практику «стратегического искажения мнений», которая «может включать как «подкрутку» дискурса со стороны отдельных акторов политического поля, так и необъявленное системное государственное вмешательство, вычислительную пропаганду, действия против несовершеннолетних, вмешательство в выборный процесс и т. д.»⁷⁴⁴.

В заключение отметим, что в настоящее время многие консалтинговые и IT-компании предлагают свои услуги и рекомендации для государственного сектора, позволяющие значительно повысить делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества, особенно в контексте датификации государственного управления.

⁷⁴⁰ Баранов Н.А. Делиберативная политика в условиях кризиса представительной демократии // Вестник СПбГУ. Сер.6. 2014. Вып.4. С. 127-133.

⁷⁴¹ Lee J., Kim S. Citizens' e-participation on agenda setting in local governance: do individual social capital and e-participation management matter? // Public management review. 2018. Vol. 20, N 6. P. 873-895.

⁷⁴² Там же.

⁷⁴³ Miller M. L., Vaccari C. Digital Threats to Democracy: Comparative Lessons and Possible Remedies. The International Journal of Press/Politics. 2020. Vol. 25(3). P. 333-356.

⁷⁴⁴ Бодрунова С.С. Кумулятивная делиберация: новая нормативность в изучении публичных сфер онлайн // Вестник Московского Университета. Сер. 10. Журналистика. 2023. № 1 (48). С. 112.

Обобщенно эти рекомендации заключаются в следующем⁷⁴⁵.

Прежде всего, органам власти, чтобы улучшить взаимодействие с гражданами, предлагается обращать внимание на опыт по улучшению обслуживания клиентов, накопленный в коммерческом секторе. Например, такие компании, как Apple и Amazon разработали веб-ресурсы для взаимодействия со своими клиентами и облегчения их транзакций, они активно используют потребительский маркетинг для увеличения охвата, развернули автоматизацию всех процессов и улучшили свою доступность для лучшего обслуживания клиентов, повышения вовлеченности сотрудников и эффективности работы.

Ценные уроки для федеральных и местных органов власти также предлагают лучшие отели, которые улучшают качество обслуживания клиентов, предоставляя клиентам информацию об их предпочтениях на основе прошлого поведения. Например, предоставляя клиентам их любимую зубную пасту или установив в комнатах комфортную для них температуру. Государство тоже может так делать – советуют специалисты – хорошо предоставлять свои услуги, разрабатывая их так, чтобы они были ориентированы на историю гражданина⁷⁴⁶. Граждане, обращающиеся за электронными услугами, ожидают, что государство предоставит такие же цифровые возможности, которые они получают в повседневном онлайн-взаимодействии. Они хотят персонализированного общения и простого и удобного взаимодействия на любом устройстве и по тому каналу, который они предпочитают. «Если банки и розничные торговцы могут это сделать, то почему не может правительство?»⁷⁴⁷ – вопрошают IT-специалисты.

Государственным структурам следует объединять уже имеющуюся внутреннюю информацию о гражданах с проверенными данными из надежных внешних источников. Это открывает дверь в мир новой информации и идей,

⁷⁴⁵ На основе материалов компаний Entrust (<https://www.entrust.com>); GovLoop (<https://www.govloop.com>), Granicus (<https://granicus.com>); Precisely (<https://www.precisely.com>); Rock Solid (<https://www.rocksolid.com>).

⁷⁴⁶ Hensch M. Modernizing the Citizen Experience // GovLoop's guide, "7 State & Local Tech Trends to Watch". URL: <https://www.govloop.com/modernizing-the-citizen-experience>.

⁷⁴⁷ White Paper. Digital Transformation: Creating Citizen-Centric Government // Precisely. URL: <https://www.precisely.com/resource-center/whitepapers/digital-transformation-creating-citizen-centric-government> (дата обращения: 12.08.2023).

потому что проливает свет на детали демографического состава сообщества, географического расселения граждан, моделей движения и даже перемещения населения во времени. Целостное представление о гражданах дает возможность более эффективно общаться с ними и повышать вовлеченность граждан. Когда у органа власти есть представление о гражданах, основанное на данных, можно обращаться с сообщениями, имеющими к ним личное отношение. Например, информация о детских садах будет наиболее актуальна для семей с маленькими детьми, а новости о лекарствах будут актуальны для пожилого населения.

Чтобы создать полное представление о гражданине и организовать услуги с учетом его потребностей и жизненных событий, необходимы интегрированные цифровые платформы, которые позволяют обмениваться данными между различными государственными системами. А для граждан такая интеграция данных из разных источников предоставит многоканальные возможности для получения доступа к услугам на различных платформах с использованием различных устройств. Например, гражданин, который не может найти то, что ему нужно на сайте, может захотеть переключиться на чат-бот или общение по телефону.

Вполне возможно улучшить взаимодействие государства и граждан, постоянно включая в него новые цифровые каналы, не отказываясь от старых. Единый доступ к множеству государственных услуг, а также своевременную отправку текстовых сообщений, персонализированных видео, электронной почты обеспечивают различные интеллектуальные порталы и мобильные приложения. Быстрое решение запросов при взаимодействии с гражданами обеспечивают диалоговые платформы, такие как чат-боты на базе искусственного интеллекта.

Все эти услуги улучшают взаимодействие между участниками, предлагая гражданам больше возможностей, а также экономят деньги и оптимизируют предлагаемые государством услуги. Каждое онлайн-взаимодействие делает пользователя более довольным и лояльным, но также снижает операционные расходы и ускоряет предоставление государственных услуг.

Заниматься постоянным улучшением электронного взаимодействия, наращивать инвестиции в технологии нужно постоянно. Имея надлежащее представление о данных граждан и правильные инструменты, аналитики, государственные организации могут выявлять закономерности, визуализировать информацию в режиме реального времени и принимать обоснованные решения, которые приносят пользу их избирателям. Государственным учреждениям, которые не успевают за меняющимся цифровым ландшафтом, будет трудно достичь стратегических целей и удовлетворить меняющиеся потребности общества в целом.

Одновременно нужны инвестиции в высокоскоростную цифровую инфраструктуру, включая широкополосные сети и сети 5G, которые должны обеспечивать связь во всех частях страны. Правительства также могут помочь предоставить устройства (ноутбуки и планшеты), чтобы люди могли выходить в интернет, и запускать программы для повышения цифровой грамотности людей, чтобы у них были навыки и уверенность для взаимодействия в цифровой среде. И хотя предпочтения все больше отдаются электронному взаимодействию, телефонные звонки, почта и личное общение также останутся среди предпочтительных каналов коммуникации, поэтому правительства по-прежнему должны предоставлять услуги, необходимые гражданам, предлагая для этого как цифровые, так и физические возможности, чтобы обеспечить равный доступ к услугам для всех⁷⁴⁸ и исключить «риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями»⁷⁴⁹.

Нельзя забывать и об опасениях, которые вызывает широкое использование данных, поэтому необходимы новые нормативно-правовые и управленческие рамки, которые позволят государствам извлечь выгоду из новых возможностей и

⁷⁴⁸ Chaconas J. Governments and citizens want simple, smooth, and secure interactions. // Entrust. URL: <https://www.entrust.com/blog/2023/06/governments-and-citizens-want-simple-smooth-and-secure-interactions/> (дата обращения: 15.08.2023).

⁷⁴⁹ Эффекты и риски цифровизации государственного управления: оценка граждан / В.Н. Южаков; Центр технологий государственного управления РАНХиГС [Международный круглый стол «Проблемы правового регулирования цифровизации публичной власти». МГУ, Москва, 19.04.2023 г. Презентация].

в то же время управлять потенциальными рисками для граждан. Например, директивным органам необходимо внимательно изучить такие вопросы, как конфиденциальность данных, технология наблюдения, алгоритмическое управление и целостность информационной экосистемы. Требуется уделять внимание как обеспечению широкого доступа к данным гражданам, так и повышению прозрачности и подотчетности государства.

В целом исследования показывают, что многие граждане готовы к большему количеству цифровых государственных услуг и к более активному участию в разработке и предоставлении услуг⁷⁵⁰. Это создает возможность укрепить отношения между властью и обществом и укрепить уровень доверия, который важен для эффективного управления. Большое значение для этого, несомненно, имеет делиберативный потенциал электронного взаимодействия, предоставляемый, прежде всего, современными социальными сетями.

Резюмируем. Делиберативная демократия как форма правления опирается на коллективную волю и суждения свободных и равноправных граждан. Она предлагает реализовать коллективную эффективность путем вовлечения граждан в общественный дискурс для одобрения или отклонения государственной политики (а не просто путем голосования). Центральным элементом делиберативной демократии является готовность участников дискуссии принять точку зрения других, не обязательно соглашаясь с ней, и, таким образом, уменьшить количество дискуссионных разногласий. Благодаря интернету происходит адаптация принципов делиберативной демократии в онлайн-пространстве.

Но проблема институционализации политических дискурсов заключается в том, что бюрократическая система государства оказывается не способна воспользоваться всеми возможностями онлайн-пространства. Во-первых, так как

⁷⁵⁰How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. URL: https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind (дата обращения: 07.08.2023).

граждане сами зачастую избегают использовать официальные государственные платформы для публичных дискуссий. Во-вторых, само государство и политики ограничивают свои возможности в связи со скептицизмом по отношению к некоторым социальным сетям. Согласимся с коллегой А.А. Носиковым, что «органы государственной власти вынужденно отказываются от использования определённых сервисов и платформ, что делает саму экосистему менее диверсифицированной, разрываются каналы взаимодействия с частью граждан»⁷⁵¹. К тому же и владельцы социальных сетей оказываются политически ангажированными (вспомним блокировку аккаунтов Д. Трампа в социальных сетях). Все это ограничивает возможности создания действительно открытого и продуктивного для государства онлайн-дискурса среди обычных граждан.

Результаты проведенных исследований показали, что технологии социальных сетей используются больше для эмоциональных реакций на размещаемый контент, чем для обдуманных или рационализированных дискуссий и взаимодействий, но, тем не менее, пользователи положительно реагируют на случаи, когда правительства используют социальные сети для коммуникации с населением. Это может быть связано, как ранее отмечалось⁷⁵², с аффективным характером поведения в социальных сетях, которое подразумевает не критический и аргументированный диалог, а докогнитивное и эмоциональное поведение – а эмоции, безусловно, являются частью человеческого взаимодействия. Поэтому согласимся⁷⁵³, что органам власти стоит следовать этим тенденциям и в дальнейшем продолжать размещать контент, который будет привлекать лайки, репосты и комментарии для создания и продвижения. Ведь социальные сети – это не только инструменты демократической прозрачности и участия граждан, но и, если следовать концепции символического

⁷⁵¹ Носиков А.А. Трансформация экосистемы коммуникации органов государственной власти и граждан посредством Web 2.0 платформ, сервисов и приложений в условиях внешних вызовов // Медиа в современном мире. 62-е Петербургские чтения: сб.матер. Междунар. научн. форум / отв. ред. А. А. Малышев. В 2 т. Т. 2. СПб.: Медиапапир, 2023. С. 249.

⁷⁵² DePaula N., Dincelli E. Information strategies and affective reactions: How citizens interact with government social media content // First Monday. 2018. 23(4).

⁷⁵³ Mergel I. A framework for interpreting social media interactions in the public sector. // Government Information Quarterly. 2016. Vol. 30 (4). P. 327-334.

интеракционизма Дж. Мида и Г. Блума, инструменты для самопрезентации и обмена символическими жестами, а также, не будем забывать, – для маркетинга продуктов и услуг, в том числе и государственных.

В данной главе предложены конкретные инструменты и механизмы для оптимизации сотрудничества государства и граждан в интересах создания целостной экосистемы электронного взаимодействия, делая особый акцент на публичных дискуссиях и общественных консультациях.

Тем не менее, мы предполагаем, что делиберативный потенциал электронного взаимодействия власти и общества, включающий такие демократические ценности, как прозрачность, публичное обсуждение и рациональное взаимодействие, не будет так легко реализован на современном этапе развития интернета и социума, как это подразумевалось классиками делиберативных исследований. И в настоящее время практически не существует примеров построения технологически и социально зрелых инфраструктур, которые можно было бы рассматривать как целостные экосистемы электронного участия, расширяющие права и возможности граждан в управлении государством.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследования, представленные в данной диссертации, позволили осуществить многоаспектный анализ электронного взаимодействия между властью и обществом на основе медиаэкосистемного подхода, выявить основные модели, направления развития, делиберативный потенциал электронного взаимодействия между органами публичной власти и обществом в контексте цифровой трансформации глобальной политики, ее процессов и институтов.

Многообразие взаимно пересекающихся концепций, связанных с электронным взаимодействием власти и общества, требует упорядочения и обозначения направлений их исследования, что автор и осуществил, прежде всего, в первой главе, обобщив существующие концепции и подходы и сформировав новое направление исследований, базисом которого выступает медиаэкосистемный подход к анализу электронного взаимодействия власти и общества.

В качестве основного аналитико-методологического инструмента исследования электронного взаимодействия власти и общества использовалось понятие информационно-медийной экологии как целостной развивающейся системы. Это позволило концептуализировать применимость системного подхода в отношении цифровых каналов и сервисов взаимодействия с точки зрения их взаимовлияния и синергии в условиях быстроразвивающихся средств коммуникации, а также сопутствующих медийных технологий и говорить о формировании медиаэкосистемного подхода к анализу электронного взаимодействия власти и общества как нового направления междисциплинарных исследований.

Медиаэкологический подход существенно обогащает научные дискуссии в сфере электронного взаимодействия. Экология средств коммуникации – это изучение сложных коммуникационных систем в качестве окружающей среды (Постман). В качестве основных медийных сред, в которые встроены в настоящее время инструменты электронного взаимодействия, рассматриваются среда веб-

сайтов, среда соцсетей и среда мессенджеров и мобильных приложений. Эти среды выступают основными элементами медиаэкосистемы электронного взаимодействия власти и общества, реализуемыми через специальные сервисы. В идеале медиаэкосистема электронного взаимодействия власти и общества представляет собой устойчивую структуру, состоящую из представителей органов власти разного уровня и граждан, их сообществ (бизнес-сообщества, экспертного сообщества, гражданского общества в целом), связанных комплексом взаимоотношений в современной цифровой медиасреде.

Обобщение практик взаимодействия власти и общества в контексте цифровой трансформации в России на основе структурного анализа его параметров, каналов, инструментов, позволило определить этапы его формирования и функционирования, тенденций и перспектив развития, и сделать вывод о том, что в современной России появляется все больше возможностей и реальных примеров взаимодействия государства с гражданами в публичном цифровом пространстве по сравнению с начальным этапом 2010-х годов. Органы власти постепенно совершенствовали информационное наполнение своих интернет-сайтов, значительно выросло количество зарегистрированных страниц органов государственной власти в социальных сетях, изменился их контент, развиваются чат-боты. Однако эти изменения, имеют, скорее всего, «косметический» эффект и присутствие государственной структуры в интернете еще не говорит об эффективном использовании современных инструментов публичной коммуникации. Весьма заметны попытки применения новых технологий для реализации устаревших моделей коммуникации. Социальные сети и мобильные мессенджеры продолжают служить преимущественно современным и технологичным аналогом доски объявлений, используемой в основном для информирования, реже – для консультаций с гражданами и практически не применяются в целях принятия решений. Органы государственной власти предпочитают информировать о принятых решениях, а не консультироваться с гражданами до факта принятия решений.

В настоящее время существует мало достоверных свидетельств построения технологически и социально зрелых инфраструктур, которые можно было бы рассматривать как целостные медиаэкосистемы электронного взаимодействия власти и общества. Тем не менее, во второй главе продемонстрировано, что принципиально возможно построить трехмерную модель экосистемы электронного взаимодействия власти и общества на основе размера территориального образования, сервисов электронного участия и типа медиасреды. Визуализация такой модели позволяет выявить взаимосвязи между всеми элементами экосистемы.

В третьей главе диссертации приведены примеры проведенных с участием автора междисциплинарных исследований, касающихся изучения публичного дискурса в интернете. Проведенные исследования указывают, что появление новых цифровых платформ, каналов и технологий расширяет возможности организации широких публичных обсуждений принимаемых решений. Такие обсуждения представляют собой значимую составляющую постепенно развивающейся сложной цифровой медиакоммуникационной экосистемы взаимодействия власти и общества.

Однако можно ли сейчас с уверенностью заявлять, что формирование новых, цифровых публичных сфер, которые обеспечивают условия для «идеальной речевой ситуации» по Хабермасу, содействует вовлечению граждан в процесс принятия государственных решений и является фактором динамики политического процесса? Проанализированные в диссертации данные не дают однозначно положительного ответа на этот вопрос. Особенно неоднозначными представляются выводы и прогнозы, касающиеся цифровой публичной сферы современной России. Вывод, который сделан по итогам анализа исследований, проведенных в течение более 10 лет, заключается в том, что существующий делиберативный потенциал электронных петиций, электронных консультаций, онлайн-дискуссий практически не принимается во внимание органами власти. Широкие интерактивные возможности современных социальных медиа, предполагающие приоритет двусторонней и многосторонней коммуникации,

остаются в целом невостребованными, а общественное мнение формируется, скорее, кумулятивным путем, чем путем аргументированного и рационального обсуждения.

Тем не менее, в публичной сфере ведутся дискуссии, которые можно считать дискурсивно делиберативными и рассматривать как форму электронного участия в политике. И именно анализ таких дискуссий может лежать в основе принятия решений по важным вопросам государственной повестки дня. В этом контексте представляется важным, основываясь на анализе социально-дискурсивных моделей поведения участников онлайн-дискуссий и понимания их целей, конструировать специализированные системы электронного взаимодействия. Работающие алгоритмы машинного обучения могут информировать участников о ходе дискуссии, ее трендах, направленности, а также стимулировать сближение позиций по наиболее спорным вопросам. В диссертации разработаны технические требования к конструированию таких систем, предполагающие использование интеллектуальных инструментов (сервисов) в целях повышения объективности публичных дискуссий в интернете, а также предложены рекомендации, повышающие эффективность новых сетевых форм взаимодействия власти и общества.

В целом пока взаимодействие представителей органов власти с общественностью в современной цифровой среде не может быть представлено как устойчивая и успешно развивающаяся интерактивная медиаэкосистема. Несмотря на значительное увеличение каналов, инструментов, сервисов, предоставляемых интернетом, они пока недостаточно эффективно используются органами государственной власти для коммуникации с общественностью. Если говорить в терминах Ю. Хабермаса и М. Бахтина, происходит «маскарадизация» и «карнавализация» публичной сферы, когда видимость, «кажимость» подменяет реальные, сущностные проблемы, которые необходимо решать. Однако развитие электронного взаимодействия все же носит системный, экологический характер (когда прагматическое воздействие на среду заменяется на прагматичное взаимодействие), а представители власти постепенно совершенствуют процессы

публичной цифровой коммуникации, привлекая механизмы обратной связи с населением. От успеха такой коммуникации во многом будет зависеть устойчивость дальнейшего развития создаваемой цифровой медиаэкосистемы взаимодействия власти и общества. С учетом проведенных исследований и проанализированных работ можно утверждать, что дальнейшие научные проекты и разработки в данном направлении являются весьма перспективными.

Важными будут работы, ориентированные на выявление факторов, способствующих коммуникации, и в целом – эффективному функционированию экосистемы электронного взаимодействия между органами власти, бизнесом и гражданами в современном цифровом пространстве, а также – способов противодействия многочисленным информационным угрозам, возникающим в связи с активным развитием интернет-технологий.

Причем необходимым компонентом развития научного дискурса по данной проблеме являются не только теоретические исследования, но и реализация прикладных исследований с использованием различных методов и инструментария современных интернет-исследований. Применяемый инструментарий, безусловно, должен совершенствоваться, чтобы успевать за фундаментальными изменениями в цифровых технологиях, происходящими непрерывно. Ведь большая часть новейшей среды – это уже даже не социальные сети, а мобильные платформы и приложения, чат-боты на основе искусственного интеллекта, что существенно меняет сетевой ландшафт. Происходит переход к распределенной медиасреде, которая трансформирует конфигурацию каналов коммуникации и открывает новые способы как функционирования, так и дальнейшего исследования электронного взаимодействия власти и общества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Российская Федерация. Законы. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: Федеральный закон № 149-ФЗ: [принят Государственной думой 8 июля 2006 года: одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 года] // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 08.11.2023).

