

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Некоммерческое партнерство ПРИОР Северо-Запад

**ГОСУДАРСТВО И ГРАЖДАНЕ
В ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЕ**

Выпуск 7

**Труды XXVI Международной
объединённой научной конференции
«Интернет и современное общество»,
IMS-2023, Санкт-Петербург,
26–28 июня 2023 г.**

Сборник научных трудов

ИТМО

Санкт-Петербург

2024

УДК 328:316.77
ББК 73
Г72

Рецензенты:

докт. полит. наук, проф. В. А. Ачкасова, докт. физ.-мат. наук Н. В. Борисов

Редколлегия:

*Л. А. Видясова, Д. Е. Прокудин, Л. В. Сморгун, О. Г. Филатова (зам. председателя),
А. В. Чугунов (председатель редколлегии)*

Ответственные редакторы издания:

канд. политич. наук А. В. Чугунов, канд. филос. наук О. Г. Филатова

Г72 **Государство и граждане в электронной среде.** Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26 – 28 июня 2023 г. Сборник научных трудов). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. — 123 с.

ISSN 2541-979X
ISBN 978-5-7577-0711-2

В сборник включены тексты научных статей, представленные на XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество» (Internet and Modern Society - IMS). Работы прошли рецензирование и отобраны в результате конкурсной процедуры. Сборник снабжен авторским указателем.

Издание адресовано научным работникам, преподавателям, аспирантам и магистрантам, изучающих междисциплинарные проблемы влияния информационно-коммуникационных технологий на трансформацию социальных и политических отношений в современном обществе.

Информация о конференции «Интернет и современное общество» представлена на сайте объединенной конференции (<http://ims.itmo.ru>).

Все статьи и тезисы докладов конференции IMS публикуются в открытом доступе (лицензия Creative Commons — CC-BY 3.0 Unported). Сборники научных статей, издаваемые в рамках конференции IMS с 2011 года, размещаются в Научной электронной библиотеке (<http://elibrary.ru/>) и Российском индексе научного цитирования (РИНЦ).

Подготовка конференции осуществлялась при поддержке Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Комитета информатизации и связи и Комитета по науке и высшей школе Санкт-Петербурга.

УДК 328:316.77
ББК 73

ИТМО

ИТМО (Санкт-Петербург) — национальный исследовательский университет, научно-образовательная корпорация. Альма-матер победителей международных соревнований по программированию, один из ведущих вузов России по подготовке кадров для цифровой экономики. Приоритетные направления: IT и искусственный интеллект, фотоника, робототехника, квантовые коммуникации, трансляционная медицина, Life Sciences, Art&Science, Science Communication.

Лидер федеральных программ «Приоритет-2030» и «Передовые инженерные школы». С 2022 ИТМО работает в рамках новой модели развития — научно-образовательной корпорации. В её основе академическая свобода, поддержка начинаний студентов и сотрудников, распределенная система управления, приверженность открытому коду, бизнес-подходы к организации работы. Образование в университете основано на выборе индивидуальной траектории для каждого студента.

По версии SuperJob ИТМО занимает первое место в Петербурге и второе в России по уровню зарплат выпускников в сфере IT. Университет в топе международных рейтингов среди российских вузов. Входит в топ-5 российских университетов по качеству приема на бюджетные места. Рекордсмен по поступлению олимпиадников в Санкт-Петербурге. С 2019 года ИТМО самостоятельно присуждает ученые степени кандидата и доктора наук.

ISBN 978-5-7577-0711-2



9 785757 707112

© Университет ИТМО, 2024

© Авторы, 2024

XXVI Международная объединённая научная конференция «Интернет и современное общество» (IMS-2023)

Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г.

<http://ims.itmo.ru>

Конференция «**Интернет и современное общество**» (Internet and Modern Society — IMS) проводится в Санкт-Петербурге ежегодно с 1998 г. С 2014 г. конференция проводится в международном формате, с 2016 г. — в рамках Недели технологий информационного общества в Санкт-Петербурге. Объединённая конференция «Интернет и современное общество» в 2023 г. была проведена при поддержке Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Комитета по науке и высшей школы и Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга. Отдельные специализированные мероприятия проводились в сотрудничестве с проектами, реализуемыми при поддержке Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда.

Конференция названа объединённой, так как научная программа конференции консолидирует серию специализированных международных и российских научных конференций, симпозиумов, семинаров, круглых столов и других мероприятий, посвящённых специальным вопросам развития технологий информационного общества. Отдельные специализированные и проблемно-ориентированные мероприятия проводятся в сотрудничестве с партнёрскими организациями.