2. Российская Федерация. Законы. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон № 8-ФЗ: [принят Государственной думой 21 января 2009 года: одобрен Советом Федерации 28 января 2009 года] // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/ (дата обращения: 08.11.2023).

3. Российская Федерация. Законы. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации: Федеральный закон № 59-ФЗ: [принят Государственной думой 21 апреля 2006 года: одобрен Советом Федерации 26 апреля 2006 года] // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (дата обращения: 08.11.2023).

4. Российская Федерация. Законы. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» : Федеральный закон № 227-ФЗ: [принят Государственной думой 16 июля 2010 года: одобрен Советом Федерации 19 июля 2010 года]. – Москва, 2010 // Официальный сайт Президента России. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/31587/> (дата обращения: 08.11.2023).

5. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы: указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. № 203 // Официальный сайт Президента России. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 08.11.2023).

6. Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации: указ Президента Российской Федерации от 05.12.2016 г. № 646 // Официальный сайт Президента России. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41460> (дата обращения: 08.11.2023).

7. О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием интернет-ресурса «Российская общественная инициатива»: указ Президента Российской Федерации от 4 марта 2013 г. № 183 // Официальный сайт Президента России. – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/36853> (дата обращения: 08.11.2023).

8. Программа "Цифровая экономика Российской Федерации». Утверждена распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632. – URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf>.

9. Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Информационное общество": постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 29.04.2023) // КонсультантПлюс. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162184/ (дата обращения: 08.11.2023).

10. Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных: постановление Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 583 (С изменениями и дополнениями от: 20 ноября 2018 г., 10 ноября 2022 г.) // Гарант. – URL: <https://base.garant.ru/70413590/> (дата обращения: 08.11.2023).

11. Об утверждении Правил размещения государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными организациями информации на своих официальных страницах, получения доступа к информации,

размещаемой на официальных страницах, и осуществления взаимодействия с пользователями информацией на официальных страницах с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, предусмотренной Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и Правил взаимодействия официальных сайтов и официальных страниц с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", включая требования, предъявляемые к такому взаимодействию: постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2022 № 2560 // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202301050007> (дата обращения: 08.11.2023).

12. Об определении ВКонтакте и Одноклассники в качестве информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, используемых государственными органами, в том числе судами, Судебным департаментом при Верховном Суде Российской Федерации, включая управления Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в субъектах Российской Федерации, а также органами местного самоуправления, организациями, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления, для создания официальных страниц: распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2022 года №2523-р // Правительство России: официальный сайт. – URL: <http://government.ru/docs/46448/> (дата обращения: 08.11.2023).

13. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 гг.: распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р (В редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 09.02.2008 № 157-р; Постановления Правительства Российской Федерации от 09.02.2008 № 157-р; Постановления Правительства Российской Федерации от 09.02.2008 № 157-р).

Федерации от 28.03.2008 № 221) // Официальный сайт Правительства России. – URL: <http://government.ru/docs/all/54096/> (дата обращения: 14.11.2023).

14. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства: распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.05.2008 г. № 632-р (В редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 10.03.2009 № 219) // Официальный сайт Правительства России. – URL: <http://government.ru/docs/all/64062/> (дата обращения: 14.11.2023).

15. О государственной программе Российской Федерации "Информационное общество (2011 – 2020 годы)": распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р. // Официальный сайт Правительства России. – URL: <http://government.ru/docs/3369/> (дата обращения: 14.11.2023).

16. «Электронная Россия (2002-2010 годы)». Федеральная целевая программа: Утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65 // Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – URL: https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/6/?utm_referrer=https%3a%2f%2fya.ru%2f (дата обращения: 14.11.2023).

17. Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Санкт-Петербурга: Одобрена на расширенном заседании президиума Совета по стратегическому развитию и проектной деятельности в Санкт-Петербурге от 25.08.2021 г. № 6 // Официальный сайт Комитета по информатизации и связи Правительства Санкт-Петербурга– URL: <https://kis.gov.spb.ru/proekty/strategiya-v-oblasti-cifrovoj-transformacii-otraslej-ekonomiki-socialnoj-sfery-i-gosudarstvennogo-up/> (дата обращения: 14.11.2023).

Литература на русском языке

18. Абдрахманова, Г. И., Цифровая трансформация: ожидания и реальность. Доклад к XXIII Ясинской (Апрельской) международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества / Г.И. Абдрахманова, С.А. Васильковский, К.О. Вишнеvский [и др.]; рук. авт. кол. П. Б. Рудник; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2022.

19. Акопов, Г. Л. Политические Интернет-коммуникации как инновационный фактор в современных политических процессах: дис. доктора политических наук: 23.00.02 / Акопов Григорий Леонидович; [Место защиты: Сев. Кавказ. акад. гос. службы]. – Ростов-на-Дону, 2012.

20. Алимов, Э. В., Помазанский А. Е. Делиберативная демократия: новые вызовы и возможности в условиях развития информационного общества / Э.В. Алимов, А.Е. Помазанский // Журнал зарубежного законодательства и сравнительного правоведения. – 2020. – № 4. – С. 47-66.

21. Аутсосриснг политических суждений: проблемы коммуникации на цифровых платформах / под ред. Л.В. Сморгунова. М.: РОССПЭН, 2021.

22. Ачкасова, В.А. Феномен политической экосистемы: роль коммуникаций / В.А. Ачкасова // Медиа в современном мире. 62-е Петербургские чтения: сб. матер. Междунар. научн. форум / отв. ред. А. А. Малышев. В 2 т. Т. 2. – СПб.: Медиапапир, 2023. – С. 225-226.

23. Баранов, Н.А. Делиберативная политика в условиях кризиса представительной демократии / Н.А. Баранов // Вестник СПбГУ. Сер.6. – 2014. – Вып.4. – 127-133.

24. Беген, П.Н. Использование автоматизированного инструментария для исследования интернет-дискурса: опыт применения рекуррентных нейронных сетей для изучения дискуссий по пенсионной реформе / П.Н. Беген, Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова // Научный сервис в сети Интернет: труды XXI

Всероссийской научной конференции (23-28 сентября 2019 г., г. Новороссийск). — М.: ИПМ им. М.В. Келдыша, 2019. — С. 119-130. — ISSN 2618-9542.

25. Беген, П.Н. Совершенствование системы электронного взаимодействия власти и граждан с использованием технологий искусственного интеллекта: развитие портала «Наш Санкт-Петербург» в 2019-2020 гг. / П.Н. Беген, П.А. Рыбальченко, А.В. Чугунов // Информационные ресурсы России. — 2020. — № 4(176). — С. 30-36.

26. Белый, В.А. Внедрение электронных государственных сервисов в экономико-демографических условиях пандемии COVID-19: результаты опроса граждан в Санкт-Петербурге / В.А. Белый, П.В. Смирнова, А.В. Чугунов // International Journal of Open Information Technologies. 2020. — Т. 8, № 11. — С. 97-109. — DOI: <https://doi.org/10.25559/IJOIT.2307-8162.08.202011.97-109>.

27. Белый, В.А. Электронная среда взаимодействия власти и граждан в современном мегаполисе / В.А. Белый, Л.А. Видясова, А.В. Чугунов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. — 2022. — №2. — С. 105-122.

28. Бернейз, Э. Связи с общественностью / Э. Бернейз. — М.: ВШЭ, 2019.

29. Бессет, Дж. М. Тихий голос разума. Делиберативная демократия и американская система государственной власти / Дж. М. Бессет. — М.: РОССПЭН, 2011. — 336 с.

30. Блэкуэлл, Д. Поведение потребителей / Д. Блэкуэлл, П. Миниард, Дж. Энджел. — СПб., 2002.

31. Бодрова, Е.А. Взаимодействие органов государственного управления и общественности в условиях цифровой трансформации / Е.А. Бодрова // Управление и цифровизация: национальное и региональное измерение. — Брянск: Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, 2021. — С. 10-14.

32. Бодрунова, С.С. Cumulative deliberation: New normativity for the studies of online public spheres / С.С. Бодрунова // Сборник материалов ежегодного 62-го Международного научного форума / Отв. редактор А.А. Малышев. — В 2-х томах. — Том. 2. — С. 11-12.

33. Бодрунова, С.С. Концепции публичной сферы и медиакратическая теория: поиск точек соприкосновения / С.С. Бодрунова // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2011. – Т. 14. – №1. – С. 110-132.

34. Бодрунова, С.С. Кумулятивная делиберация: новая нормативность в изучении публичных сфер онлайн / С.С. Бодрунова // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 10. Журналистика. – 2023. – № 1 (48). – С. 87-122.

35. Болгов, Р.В. Крайние правые Великобритании и Украины о европейской интеграции: анализ политического дискурса в Интернете / Р.В. Болгов, О.Г. Филатова // Политика развития, государство и мировой порядок. Материалы 8 Всероссийского конгресса политологов. – М.: Аспект Пресс, 2018. – С. 75-76.

36. Болгов, Р.В. Мировой опыт оценки общественностью и экспертами механизмов электронной демократии и электронного участия / Р.В. Болгов, О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // Материалы конференции «Информационные технологии в управлении» (ИТУ-2014). – СПб.: ОАО «Концерн «ЦНИИ «Электроприбор», 2014. – С. 321-327.

37. Болгов, Р.В. Опросы в сфере электронной демократии / электронного участия в разных странах: сравнительный анализ / Р.В. Болгов, О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // Интернет и современное общество. Сборник научных статей. – СПб.: НИУ ИТМО, 2013. – С. 14-18.

38. Болгов, Р.В. Опросы общественности и экспертов об электронной демократии и электронном участии: мировой опыт / Р.В. Болгов, О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты» (ISC-14): Сборник статей и тезисов [Электронное издание] / Отв. редактор Е.В. Бродовская. – М.: РИЦЦ МГГУ им. М.А. Шолохова, 2014. – С. 191-195.

39. Болгов, Р.В. Системы электронной идентификации граждан в сравнительной перспективе / Р.В. Болгов, О.Г. Филатова, Ю.Г. Мисников, А.В. Чугунов // Межотраслевая информационная служба. – 2015. – № 2 (171). – С. 71-76.

40. Брайант, Д. Основы воздействия СМИ / Д. Брайант. – М., 2004.
41. Брекенридж, Д. PR 2.0: Новые медиа, Новые аудитории, Новые инструменты: Пер.с англ. / Д. Брекенридж. – М.: Эксмо, 2010.
42. Бродовская, Е. В. Цифровые граждане, цифровое общество и цифровая гражданственность / Е.В. Бродовская // Власть. 2019. Том. 27. № 4. С. 65-69.
43. Бродовская, Е.В. Методология и методика прикладного политического исследования гражданского активизма в социальных медиа современной России / Е.В. Бродовская, Н.А. Тюков // Власть. – 2020. – № 2. – С. 199-204.
44. Быков, И. А. Government Relations в Санкт-Петербурге: первые итоги исследования / И.А. Быков, А.Ю., Дорский, О.Г. Филатова // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. – 2013. – Т. 9, № 3. – С. 252-262.
45. Быков, И.А. Интернет-технологии в связях с общественностью. Учебное пособие / И.А. Быков, О.Г. Филатова, Д.А. Мажоров, П.А. Слуцкий; отв. ред. И. А. Быков, О. Г. Филатова. – СПб.: Роза мира, 2010. – 275 с.
46. Быков, И.А. Технологии Веб 2.0 и связи с общественностью: смена парадигмы или дополнительные возможности? / И.А. Быков, О.Г. Филатова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. – 2011. – Вып.2. – С. 226-237.
47. Василенко, Л.А. Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления / Л.А. Василенко, В.В. Зотов, С.З. Захарова // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2020. –Т. 20, № 4. – С. 864-876.
48. Василенко, Л.А. Социология цифрового общества: монография / Л.А. Василенко, Н.Н. Мещерякова. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2021. – 226 с.
49. Видясов, Е. Цифровизация в управлении городом: Исследование коммуникационных каналов приема и обработки обращений в Петербурге / Е.

Видясов, Л. Видясова // Журнал исследований социальной политики. – 2021. – № 19 (1). – С. 115-128. – DOI: <https://doi.org/10.17323/727-0634-2021-19-1-115-128>.

50. Волкова, Н.Н. Развитие цифровой среды российских регионов / Н.Н. Волкова, Э.И. Романюк // Проблемы развития территории. 2019. – №5 (103). – С. 38-52.

51. Волковский, Д.В. Дискуссии в интернете как форма электронного участия в политике: региональный аспект / Д.В. Волковский, О.Г. Филатова // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – Барнаул: Алтайский гос. ун-т, 2019. – № 20-21. – С. 6-16.

52. Волковский, Д.В. Онлайн-делиберация как форма общественного диалога в России и за рубежом: магистерская диссертация / Д.В. Волковский; научный рук. О.Г. Филатова. – СПб.: СПбГУ, 2021.

53. Гавра, Д.П. Цифровые коммуникации органов государственной власти: понимание и перспективы / Д.П. Гавра // СМИ в современном мире. Петербургские чтения. – СПб., 2012. – С. 160-164.

54. Гальцина, Д.А. Коммуникация бизнеса и наднациональных институтов в рамках региональных интеграционных объединений: ЕС и ЕАЭ / Д.А. Гальцина, О.Г. Филатова // Евразийский юридический журнал. – 2017. – № 2. – С. 162-170.

55. Гальцина, Д.А. Тематика электронного правительства в СМИ государств-членов ЕАЭС / Д.А. Гальцина, О.Г. Филатова // Современная периодическая печать в контексте коммуникативных процессов. Мультимедийный потенциал журналистики. – 2016. – № 1. – С. 99-109.

56. Гатов, В. Публичная сфера [Электронный ресурс] / В. Гатов // Частный корреспондент. – 2014. 17 февраля. – URL: http://www.chaskor.ru/article/publichnaya_sfera_35122.

57. Государственный PR и Government Relations в России и Беларуси: основные тенденции. Коллективная монография / Под ред. В.В. Грибанова, И.В. Сидорской, И.А. Быкова. – Сыктывкар: Изд-во СГУ им. Питирима Сорокина, 2015.

58. Грачев, М.Н. «Электронная демократия» и «электронное правительство»: как это работает / М.Н. Грачев // Политическая коммуникативистика: теория, методология и практика / под ред. Л. Н. Тимофеевой. – М.: Российская ассоциация политической науки (РАПН); Российская политическая энциклопедия (РОССПЭН), 2012. – С. 268-285.

59. Грачев, М.Н. Онлайн-делиберация как компонент «электронной демократии» / М.Н. Грачев // Материалы Второй Международной научно-практической конференции «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты (ISC-13)»: Сборник статей и тезисов. – М.: Изд-во МГГУ им. М. А. Шолохова, 2013. – С. 48-56.

60. Грачев, М.Н. Онлайн-делиберация: разработки, исследования и практика / М.Н. Грачев // Политическая наука. – 2013. – № 1. – С. 280-292.

61. Грачев, М.Н. Технологии электронной демократии: проекты и пути их реализации / М.Н. Грачев // Политическое проектирование: глобальное, национальное, региональное измерения / Под ред. М.Н. Грачева, Н.А. Борисова. – М.: Мир философии, 2016. – С. 67-94.

62. Гримов, О.А. Паттерны пользовательской активности в медиаэкосистеме: результаты социологического анализа [Электронный ресурс] / О.А. Гримов // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2022. – № 2. – С. 18-32. – URL: <https://doi.org/10.17726/philIT.2022.2.2>.

63. Гриценко, Е.В. Право на хорошее управление в условиях цифровой трансформации / Е.В. Гриценко // Сравнительное конституционное обозрение. – 2022. – № 4 (149). – С. 15-36. – DOI: 10.21128/1812-7126-2022-4-15-36.

64. Дейк, ван Т.А. Дискурс и власть: репрезентация доминирования в языке и коммуникации / ван Т.А. Дейк – М.: Либроком, 2013.

65. Декларация ценностей клиентоцентричности [Электронный ресурс] // Министерство экономического развития. – URL: https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentrichnosti.pdf.

66. Демушина, О.Н. Факторы повышения эффективности электронного участия граждан / О.Н. Демушина // *Ars Administrandi*. – 2017. – № 2. – С. 132-151.
67. Дзялошинский, И.М. Гражданские коммуникации и публичная политика [Электронный ресурс] / И.М. Дзялошинский // Алтайская школа политических исследований. – URL: <http://ashpi.asu.ru/rpn/reports06/dzlsknsky.html>.
68. Дзялошинский, И.М. Экология коммуникаций: становление новой науки / Дзялошинский И.М.// *PR и СМИ в Казахстане: сборник научных трудов*. Вып. 15 / Составитель Л.С. Ахметов. – Алматы: Қазақ университеті, 2018. – С. 27-37.
69. «Диалог»: [сайт]. – Москва. – URL: <https://dialog.info/about/ano-dialog/>.
70. Добролюбова, Е.И. Мониторинг и оценка результативности и эффективности цифровизации государственного управления: методические подходы / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2020 – 154 с.
71. Добролюбова, Е.И. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.Н. Старостина. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. – 282 с.
72. Добролюбова, Е.И. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.Н. Старостина. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. – 234 с.
73. Добролюбова, Е.И. Цифровое будущее государственного управления по результатам: доклад / Е.И. Добролюбова, В.Н. Южаков, А.А. Ефремов [и др.]. – Москва: Дело РАНХиГС, 2019. – 114 с. – ISBN 978-5-7749-1434-0.
74. Дорский, А.Ю. Коммуникационное агентство в современном социуме: теория и практика / А.Ю. Дорский, О.Г. Филатова // *Вестник Санкт-Петербургского государственного университета*. Сер. 9. – 2011. – Вып.1. – С. 243-250.

75. Дьякова, Е.Г. Переход к электронному правительству в России: насколько готовы к нему граждане? // Дискурс Пи / Е.Г. Дьякова. – 2010. – Т.9. № 1. – С. 235-252.
76. Екадумова, И.И. Коммуникативные аспекты взаимодействия граждан с государством в условиях цифровой трансформации / И.И. Екадумова // Философско-методологические исследования. Вып. 4. Философия и ценности национальной культуры / Научн. ред. А.И. Зеленков. – Минск: БГУ, 2021. – С. 99-115.
77. Жердева, Ю.Р. Мобильное приложение "Telegram" как инструмент формирования имиджа политика / Ю.Р. Жердева // Литературоведение, лингвистика и коммуникативистика: направления и тенденции современных исследований: Материалы II Всероссийской заочной научной конференции, Уфа, 12 февраля 2018 года / Отв. ред. А.В. Курочкина. – Уфа: Башкирский государственный университет, 2018. – С. 127-128.
78. Жук, Д.А. Методы определения поддельных новостей в социальных сетях с использованием машинного обучения / Д.А. Жук, Д.В. Жук, А.О. Третьяков // Информационные ресурсы России. 2018. – № 3. – С. 29-32.
79. Жуковская, О.Ю. Социальный капитал и социальные сети в условиях цифровизации: взаимовлияние и особенности реализации / О.Ю. Жуковская // Цифровая трансформация. – 2020. – № 4. – С. 21-33. – DOI: <https://doi.org/10.38086/2522-9613-2020-4-21-33>.
80. Завьялов, А.А. Изменения в современной медиаэкологии и их влияние на существующие системы взаимодействия медиа и политики / А.А. Завьялов // Наука и бизнес: пути развития. 2015. – № 3 (45). – С. 34-41.
81. Зайцев, А.В. Диалогика гражданского общества / А.В. Зайцев. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некорасова, 2013. – 443 с.
82. Зотов, В.В. Конвертация опасностей социотехнической конвергенции в риски цифровизации / В.В. Зотов, И.А. Асеева, В.Г. Буданов, В.А. Белкина // Цифровая социология. – 2022. – Т. 5. – № 2. – С. 4-20.

83. Исследование компании Polilog [Электронный ресурс] // Полилог. Экспертиза. – URL: https://t.me/polylog_expertise/554.
84. Исследование ООН: Электронное правительство 2022. Будущее цифрового правительства [Электронный ресурс]. – ООН, Нью-Йорк, 2022. – URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>.
85. Кабанов, Ю.А. Мониторинг электронного участия в регионах России: результаты исследований 2020–2021 гг. / Ю.А. Кабанов, Г.О. Панфилов, А.В. Чугунов // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5 (Труды XXIV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2021, Санкт-Петербург, 24–26 июня 2021 г. Сборник научных статей). – СПб.: Университет ИТМО, 2021. – С. 65-75.
86. Кабанов, Ю.А. Развитие электронных приемных в регионах Российской Федерации: результаты пилотного исследования в 2017– 2018 гг. / Ю.А. Кабанов, С.В. Федяшин, А.В. Чугунов // Информационные ресурсы России. – 2019. – № 3. – С. 32-36.
87. Кабанов, Ю.А. Что скрывается за «фасадом»? Исследовательская программа электронного участия в недемократических странах / Ю.А. Кабанов // Вестник Пермского университета. Политология. – 2018. – № 3. – С. 50-66.
88. Кайсаров, А.А. Электронное правительство и граждане: эмпирическое исследование взаимодействия на официальном портале в Санкт-Петербурге / А.А. Кайсаров, В.П. Кайсарова, Е.А. Васильева // Управленческое консультирование. – 2021. – № 12. – С. 48-69. – DOI: <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2021-12-48-69>.
89. Качанов, О.Ю. Экосистема государственных коммуникаций / О.Ю. Качанов // Материалы форума "Цифровая эволюция". – URL: https://xn--80adbvdrrdn3buj1grakh.xn--p1ai/storage/filemanager/presentation_19082022/4/1-kachanov-o-yu-ekosistema-gosudarstvennykh-kommunikatsiy.pdf.
90. Кин, Дж. Средства массовой информации и демократия / Дж. Кин. – М.: Памятники исторической мысли, 1994. – 400 с.
91. Коулман, С. Может ли Интернет укрепить демократию? / С. Коулман – СПб: Алетейя, 2018.

92. Кто самый популярный губернатор России в Телеграм: рейтинг и исследование [Электронный ресурс]. – URL: https://livedune.com/ru/blog/reiting-issledovanie-gubernatorov-rossii-v-telegram?utm_source=telegram&utm_medium=post&utm_campaign=research.

93. Купцова, О.Б. Принцип делиберативности как важнейшая предпосылка взаимодействия социального государства и гражданского общества в эпоху цифровизации / О.Б. Купцова // Академический юридический журнал. – 2021. – Т. 22. – № 4. – С. 287-296. – DOI: 10.17150/1819-0928.2021.22(4).287-296.

94. Курочкин, А.В. Государственная инновационная политика в условиях общества, основанного на знаниях: в поисках нового содержания / А.В. Курочкин // Вестник Санкт-Петербургского университета. Политология. Международные отношения. – 2015. – № 2. – С. 62-68.

95. Лебедева, Е.В. Взаимодействие бизнеса и власти: проблемы появления коммуникативных разрывов / Е.В. Лебедева, О.Г. Филатова // Власть, бизнес, гражданское общество: модели взаимодействия (отечественный и зарубежный опыт). Материалы круглого стола с международным участием. – Ростов-на-Дону: ЮРИУФ РАНХиГС, 2016. – С. 190-195.

96. МакКоннелл, Б. Эпидемия контента. Маркетинг в социальных сетях и блогосфере / Б. МакКоннелл, Дж. Хуба. – М.: Вершина, 2008.

97. Маклюэн, М. Понимание Медиа: внешние расширения человека / М. Маклюэн. – М.: Жуковский: КАНОН-пресс-Ц, Кучково поле, 2003. – 464 с.

98. Медведева, М.С. Медиаэкосистема как интегральный инструмент развития бренда в условиях неопределенности / М.С. Медведева, Г.С. Храбров // Маркетинговые коммуникации. – 2021. – № 3. – С.214-223. – URL: <https://doi.org/10.36627/2619-1407-2021-3-3-214-223>.

99. Медиареальность: концепты и культурные практики / Под ред. В.В. Савчука. – СПб.: Институт Мира и исследования конфликтов, 2018. – 560 с.

100. Медиатизированная коммуникация и современный делиберативный процесс. Карточка проекта, поддержанного Российским научным фондом. – URL: https://rscf.ru/prjcard_int?21-18-00454.

101. Метелева, А.С. Новая роль социальных сетей в контексте электронного взаимодействия власти и общества: кейс Ленинградской области / А.С. Метелева, О.Г. Филатова О. Г. // Государство и граждане в электронной среде: Вып. 7. Сборник научных трудов. – СПб: Университет ИТМО, 2023.– С. 47-59.

102. Метелева, А.С. Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга / А.С. Метелева, Ю.Э. Слав, О.Г.Филатова // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2023). XIII Санкт-Петербургская межрегиональная конференция. Санкт-Петербург, 25-27 октября 2023 г.: Материалы конференции. – СПб.: СПОИСУ, 2023. – С.330-332.

103. Метелева, А.С. Электронное взаимодействие власти и общества в российских регионах: анализ кейсов / А.С. Метелева, О.Г.Филатова // Возможности и угрозы цифрового общества. Материалы конференции. Ярославль: Филигрань, 2023. – С. 210-222.

104. Мизинцева, М.Ф. Информационная экология / М.Ф. Мизинцева, Л.М. Королева, В. В. Бондарь. – М.: ВИНТИ РАН, 2000. – 231 с.

105. Минтусов, И.Е. Концепции корпоративной социальной ответственности и корпоративного гражданства в политической перспективе: российский аспект / И.Е. Минтусов, О.Г. Филатова // Корпоративная социальная ответственность: «экономические модели – мораль – успех – устойчивое развитие» / под ред. А. Крылова. – Берлин: Вест-Ост Институт, 2013. – С. 324-327.

106. Минтусов, И.Е. Этика GR-коммуникаций в общеевропейской и российской практике: сравнительный анализ / И.Е. Минтусов, О.Г. Филатова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. – 2015. – Вып. 4. – С. 87-95.

107. Мисников, Ю.Г. Pro или Contra? Исследование актуализации политических позиций участниками публичной дискуссии в русскоязычном «Живом журнале» / Ю.Г. Мисников // Политическая наука. – 2013. № 1.– С. 161-192.

108. Мисников, Ю.Г. Интернет-дискуссия как форма электронного участия: российская специфика / Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2019. – № 5. – С. 320-340. – DOI: <https://doi.org/10.14515/monitoring.2019.5.15>.

109. Мисников, Ю.Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход / Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 6 (Труды XXV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2022, Санкт-Петербург, 23-25 июня 2022 г. Сборник научных статей под ред. А.В. Чугунова и О.Г.Филатовой). – СПб.: Университет ИТМО, 2022. – С. 72-84. – DOI: 10.17586/2541-979X-2022-6-72-84.

110. Мисников, Ю.Г. Подходы к изучению делиберативности интернет-дискуссий / Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова // «Социальный компьютеринг: основы, технологии развития, социально-гуманитарные эффекты» (ISC-15). Материалы Четвертой Международной научно-практической конференции. Сборник статей и тезисов (22-24 октября 2015 года) / Отв. редактор Е.В. Бродовская. – Москва: МПГУ, 2015. – С. 346-352. – ISBN 978-5-4263-0299-0.

111. Мисников, Ю.Г. Развитие сервисов электронного участия на уровне местного самоуправления: медиаэкологический подход / Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова // Информационная безопасность регионов России (ИБРР-2021). XII Санкт-Петербургская межрегиональная конференция. Санкт-Петербург, 27-29 октября 2021 г.: Материалы конференции / СПОИСУ. – СПб., 2021. – 427 с. – С. 30-32. – ISBN 978-5-00182-019-2.

112. Мисников, Ю.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода / Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 5 (Труды XXIV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2021, Санкт-Петербург, 24-26 июня 2021 г. Сборник научных

статей под ред. А.В. Чугунова и О.Г. Филатовой). – СПб.: Университет ИТМО, 2021. – С. 92-113. – DOI: 10.17586/2541-979X-2021-5-92-113.

113. Мисников, Ю.Г. Электронное взаимодействие власти и общества: направления и методы исследований / Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // НТВ СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. – 2016. – № 1. – С. 52-61.

114. Морозова, С.С. Гражданин и государство: особенности взаимодействия в условиях цифровизации государственного управления / С.С. Морозова, Ю.Г. Смирнова, А.В. Аничкина // Креативная экономика. – 2023. – Том 17. – № 5. – С. 1883-1896.

115. Мухамедиев, Р.И. Выявление пропагандистских текстов в корпусе новостных публикаций / Р.И. Мухамедиев, О.Г. Филатова, К.О. Якунин // International Journal of Open Information Technologies. – 2021. – Vol. 9, №. 4. – P. 55-63.

116. Неверов, К.А. Публичная сфера социальных медиа: проблема определения стратегий сетевых акторов / К.А. Неверов // Социальные и гуманитарные знания. – 2018. – Т. 4, № 2.– С. 66-70.

117. Некрасов, Г.А. Разработка поискового робота для обнаружения веб-контента с фейковыми новостями / Г.А. Некрасов, И.И. Романова // Инновационные, информационные и коммуникационные технологии. – 2017. – №1. – С. 128-130.

118. Нериновская, М. Госорганы в соцсетях. Жизнь или имитация / М. Нериновская // PRCLUB, 2017. – URL: <http://prclub.spb.ru/2017/11/08/ufas-2/>.

119. Нигматуллина, К.Р. Ценность коммуникации в цифровом пространстве / К.Р. Нигматуллина // Гуманитарный вектор. – 2022.– Т. 17. – № 1. – С. 148-158. – DOI: 10.21209/1996-7853-2022-17-1-148-158.

120. Новек, Б. Как сделать, чтобы государство работало для граждан: Практическое руководство по решению общественных проблем и изменению мира / Б. Новек. – М.: Альпина ПРО, 2022. – 544 с.

121. Носиков, А.А. Трансформация экосистемы коммуникации органов государственной власти и граждан посредством Web 2.0 платформ, сервисов и приложений в условиях внешних вызовов / А.А. Носиков // Медиа в современном мире. 62-е Петербургские чтения: сб.матер. Междунар. научн. форум / отв. ред. А.А. Малышев. В 2 т. Т. 2. – СПб.: Медиапапир, 2023. – С. 248-249.

122. О пенсионном возрасте и отношении к идее его повысить // Портал ФОМ. 2018. – URL:<https://fom.ru/posts/14043>.

123. Осипова, О.С. Современные медиа как инструмент совершенствования диалога власти и общества / О.С. Осипова, Р.А. Багдасарова, В.А. Лукушин // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. – 2021. – №11 (1) – С. 20-28.

124. Петрова, Е.В. Информационная экология в цифровой среде /Е.В. Петрова // Экономические и социально-гуманитарные исследования. – 2019.– № 3 (23). – С. 103-108.

125. Политическая онтология цифровизации и государственная управляемость / Под ред. Л.В. Сморгунова. – М.: Аспект-Пресс, 2022. – 351 с.

126. Публичная политика: институты, цифровизация, развитие / под ред. Л.В. Сморгунова. – М.: Аспект Пресс, 2018. – 349 с.

127. Радина, Н.К. Возможности цифрового политического участия: электронные петиции негосударственных цифровых платформ (на материале Change.org) / Н.К. Радина, Д.А. Крупная // Полис. Политические исследования. – 2019. № 6. – С. 113-127.

128. Радина, Н.К. Конструирование правил онлайн-дискуссии: роль «лайков» / Н.К. Радина // Социальная психология и общество. – 2019. – Т. 10. № 4.– С. 58-76.

129. Радина, Н.К. Цифровое политическое участие: эффективность электронных петиций интернет-платформ Change.org и РОИ (российская и кросс-культурная перспективы) / Н.К. Радина, К.В. Банников, А.В. Поршневу [и др.]; под общ. ред. Н.К. Радина. – СПб.: Издательство Нестор-История, 2019.

130. Рейтинги губернаторов в СМИ по МедиаИндексу // Медиалогия. – URL: <https://www.mlg.ru/ratings/vlast/governors/11710/>.
131. Сабыров, Н.Б. Роль социальных сетей в цифровизации социальных отношений / Н.Б. Сабыров // Вестник экспертного совета. – 2022. – №1 (28). – С. 82-86.
132. Савчук, В. Медиафилософия: приступ реальности / В. Савчук. – СПб.: РХГА, 2013. – 350 с.
133. Сидоренко, Э.Л. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты / Э.Л. Сидоренко, И.Н. Барциц, З.И. Хисамова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2019. – № 2. – С. 93-114.
134. Скотт, Д.М. Новые правила маркетинга и PR: как использовать социальные сети, блоги, подкасты и вирусный маркетинг для непосредственного контакта с покупателями / Д.М. Скотт. – М.: Альпина Паблишерз, 2011.
135. Смирнов, К.Д. Анонимные политические Telegram-каналы как средство влияния на информационную повестку дня / К.Д. Смирнов // Возможности и угрозы цифрового общества: Материалы конференции Всероссийской научно-практической конференции, Ярославль, 22 апреля 2020 года / Под редакцией А.В. Соколова, А.А. Фролова. – Ярославль: ООО "Цифровая типография", 2020. – С. 215-218.
136. Сморгунов, Л.В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к понятию governance / Л.В. Сморгунов // Политические исследования. – 2003. – N 4. – С. 50-58.
137. Сморгунов, Л.В. Институты доступности цифровых платформ и государственная управляемость / Л.В. Сморгунов // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. – Т. 21, №3. – С. 6-19.
138. Соколов, А.В. Предпосылки экосистемного подхода в организации гражданской активности в современной России (часть 1) / А.В. Соколов, А.В. Палагичева // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭК. – 2022. – Т. 18, № 3. – С. 272-287. – DOI: 10.21638/spbu23.2022.303.

139. Сотрудничество в публичной политике и управлении / Под. ред. Л.В. Сморгунова. – СПб.: СПбГУ, 2018.
140. Стандарты клиентоцентричности // Министерство экономического развития. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrichnosti/.
141. Степанов, В.Н. Медиаэкология и ее проблемное поле / В.Н. Степанов // Организационная психолингвистика. [Электронный ресурс]. URL: – <https://psycholinguistic.ru/elektronii-naychnii-shynal/rybriki/konceptyalnie-voposi/mediaekologiya-i-ee-problemnoe-pole/?ysclid=lpio2x5pqc949819847>.
142. Стецко, Е.В. Цифровая трансформация ЕАЭС: анализ рисков / Е.В. Стецко, О.Г. Филатова // Евразийский юридический журнал. – 2018. – № 3. – С. 354-358.
143. Стратегии цифровой трансформации // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. – URL: https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/1064/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyandex.ru%2f.
144. Струкова, И.Ю. Характерологические особенности современного политического интернет-дискурса на примере мессенджера Telegram / И.Ю. Струкова // Язык и культура: взгляд молодых. – М.: Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, 2020. – С. 441-445.
145. Сунгуров, А.Ю. Об электронном и традиционном общественном участии в современной публичной политике / А.Ю. Сунгуров, Д.А. Аркатов // Политическая наука. – 2021. – № 3. – С. 54-71. – DOI: <http://www.doi.org/10.31249/poln/2021.03.03>.
146. Сунгуров, А.Ю. Общественные палаты в субъектах РФ: между медиацией и имитацией / А.Ю. Сунгуров. – СПб: Алетейя, 2020.
147. Сунгуров, А.Ю. Экспертные сообщества власть / А.Ю. Сунгуров. – М.: Наука, 2020.

148. Талапина, Э.В. Оборот данных в государственном управлении: перспективы правового регулирования / Э.В. Талапина, В.Н. Южаков, Д.Ю. Двинских, А.А. Ефремов, И.А. Черешнева. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2020. – 244 с.

149. Талапина, Э.В. Применение технологий распределенного реестра в государственном управлении: возможности и правовые риски / Э.В. Талапина, В.Н. Южаков, А.А. Ефремов, И.А. Черешнева. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021. – 314 с.

150. Тарнавский, А.А. Анализ публичного дискурса в российских социальных сетях вокруг конфликта в Донбассе / А.А. Тарнавский, О.Г. Филатова // Государство и граждане в электронной среде: теория и технологии исследований. Сборник научных статей / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. – СПб.: Университет ИТМО, 2015. – С. 140-155.

151. Терин, В.П. В условиях электронно-коммуникационного окружения / В.П. Терин // Вестник МГИМО-Университета. – 2014. – № 6. – С. 68-72.

152. Технологии и модели GR в Беларуси и России: сравнительный анализ. Монография. Гл. 1.1. и 2.1. / Под ред. В.В. Грибанова, И.В. Сидорской, Л.Г. Титаренко. – Минск: БГУ, 2015. – 143 с.

153. Трансформация стратегии и тактики медиакоммуникаций в условиях пандемии: монография / под ред. Л.К. Лободенко, Л.П. Шестеркиной. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2022. – 415 с.

154. Третьяков, А.О. Возможности машинного обучения в сфере электронного взаимодействия: российский опыт определения фейк-ньюз / А.О. Третьяков, О.Г. Филатова, Д.В. Жук, Р.В. Болгов // Евразийский юридический журнал. – 2018. – № 12 (127). – С. 415-418.

155. Третьяков, А.О. Метод определения русскоязычных фейковых новостей с использованием элементов искусственного интеллекта / А.О. Третьяков, О.Г. Филатова, Д.В. Жук, Н.Н. Горлушкина, А.А. Пучковская // International Journal of Open Information Technologies. – 2018. – Vol. 6. – № 12. – P. 99-105.

156. Филатова, О.Г. Анализ качества социально-политических дискуссий в Интернете: тестирование методологии. Сборник научных статей / О.Г. Филатова, Д.В. Волковский // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 4 (Труды XXIII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2020, Санкт-Петербург, 17-20 июня 2020 г. Сборник статей / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г.Филатовой. – СПб: Университет ИТМО, 2020. – С. 96-114.

157. Филатова, О.Г. Анализ репутации органов государственной власти в интернет-среде нового поколения / О.Г. Филатова, В.А. Филиппова // Интернет и современное общество: Сборник научных статей. Материалы 15 Всероссийской объединенной конференции. – СПб., 2012. – С. 248-254.

158. Филатова, О.Г. Анализ социальных медиа как актуальное направление исследований коммуникаций власти и общества / О.Г. Филатова // Телематика'2013. Труды XX Всероссийской научно-методической конференции 24–27 июня 2013 года. – СПб., Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики (НИУ ИТМО), 2013. – С. 329-330.

159. Филатова, О.Г. Анализ управления репутацией политического лидера в блогосфере / О.Г. Филатова, Э.Г. Чистикова // Век информации. – 2015. – № 3. – С. 261-265.

160. Филатова, О.Г. Блоги и СМИ, гражданская и традиционная журналистика: соотношение понятий / О.Г. Филатова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. – 2010. – Вып.4. – С. 281-288.

161. Филатова, О.Г. Блогосфера: PR-среда XXI века? / О.Г. Филатова // Massmedia XXI век. – 2006. – № 1-2. – С. 66-72.

162. Филатова, О.Г. Веб-презентс как инструмент репутационного менеджмента / О.Г. Филатова // Петербургская школа PR и рекламы. – СПб., 2006. – С. 168-189.

163. Филатова, О.Г. Взаимодействие государства, бизнеса и общества в целях устойчивого развития: социологический подход / О.Г. Филатова, Е.В. Лебедева // Государственный PR и Government Relations России и Беларуси: основные тенденции / Под ред. В.В. Грибанова, И.В. Сидорской, И.А. Быкова. – Сыктывкар: Изд-во СГУ им. Питирима Сорокина, 2015. – С. 9-32.

164. Филатова, О.Г. Взаимодействие представителей органов исполнительной власти с общественностью в современной интернет-среде: региональный аспект / О.Г. Филатова // PR в изменяющемся мире: региональный аспект. Сборник статей. Вып 9. / Под ред. М.В. Гундарина, А.Г. Сидоровой, Ю.В. Явинской. – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2012. – С. 72-82.

165. Филатова, О.Г. Взаимодействие с аудиторией в процессе построения бренда: возможности электронной среды / О.Г. Филатова // Актуальные проблемы науки в России. Материалы международной научно-практической конференции. – Кузнецк, 2007. – Т.1. – С. 250-253.

166. Филатова, О.Г. Влияние тренда Веб 2.0. на формирование имиджа государства / О.Г. Филатова // Средства массовой информации в современном мире. Петербургские чтения. – СПб., 2008. – С. 118-119.

167. Филатова, О.Г. Главы российских регионов в социальных сетях: аудит публичных коммуникаций / О.Г. Филатова // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – 2020. – № 23. – С. 6-16.