Основу научной программы конференции 2023 года составили международные семинары, включающие сессии на русском и английском языках:

- **Электронное управление** (E-Governance — eGov-2023);
- **Цифровая урбанистика** (Digital City — DCity-2023);
- **Компьютерная лингвистика** (Computational Linguistics — CompLing-2023);
- **Киберпсихология** (Internet Psychology — IntPsy-2023).

Традиционно в программу конференции были включены также сессии научных докладов:

- **Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии;**
- **Культурология киберпространства.**

Программу объединённой конференции расширили специализированные мероприятия, ориентированные не только на исследователей, но и на экспертное сообщество и молодых ученых:

- Международный научно-практический симпозиум «**Цифровое здравоохранение и перспективы развития концепции активного долголетия** / Digital Health and Active Aging Development». Симпозиум проводится второй год в сотрудничестве с Хуачжунским университетом науки и технологии, Ухань, Китай (Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, China) при поддержке проекта РФФ № 22-18-00461 «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределённости»;
- International Workshop «**Interactive Systems & Information Society Technologies**» (InterSys2023) был проведён в сотрудничестве с партнёрами из Бразилии и Индии: Федеральный университет Параны, Куритиба, Бразилия (Federal University of Paraná, UFPR, Curitiba, Brazil); Институт технологий и науки Бирла, Пилани, кампус в Дубае (Birla Institute of Technology & Science, BITS, Pilani, Dubai Campus);

- Межрегиональный семинар «**Электронное участие в регионах России 2020-2023: состояние и перспективы**» (при поддержке проекта РНФ № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» и в сотрудничестве с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и АНО «Диалог Регионы»);
- Круглый стол «**Экосистема городских сервисов Санкт-Петербурга: текущее состояние и перспективы развития**» (при поддержке проекта РНФ и СПбНФ № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» и в сотрудничестве с Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром);
- Научно-практический симпозиум «**Этико-правовые аспекты цифровой трансформации**»;
- Симпозиум молодых учёных «**Киберпространство: перспективные социально-экономические и гуманитарные исследования**»;
- Young Scholars' Poster Session «**Digital Transformation in Governance and Society**» (Young DTGS-2023).

Отбор докладов на конференции и текстов для публикации производится по результатам двойного слепого рецензирования членами программного комитета с использованием международной системы сопровождения научных конференций EasyChair.org.

По результатам объединенной конференции IMS-2023 издаются три сборника научных трудов (сериальные издания), сборник тезисов на русском языке и сборник статей на английском языке:

- **Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего** (ISSN 2587-8557), вып. 7;
- **Государство и граждане в электронной среде** (ISSN 2541-979X), вып. 7;
- **Компьютерная лингвистика и вычислительные онтологии** (ISSN 2541-9781), вып. 7;
- **Интернет и современное общество**: сборник тезисов докладов IMS-2023.

Статьи, представленные для докладов на английском языке и прошедшие рецензирование, включены в сборник, подготовленный совместно с зарубежными партнерами конференции. Сборник публикуется в издательстве Springer (индексация в базе Scopus). В сборник включены также научные статьи, отобранные на конкурсной основе за авторством молодых учёных — участников Young DTGS-2023.

Оргкомитет конференции сотрудничает с профильными научными журналами и использует возможность рекомендации лучших докладов, заслушанных и обсужденных на конференции, для публикации в журналах в доработанном виде с представлением более подробной информации о проведенных исследованиях.

- С 2017 года конференция сотрудничает с научным журналом «**International Journal of Open Information Technologies**» (<http://injoit.org>, ВАК, РИНЦ), издаваемым в МГУ, по формированию специального номера. В 2023 г. такой номер также подготовлен и издан;
- Международный научный электронный журнал «**Культура и технологии**» (<http://cat.ifmo.ru/>) регулярно публикует лучшие статьи авторов IMS по своей тематике;
- С 2022 года началось партнерство с научным журналом «**Journal on Interactive Systems**» (<https://sol.sbc.org.br/journals/index.php/jis>), Бразилия.

Электронные версии сборников конференции размещаются в свободном доступе (лицензия Creative Commons – CC-BY 3.0 Unported) на сайте материалов конференции «Интернет и современное общество» (<http://ojs.itmo.ru>). С 2017 года всем статьям присваивается международный идентификатор DOI, а информация на уровне метаданных размещается в информационной системе CrossRef (<https://search.crossref.org>). Метаданные сборников

размещаются в Научной электронной библиотеке (<https://elibrary.ru>), а все статьи и тезисы индексируются в Российском индексе научного цитирования (РИНЦ).