168. Филатова, О.Г. Главы субъектов РФ в блогах и социальных сетях: тренды коммуникаций начала 2010 и 2020-х / О.Г. Филатова // Южно-российский журнал социальных наук. – 2020. – Т. 21. – С. 26-41. – DOI: 10.31429/26190567-21-2-26-41.

169. Филатова, О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. Монография / О.Г. Филатова. – СПб.: Алетейя, 2020. – 346 с.

170. Филатова, О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России. 2011-2020 / О.Г. Филатова // Контуры глобальных

трансформаций: политика, экономика, право. – 2020. – Т. 13, № 2. – С. 72–91. – DOI: 10.23932/2542-0240-2020-13-2-4.

171. Филатова, О.Г. Гражданская журналистика – вызов традиционным СМИ? / О.Г. Филатова // Средства массовой информации в современном мире. Петербургские чтения. – СПб., 2009.

172. Филатова, О.Г. Дискурсивные практики в цифровой публичной сфере современной России: результаты и направления исследований / О.Г. Филатова // Управленческое консультирование. – 2019. – № 11. – С. 180-192.

173. Филатова, О.Г. Инновационные технологии взаимодействия с молодежью: электронное взаимодействие и электронное участие / О.Г. Филатова // Теория и практика политического участия и гражданской активности молодежи в современной России. Сборник материалов по итогам Всероссийской научно-практической конференции 17-18 апреля 2014 / Отв. составитель Н.С. Смирнова. – СПб., 2014. – С. 276-279.

174. Филатова, О.Г. Интернет и толерантность / О.Г. Филатова // СМИ и межэтническое взаимодействие: Мат. науч.-практич.конф. – СПб., 2007. – С.196-198.

175. Филатова, О.Г. Интернет как масс-медиа / О.Г. Филатова // Актуальные проблемы теории коммуникации. Сборник научных трудов. – СПб., 2004. – С. 232-241.

176. Филатова, О.Г. Интернет как новая коммуникативная среда / О.Г. Филатова // PR в изменяющемся мире: региональный аспект: сборник статей / Под ред. М.В. Гундарина, Ю.В. Явинской. – Барнаул: изд-во Алт. ун-та, 2007. – С. 36-46.

177. Филатова, О.Г. Интернет-дискурс как форма электронного участия: методология исследования (на примере дискуссий о пенсионной реформе / О.Г. Филатова, Д.В. Волковский // Журналістыка-2019: стан, праблемы і перспектывы : матэрыялы 21-й Міжнар. навук.-практ. канф., Мінск, 14–15 ліст. 2019 г. / рэдкал. : В. М. Самусевіч (адк. рэд.) [і інш.]. – Минск: Бел. гос. ун-т, 2019. – С. 400-404.

178. Филатова, О.Г. Интернет-технологии политической мобилизации в современной России / О.Г. Филатова // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. – 2014. – Т. 10, № 4. – С. 57-67.

179. Филатова, О.Г. Информационная открытость и разработка веб-ресурсов органов государственной власти / О.Г. Филатова // Связи с общественностью в органах власти / Под ред. В.А. Ачкасовой, И.А. Быкова. – М.: Юрайт, 2018. – С. 84-102.

180. Филатова, О.Г. Информационное общество и электронное управление в странах ЕАЭС (по материалам контент-анализа СМИ) / О.Г. Филатова, С.Г. Балабанова // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – Барнаул: Алтайский государственный университет, 2017. – № 15. – С. 6-18.

181. Филатова, О.Г. Использование новых медиа форматов в практике PR: за и против / О.Г. Филатова // Пресс-служба. – 2008. – № 6.

182. Филатова, О.Г. Коммуникация органов государственной власти РФ в пространстве Веб 2.0: монография / О.Г. Филатова. – Saarbrücken: Lambert Academic Publishing, 2014.

183. Филатова, О.Г. Коммуитаризм и гражданская журналистика как перспективные направления исследований / О.Г. Филатова // Управленческое консультирование. – 2011. – № 2. – С. 289-294.

184. Филатова, О.Г. Краудсорсинг как эффективная современная технология взаимодействия власти и общества / О.Г. Филатова // Развитие русскоязычного медиапространства: коммуникационные и этические проблемы. Материалы Международной научно-практической Конференции. – М.: Издательство АПК и ППРО, 2013. – С. 412-418.

185. Филатова, О.Г. Краудсорсинговые проекты: эффективное взаимодействие власти и населения «открытого государства» / О.Г. Филатова // Актуальные проблемы связей с общественностью в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления. Сборник научных статей / Под. ред. С.Ю. Чимарова, Г.С. Мельник, Т.Г. Рябовой; Сев.-Зап. ин-т упр. – СПб.: СЗИУ РАНХиГС, 2012. – С. 206-214.

186. Филатова, О.Г. Маргинальность как стратегия социального поведения. / О.Г.Филатова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 6. – 2003. – № 4. – С. 85-90.
187. Филатова, О.Г. Медийная среда электронного участия: исследование сервисов на муниципальном уровне / О.Г. Филатова // Российская пиарология: тренды и драйверы. Сборник научных трудов в честь профессора М.Г. Шилиной / Под ред. А.Д. Кривоносова. – СПб., 2021.– С. 185-192.
188. Филатова, О.Г. Методология дискурс-анализа: от ручного подсчёта данных к машинному обучению / О.Г. Филатова, Д.В. Волковский, П.Н. Беген // Научный сервис в сети Интернет: труды XXII Всероссийской научной конференции. – М.: Институт прикладной математики им. М.В. Келдыша РАН, 2020. – С. 612-621.
189. Филатова, О.Г. Мифотворчество в политических коммуникациях: использование технологий Веб 2.0 органами государственной власти РФ / О.Г. Филатова // Миф и мифотворчество в междисциплинарной научной парадигме: мат-лы конференции / Под ред. А.Д. Кривоносова. – СПб., 2012. – С. 105-108.
190. Филатова, О.Г. Нарратив в государственных стратегических коммуникациях в контексте современного информационного противоборства / О.Г. Филатова // Российская пиарология-7: тренды и драйверы: Сборник научных трудов в честь профессора К.А. Ивановой. СПб.: Издательство Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2018. – С. 53-56.
191. Филатова, О.Г. Новая аудитория новых медиа: возможности изучения и взаимодействия в практике PR / О.Г. Филатова // Петербургская школа PR и рекламы. – СПб., 2008. – С. 93-103.
192. Филатова, О.Г. Новые медиа в российском контексте / О.Г. Филатова // Средства массовой информации в современном мире. Петербургские чтения. Тезисы научно-практической конференции. – СПб., 2005. – С. 114-145.
193. Филатова, О.Г. Новые медиа как ресурс гражданских коммуникаций в Интернете / О.Г. Филатова // Актуальные проблемы науки в России. Мат. международной науч.-практич. конф. – Кузнецк, 2009. – Вып. 6, Т. 1. – С.135-137.

194. Филатова, О.Г. Онлайн-дискурс как форма гражданского участия: промежуточные итоги исследования / О.Г. Филатова // Траектории политического Развития России: институты, проекты, акторы: материалы Всероссийской научной конференции РАПН, Москва, МПГУ, 6–7 декабря 2019 г. / под ред. О.В. Гаман-Голутвиной, Л.В. Сморгунова, Л.Н. Тимофеевой. – М.: МГПУ, 2019. – С. 412-413. – ISBN 978-5-4263-0832-9.

195. Филатова, О.Г. Онлайн-сообщества как фактор роста рынка интернет-рекламы / О.Г. Филатова // Средства массовой информации в современном мире. Петербургские чтения. – СПб., 2007. – С. 129-131.

196. Филатова, О.Г. Открытие государственных данных как ресурс управления имиджем государства / О.Г. Филатова // PR и реклама в системе территориального маркетинга: материалы междунар. науч.-практ. конф. / отв. ред.-сост. Д.П. Гавра . – СПб: Филол. ф-т СПбГУ, 2012. – С.213-218.

197. Филатова, О.Г. Открытые данные и взаимодействие государства и граждан / О.Г. Филатова, В.Ю. Голубев // Сотрудничество в публичной политике и управлении. Монография / Под ред. Л.В. Сморгунова. – СПб: Изд-во СПбГУ, 2018. – С.120-129.

198. Филатова, О.Г. Политическое влияние Интернета на массовую аудиторию: концептуальные основания исследования / О.Г. Филатова // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета. Сер. 9. – 2007. – Вып. 3, ч.1. – С. 126-133.

199. Филатова, О.Г. Пропаганда в эпоху ботов, троллей и fake-news: теоретические подходы и прикладные исследования / О.Г. Филатова // Стратегические коммуникации в бизнесе и политике. – 2018. – Т. 1 (4). – С. 86-94.

200. Филатова, О.Г. Публичная коммуникация граждан и органов местного самоуправления в экосистеме цифровых сервисов Санкт-Петербурга / О.Г. Филатова // Политические вызовы и политический диалог в условиях глобальной турбулентности. Материалы всероссийской конференции РАПН с международным участием. – М., 2022. – С. 467-468.

201. Филатова, О.Г. Публичные коммуникации органов государственной власти РФ в пространстве Веб 2.0: анализ блогов и социальных сетей / О.Г. Филатова, Е.С. Шабанова // Интернет и современное общество: Сборник научных статей. Материалы 14 Всероссийской объединенной конференции. – СПб.:2011. – С. 220-225.

202. Филатова, О.Г. Публичные коммуникации федеральных органов власти РФ в социальных сетях: динамика изменений / О.Г. Филатова // Политическое представительство и публичная власть: трансформационные вызовы и перспективы. Материалы Ежегодной всероссийской научной конференции. – М.: МПГУ, 2020. – С. 547-548.

203. Филатова, О.Г. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами / О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. – 2022. – № 18(2). – С.120-137. – DOI: <https://doi.org/10.21638/spbu23.2022.201>.

204. Филатова, О.Г. Результаты анализа интернет-дискуссий о повышении пенсионного возраста в России / О.Г. Филатова, Д.В. Волковский // Управленческое консультирование. – 2020. – № 5. – С. 176-182. – DOI: 10.22394/1726-1139-2020-5-176-182.

205. Филатова, О.Г. Роль блогов в антикризисном управлении / О.Г. Филатова, Д.М. Мантуров // Пресс-служба. – 2008. – № 8.

206. Филатова, О.Г. Роль компьютерно-опосредованной коммуникации в подготовке PR-специалиста / О.Г. Филатова // Public Relations – наука, образование и профессия. Тезисы докладов и выступлений. – СПб., 2005. – С. 261-263.

207. Филатова, О.Г. Событийный и информационный PR в digital-эпоху / О.Г. Филатова // Основы теории связей с общественностью. 2-е изд. / А.Д. Кривоносов, О.Г. Филатова, М.А. Шишкина. – СПб.: Питер. – 2018.–С. 168-176.

208. Филатова, О.Г. Современные стратегические коммуникации: основные подходы, проекты и инициативы / О.Г. Филатова // Петербургская школа PR: от теории к практике. Сборник статей / Под ред. А.Д. Кривоносова. –

СПб.: Издательство Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2018. – С. 47-55.

209. Филатова, О.Г. Содержание российских печатных СМИ в 1917-1922 гг. как фактор формирования новой политической культуры / О.Г. Филатова, А.А. Тарасова // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2018. – № 21(3). – С. 222-244.

210. Филатова, О.Г. Социальная дифференциация в информационном обществе / О.Г. Филатова // Становление информационной экономики: теория и практика. Сб. науч. трудов / Под ред. Б.В. Корнейчука. – СПб., 2006. – С. 37-42.

211. Филатова, О.Г. Социальная реклама и PR-поддержка программ развития информационного общества / О.Г. Филатова. – СПб.: НИУ ИТМО, 2013. – 136 с.

212. Филатова, О. Г. Специфика бизнеса в Интернете: к определению понятий «е-бренд» и «е-брендинг» / О.Г. Филатова, Е.И. Михайлова // Экономические институты информационного общества. Сборник научных трудов / Под ред. Б.В. Корнейчука. – СПб., 2007. – С. 149-156.

213. Филатова, О.Г. Специфика электронного взаимодействия власти и общества в регионах России / О.Г. Филатова, А.В. Хухрянская // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. – 2023. – № 28. – С. 6-17.

214. Филатова, О.Г. Стратегические коммуникации в условиях информационного противостояния: понятие и направления исследований / О.Г. Филатова, Р.В. Болгов // Политика развития, государство и мировой порядок. Материалы 8 Всероссийского конгресса политологов. – М.: Аспект Пресс, 2018. – С. 549-550.

215. Филатова, О.Г. Теоретические модели аудитории в контексте тренда Веб 2.0 / О.Г. Филатова // Актуальные проблемы науки в России. Мат. международной науч.-практич. конф. – Вып. 5, Т. 2. – Кузнецк, 2008. – С. 70-72.

216. Филатова, О.Г. Технологии и методы PR-продвижения информационных ресурсов / О.Г. Филатова. – СПб.: НИУ ИТМО, 2012. – 73 с.

217. Филатова, О. Г. Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: предварительные результаты экспертного опроса / О.Г. Филатова // Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Сборник научных трудов / Отв. ред. В. Г. Костин. – Ульяновск: УлГТУ, 2023. – С. 31-39.

218. Филатова, О. Г. Управление кризисом в блогосфере / О.Г. Филатова, Д.М. Мантуров // Интернет и современное общество: Труды XI Всероссийской объединенной конференции. – СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2008. – С.75-77.

219. Филатова, О. Г. Управление кризисом в блогосфере / О.Г. Филатова, Д.М. Мантуров // Общественные трансформации и киберпространство: междисциплинарные исследования. Сб. научных статей / Под ред. Н.В. Борисова, А.В. Чугунова. – СПб.: Факультет филологии и искусств, 2009. – С. 255-270.

220. Филатова, О. Г. Управление туристическим имиджем в интернете: современные подходы / О.Г. Филатова, К.М. Николаева // СМИ в современном мире: Петербургские чтения: тезисы межвуз, научн.-практич. конф. – СПб.: Роза мира, 2010. – С.151-152.

221. Филатова, О.Г. Электоральные кампании и технологии мобилизации / О.Г. Филатова // Коммуникативные технологии в процессах политической мобилизации: кол. монография / Науч. ред. В.А. Ачкасова, Г.С. Мельник. – М.: Флинта: Наука, 2016. – С. 89-107.

222. Филатова, О.Г. Электронное взаимодействие власти и граждан в экосистеме государственных коммуникаций: исследование региональной специфики / О.Г. Филатова // Медиа в современном мире. 62-е Петербургские чтения: сб. материалов международного научного форума / отв. ред. А.А. Малышев. В 2-х т. Т. 2. – СПб: Медиапапир, 2023. – С. 260-261.

223. Филатова, О.Г. Электронное взаимодействие между обществом и властью: формирование концепции и практика реализации в России / О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // Управленческое консультирование. – 2013. – № 8 (56). – С. 57-68.

224. Филатова, О.Г. Электронное управление 2020: исследования и тренды / О.Г. Филатова // Управленческое консультирование. – 2020. – № 10. – С. 157-161. – DOI: 10.22394/1726-1139-2020-10-157-161.

225. Филатова, О.Г. Электронное управление в процессах евразийской интеграции / О.Г. Филатова, А.В. Чугунов // Социокультурные среды и коммуникативные стратегии информационного общества. Труды межд. научно-теоретич. конф. 28-31 октября 2015. – СПб.: Изд-во Политехн. Ун-та, 2015. – С. 40-43.

226. Филатова, О.Г. Электронное управление в процессах евразийской экономической интеграции: итоги сравнительных исследований / О.Г. Филатова // Диалог: политика, право, экономика. – 2017. – № 4 (7). – С. 11-19.

227. Филатова, О.Г. Электронное участие как общественно-политический дискурс: опыт изучения дискуссий о повышении пенсионного возраста / О.Г. Филатова, Ю.Г. Мисников, Д.В. Волковский, П.Н. Беген // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 3 (Труды XXII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2019, Санкт-Петербург, 19-22 июня 2019 г. Сборник научных трудов / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой). – СПб: Университет ИТМО, 2019. – С. 102-115. – DOI: 10.17586/2541-979X-2019-3-102-115.

228. Филатова, О.Г. Enterprise 2.0: особенности интернет-продвижения / О.Г. Филатова, Д.В. Петрова // Интернет и современное общество: Труды XI11 Всероссийской объединенной конференции. – СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2010.

229. Филатова, О.Г. Government Relations: современные теоретические подходы и практические решения / О.Г. Филатова, И.А. Быков // Средства массовой информации в современном мире. Петербургские чтения. Материалы 52 межд. Научн.-практ. конференции. – СПб., 2013. – С.1 37-140.

230. Филатова, О.Г. GR в Интернете: взаимодействие органов власти, населения и бизнеса в пространстве Веб 2.0 / О.Г. Филатова // Научные труды

Северо-Западного института РАНХ и ГС. – СПб.: Изд-во СЗИ РАНХ и ГС, 2012. – Т. 3. Вып. 1(5). – С. 417-425.

231. Филатова, О.Г. PR в эпоху кибермаркетинга / О.Г. Филатова // Технологии информационного общества – Интернет и современное общество. Труды VIII Всероссийской объединенной конференции. – СПб., 2005.

232. Филатова, О.Г. PR 2.0: концептуализация понятия / О.Г. Филатова // СМИ в современном мире: Петербургские чтения: Материалы 50-й международной научной конференции / Отв. ред. С.Г. Корконосенко. – СПб.: Роза мира, 2011. – С. 221-225.

233. Филатова, О.Г. PR в информационном обществе: новые бизнес-стратегии / О.Г. Филатова // Становление информационной экономики: теория и практика. Сб. науч. трудов / Под ред. Б.В. Корнейчука. – СПб., 2006. – С. 165-169.

234. Филатова, О.Г. PR в информационном обществе: новые модели взаимодействия с общественностью / О.Г. Филатова // Интернет и современное общество: Труды X Всероссийской объединенной конференции. – СПб.: Факультет филологии и искусств СПбГУ, 2007. – С. 162-165.

235. Филатова, О.Г. PR в сфере IT – бизнеса: тренды и инновации / О.Г. Филатова // Связи с общественностью в сфере бизнеса, рекреации и спорта: теория, методология, практика: Материалы Всероссийской 2011 научно-практич. конференции 28 февраля 2011. – СПб: Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – С. 54-57.

236. Филатова, О.Г. PR как компонент планов внедрения УЭК в контексте выполнения программ развития информационного общества / О.Г. Филатова // PR и реклама в изменяющемся мире: региональный аспект. Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти: сборник статей / Под ред. А.Г. Сидоровой, Ю.В. Явинской. – Вып. 11. – Барнаул: изд-во Алт. ун-та, 2013. – С. 27-36.

237. Филатова, О.Г. PR-поддержка стартап-проектов в онлайн-среде / О.Г. Филатова // Научные труды Северо-Западного института управления. – 2015. – Т. 6, № 5 (22). – С. 50-55.

238. Филатова, О.Г. PR-сопровождение Единого портала государственных услуг: проектный подход / О.Г. Филатова, А.С. Втюрина // Технологии информационного общества в науке, образовании и культуре. Сборник научных статей / Под ред. А.В. Чугунова. – СПб.: Университет ИТМО, 2014. – С. 204-213.
239. Филатова, О.Г. RM-эффективность корпоративных блогов / О.Г. Филатова // Пресс-служба. – 2008. – № 5.
240. Фронтр сетевое общества как пространство политического взаимодействия. Монография. / М.Т. Гандалоева, И.В. Мирошничко, Е.В. Морозова [и др.]. – Краснодар: Перспективы образования, 2017. – 272 с.
241. Хабермас, Ю. Ах, Европа. Небольшие политические сочинения / Ю. Хабермас. – М.: Весь мир, 2012.
242. Хабермас, Ю. Вовлечение Другого. Очерки политической теории / Ю. Хабермас. – СПб., 2001.
243. Хабермас, Ю. Отношения к миру и рациональные аспекты действия в четырех социологических понятиях действия / Ю. Хабермас // Социологическое обозрение. – 2008. – Т. 7. – № 1. – С. 3-23.
244. Цифровая трансформация в государственном управлении [Электронный ресурс]: коллект. моногр. / Н.Е. Дмитриева, А.Г. Санина, Е.М. Стырин и др.; под ред. Е.М. Стырина, Н.Е. Дмитриевой; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – Электрон. текст. дан. (2,3 Мб). – М.: Изд. Дом Высшей школы экономики, 2023.
245. Чеклецов, В.В. Диалоги гибридного мира / В.В. Чеклецов // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2021. – № 1 (19). – С. 99-116.
246. Чугунов, А.В. Telegram каналы глав субъектов Российской Федерации: тестирование исследовательского инструментария / А.В. Чугунов, Б.А. Низомутдинов, А.А. Будяк // International Journal of Open Information Technologies. – 2022. – Т. 10, № 11. – С. 141-146.

247. Чугунов, А.В. Взаимодействие власти и граждан в институциональной среде электронного участия / А.В. Чугунов // Власть. – 2017. – Т. 25. № 10. – С. 59-66.
248. Чугунов, А.В. Внедрение технологий «электронного правительства» в России: организационно-правовые проблемы и барьеры развития / А.В. Чугунов // Информационные ресурсы России. – 2012. – № 5. – С. 2-7.
249. Чугунов, А.В. Институционализация электронного взаимодействия граждан и государства: специфика формирования нормативной правовой базы в Российской Федерации / А.В. Чугунов // Получение, хранение и использование информации в электронной среде: публично-правовое и частно-правовое регулирование. Сборник материалов международной научно-практической конференции. – 2013. – № 3. – С. 125-132.
250. Чугунов, А.В. К вопросу о возможностях применения цифровых платформ в государственном управлении / А.В. Чугунов // Информационные ресурсы России. – 2021. – № 5. – С. 2-6. – DOI: 10.52815/0204-3653_2021_05183_2.
251. Чугунов, А.В. Концепция «Умного города»: функционирование механизмов обратной связи в контексте электронного участия граждан / А.В. Чугунов // Информационные ресурсы России. – 2019. – № 6. – С. 21-27.
252. Чугунов, А.В. Модель электронного управления как система обратной связи с гражданами в концепции «Умный город» / А.В. Чугунов // International Journal of Open Information Technologies. – 2018. – Т. 6, № 12. – С. 106-108.
253. Чугунов, А.В. Мониторинг электронного участия в России 2022 [Электронный ресурс] / А.В. Чугунов, Ю.А. Кабанов, Г.О. Панфилов, О.Г. Филатова // Аналитический отчет Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО. 2022. – URL: https://news.egov.itmo.ru/photo/documents/eparticipation_index_ru_2022.pdf.
254. Чугунов, А.В. Программный комплекс дискурс-анализа для автоматизации процесса кодировки цифрового контента публичных интернет-дискуссий / А.В. Чугунов, Ю.Г. Мисников, О.Г. Филатова, Д.В. Жук, А.А.

Степанов. – Заявка № 2020666064/69; регистрационный № 2020666527 от 10.12.2020.

255. Чугунов, А.В. Развитие системы электронного взаимодействия граждан с властями в Санкт-Петербурге: опыт портала "Наш Петербург", 2014-2018 гг. / А.В. Чугунов, П.А. Рыбальченко // Информационные ресурсы России – 2018. – № 6(166). – С. 27-34.

256. Чумиков, А.Н. Коммуникации государства и граждан в цифровой среде как факторы управления восприятием актуального политического контекста / А.Н. Чумиков // PolitBook – 2023. – № 4. – С. 136-158. – DOI: 10.24412/2227-1538-2023-4-136-158.

257. Шарков, Ф.И. Влияние цифровых медиатехнологий на систему властноуправленческих отношений в меняющемся международном ландшафте / Ф.И. Шарков, Г.Л. Акопов, А.В. Понеделков // Коммуникология. – 2022. – № 10 (3). – С. 88-102. – <https://doi.org/10.21453/2311-3065-2022-10-3-88-102>.

258. Шилина, М.Г. Интернет-коммуникация в связях с общественностью. Прагматический аспект / М.Г. Шилина.– М.: «РИЦ Северо-Восток», НИУ ВШЭ, 2011. – 464 с.

259. Шилина, М.Г. Текстогенные трансформации инфосферы. Методологический эскиз становления Интернета. Монография. / М.Г. Шилина.– М.: «РИЦ Северо-Восток», НИУ ВШЭ, 2012. – 736 с.

260. Шишкина, М.А. Государственный PR и GR в системе современных связей с общественностью / М.А. Шишкина // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. – 2012. – № 2(6). – С. 18-124.

261. Эйдельман, И. От Веб 2.0. к Е-обществу 2 [Электронный ресурс] / И. Эйдельман // Sostav.ru. – URL: <https://www.sostav.ru/articles/2007/07/30/ko3/>.

262. Электронное правительство 2022: Будущее цифрового правительства [Электронный ресурс] // Организация Объединенных Наций. Нью-Йорк, 2022. – URL: <https://publicadministration.un.org/en/publicadministration.un.org/egovkb/en-us>.

263. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Коллективная монография / Под ред. А.В. Чугунова, О.Г. Филатовой. – СПб: Алетей, 2020. – 254 с.

264. Эффекты и риски цифровизации государственного управления: оценка граждан / В.Н. Южаков; Центр технологий государственного управления РАНХиГС [Международный круглый стол «Проблемы правового регулирования цифровизации публичной власти». МГУ, Москва, 19.04.2023 г. Презентация].

265. Южаков, В.Н. К вопросу о цифровой трансформации государственного управления / В.Н. Южаков // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2020. – № 4 – С.243-254.

266. Южаков, В.Н. Результативность и эффективность контрольно-надзорной деятельности государства: мнение бизнеса и граждан / В.Н. Южаков, Е.И. Добролюбова, А.Н. Покида, Н.В. Зыбуновская. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021.

267. GR и лоббизм: теория и технологии / Под ред. А.В. Ачкасовой, И.Е. Минтусова, О.Г. Филатовой. – М.: Юрайт, 2022. – 315 с.

268. WWW как политическая публичная сфера // Постсоветская публичность: Беларусь, Украина. Сборник научных трудов / Под редакцией М. Соколовой, В. Фурса. – Вильнюс: ЕГУ, 2008.

Литература на иностранных языках

269. Acs, Z.J. The digital ecosystem around the world: a composite indicator analysis / Z.J. Acs, E. Lafuente, L. Szerb // SSRN. – 2021. – DOI: 10.2139/ssrn.3844302.

270. Aichholzer, G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation / G. Aichholzer, G. Rose // European E-Democracy in Practice. – Springer, Cham, 2020. – P. 93-140.

271. Alarabiat, A. Electronic Participation through Social Media / A. Alarabiat, D. Sá Soares // ICEGOV '15-16: Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. 2016. – P. 191-194.

272. Alarabiat, A. Electronic Participation with a Special Reference to Social Media – A Literature Review / A. Alarabiat, D. Sá Soares, E. Estevez // IFIP International Federation for Information Processing, EPart 2016. Published by Springer International and Publishing Switzerland 2016. E. Tambouris et al. (Eds.): LNCS 9821.– 2016. – P. 41-52.

273. Alarabiat, A. Municipalities e-Participation initiatives through Facebook: citizens perspective / A. Alarabiat, D. Sá Soares, E. Estevez. – ICEGOV 2020: Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, September 2020. New York: ACM Press, 2020. – P. 551-559.

274. Albrecht, S. E-Consultations: A review of current practice and a proposal for opening up the process. // E. Tambouris, A. Macintosh, & O. Saebo (Eds.), Electronic participation Berlin: Springer, 2012. – P. 13-24.

275. Androutsopoulou, A. Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots / A. Androutsopoulou, N. Karacapilidis, E. Loukis, Y. Charalabidis // Government Information Quarterly. – 2019. - № 36. – P. 358-367.

276. Anduiza, E., Cantijoch, M., Gallego, A. Political participation and the Internet: A field essay / E. Anduiza, M. Cantijoch, A. Gallego // Information, Communication & Society. – 2009. – Vol. 12 (6). – P. 860-878. – doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13691180802282720>.

277. Anduiza, E., Jensen, M., Jorba, L. (Eds). Digital media and political engagement worldwide: A comparative study. Cambridge: Cambridge University Press. 2012.

278. Arshad, S. Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness / S. Arshad, S. Khurram // Government Information Quarterly. – 2020. – Vol. 37 (3). Article 101486.

279. Athey, S. The Impact of Machine Learning on Economics. *Economics of Artificial Intelligence*. University of Chicago Press, 2017.
280. Atkinson, K. Toward Artificial Argumentation / K. Atkinson, P. Baroni, M. Giacomini, A. Hunter, H. Prakken, C. Ree, S. Villata // *AI Magazine*. – 2017. Vol. 38 (3). – P. 25-36.
281. Bach, J. Link, search, interact: the co-evolution of NGOs and interactive technology / J. Bach, D. Stark // *Theory, culture & society*. – 2004. – Vol. 21 (3). – P. 101-117.
282. Bächtiger, A. Dissecting deliberative democracy. A review of theoretical concepts and empirical findings / A. Bächtiger, S. Pedrini // I. Kenichi, L. Morales & M. Wolf (Ed.), *The Role of Political Discussion in Modern Democracies in a Comparative Perspective*. London: Routledge. 2010.
283. Balabanova, S. E-participation in EEU countries: a case study of government websites / S. Balabanova, O. Filatova, V. Golubev, I. Ibragimov // *eGose '17 Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia* St. Petersburg, Russia – September 04-06, 2017 ACM New York, NY, USA. – 2017. – P. 145-151. – DOI: 10.1145/3129757.3129782.
284. Barber, B.J. *Strong democracy: Participatory politics for a new age* / B.J. Barber. – Berkeley, CA: University of California Press, 1984.
285. Barzelay, M. *Breaking Through bureaucracy: A New Vision for Managing in Government* / M. Barzelay. – Berkeley and Los Angeles: Univ. of California Press, 1992.
286. Becker, B. *Electronic Media and Civil Society* / B. Becker, J. Wehner // Ess, Ch., (ed.) *Towards an Intercultural Global Village*. New York, 2001.
287. Begen, P. Application of automated tools in researching internet discourses: Experience of using the recurrent neural networks for studying discussions on pension reform / P. Begen, Y. Misnikov, O. Filatova // *21st Conference on Scientific Services and Internet, SSI- 2019*. – Vol. 2543. – P. 336-344.
288. Beierle, T. *Democracy in practice: public participation in environmental decisions* / T. Beierle, J. Cayford. – Cambridge: Resources for the future, 2002.– 162 p.

289. Bélange, F. Trust and risk in e-government adoption / F. Bélanger, L. Carter // *The journal of strategic information systems*. – 2008. – Vol. 17, N 2. – P. 165-176. – DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>.
290. Benhabib, S. Toward a deliberative model of democratic legitimacy / S. Benhabib // *Democracy and Difference: Contesting the Boundaries of the Political* / ed. by S. Benhabib. – Princeton, 1996.
291. Benkler, Y. *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom* / Y. Benkler. – New Haven: Yale University Press, 2006.
292. Bennett, W. L. The Logic of Connective Action. Information / W.L. Bennett, A. Segerberg // *Communication & Society*. – 2012. – Vol. 15 (5). – P. 739-768.
293. Bershadskaya, L. E-Participation Development: A Comparative Study of the Russian, USA and UK E-Petition Initiatives / L. Bershadskaya, A. Chugunov, D. Trutnev // *ACM International Conference Proceeding Series. ICEGOV 2013 – 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance: Proceedings*. Seoul; South Korea; 22-25 October. N.Y.: ACM, 2013. – P. 73-76.
294. Bertot, J.C. Social media technology and government transparency / J.C. Bertot, P.T. Jaeger, S. Munson, T. Glaisyer // *Computer*. – 2012. – № 43 (11). – P. 53-59.
295. Bertot, J.C. The E-Government paradox: Better customer service doesn't necessarily cost less / J.C. Bertot, P.T. Jaeger // *Government Information Quarterly*. – 2008. – 25(2). – P. 149-154.
296. Bertot, J.C. The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations / J.C. Bertot, P.T. Jaeger, D. Hansen // *Government Information Quarterly*. – 2012. – Vol. 29 (1). – P. 30-40.
297. Bertot, J.C. User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites / J.C. Bertot, P.T. Jaeger // *Government Information Quarterly*, 2006. – 23 (2). – P. 163-168.
298. Bertot, J.C. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies / J.C. Bertot, P.T.

Jaeger, J.M. Grimes // *Government Information Quarterly*. – 2010. – Vol. 27 (3). – P. 264-271.

299. Bertrand, A. How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? / A. Bertrand, J. McQueen // *EY Global*. – URL: https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind.

300. Beyond, G.T. “Political” communicative spaces: Talking politics on the “Wife Swap” discussion forum / G.T. Beyond // *Journal of Information Technology & Politics*. – 2012. – Vol. 9 (1). – P. 31-45.

301. Bhatnagar, S. Access to Information: E-Government /S. Bhatnagar // *Global Corruption Report*. – London: Profile Books Ltd, 2003.

302. Bimber, B. Campaigning Online: The Internet in U.S. Elections / B. Bimber, R. Davis. – Clarendon Press, 2003.

303. Bimber, B. The Internet and Political Transformation / B. Bimber // *Polity*. – 1998. – Vol. XXXI. – N. 1. – P. 150-160.

304. Black, L.W. Self-Governance through Group Discussion in Wikipedia: Measuring Deliberation in Online Groups / L.W. Black, H.T. Welser, D. Cosley, J.M. DeGroot // *Small Group Research*. – 2011. 42(5). – P. 595-634.

305. Blakemore, M. Customer-centric, citizen centric. Should Government learn directly from business? / M. Blakemore. – *CcEgov Think Paper2*, 2006. – URL: http://europa.eu.int/egovement_research.

306. Bodrunova, S. Please Follow Us: Media roles in Twitter discussions in the United States, Germany, France, and Russia / S. Bodrunova, A. Litvinenko, I. Blekanov // *Journalism Practice*. – 2018. – Vol. 12 (2). – P. 177-203.

307. Bodrunova, S. Practices of Cumulative Deliberation: A Meta-review of the Recent Research Findings / S. Bodrunova // *Proceedings of the International Conference on Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia (EGOSE'2021)*. CCIS, 2022. – Vol. 1529. – P. 89-104.

308. Bodrunova, S.S. Constructive Aggression? Multiple Roles of Aggressive Content in Political Discourse on Russian YouTube / S.S. Bodrunova, A. Litvinenko, I.

Blekanov, D. Nepiyushchikh // Media and Communication. – 2021. – Vol. 9. – P. 181-194.

309. Bohm, D. On Dialogue / D. Bohm; Edited by Lee Nichol. – London: Routledge, 1997.

310. Bolgov, R. Analysis of public discourse about the Donbas conflict in Russian social media / R. Bolgov, A. Tarnavsky, O. Filatova // Proceedings of the 11th International Conference on Cyber Warfare & Security. Edited by Dean T. Zlateva & Prof. V. A Greiman. Boston University, Boston, USA, Published by Academic Conferences and Publishing International Limited Reading, UK. – 2016. – P. 37-47.

311. Bolgov, R. E-Government in the Eurasian Economic Union: A comparative study of member states / R. Bolgov, O. Filatova, V. Golubev // ICEGOV '18: Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ACM, New York, United States. – 2018. – P. 27-33. – DOI: 10.1145/3209415.3209435.

312. Bolgov, R. Electronic identification of citizens: comparing perspectives and approaches / R. Bolgov, A. Chugunov, O. Filatova, Yu. Misnikov // ICEGOV '14 Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Guimaraes Portugal October 27-30, 2014 ACM New York, NY, USA. – P. 484-485. – DOI: 10.1145/2691195.2691245.

313. Bolgov, R. ICT support of Open Budget as a tool to fight corruption: cases of EAEU countries / R. Bolgov, O. Filatova // Proceedings of the Central and Eastern European eDem and eGov Days (CEEeGov), 22-23 September 2022, Budapest, Hungary. New York: ACM. – 2022. – P. 73-77. – DOI: 10.1145/3551504.3551511.

314. Bolgov, R. Social media in Mexico, Argentina and Venezuela: Legal and Political framework / R. Bolgov, O. Filatova, E. Semenova // Proceedings of the 7 th International Conference for E-Democracy and Open Government CeDEM17. Ed. by P.Parycek, N.Edelman. IEEE Computer Society. – 2017. – P. 253-260. – DOI: 10.1109/CeDEM.2017.33.

315. Bolgov, R. The United Nations and Russian Initiatives on International Information Security / R. Bolgov, O. Filatova, V.Yag'ya // Proceedings of the 13th

International Conference on Cyber Warfare and Security ICCWS 2018. Edited by Dr John S. Hurley and Dr Jim Q. Chen, Washington DC, USA. – 2018. – P. 31-39.

316. Bolgov, R. The far right of the UK and Ukraine's views about European integration: An analysis of online political discourse / R. Bolgov, O. Filatova // Proceedings of the 18th European Conference on Cyber Warfare and Security, ECCWS T. Cruz, P. Simoes (Ed.), 2019, Coimbra; Portugal. – 2019. – P. 45-54.

317. Bonsón, E. Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities / E. Bonsón, L. Torres, S. Royo, F. Flores. – Sector Público, Spain. 2012.

318. Bowman, S. We media / S. Bowman, C. Willis. – The media center at the American Press Institute, 2003.

319. Brown, J. Critical accounting and communicative action: On the limits of consensual deliberation / J. Brown, J. Dillard // Critical Perspectives on Accounting. – 2013. – Vol. 24 (3). – P. 176-190.

320. Browning, G. Electronic Democracy: Using the Internet to Influence Politics / G. Browning. – Wilton, CT: Online Inc., 1996.

321. Busygina, I. Pandemic Decentralization: COVID-19 and Principal-Agent Relations in Russia / I. Busygina, S. Klimovich // Problems of Post-Communism. – 2022. – Vol. 69 (1). – P. 1-120. – DOI: 10.1080/10758216.2022.2111313.

322. Cali, D. Mapping Media Ecology: Introduction to the Field / D. Cali. – Peter Lang, 2017. – 282 p.

323. Carter, L. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors / L. Carter, F. Bélanger // Info Systems Journal. – 2005. – № 15. – P. 5-25.

324. Castells, M. The Internet galaxy: reflections on the Internet, business and society / M. Castells. – Oxford and New York: Oxford University Press, 2001. – 311 p.

325. Castells, M. The Rise of the Network Society / M. Castells. – Oxford: Blackwell, 1996. – 625 p.

326. Chaconas, J. Governments and citizens want simple, smooth, and secure interactions / J. Chaconas // Entrust. – URL:

<https://www.entrust.com/blog/2023/06/governments-and-citizens-want-simple-smooth-and-secure-interactions/>.

327. Chadwick, A. *Internet Politics: States, Citizens, and New Communications Technologies* / A. Chadwick. – New York: Oxford University Press. 2006.

328. Chadwick, A. *The Hybrid Media System: Politics and Power* / A. Chadwick. – Oxford: Oxford University Press, 2013.

329. Charalabidis, Y. *Transforming Government Agencies' Approach to e-Participation through Efficient Exploitation of Social Media* / Y. Charalabidis, E. Loukis. – Springer-Verlag Berlin Heidelberg. 2011.

330. Chen, J. *Sources of Authoritarian Responsiveness: A Field Experiment in China* / J. Chen, J. Pan, Y. Xu // *American Journal of Political Science*. – 2016. – № 60 (2). – P. 383-400.

331. Chen, J. *Useful Complaints: How Petitions Assist Decentralized Authoritarianism in China* / J. Chen. – Lexington Books, 2016.

332. Chou, W. *New Governance of the Platform Economy* / W. Chou, I. Li, L. Zhang // *Deloitte Perspective*. – 2018. – Vol. 7. – P. 75-85.

333. Chugunov, A. *Citizens versus the government or citizens with the government: a tale of two e-participation portals in one city-a case study of St. Petersburg, Russia* / A.V. Chugunov, Y. Kabanov, Y. Misnikov // *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2017. – P. 70-77.

334. Chugunov, A. *Citizens' deliberation online as will-formation: the impact of online media identity discourse outcomes in Russia* / A. Chugunov, Y. Misnikov, O. Filatova // *Lecture Notes in Computer Science (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*. Springer Verlag. – 2016. – V. 9821. – P. 67-82. – DOI: 10.1007/978-3-319-45074-2_6.