Информация о всех сборниках и специальных номерах журналов, опубликованных с 2011 года, представлена на сайте конференции со ссылками на первоисточники — <https://ims.itmo.ru/proceedings.html>.

ПРОГРАММНЫЙ КОМИТЕТ КОНФЕРЕНЦИИ

Председатель Программного комитета:

Васильев В. Н., докт. техн. наук, чл.-корр. РАН, ректор Университета ИТМО

Заместители председателя Программного комитета:

Борисов Н. В., докт. физ.-мат. наук, заведующий кафедрой информационных систем в искусстве и гуманитарных науках СПбГУ, председатель Оргкомитета конференции

Чугунов А. В., канд. политич. наук, директор Центра технологий электронного правительства ИДУ Университета ИТМО, генеральный директор НП ПРИОР Северо-Запад, ученый секретарь конференции

Члены Программного комитета:

Алехин А. Н., докт. мед. наук, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена

Азарова И. В., канд. филол. наук, Санкт-Петербургский государственный университет

Алексеев А. М., Санкт-Петербургское отделение Математического института им. В. А. Стеклова РАН

Аркатов Д. А., НИУ «Высшая школа экономики» — Санкт-Петербург

Бакаев М. А., канд. техн. наук, Новосибирский государственный технический университет

Богачева Н. В., канд. психол. наук, Первый Московский государственный медицинский университет им. И. М. Сеченова

Богдановская И. М., канд. психол. наук, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена

Болгов Р. В., канд. политич. наук, Санкт-Петербургский государственный университет

Бродовская Е. В., докт. политич. наук, Финансовый университет при Правительстве РФ

Видясова Л. А., канд. социол. наук, Университет ИТМО

Вяхирева В. В., Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского

Гаврилов А. В., канд. техн. наук, Новосибирский государственный технический университет

Галиева А. М., канд. филос. наук, Казанский федеральный университет

Голубева А. А., канд. эконом. наук, Санкт-Петербургский государственный университет

Григорьева И. А., докт. социол. наук, Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН

Демарева В. А., канд. психол. наук, Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского

Детинко Ю. И., канд. филол. наук, Сибирский федеральный университет

Захаров В. П., канд. филол. наук, Санкт-Петербургский государственный университет

Игнатъев А. В., докт. технич. наук, Волгоградский государственный технический университет

Игнатьева О. А., канд. социол. наук, Санкт-Петербургский государственный университет

Игнатьева С. В., Санкт-Петербургский государственный университет

Кабанов Ю. А., НИУ «Высшая школа экономики» — Санкт-Петербург

Камшилова О. Н., канд. филол. наук, РГПУ им. А. И. Герцена

Карачай В. А., канд. полит. наук, Университет ИТМО

Ковальчук С. В., канд. технич. наук, Университет ИТМО

Коваленко К. И., канд. филол. наук, Европейский университет в Санкт-Петербурге, Институт лингвистических исследований РАН

Колмогорова А. В., докт. филол. наук, НИУ «Высшая школа экономики» — Санкт-Петербург

Королева Н. Н., докт. психол. наук, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена

Лактюхина Е. Г., канд. социол. наук, Волгоградский государственный университет

Ларионов И. Ю., канд. филос. наук, Санкт-Петербургский государственный университет

Лукашевич Н. В., докт. технич. наук, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова

Магировская О. В., докт. филол. наук, доцент, Сибирский федеральный университет
 Масевич А. Ц., Санкт-Петербургский институт культуры
 Матрёнин П. В., канд. техн. наук, Новосибирский государственный технический университет
 Микляева А. В., докт. психол. наук, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена
 Митрофанова О. А., канд. филол. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Невзорова О. А., канд. техн. наук, Казанский федеральный университет
 Орлов Г. М., канд. физ.-мат. наук, Северо-западный окружной научно-клинический центр им. Л. Г. Соколова Федерального медико-биологического агентства
 Парыгин Д. С., канд. техн. наук, Волгоградский государственный технический университет
 Пашков А. А., Федеральный центр нейрохирургии
 Петухов И. В., докт. техн. наук, Поволжский государственный технологический университет
 Перов В. Ю., канд. филос. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Прокудин Д. Е., докт. филос. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Проноза Е. В., Санкт-Петербургский государственный университет
 Разумникова О. М., докт. биол. наук, Новосибирский государственный технический университет
 Рашевский Н. М., канд. технич. наук, Волгоградский государственный технический университет
 Риехакайнен Е. И., канд. филол. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Савельев Д. А., канд. юрид. наук, Европейский университет в Санкт-Петербурге
 Садовникова Н. П., докт. технич. наук, Волгоградский государственный технический университет
 Сморгунов Л. В., докт. филос. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Соколов А. В., докт. политич. наук, Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
 Солдатова Г. У., докт. психол. наук, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова
 Стырин Е. М., канд. социол. наук, НИУ «Высшая школа экономики»
 Тимофеева М. К., докт. филол. наук, Новосибирский государственный университет, Институт математики им. С. Л. Соболева Сибирского отделения РАН
 Толстикова И. И., канд. филос. наук, Университет ИТМО, Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН
 Федосов А. Ю., докт. пед. наук, Российский государственный социальный университет
 Филатова О. Г., канд. филос. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Фирсанова В. И., НИУ «Высшая школа экономики»
 Чебанов С. В., докт. филол. наук, Санкт-Петербургский государственный университет
 Чижик А. В., канд. культурологии, Санкт-Петербургский государственный университет
 Чугунов А. В., канд. политич. наук, Университет ИТМО
 Ходоровский Л. А., канд. техн. наук, Санкт-Петербург
 Шереметьева С. О., докт. филол. наук, Южно-Уральский государственный университет
 Якименко А. А., канд. техн. наук, Новосибирский государственный технический университет

Mikhail ALEXANDROV, PhD, Autonomous University of Barcelona, Spain

Dr. Danish ATHER, PhD, Sharda University, India

Alexandre A. J. BUYSSE, PhD, Professor, Arts for you(th) Center for Intervention on Development, Canada

Thiago CAMPOS, Federal University of Paraná, Brazil

Caio CARVALHO Carvalho, Federal University of Paraná, Brazil

Wei DAI, PhD, Huazhong University of Science & Technology, China

Dr. Erica GORBAK, University of Buenos Aires, Argentina

Aleš HORÁK, PhD, Masaryk University, Czech Republic

Deógenes JUNIOR, Federal University of Paraná, Brazil
 Prof. Jingdong MA, PhD, Huazhong University of Science and Technology, China
 Krissia MENEZES, Federal University of Paraná, Brazil
 Dr. Raja MUTHALAGU, Birla Institute of Technology and Science Pilani, UAE
 Radka NACHEVA, PhD, University of Economics, Bulgaria
 Júlia Bathke ORTIZ, Federal University of Paraná, Brazil
 Dr. Pranav M PAWAR, Birla Institute of Technology and Science Pilani, UAE
 Roberto PEREIRA, PhD, Federal University of Paraná, Brazil
 Dr. Tamizharasan PERIYASAMY, Birla Institute of Technology and Science Pilani, UAE
 Alisson Andrey PUSKA, Federal University of Paraná, Brazil
 Elakkiya R, PhD, Birla Institute of Technology and Science Pilani, UAE
 Gustavo Yuji SATO, Federal University of Paraná, Brazil
 Olga SCRIVNER, PhD, Rose-Hulman Institute of Technology, USA
 Zicheng WANG, PhD, Hunan Agricultural University, China
 Wei ZHANG, PhD, Huazhong University of Science and Technology, China
 Zhaozi ZHAO, Huazhong University of Science and Technology, China

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ КОМИТЕТ

Председатель оргкомитета:

Борисов Н. В., докт. физ.-мат. наук, заведующий кафедрой информационных систем в искусстве и гуманитарных науках Санкт-Петербургского государственного университета

Заместитель председателя оргкомитета:

Прокудин Д. Е., докт. филос. наук, доцент Санкт-Петербургского государственного университета, аналитик Центра юзабилити и смешанной реальности Университет ИТМО

Члены оргкомитета:

Бакаев М. А., Новосибирский государственный технический университет
 Болгов Р. В., Санкт-Петербургский государственный университет
 Григорьева И. А., Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН
 Захаров В. П., Санкт-Петербургский государственный университет
 Кабанов Ю. А., НИУ «Высшая школа экономики» — Санкт-Петербург
 Королева Н. Н., Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена
 Метелева А. С., Университет ИТМО (информационный менеджер конференции)
 Микляева А. В., Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена
 Митягин С. А., Университет ИТМО
 Низомутдинов Б.А., Университет ИТМО, НП ПРИОР Северо-Запад
 Парыгин Д. С., Волгоградский государственный технический университет
 Перов В. Ю., Санкт-Петербургский государственный университет
 Толстикова И.И., Университет ИТМО, Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН
 Чижик А. В., Санкт-Петербургский государственный университет, Университет ИТМО
 Чугунов А. В., Университет ИТМО, НП ПРИОР Северо-Запад (ученый секретарь конференции)