335. Chugunov, A. *Online Discourse as a Microdemocracy Tool: Towards New Discursive Epistemics for Policy Deliberation* / A. Chugunov, O. Filatova, Yu. Misnikov // *ICEGOV '16 Proceedings of the 8th International Conference on*

Theory and Practice of Electronic Governance. Editors: J. Bertot, E. Estevez, S. Mellouli. ACM New York, NY, USA. – 2016. – P. 40-49. – DOI: 10.1145/2910019.2910100.

336. Chun, S.A. Government 2.0: Making connections between citizens, data and government / S.A. Chun, S. Shulman, R. Sandoval, E. Hovy // Information Polity, 2010. – 15(1). – P. 1-9.

337. Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making. OECD Publishing, Paris, 2001.

338. Coleman, R. Public life and the internet: if you build a better website, will citizens become engaged? / R. Coleman, P. Lieber, A.L. Mendelson, D.D. Kurpius // New media & Society. – 2008. – Vol. 10, N 2. – P. 179-201. – DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444807086474>.

339. Coleman, S. The Mediated City: The News in a Post-Industrial Context / S. Coleman, N. Thumim, C. Birchall, [and etc.]. – London: Zed Books Ltd, 2016.

340. Concept paper ‘Developing capacity for participatory governance through e-participation // DPADM, 2013. – URL: <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/CONCEPT%20PAPER%20e-Participation%2001.30.13.pdf>.

341. Costopoulou, C. Evolution of e-participation in Greek local government / C. Costopoulou, M. Ntaliani, F. Ntalianis // Information Polity. – 2021. – Vol. 26, № 3. – P. 311-325. – Doi: 10.3233/IP-190174.

342. Criado, J.I. Revisiting social media institutionalization in government. An empirical analysis of barriers / J.I. Criado, J. Villodre // Government information quarterly. – 2022. – № 39(2). – P. 101643.

343. Daft, R.L. Information Richness – a New Approach to Managerial Behavior and Organizational Design / R.L. Daft, R.H. Lengel // Research in Organizational Behavior. — 1984. — P. 191-233.

344. Daft, R.L. Organizational information requirements, media richness and structural design / R.L. Daft, R.H. Lengel // Management Science. – 1986. – № 32 (5). — P. 554-571.

345. Dahlberg, L. Cyberspace and the Public Sphere: Exploring the Democratic Potential of the Net Convergence / L. Dahlberg // *The International Journal of Research into New Media Technologies*. – 1998. – Vol. 4(1). – P. 70.
346. Dahlberg, L. Net-public Sphere Research: Beyond the “First Phase” / L. Dahlberg // *Javnost-the Public*. – 2004. – Vol. 11(1).
347. Davies, T. Online Deliberation. Design, Research, and Practice / T. Davies, S.P. Gangadharan. – CSLI: Publications. 2009.
348. Davis, A. New media and fat democracy: the paradox of online participation / A. Davis // *New media & Society*. – 2010. – 12(5). – P. 745-761.
349. Davis, R. The Web of Politics: The Internet's Impact on the American Political System / R. Davis. – Oxford University Press, 2006.
350. Dawes, S.S. Planning and designing open government data programs: An ecosystem approach / S.S. Dawes, L. Vidasova, O. Parkhimovich // *Government Information Quarterly*. – 2016. – Vol. 33 (1). – P. 15-27.
351. Delli Carpini, M. Public deliberation, discursive participation, and citizen engagement. A review of empirical literature / M. Delli Carpini, F. Cook, L. Jacobs // *Annual Review of Political Science*. – 2004. – Vol. 7. – P. 315-344.
352. DePaula, N. Information strategies and affective reactions: How citizens interact with government social media content / N. DePaula, E. Dincelli // *First Monday*. – 2018. – 23(4).
353. DePaula, N. Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation / N. DePaula, E. Dincelli, T.M. Harrison // *Government Information Quarterly*. – 2018. – Vol. 35 (1). – P. 98-108.
354. Destination unknown: Exploring the impact of Artificial Intelligence on Government // Centre for Public Impact. – URL: <https://publicimpact.blob.core.windows.net/production/2017/09/Destination-Unknown-AI-and-government.pdf>.

355. Dimitrov, M.K. Internal government assessments of the quality of governance in China / M.K. Dimitrov // *Studies in Comparative International Development*. – 2015. – № 50 (1). – P. 50-72.

356. Doheny-Farina, S. *The Wired Neighborhood* / S. Doheny-Farina. – New Haven: Yale University Press, 1996.

357. Ebbers, W. Facts and feelings: The role of rational and irrational factors in citizens' channel choices / W. Ebbers, M. Jansen, W. Pieterse, L. van de Wijngaert // *Government Information Quarterly*. – 2016. – № 33(3). – P. 506-515.

358. E-Participation Index // United Nations. E-Government Knowledgebase. – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>.

359. Escher, T. *TheyWorkForYou.com. Analysis of users and usage for UK Citizens Online Democracy*. / T. Escher – URL: http://www.mysociety.org/files/2011/06/TheyWorkForYou_research_report-2011-Tobias-Escher1.pdf.

360. Etzioni, A. *Communities: Virtual vs. Real* / A. Etzioni, O. Etzioni // *Science*. – 1997. – Vol. 277 (5324). – P. 295.

361. Etzioni, A. *The spirit of community: rights, responsibilities and communitarian agenda* / A. Etzioni. – N. Y.: Crown publ., 1993.

362. Fake news // Macquariedictionary.com. – URL: <https://www.macquariedictionary.com.au/news/view/article/431/>.

363. Fenton, N. Counter public spheres and global modernity / N. Fenton, J. Downey // *Javnost – The Public*. 2003. – Vol. 10 (1). – P. 15-32.

364. Filatova, O. Dialogue vs Deliberation: A Case of Discussions on Social Media / O. Filatova, D. Volkovskii // International Conference “Internet and Modern Society” IMS 2021 Editorial. CEUR Workshop Proceedings. – 2021. – Vol. 3090. – P. 191-198.

365. Filatova, O. Digital government communications in Russian public sphere: a trend study / O. Filatova, R. Bolgov // Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Workshops, Posters, and Projects of the International Conference EGOV-

CeDEM-ePart 2020. S.Virkar, M. Janssen, I. Lindgren, U. Melin, F. Mureddu, P. Parycek, E.Tambouris, G. Schwabe, H. Scholl (Editors) 2020 Linköping University, Sweden. – 2020. – P. 99-107.

366. Filatova, O. Digital Transformation in the Eurasian Economic Union: Prospects and Challenges / O. Filatova, V. Golubev, E. Stetsko // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2018. Communications in Computer and Information Science. Springer, Cham. – 2018. – Vol. 858. – P. 90-101. – DOI: 10.1007/978-3-030-02843-5_8.

367. Filatova, O. Digital transformation of government communications in Russia: from 2011 to 2020 / O. Filatova, R. Bolgov // Proceedings of the International Conference "Internet and Modern Society" IMS-2020. / R.V. Bolgov, N.V. Borisov, A.V. Chugunov, N.N. Koroleva, D.E. Prokudin, L.V. Smorgunov, A.E. Voiskounsky, V.P. Zakharov (Editors). CEUR Proceedings. RWTH Aachen University. – 2021. – Vol. 2813. – P. 169-180.

368. Filatova, O. E-Governance and E-Participation Services: an Analysis of Discussions in Russian Social Media / O. Filatova, L. Bershadskaya, A. Chugunov, D. Trutnev // CeDEM14. Proceedings of the International Conference for E-Democracy and Open Government. 21-22 May 2014, Danube University Krems, Austria / Ed. P. Parycek, N. Edelmann. – 2014. – P. 573-578.

369. Filatova, O. Key Parameters of Internet Discussions: Testing the Methodology of Discourse Analysis / O. Filatova, D. Volkovskii // Digital Transformation and Global Society, DTGS 2020, Revised Selected Papers / Alexandrov, D.A., Boukhanovsky, A.V., Chugunov, A.V., Kabanov, Y., Koltsova, O., Musabirov, I. (Eds.). – 2021. – P. 32-46. – DOI: 10.1007/978-3-030-65218-0_3.

370. Filatova, O. Online Deliberation on Social Media as a Form of Public Dialogue in Russia / O. Filatova, D. Volkovskii // 24rd International Conference “Internet and Modern Society” IMS 2021 Editorial. CEUR Workshop Proceedings. – 2021. – Vol. 3090. – P. 146-156.

371. Filatova, O. Online Deliberation on Social Media: Dialogue or Discussion? / O. Filatova, D. Volkovskii, R. Bolgov // EGOV2021 – IFIP EGOV-CeDEM-EPART

2021. University of Granada, Spain CEUR Workshop Proceedings. – 2021. – Vol. 3049. – P. 19-26.

372. Filatova, O. Open Budgets in Eurasian countries: Cloacae or Klondike? / O. Filatova, R. Bolgov, A. Chugunov // CeDEM15. Proceedings of the International Conference for E-Democracy and Open Government 2015. Danube University Krems, 2015. – P. 291-299.

373. Filatova, O. Open government data as a tool for cooperation between people and government: a case study of open data and e-governance resources in the Eurasian Economic Union / O. Filatova, S. Balabanova, V. Golubev, I. Ibragimov // Proceedings of International Conference “Internet and Modern Society” (IMS-2017), UTMO University, June 22-23, 2017. ACM Press, NY, USA. – 2017. – P. 195-199. – DOI: 10.1145/3143699.3143702.

374. Filatova, O. Public Deliberation in Russia: Deliberative Quality, Rationality and Interactivity of the Online Media Discussions / O. Filatova, Y. Kabanov, Y. Misnikov // Media and Communication. – 2019. – Vol. 7, Iss. 3 (Internet Science: Detecting Social Problems via Online Content). – P. 133-144. – DOI: 10.17645/mac.v7i3.1925.

375. Filatova, O. Relations with the Stranger: Government, Business, and Society in a Post-Soviet City (Chapter 5) / O. Filatova, E. Lebedeva, Y. Misnikov // Media and Public Relations Research in Post-Socialist Societies. Edited by Maureen C. Minielli; Marta Lukacovic; Sergei A. Samoilenko and Michael R. FinchIO. Lexington Books, 2021.

376. Filatova, O. Strategic Communication in the Context of Modern Information Confrontation: EU and NATO vs Russia and ISIS / O. Filatova, R. Bolgov // Proceedings of the 13th International Conference on Cyber Warfare and Security ICCWS 2018. Edited by Dr John S. Hurley and Dr Jim Q. Chen, Washington DC, USA. – 2018. – P. 208-219.

377. Filatova, O. Surveys in the field of e-participation: comparison of world experience / O. Filatova, R. Bolgov, A. Chugunov // CeDEM14. Proceedings of the International Conference for E-Democracy and Open Government. 21-22 May 2014,

Danube University Krems, Austria / Ed. P. Parycek, N. Edelmann. – 2014. – P. 547-553.

378. Filatova, O. The Online Discourse as a Form of E-Participation: The Experience of Internet Discourse Research in Russia / O. Filatova, D. Volkovskii // Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2020), Athens, Greece, April 1–3, 2020. ACM New York, NY, USA. – 2020. – P. 326-333. – DOI: 10.1145/3428502.3428547.

379. Filatova, O. Transformation of the Electronic Participation System in Russia in the Early 2020s: Centralization Trends / O. Filatova, A. Chugunov, R. Bolgov // Proceedings of Topical Issues in International Political Geography. TIPG 2021. Springer Geography. Springer, Cham. – 2023. – P. 309-319. – DOI: 10.1007/978-3-031-20620-7_27.

380. Filatova, O. Usage of artificial intelligence in Internet discourse analysis: from manual mechanisms of data processing to electronic ones / O. Filatova, D. Volkovskii, P. Begen // SSI-2020. Scientific Services & Internet 2020. Proceedings of the 22nd Conference on Scientific Services & Internet (SSI-2020). Novorossiysk-Abrau (online), Russia, September 21–25, 2020. CEUR Workshop Proceedings. – Vol. 2784. – P. 352-360.

381. Filatova, O.G. The socio-political discourse in the era of digital transformation: the experience of internet discourse research / O.G. Filatova, D.V. Volkovskii // La communication ctuelle. Dicours de transformayions. Recueil d'aarticles. Redacteurs M.Shilina et A.Krivonosov. Paris: L'Harmattan, 2019. – P. 8-18.

382. Flichy, P. The Internet Imaginaire / P. Flichy P. – MIT Press, Cambridge, London, 2007.

383. Foster, D. Community and Identify in the Electronic Village / D. Foster // Porter D. Internet Culture: Routledge, 1997. – P. 23-38.

384. Fountain, J. Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change / J. Fountain. – Brookings Institution Press. Washington DC, 2001.

385. Fournier-Tombs, E. DelibAnalysis: Understanding the Quality of Online Political Discourse with Machine Learning / E. Fournier-Tombs, G. Di Marzo Serugendo // *Journal of Information Science*. – 2020. – Vol. 46 (6). –P. 810-922.
386. Fuller, M. *Media Ecologies: Materialist Energies in Art and Technoculture* / M. Fuller. – MIT Press, 2005. – 265 p.
387. Galtsina, D. Media of the EAEU countries on the electronic governance / D. Galtsina, O. Filatova, V. Achkasova // *Challenges in Eurasia (EGOSE 2015), Proceedings of the 2015 2nd International Conference on Electronic Governance and Open Society*. N.Y.: ACM Press. – 2015. – P. 145-149. – DOI: 10.1145/2846012.2846032.
388. Ganapati, S. The use of ICT for open government in U.S. Municipalities: perceptions of Chief Administrative Officers / S. Ganapati, C.G. Reddick // *Public performance & Management review*. – 2014. – Vol. 37, N 3. – P. 365-387. – DOI: <https://doi.org/10.2753/pmr1530-9576370302>.
389. Gel'man, V. Local regimes, sub-national governance and the 'power vertical' in contemporary Russia / V. Gel'man, S. Ryzhenkov // *Europe-Asia Studies*. – 2011. – № 63 (3). – P. 449-465.
390. Gerhards, J. Is the Internet a Better Public Sphere? Comparing old and new media in Germany and the US / J. Gerhards, M. Schäfer // *New Media and Society*. – 2010. – Vol. 4(1). –P. 143-160.
391. Gerhards, J. Is the internet a better public sphere? Comparing old and new media in the USA and Germany / J. Gerhards, M. Schäfer // *New Media & Society*. – 2010. – Vol. 12(1). – P. 143-160.
392. Gibson, R. A Proposed Methodology for Studying the Function and Effectiveness of Party and Candidate Web Sites / R. Gibson, S. Ward // *Social Science Computer Review* 2000. – Vol. 18 (3). – P. 301-319.
393. Gil, O. Citizen participation and the rise of digital media platforms in smart governance and smart cities / O. Gil, M.E. Cortés-Cediel, I. Cantador // *International Journal of E-Planning Research (IJEPR)*. 2019. – № 8(1). – P. 19-34.

394. Gritsenko, D. E-Government in Russia: Plans, Reality, and Future Outlook / D. Gritsenko, M. Zherebtsov // *The Palgrave Handbook of Digital Russia Studies* / D. Gritsenko, M. Wijermars, M. Kopotev (Eds.). –2021. – P. 33-51.
395. Guattari, F. *The Three Ecologies* / F. Guattari. Trans. I. Pindar, P. Sutton. – London: Athlone Press, 2000. – 174 p.
396. Gunitsky, S. Corrupting the cyber-commons: Social media as a tool of autocratic stability / S. Gunitsky // *Perspectives on Politics*. – 2015. – № 13 (1). – P. 42-54.
397. Gwanhoo, L. An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement / L. Gwanhoo, H.K. Young // *Government information quarterly*. – 2012. – № 29 (4). – P. 492-503.
398. Habermas, J. *Moral consciousness and communicative action* / J. Habermas. – Cambridge: Polity Press, 1992.
399. Habermas, J. *On the pragmatics of communication* / J. Habermas. – Cambridge, MA: MIT Press, 1998.
400. Habermas, J. *The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society* / J. Habermas. – Cambridge: Polity Press, 1989.
401. Hacker, K. Network Democracy and the Fourth World / K. Hacker // *Communications*. – 2002. – Vol. 27(2). – P. 235-260. <https://doi.org/10.1515/comm.27.2.235>.
402. Hague, B. *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age* / B. Hague, B. Loader. – Routledge. London, 1999.
403. He, B. Authoritarian deliberation: The deliberative turn in Chinese political development / B. He, M.E. Warren // *Perspectives on Politics*. – 2011. – № 9 (2). – P. 269-289.
404. Helbig, N. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature / N. Helbig, J.R. Gil-García, E. Ferro // *Government Information Quarterly*. 2009. – № 26(1). – P. 89-97.
405. Hemphill, L. Tweet acts: How constituents lobby congress via Twitter / L. Hemphill, A. Roback // *Proceedings of the 17th ACM conference on Computer*

supported cooperative work & social computing, New York, NY: ACM, 2014. – P. 1200-1210.

406. Hensch, M. Modernizing the Citizen Experience / M. Hensch // GovLoop's guide. – URL: <https://www.govloop.com/modernizing-the-citizen-experience>.

407. Hill, R. Challenging an E-voting system in court: An experience report / R. Hill // Proceedings of International Conference on E-Voting and Identity // R. Haenni et al. (Eds.). – Proceedings of International Conference on E-Voting and Identity. Vote-ID 2015: E-Voting and Identity. – 2015. – P. 161-171.

408. Hirst, M. Communication and new media: From broadcast to narrowcast / M. Hirst, J. Harrison. – South Melbourne: Oxford University Press, 2007.

409. Hofmann, S. Just because we can – governments' rationale for using social media / S. Hofmann // Proceedings of the European Conference on Information Systems (ECIS) 2014, Tel Aviv, Israel, June 9-11. – 2014. – URL: <http://aisel.aisnet.org/ecis2014/proceedings/track23/11>.

410. How can digital government connect citizens without leaving the disconnected behind? Full report. – URL: https://www.ey.com/en_gl/government-public-sector/how-can-digital-government-connect-citizens-without-leaving-the-disconnected-behind.

411. Howard, P.N. New Media Campaigns and the Managed Citizen / P.N. Howard. – New York: Cambridge University Press, 2006.

412. Jones, S.G. CyberSociety 2.0: revisiting computer-mediated communication and community / S.G. Jones (Ed). – London: SAGE Publications, 1998. – 262 p.

413. Ju, J. Design of an O2O Citizen Participation Ecosystem for Sustainable Governance / J. Ju, L. Liu, Y. Feng // Information Systems Frontiers. – 2019. – Vol. 21. – P. 605-620.

414. Kabanov, Y. E-government development factors: Evidence from the Russian regions / Y. Kabanov, A. Sungurov // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2016. Communications in Computer and Information Science /Andrey

Chugunov, R. Bolgov, Y. Kabanov, G. Kampis, & M. Wimmer (Eds.). – Vol. 674. – Springer, 2016. – P. 85-95. – https://doi.org/10.1007/978-3-319-49700-6_10.

415. Kalogeropoulos, A. News Brand Attribution in Distributed Environments: Do People Know Where They Get Their News? / A. Kalogeropoulos, R. Fletcher, K. Nielsen // *New Media & Society*. – 2019. – Vol. 21 (3). – P. 583-601.

416. Karyagin, M. Russian Large Cities Authorities' Pages in Social Media: A Platform for Expert Communication? / M. Karyagin // *International Conference on Digital Transformation and Global Society*. – 2016. – P. 14-21.

417. Katzenbach, C. Algorithmic governance / C. Katzenbach, L. Ulbricht // *Internet Policy Review*. – 2019. – № 8(4). – P. 1-18.

418. Kearns, I. E-participation in local government / I. Kearns, J. Bend, B. Stern. – London: Institute for Public Policy Research, 2002.

419. Kelner, L. Building a foundation for citizen-centric government design / L. Kelner // *Rock Solid*. – URL: <https://www.rocksolid.com/blog/citizen-centric-government-design>.

420. Klinenberg, E. Symbolic Politics in the Information Age: The 1996 Republican Presidential Campaigns in Cyberspace / E. Klinenberg, A. Perrin // *Information, Communication, & Society*. – 2000. – № 3(1). – P. 17-38.

421. Kim, J. Theorizing Dialogic Deliberation: Everyday Political Talk as Communicative Action and Dialogue / J. Kim // *Communication Theory*. – 2008. – Vol. 18, № 1. – P. 51-70.

422. Kim, S. E-Participation, transparency, and trust in local government / S. Kim, J. Lee // *Public Administration Review*, 2012. – 72(6). – P. 819- 828.

423. Kim, S. The Role of trust in the modern administrative state: an integrative model / S. Kim // *Administration & Society*. – 2005. – Vol. 37, N 5. –P. 611-635. – DOI: <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>.

424. King, G. How censorship in China allows government criticism but silences collective expression / G. King, J. Pan, M.E. Roberts // *American Political Science Review*. – 2013. – № 107(2). – P. 326-343.

425. Kitsing, M. Rationality of internet voting in Estonia. *Electronic government and electronic participation* / M. Kitsing // *Electronic government and electronic participation joint proceedings of ongoing research, posters, workshop and projects of IFIP EGOV 2014 and ePart*. M. F. W. H. A. Janssen, et al. (Eds.), – 2014. – P. 55-64.

426. Klang, M. Disciplining social media: An analysis of social media policies in 26 Swedish municipalities / M. Klang, J. Nolin // *First Monday*. – 2011. – Vol. 16 (8).

427. Klimovich, S. Variation of principal-agent relations in Russian federal autocracy / S. Klimovich // *Regional & Federal Studies*. – 2023. – Vol. 33. – P. 1-25. – DOI: 10.1080/13597566.2023.2195640.

428. Lee, J. Citizens' e-participation on agenda setting in local governance: do individual social capital and e-participation management matter? / J. Lee, S. Kim // *Public management review*. – 2018. – Vol. 20, N 6. – P. 873-895. – DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1340507>.

429. Light, B. The walkthrough method / B. Light, J. Burgess, S. Duguay // *An approach to the study of apps*. – 2018. – Vol. 20 (3). – P. 881-900.

430. Linders, D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media / D. Linders // *Government Information Quarterly*. – 2012. – Vol. 29 (4). – P. 446-454.

431. Lindner, R. Broadening participation through e-petitions? An empirical study of petitions to the German parliament / R. Lindner, U. Riehm // *Policy and Internet*/ – 2011. – № 3. – P. 1-23.

432. Lippmann, W. *Public Opinion* / W. Lippmann. – Macmillan, 1922. – 272 p.

433. Lorentzen, P. China's strategic censorship / P. Lorentzen // *American Journal of Political Science*. – 2014. – № 58(2). – P.402-414.

434. Loukis, E. A multi-method evaluation of different models of structured electronic consultation on government policies / E. Loukis, M. Wimmer // *Information Systems Management*. – 2012. – 29(4). – P. 284-294.

435. Lovari, A. Public sector communication and social media: Opportunities and limits of current policies, activities, and practices / A. Lovari, C. Valentini // *The Handbook of Public Sector Communication*. Wiley-Blackwell. – 2020. – P. 315-32.
436. Lunat, Z. The internet and the public sphere: evidence from civil society in developing countries / Z. Lunat // *The electronic journal of information systems in developing countries*. – 2008. – Vol. 35, № 1. – P. 1-12. – DOI: <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2008.tb00240.x>.
437. Lupia, A. Learning from oversight: Fire alarms and police patrols reconstructed / A. Lupia, M.D. McCubbins // *The Journal of Law, Economics, & Organization*. – 1994. – № 10 (1). – P. 96-125.
438. Macintosh, A. Characterizing e-participation in policy-making / A. Macintosh // *Proceedings of the 37th HICSS*. IEEE Computer Society, Los Alamitos. – 2004. – P. 1843-1852.
439. Macintosh, A. eParticipation in policy-making: the research and the challenges / A. Macintosh // *Exploiting the knowledge economy: Issues, applications and case studies*. – 2006. – P. 364-369.
440. Madsen, C. Channel Choice: A Literature Review / C. Madsen, P. Kræmmergaard // *Electronic Government: Proceedings of the 14th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2015*. Thessaloniki, Greece. Springer International Publishing / E. Tambouris, M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, K. Tarabanis, M. Gascy, P. Parycek (Eds.). – 2015. – Vol. 9248. – P. 3-18.
441. Malina, A. Perspectives on citizen democratisation and alienation in the virtual public sphere / A. Malina // *Digital democracy*. London: Routledge. – 2005. – P. 37-52.
442. Mansell, R. *Advanced Introduction to Platform Economics* / R. Mansell, W.E. Steinmueller. – Edward Elgar Publishing, 2020. – 176 p.
443. Margetts, H. *Political Turbulence: How social media shape collective action* / H. Margetts, P. John, S. Hale, T. Yasseri. – Princeton: Princeton University Press, 2015.

444. Marquart, F. Following Politicians on Social Media: Effects for Political Information, Peer Communication, and Youth Engagement / F. Marquart, J. Ohme, J. Möller // *Media and Communication*. – 2020. – Vol. 8 (2). – P. 197-207.
445. Mayer-Schönberger, V. Governance and information technology: From electronic government to information government / V. Mayer-Schönberger, D. Lazer. – MIT Press, Cambridge, Mass.; London, 2007.
446. McBride, K. Discussing The Foundations for Interpretivist Digital Government Research / K. McBride, Y. Misnikov, D. Draheim // *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation Concepts, Approaches and Challenges*. – 2022.
447. McConnaughey, J. Access to the Information Superhighway / J. McConnaughey // *The Social Shaping of Information Superhighways: European and American Roads to the Information Society*. New York: St. Martin's Press, 1997. – P. 221-231.
448. McGaley, M. Transparency and e-voting – Democratic vs. commercial interests / M. McGaley, J. McCarthy // *Proceedings of the 1st International Workshop on Electronic Voting in Europe* / A. Prosser, R. Krimmer (Eds.). – 2004. – P. 153-163.
449. McLaughlin, K. New Public Management: Current Trends and Future Prospects / K. McLaughlin, E. Ferlie, S. Osborne – New York: Routledge, 2001. – 368 p.
450. McLuhan, M. Understanding media: The extensions of man. / M. McLuhan N. Y.: McGraw-Hill, 1964. – 359 p.
451. McLuhan, M. The Gutenberg Galaxy: the making of typographic man / M. McLuhan – Toronto, Canada: University of Toronto Press, 1962. – 293 p.
452. Measurement and Evaluation Tool for e-Participation. – URL: <http://METEP.com>.
453. Measuring and Evaluating e-Participation (METEP): Assessment of Readiness at the Country Level. // UNPAN Internet Site. – URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/METEP%20framework_18%20Jul_MOST%20LATEST%20Version.pdf.

454. Medaglia, R. eParticipation research: A longitudinal overview / R. Medaglia // *Electronic Participation, ePart* / E. Tambouris, A. Macintosh, & H. DeBruijn (Eds.). – 2011. – Vol. 6847. – P. 99-108.
455. Medaglia, R. eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011) / R. Medaglia // *Government Information Quarterly*. – 2012. – № 29(3). – P. 346-360.
456. Meijer, A. E-governance innovation: barriers and strategies / A. Meijer // *Government information quarterly*. – 2015. – Vol. 32, № 2. – P. 198-206. – DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.01.001>.
457. Meijer, A. Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments / A. Meijer, M. Thaens // *Government Information Quarterly*. – 2013. – Vol. 30 (4). – P.343-350.
458. Mergel, I. A framework for interpreting social media interactions in the public sector / I. Mergel // *Government Information Quarterly*. – 2013. – Vol. 30 (4). – P. 327-334.
459. Mergel, I. Social media institutionalization in the U.S. federal government / I. Mergel // *Government Information Quarterly*. – 2016. Vol. 33 (1). – P. 142-148.
460. Milberry, K. *Media Ecology*, Oxford Bibliographies / K. Milberry. – 2012. – URL: <https://www.oxfordbibliographies.com/view/document/obo-9780199756841/obo-9780199756841-0054.xml#obo-9780199756841-0054-bibItem-0007>.
461. Miller, G.J. The political evolution of principal-agent models / G.J. Miller // *Annu. Rev. Polit. Sci.* – 2005. – № 8. – P. 203-225.
462. Miller, M.L. Digital Threats to Democracy: Comparative Lessons and Possible Remedies / M.L. Miller, C. Vaccari // *The International Journal of Press/Politics*. – 2020. – Vol. 25(3). – P. 333-356.
463. Miller, S.E. *Civilizing Cyberspace: Policy, Power and the Information Highway* / S.E. Miller. – New York: ACM, 1996. – 439 p.

464. Minkoff, S. NYC 311: A Tract-Level Analysis of Citizen-Government Contacting in New York City / S. Minkoff // *Urban Affairs Review*. – 2015. – Vol. 52(2). – P. 211-246. – DOI: doi.org/10.1177/1078087415577796.

465. Mintusov, I. Government Relations – Beziehungen Zwischen Wirtschaft und Politik: Gesellschaftliche Wahrnehmung und ethische Herausforderungen / I. Mintusov, O. Filatova // *Handbuch zur europäischen Wirtschaftsethik – Business Ethics: Expectations of Society and the Social Sensitisation of Business Handbuch zur europäischen Wirtschaftsethik* by A.Krylov (Ed.). – Berlin: Berliner Wissenschafts, 2016. – P. 581-591. – (German/English, HC, 978-3-8305-3431-0).

466. Misnikov, Y. Converting the Outcomes of Citizens' Discourses in the Cyberspace into Policy Inputs for More Democratic and Effective Government / Y. Misnikov, O. Filatova, F. Chugunov // *Beyond Bureaucracy: Towards Sustainable Governance Informatisation*. Paulin, Alois A., Anthopoulos, Leonidas G., Reddick, Christopher (Eds.) Part IV. Springer International Publishing. – 2017. – Vol. 25 of the series *Public Administration and Information Technology*. – P. 259-287. – DOI: 10.1007/978-3-319-54142-6_15.

467. Misnikov, Y. Discursive qualities of public discussion on the Russian Internet: testing the Habermasian communicative action empirically / Y. Misnikov // *From e-participation to online deliberation. Proceedings of the fourth international conference on online deliberation, OD2010, Leeds, UK, 30 June – 2 July, 2010* / De Cindio F., Macintosh A., Peraboni C. (eds.). – Univ. of Leeds and univ. Degli Studi Di Milano. – 2010. – P. 60-74.

468. Misnikov, Y. Empirical Modeling of e-Participation Services as Media Ecosystems / Y. Misnikov, O. Filatova, D. Trutnev // *Social Computing and Social Media: Experience Design and Social Network Analysis – 13th International Conference, SCSM 2021, Held as Part of the 23rd HCI International Conference, HCII 2021, Proceedings*. Meiselwitz, G. (Eds). Springer Nature, Lecture Notes in Computer Science. – 2021. – Vol. 12774 LNCS. – P. 87-104. – DOI: 10.1007/978-3-030-77626-8_6.

469. Misnikov, Y. e-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of St. Petersburg, Russia / Y. Misnikov, O. Filatova // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. – 2022. – Vol. 13517. – P. 81-96. – DOI: 10.1007/978-3-031-22131-6_7.

470. Misnikov, Y. How to read and treat online public discussions among ordinary citizens beyond political mobilisation: Empirical evidence from the Russian-language online forums / Y. Misnikov // Digital Icons: Studies in Russian, Eurasian and Central European New Media. Leeds, 2012. – Vol. 7. – P. 1-37.

471. Misnikov, Y. Public Activism Online in Russia: Citizens' Participation in Webbased Interactive Political Debate in the Context of Civil Society. Development and Transition to Democracy: PhD thesis ... Ph. D. / Leeds (2011).

472. Misnikov, Y. Testing the applicability of training the Recurrent Neural Networks for analyzing online policy discourses in Russia / Y. Misnikov, O. Filatova // EGOV-CeDEM-ePart 2019. Proceedings of Ongoing Research, Practitioners, Posters, Workshops, and Projects of the International Conference EGOV-CeDEM-ePart 2019. San Benedetto Del Tronto, Italy, 2019. – P. 119-129.

473. Misnikov, Y. Understanding eParticipation. E-Participation / Y. Misnikov // Workshop in Kenya. Nairobi, 13-16 January 2015. – URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Understanding%20EP%20-%20Yuri.pptx.pdf>. [Presentation on E-Participation Workshop in Kenya. Nairobi, 13-16 January 2015. Presentation].

474. Morgeson, F. Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government – Citizen Trust Relationship / F. Morgeson, D. VanAmurg, S. Mithas // Journal of Public Administration Research and Theory. – 2011. – № 21 (2). – P. 257-283.

475. Mossberger, K. Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities / K. Mossberger, Y. Wu, J. Crawford // Government Information Quarterly. – 2013. – Vol. 30 (4). – P. 351-358.

476. Mossberger, K. *Virtual inequality: Beyond the digital divide* / K. Mossberger, K. Mary, C.J. Tolbert, M. Stansburg. – Georgetown University Press, 2003.
477. Mouffe, C. *Democracy as agonistic pluralism* / C. Mouffe // *Rewriting democracy*. – London: Routledge. – 2017. – P. 35-45.
478. Nakamura, L. *Cybertypes: Race, ethnicity, and identity on the Internet* / L. Nakamura. – London: Routledge. 2013.
479. Nam, T. *Determining the type of e-government use* / T. Nam // *Government Information Quarterly*. – 2014. – Vol. 31, Iss. 2. – P. 211-220.
480. Nam, T. *Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0.* / T. Nam // *Government Information Quarterly*. – 2011. – № 29. – P. 12-20.
481. Naranjo-Zolotova, M. *Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community* / M. Naranjo-Zolotova, T. Oliveira, S. Casteleyn, Z. Iranic // *Government Information Quarterly*. – 2019. – Vol. 36. I. 3. – P. 536-545.
482. Nardi, B. *Information Ecologies: Using Technology with Heart* / B. Nardi, V. O'Day. – MIT Press. 2000.
483. Newman, N. *Reuters Institute Digital News Report 2019* / N. Newman, R. Fletcher, K. Nielsen, A. Kalogeropoulos // Reuters Institute for the Study of Journalism, Oxford University, 2019. – 155 p.
484. Nisbet, M. *Political talk as a catalyst for online citizenship* / M.C. Nisbet, D.A. Scheufele // *Journalism & Mass Communication Quarterly*. 2004. – Vol. 81. № 4. P. 877-896. – DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/107769900408100410>.
485. Nunes, M. *What space is cyberspace? The Internet and virtuality* / M. Nunes // *Virtual Politics: Identity and Community in Cyberspace* / David Holmes (Ed). London: SAGE Publications, 1997. – P. 163-178.
486. Obama, B. *Transparency and open government: Memorandum for the heads of executive departments and agencies* / B. Obama // White House (21 January). – URL: <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>.

487. Oliveira, C. Citizens' electronic participation: A systematic review of their challenges and how to overcome them / C. Oliveira, A.C. Garcia // *International Journal of Web Based Communities*. – 2019. – №15 (2). – P. 123-150.

488. Oliveira, C. Proposed solutions to citizen engagement in virtual environments of social participation: a systematic review / C. Oliveira // *International Journal of Electronic Governance*. – 2020. – Vol. 12 (1). – P. 76-91. – DOI: 10.1504/IJEG.2020.106994.

489. Pammett, J.H. Consultation and evaluation practices in the implementation of Internet Voting in Canada and Europe / J.H. Pammett, N. Goodman. – Ottawa: Elections Canada. 2013. – URL: www.elections.ca/res/rec/tech/consult/pdf/consult_e.pdf.

490. Pan, J. Concealing Corruption: How Chinese Officials Distort Upward Reporting of Online Grievances / J. Pan, K. Chen // *American Political Science Review*. – 2018 – № 112(3). – P. 602-620.

491. Panopoulou, E. Success factors in designing eParticipation initiatives / E. Panopoulou, E. Tambouris, K. Tarabanis // *Information and Organization*. –2014 – № 24(4). – P. 195-213.

492. Papacharissi, Z. *The Virtual Sphere: The Internet as a Public Sphere* / Z. Papacharissi. – New Media and Society. 2000.

493. Parikka, J. *Insect Media: An Archaeology of Animals and Technology*. / J. Parikka. – U of Minnesota Press, 2010. – 281 p.

494. Park, K-G. Does social networking service usage mediate the association between smartphone usage and social capital? / K-G. Park, S. Han, L.L. Kaid // *New Media & Society*. – 2013. – Vol. 15 (7). – P. 1077-1093.

495. Parycek, P. Democracy in the digital age: digital agora or dystopia / P. Parycek, B. Rinnerbauer, J. Schossböck // *IJEG*. – 2017. – Vol. 9, N 3-4. – P. 185. – DOI: <https://doi.org/10.1504/ijeg.2017.088224>.

496. Peng, Wang. Semantic Clustering and Convolutional Neural Network for Short Text Categorization / Wang Peng, Xu Jiaming, Xu Bo Xu [and etc.] // *Proceedings of the 53rd Annual Meeting of the Association for Computational*

Linguistics and the 7th International Joint Conference on Natural Language Processing. Beijing, China, July 26-31. – 2015. – P. 352-357.

497. Pfetsch, B. Dissonant and disconnected public spheres as challenge for political communication research / B. Pfetsch // *Javnost – The Public*. 2018. – № 25 (1-2). – P. 59-65.

498. Pflughoeft, B.R. Social media as E-participation: Can a multiple hierarchy stratification perspective predict public interest? / B.R. Pflughoeft, I.E. Schneider // *Government Information Quarterly*. – 2020. – Vol. 37 (1). – Article 101422. – DOI: 10.1016/j.giq.2019.101422.

499. Picazo-Vela, S. Opening the black box: Developing strategies to use social media in government / S. Picazo-Vela, M. Fernández-Haddad, L.F. Luna-Reyes // *Government information quarterly*. – 2016. – 33 (4). – P. 693-704.

500. Pieterse, W. Channel Choice Determinants; An exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts / W. Pieterse, J. Van Dijk // *Proceedings of the 8th Annual International Conference on Digital government research: Bridging Disciplines & Domains*. – 2008. – P. 173-182.

501. Pieterse, W. The use of service channels by citizens in the Netherlands: Implications for multi-channel management / W. Pieterse, W. Ebbers // *International Review of Administrative Sciences*. – 2008. № 74(1). – P. 95-110.

502. Pirannejad, A. Towards a balanced E-Participation Index: Integrating government and society perspectives / A. Pirannejad, M. Janssen, J. Rezaei // *Government Information Quarterly*. – 2019. – 36(4). – P. 101404.

503. Poster, M. Cyberdemocracy: The Internet and the Public Sphere / M. Poster // *Virtual Politics: Identity and Community in Cyberspace* / D. Holmes (Ed). – London: SAGE Publications, 1997. – P. 212-228.

504. Poster, M. The second media age / M. Poster. – Cambridge, UK: Polity, 1995.

505. Postman, N. Address to New Tech 1998 conference: Five Things We Need to Know About Technological Change. Denver, Colorado, March 27, 1998. / N. Postman // *Computers in Society 06/07*. – Thirteenth Edition. – Article 1. – P. 3-7.

506. Postman, N. The Humanism of Media Ecology / N. Postman // Proceedings of the Media Ecology Association. – 2000. – Vol. 1. – P. 10-16.

507. Postman, N. The reformed English curriculum / N. Postman // High school 1980: The shape of the future in American secondary education. N.Y.: Pitman, 1970. – P. 160-168.

508. Putnam, R.D. Bowling alone: The collapse and revival of American community. New York: Simon & Schuster, 2000. – 541 p.

509. Putnam, R.D. Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America / R.D. Putnam // Political Science and Politics. – 1995. – Vol. 28. – № 4. – P. 664–683. – Doi: <http://dx.doi.org/10.2307/420517>.

510. Qiaoan, R. Responsive Authoritarianism in China – a Review of Responsiveness in Xi and Hu Administrations / R. Qiaoan, J.C. Teets // Journal of Chinese Political Science. – 2020. – № 25(1). – P.139-153.

511. Radina, N. Digital Political Participation of Western and Eastern Parts of Germany Residents (based on Change.org Online Petitions) / N. Radina, D.S. Belyashova // Changing Societies and Personalities. – 2021. – Vol. 5. No. 1. – P. 63-82.

512. Rainie, L. Social media and political engagement / L. Rainie, A. Smith, K. Schlozman, H. Brady, S. Verba // Pew Research: Internet Project. – 2012. – URL: <https://www.pewresearch.org/internet/2012/10/19/social-media-and-political-engagement/>.