От редколлегии

Специализированный международный семинар «E-Governance: государство и граждане в электронной среде» (E-Governance 2023) состоялся 27 июня 2023 г. в Санкт-Петербурге в рамках XXVI международной объединенной конференции «Интернет и современное общество». Семинар прошел в Конгресс-центре Университета ИТМО и включал четыре сессии: сессии на русском и на английском языке и два научно-практических круглых стола. В данном сборнике представлены материалы русскоязычной сессии, англоязычные статьи включены в отдельный сборник – IMS2023 Proceedings.

Цель международного научного семинара E-Governance2023 – обсуждение проблематики новых форм взаимодействия граждан и государства в цифровой среде, определение роли доверия к цифровым технологиям со стороны граждан и государственных служащих, выявление особенностей активно развивающейся экосистемы цифровых сервисов.

Семинар E-Governance 2023 прошел как научное мероприятие исследовательского комитета «ИКТ и политика» Российской ассоциации политической науки (РАПН) и как специализированное мероприятие в рамках двух научных проектов – проекта РНФ № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» и проекта РНФ и СПбНФ № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов». Помимо тематики электронного взаимодействия власти и общества, как основной для указанных проектов, ключевыми направлениями и темами международного семинара стали также выявление тех эффектов и трудностей, с которыми связан процесс внедрения экосистемного подхода при развитии цифровизации городов и регионов.

В русскоязычной части семинара ведущие отечественные исследователи, изучающие влияние интернета на современное общество, обсудили как новые возможности для государства, которые открывает цифровизация (и, прежде всего, это новые возможности для формирования доверия к государству), так и социальные эффекты цифровизации для граждан. Соответствующим образом выстроены и статьи в сборнике, содержание которого делится на два раздела.

Первый раздел – «Государство в цифровой среде: новые возможности формирования доверия» – открывает статья сотрудников НИУ «Высшая школа экономики» Е. М. Стырина, Я. А. Рыбушкиной и А. Г. Саниной, представляющая собой анализ существующих знаний относительно цифрового доверия, а также – мер по внедрению датацентричного управления в России. Авторы выделяют несколько ключевых аспектов цифрового доверия: технологическую уверенность в цифровых системах; человеческие особенности восприятия цифровых изменений и отсутствие правовой неопределенности. В конце статьи приведены способы повышения цифрового доверия на основе результатов экспертного опроса. На результатах экспертного опроса построена и следующая статья, под названием «Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия» А. Г. Кузнецова и В. А. Белого (Северо-Западный институт управления РАНХиГС, Университет ИТМО).

Концептуально и методологически важной является третья статья в данном разделе – «Мониторинг каналов электронного участия в Российской Федерации: результаты исследований 2020–2023 гг.», написанная представителями Университета ИТМО Г. О. Панфиловым, О. И. Волковой и А. В. Чугуновым. Авторы излагают методологию ежегодного рейтинга каналов электронного участия в российских регионах и делятся лучшими практиками развития электронного участия в субъектах и муниципалитетах России.

Следующие две статьи посвящены новой роли социальных сетей и чат-ботов в контексте электронного взаимодействия власти и общества. Одна из них построена на

кейсе Ленинградской области, другая – на кейсе Алтайского края. Для жителей Алтайского края предлагается разработать и внедрить автоматическую систему информирования и сбора обращений граждан по вопросам, касающимся предоставления социальных услуг и другим популярным темам для жителей.

Второй раздел – «Социальные эффекты цифровизации для граждан» - включает статьи, связанные с измерением социального самочувствия и социального капитала. Подробно представлены приоритетные области для развития цифровых сервисов и услуг, ориентированных на пожилых людей, затрагиваются вопросы пандемии COVID-19, которая высветила и актуализировала значимость процессов цифровой трансформации.

Редакторы сборника
А. В. Чугунов, О. Г. Филатова

РАЗДЕЛ 1.