513. Reddick, C. Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: Citizen-initiated factors / C. Reddick, L. Anthopoulos // Transforming Government: People, Process and Policy. – 2014. – № 8(3). – P. 398-419.

514. Revyakin, S.A. An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience / S.A. Revyakin, A. da Rocha // Public Administration Issues. – 2021. – № 5. – P. 137-160.

515. Rheingold, H. The virtual community: homesteading on the electronic frontier (revised edition) / H. Rheingold. – Cambridge, MA and London, England: The MIT Press, 2000. – 483 p.

516. Römmele, A. Political Parties, Party Communication and New Information and Communication Technologies / A. Römmele // Party Politics. – 2003. – V. 9 (1).–P. 7-20.

517. Royo, S. E-Participation and environmental protection: are local governments really committed? / S. Royo, A. Yetano, B. Acerete // Public administration review. – 2014. – Vol. 74 (1). – P. 87-98. – DOI: <https://doi.org/10.1111/puar.12156>.

518. Sachs, M. Acceptance of tools for electronic citizen participation / M. Sachs, J. Schossböck // Panagiotopoulos P. et all (ed.). International Conference on Electronic Participation, ePart 2019. Lecture notes in computer science. Cham: Springer international publishing. – 2019. – P. 35-46.

519. Sæbø, Ø. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area / Ø. Sæbø, L. Rose, L.S. Flak // Government Information Quarterly. – 2008. – № 25 (3). – P. 400-428.

520. Sal, K. Remote Internet voting and increase of voter turnout: Happy coincidence or fact? The case of Estonia. Masaryk University / K. Sal // Journal of Law and Technology. – 2015. – 9(2). – P. 15-32.

521. Sanchez-Ortiz, A. Electronic participation offered by Chilean Municipalities. Is it that what citizens really want? / A. Sanchez-Ortiz, J.N. Morales, A.P. Arancibia // CONF-IRM 2017 Proceedings. – URL: <https://aisel.aisnet.org/confirm2017/5>.

522. Sanchez-Ortiz, A. Electronic participation offered by Chilean Municipalities. Is it that what citizens really want? / Aurora Sanchez-Ortiz, Javier Narea Morales, Alexandra Pavez Arancibia. – *CONF-IRM* – 2017.

523. Sanford, C. Characterizing eParticipation / C. Sanford, J. Rose // Int. J. Inf. Manag. 2007. – № 27. – P. 406-421.

524. Santos, H. R. Possibilities and limits of E-participation: A systematic review of E-democracy / H.R. Santos, D.F. Tonelli. – XXXVIII Encontro de ANPAD, Rio de Janeiro, 13-17 September, 2014.

525. Santos, L.G.M. *Toward the Open Government Ecosystem: Connecting e-Participation Models and Open Government to Analyze Public Policies* / L.G.M. Santos // *Governance Models for Creating Public Value in Open Data Initiatives*. Springer Nature Switzerland AG. – 2019. – P. 85-102.

526. Schäfer, M. *Digital public sphere* / M. Schäfer // *The International Encyclopedia of Political Communication* / Mazzoleni, Gianpietro et al. (Eds.). – London: Wiley Blackwell, 2015. – P. 322-328.

527. Scherer, S. *A Metamodel for the E-Participation* / S. Scherer, M. Wimmer // *IFIP International Federation for Information Processing 2016*. Published by Springer International Publishing Switzerland 2016. E. Tambouris et al. (Eds.): ePart 2016, LNCS 9821. – 2016. – P. 3-16.

528. Scheufele, D. A., Nisbet, M.C. *Being a citizen online: New opportunities and dead ends* / D.A. Scheufele, M.C. Nisbet // *International Journal of Press/Politics*. – 2002. – Vol. 7. – № 3. – P. 55-75. – Doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1081180X0200700304>.

529. Schmidhuber, L. *Browse or Brush? An Exploration of Citizen-Government Interaction in the Municipal Realm* / L. Schmidhuber, D. Dennis Hilgers // *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*. – 2017. – P. 2418-2427.

530. Scholl, H. J. *Smart governance: A roadmap for research and practice* / H.J. Scholl, M.C. Scholl // *iConference-2014 Proceedings*. – 2014. – P.163-176.

531. Scolari, C. *Ecologia dels mitjansmapa d'un nínxol teòric* / C. Scolari // *Quaderns del CACN*. 2010. – N 34. – P. 17-25.

532. Scolari, C. *Media Ecology: Exploring the Metaphor to Expand the Theory* / C. Scolari // *Communication Theory*. – 2012. – Vol. 22 (2). – P. 204-225.

533. Scudder M.F. *Beyond Empathy and Inclusion: The Challenge of Listening in Democratic Deliberation*. Oxford: Oxford University Press, 2020.

534. Serdült, U. *Fifteen years of internet voting in Switzerland: History, governance and use* / U. Serdült, M. Germann, F. Mendez , A. Portenier, C. Wellig; L. Terán, A. Meier (Eds.) // *ICEDEG 2015: Second International Conference on*

eDemocracy and eGovernment, Quito, Ecuador, 8-10 April 2015, IEEE Xplore CFP1527Y-PRT. – 2015. – P. 126-132.

535. Sharkov, F.I. Viloation of Information Ecology in Media Space / F.I. Sharkov, V.V. Silkin, I.E. Abramova, N.V. Kirillina // RUDN Journal of Sociology. – 2018. – Vol. 18. – №. 4. – P. 765-775.

536. Shu, K. Fake news detection on social media: A data mining perspective / K. Shu, A. Sliva, S. Wang, J. Tang, H. Liu // ACM SIGKDD Explorations Newsletter. – 2017. – Vol. 19 (1). – P. 24.

537. Smoliarova, A.S. Discontinued public spheres? Reproducibility of user structure in Twitter discussions on inter-ethnic conflicts / A.S. Smoliarova, S.S. Bodrunova, I.S. Blekanov, A. Maksimov; C. Stephanidis, M. Antona, S. Ntoa (eds.) // HCI International 2020 – Late Breaking Posters. Communications in Computer and Information Science. – 2020. – Vol. 1293. Cham: Springer. – P. 262-269.

538. Snaith, M. Mixed Initiative Argument in Public Deliberation / M. Snaith, J. Lawrence, C. Reed; F. De Cindio, A. Macintosh, C. Perabon (Eds.) // e-participation to Online Deliberation, Proceedings of the Fourth International Conference on Online Deliberation. – 2010. – P. 2-13.

539. Snider, J.H. New Media: Potential Information & Democratic Accountability: A Case Study of Governmental Access Community Media / J.H. Snider. – Paper presented at the Annual Meeting of the American Political Science Association. – San Francisco, 1996.

540. Sokolov, A.V. Political engagement on the internet and technologies of its implementation in modern Russia / A.V. Sokolov // Mediterranean Journal of Social Sciences. Volume 6, Issue 2S2. – 2015. – P. 209-218.

541. Solis, B. Putting the Public Back in Public Relations: How Social Media Is Reinventing the Aging Business of PR / B. Solis, D. Breakenridge. – Pearson Education Inc.

542. Stamatis, A. Using chatbots and life events to provide public service information / A. Stamatis, A. Geronta, A. Dasyras, E. Tambouris // Proceedings of the

13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. –2020. – P. 54-61.

543. Starodubtsev, A. Coordination, subordination and control in Russian territorial governance / A. Starodubtsev // *Russian Politics*. – 2018. – № 3(2). – P. 260-281.

544. Stieglitz, S., Dang-Xuan, L. Political Communication and Influence through Microblogging – An Empirical Analysis of Sentiment in Twitter Messages and Retweet Behavior / S. Stieglitz, L. Dang-Xuan. // *Proceedings of the 45th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*. – 2012. – P. 3500-3509.

545. Strate L. Studying Media as Media: McLuhan and the Media Ecology Approach. / L. Strate // *MediaTropes eJournal*. – 2008. – Vol. I. – P. 127-142.

546. Strate, L. A Media Ecology Review / L. Strate // *Communications Research Review*. – 2004. – Vol. 23 (2). – P. 3-48.

547. Strate, L. Taking Issue: Review of Media Ecologies: Materialist Energies in Art and Technoculture. / L. Strate // *After Image*. – 2005. – Vol. 33 (3). – P. 55-56.

548. Stratu-Strelet, D. Critical factors in the institutionalization of e-participation in e-government in Europe: Technology or leadership? / D. Stratu-Strelet // *Technological forecasting and social change*. – 2021. – Vol. 164. – P. 120489. – DOI: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120489>.

549. Stromer-Galley, J. Agreement and disagreement in group deliberation: Effects on deliberation satisfaction, future engagement, and decision legitimacy / J. Stromer-Galley, P. Muhlberger // *Political Communication*. – 2009. – Vol. 26 (2). – P. 173-192.

550. Stromer-Galley, J. Context and medium matter: Expressing disagreements online and face-to-face in political deliberations / J. Stromer-Galley, L. Bryan, B. Bimber // *Journal of Public Deliberation*, 2015. – Vol. 11 (1). – Art. 1.

551. Stromer-Galley, J. Measuring deliberation's content: A coding scheme / J. Stromer-Galley // *Journal of Public Deliberation* 2007. Vol. 3 (1). – P. 31-35.

552. Styryn, E.M. Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation / E.M. Styryn, K. Mossberger, A.B. Zhulin //

Government Information Quarterly. – 2022. – Vol. 39. – № 1. – Art. 101627. – DOI: 10.1016/j.giq.2021.101627.

553. Su, Z. Selective responsiveness: Online public demands and government responsiveness in authoritarian China / Z. Su, T. Meng // Social Science Research. – 2016. – № 59. – P. 52-67.

554. Sunstein, C. Republic 2.0. / C. Sunstein. – Princeton & London: Princeton University Press, 2009.

555. Sunstein, C. Republic.com / C. Sunstein. – Princeton & London: Princeton University Press, 2001.

556. Susha, I. eParticipation research: Systematizing the field / I. Susha, A. Gronlund // Government Information Quarterly. – 2012. – № 29. – P. 373-382.

557. Tewksbury, D. Exposure to the New Media in a Presidential Primary Campaign / D. Tewksbury // Political Communication. – 1996. – V. 23 (3). – P. 313-332. – DOI: 10.1080/10584600600808877.

558. Thomas, J.C. The new face of government: citizen-initiated contacts in the era of e-government / J.C. Thomas, G. Streib // Journal of Public Administration Research and Theory. – 2003. – № 13 (1). – P. 83-102.

559. Tolbert, C.J. The effects of E-Government on trust and confidence in government / C.J. Tolbert, K. Mossberger // Public administration review. – 2006. – Vol. 66, № 3. – P. 354-369. – DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x>.

560. Tomkova, J. E-consultations: New tools for civic engagement or facades for political correctness? / J. Tomkova // European Journal of ePractice – 2009. – 7, March.

561. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015. // General Assembly of The United Nations. – URL: http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=ENDevelopment

562. Ulianovskii, A. Divergent co-evolution of humediamatics and information portals by criterion of influence on population tolerance / A. Ulianovskii, O. Filatova, T. Dobrova, S. Shelonaev // eGose '17 Proceedings of the International Conference on

Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia. ACM New York, NY, USA. – 2017. – P. 78-84. – DOI: 10.1145/3129757.3129772.

563. Ulianovskii, A. From Uncle Sam to Just Trump: A Long Way of Alternating Irony-Hate-Ambivalence among Russian Users-Students Regarding Politicians / A. Ulianovskii, T. Dobrova, O. Filatova, V. Golubev // Macro Management & Public Policies. – 2020. – Vol. 2 (2). – P. 7-11. – DOI: <https://doi.org/10.30564/mmpp.v2i2.1049>.

564. Ulianovskii, A. Online Content Impact on Young people's Values Transformation / A. Ulianovskii, T. Dobrova, O. Filatova, V. Golubev // Macro Management & Public Policies. – 2020. – Vol. 2 (1), – P. 33-44.

565. Ulianovskii, A. Out-convergence: co-evolution of media and reality of life / A. Ulianovskii, O. Filatova, V. Golubev, T. Dobrova, A. Smirnov // IMS2017 Proceedings of the International Conference IMS-2017. ACM International Conference Proceeding Series, New York, NY, USA. – 2017. – P. 55-59. – DOI: 10.1145/3143699.3143737.

566. Ulianovskii, A. Social Media Impact on the Transformation of Imaginary Political Characters in Russian Youth Culture / A. Ulianovskii, O. Filatova, V. Golubev, A. Smirnov // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2016, Revised Selected Papers. Part of the book series: Communications in Computer and Information Science (CCIS, volume 674). – 2016. – P. 35-44. – DOI: 10.1007/978-3-319-49700-6_5.

567. Ulianovskii, A. Young people's values: identifying trends in Russian e-society / A. Ulianovskii, O. Filatova, V. Golubev // Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia 2016 EGOSE. ACM. ACM New York, NY, USA. – 2016. – P. 143-148. – DOI: 10.1145/3014087.3014091.

568. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in Support of Sustainable Development. – United Nations, New York, 2016. – URL: publicadministration.un.org.

569. United Nations E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. – URL: <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210019446>.

570. United Nations E-Government Survey. – URL: https://www.un-ilibrary.org/democracy-and-governance/united-nations-e-government-survey-2018_d54b9179-en.

571. Unleashing the potential of Artificial Intelligence in the Public Sector // Capgemini Consulting. – URL: <https://www.capgemini.com/consulting/wp-content/uploads/sites/30/2017/10/ai-in-public-sector.pdf>.

572. Van Dijck, J. The Platform Society: Public Values in a Connective World / J. Van Dijck, T. Poell, M. de Waal. – Oxford University Press, 2018.

573. Van Dijk, J. Digital democracy: Vision and reality / J. Van Dijk // Public administration in the information age: Revisited / I. Snellen, W. Thaens, W. van de Donk (Eds.). – Amsterdam: IOS-Press, 2012. – P. 49-61.

574. Van Dijk, J. The network society: social aspects of new media / J. Van Dijk. // London: Sage, 2006. – P. 189-192.

575. Vidasova, L. Online trust and ICTs usage: Findings from St Petersburg, Russia / L. Vidasova, Y. Kabanov // ICEGOV 2020: Proceedings of the 13th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. New York: ACM, 2020. – P. 847-850. – URL: <https://doi.org/10.1145/3428502.3428637>.

576. Vidasova, L. Social Efficiency of E-participation Portals in Russia: Assessment Methodology / L. Vidasova, I. Tensina, E. Bershadskaya // Digital Transformation and Global Society. DTGS 2018. Communications in Computer and Information Science / D. Alexandrov, A. Boukhanovsky, A. Chugunov, Y. Kabanov, O. Koltsova (Eds.). – Vol. 858. – Springer, Cham, 2018. – P. 51-62.

577. Volkovskii, D. Agreement and Disagreement in American Social Media Discussions (Evidence from Facebook Discussions on the Second Impeachment of D. Trump) / D. Volkovskii, O. Filatova // ICEGOV '22: Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. Editors: L. Amaral, D. Soares, L. Zheng, M. Peixoto, C. Braga. ACM, New York, United States. – 2022. – P. 221-228. – DOI: 10.1145/3560107.3560144.

578. Volkovskii, D. Automated Detection of Different Publication Patterns of Online Deliberation as a Research Domain / D. Volkovskii, O. Filatova, R. Bolgov //

Social Computing and Social Media. HCII 2023. Lecture Notes in Computer Science, Coman, A., Vasilache, S. (eds) Springer, Cham. – 2023 – Vol. 14025 – P. 146-153. – DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-031-35915-6_12.

579. Volkovskii, D. Influence of Media Type on Political E-Discourse: Analysis of Russian and American Discussions on Social Media / D. Volkovskii, O. Filatova // Electronic Governance and Open Society: Challenges in Eurasia. EGOSE 2021. Proceedings. Communications in Computer and Information Science. – 2021. – Vol. 1529. – P. 119-131. – DOI: [10.1007/978-3-031-04238-6_10](https://doi.org/10.1007/978-3-031-04238-6_10).

580. Volkovskii, D. Low Civility and High Incivility in Russian Online Deliberation. A Case of Political Talk in Vkontakte Social Network / D. Volkovskii, O. Filatova // KOME – An International Journal of Pure Communication Inquiry – 2023. – Vol. 11. – № 1.1. – P. 95–109. – DOI: [10.17646/KOME.2023.1.4](https://doi.org/10.17646/KOME.2023.1.4)

581. Volkovskii, D. Social media deliberation: civil or uncivil, reasoned or unreasoned? / D. Volkovskii, O. Filatova, R. Bolgov // CEE e|Dem and e|Gov Days2022. Conference Proceedings. ACM. – 2022. – P. 21-27. – DOI: [10.1145/3551504.3551512](https://doi.org/10.1145/3551504.3551512).

582. Wahid, F. Affordances and Effects of Promoting eParticipation Through Social Media / F. Wahid, Ø. Sæbø // Electronic Participation, vol. 9249, Tambouris, E., Panagiotopoulos, P., Sæbø, Ø., Tarabanis, K., Wimmer, M. A., Milano, M., Pardo, T. (Eds.). Springer International Publishing. – 2015. – P. 3-14.

583. Wainer, L. Digital ranks and file: Activists' perceptions and the use of the Internet / L. Wainer, S. Ward // British Journal of Politics & International Relations. 2004. – Vol. 7. – № 4. – P. 453–470. – Doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-856X.2004.00150.x>.

584. Waksberg-Guerrini, A. E-Government and Online Government-Citizen Interaction: A Prospective Theoretical and Analytical Framework for Investigation Their Effects on the Organisation of Public Administrations and Service Delivery [working paper online]. UOC. (Working Paper Series; WP08- 003). – 2008. – URL: <https://www.uoc.edu/in3/dt/eng/waksberg.pdf>.

585. Walton, D. The ad Hominem argument as an informal fallacy / D. Walton // *Argumentation*. – 1987. – Vol. 1. – P. 317-331. – DOI: <https://doi.org/10.1007/BF0013678>.
586. Wang, X. Information ecology research: past, present, and future. /X. Wang, Y.Guo, M.Yang et al. // *Inf. Technol. Manag.* – 2017. – № 18. – P. 27-39. – DOI: <https://doi.org/10.1007/s10799-015-0219-3>.
587. Warren, A. Social Media Effects on Fostering Online Civic Engagement and Building Citizen Trust and Trust in Institutions / A. Warren, A. Sulaiman, N. Jaafar // *Government Information Quarterly*. – 2014. – № 31. – P. 291-301.
588. Webster, F. *Theories of Information Society*. 3rd Edition / F. Webster F. – London: Routledge, 2006. – 323 p.
589. Webster, J.G. The Audience / J.G. Webster // *Journal of broadcasting and electronic media*. – 1998 – № 2.
590. Welch, E. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government / E. Welch, C. Hinnant, J. Moon // *Journal of Public Administration Research and Theory*; J – Part. 2005. – Vol. 15. № 3. – P. 371-391.
591. What Is Digital Government Service? // Granicus. – URL: <https://granicus.com/dictionary/digital-government-services>.
592. White Paper. Digital Transformation: Creating Citizen-Centric Government // Precisely. – URL: <https://www.precisely.com/resource-center/whitepapers/digital-transformation-creating-citizen-centric-government>.
593. Wilhelm, A. *Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace* / A. Wilhelm. – Routledge, 2000. – 199 p.
594. Wirtz, B.W. Integrated model of E-Participation / B.W. Wirtz, P. Daiser, B. Binkowska // *Global encyclopedia of public administration, public policy, and governance* / A. Farazmand (Ed.). – Cham: Springer international publishing, 2018. – P. 1-6.
595. Woo, S. Y. Taking stock of democratic innovations and their emergence in (unlikely) authoritarian contexts / S.Y. Woo, D. Kübler // *Politische Vierteljahresschrift*. – 2020. – № 61(2). – P. 335-355.

596. Xue, C. The Literature Review of Platform Economy / C. Xue, W. Tian, X. Zhao // Scientific Programming. – 2020. – Vol. 2020. – Art. 8877128. – DOI: 10.1155/2020/8877128.

597. Yakunin, K. Propaganda identification using topic modelling / K. Yakunin, G.M. Ionescu, S. Murzakhmetov [and etc.] // 9th International Young Scientist Conference on Computational Science (YSC). 2020. – P. 205-212. – DOI: 10.1016/j.procs.2020.11.022.