ГОСУДАРСТВО В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ДОВЕРИЯ

Цифровое доверие как ключевой фактор в формировании датацентричного государственного управления

Е. М. Стырин, Я. А. Рыбушкина, А. Г. Санина

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»

estyryn@hse.ru, yrybyshkina@hse.ru, asanina@hse.ru

Аннотация

Государственное управление за последние годы претерпевает значительные изменения, которые были вызваны внедрением новых технологий и цифровых инструментов. Появление концепции датацентричного управления неразрывно связано с цифровой трансформацией, порождающей изменения не только в способах решения задач управления, применением цифровых инструментов, но и организации работы ведомств и взаимодействия между гражданами и государством. В этом разрезе на первый план выходит феномен цифрового доверия – новый ключ к внедрению и пониманию датацентричного управления. Данная статья представляет собой анализ существующих знаний относительно цифрового доверия, а также рассматривает барьеры и меры по внедрению датацентричного управления в России. В заключение авторы приводят способы повышения цифрового доверия на основе результатов экспертного опроса. Публикация обобщает имеющиеся сведения о цифровом доверии в научном и практическом поле и является частью комплексного исследования цифрового доверия.

Ключевые слова: датацентричное государственное управление, цифровое доверие, цифровая трансформация государственного управления, инструменты повышения цифрового доверия

Библиографическая ссылка: Стырин Е. М., Рыбушкина Я. А., Санина А. Г. Цифровое доверие как ключевой фактор в формировании датацентричного государственного управления // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 13–23. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-13-23

1. Изучение датацентричного управления государством

Государственное управление, основанное на данных (датацентричное государственное управление), становится заметной международной темой исследований в области государственного управления в последние годы [1, 2, 3, 4]. За последнее время страны по всему миру разработали концепции или стратегии развития цифровой трансформации государственного сектора [5, 6, 7, 8]. При этом в стратегиях сделан упор на технологических улучшениях. Великобритания, например, ставит себе цель к 2027 году перейти на технологии 5G, чтобы большинство населения получило доступ к сигналу 5G благодаря программе «Испытания 5G и испытательные стенды» (5G Trials and Testbeds programme). Работа с технологическими решениями цифровой трансформации в государственном секторе остаётся магистральной темой для учёных и практиков, но фокус проблем смещается, поскольку происходящие цифровые изменения во многом связаны с человеческим фактором, сотрудниками и людьми, взаимодействующими с организацией [9, 10, 11].

Исследование опирается на экспертный опрос, который изучает барьеры внедрения датацентричного управления государством. Ими стали вопросы технического и технологического характера, правовых и бюрократических аспектов датацентричного управления, а также личностные и человеко-ориентированные особенности восприятия цифровых инноваций. Опрошенные эксперты и чиновники непосредственно принимают или сопровождают процесс принятия решений в переходе на датацентричное управление. Экспертный опрос, проведённый с 12 по 29 сентября 2022 г., выборка которого проходила по методу снежного кома, составил 146 экспертов. Основными критериями для участия в опросе были следующие параметры: стаж работы респондента в сфере цифровой трансформации государственного сектора должен быть не менее трех лет (главный критерий для чиновников и экспертов-практиков), а также для учёных было необходимо иметь не менее трех публикаций по теме. Проведённое опросное исследование позволит подробнее раскрыть разные аспекты формирования датацентричного управления в России.

Таблица 1. Перечень российских проблем, препятствующих внедрению модели датацентричного госуправления

| Рейтинг значимости проблем, которые препятствуют внедрению в России общенациональной модели управления данными | Значимость (в %) |
|--|-------------------------|
| Отсутствие в органах власти общих (единых) стандартов предоставления (обмена) данных | 89,1 |
| Правовая неопределённость в сфере регулирования вопросов обмена и повторного использования данных | 87,0 |
| Отсутствие необходимого уровня навыков для работы с данными в органах власти | 86,6 |
| Бюрократические барьеры в текущей модели управления | 85,4 |
| Крупные компании не заинтересованы в обмене технологиями и инфраструктурой | 84,2 |
| Низкий уровень развития инфраструктуры размещения, обработки и использования данных | 84,2 |
| Отсутствие механизмов сотрудничества государства и бизнеса в формировании единой политики управления, основанной на данных | 81,0 |
| Противоречия (разногласия) в отраслевых и ведомственных подходах управления данными | 80,6 |
| Недопонимание органами публичной власти преимуществ и выгод от обмена данными | 79,4 |
| Отсутствие доверия к обмену данными между владельцами данных | 78,9 |
| Ограничения и неравномерность доступа к технологической инфраструктуре | 78,9 |
| Высокие затраты на разработку, внедрение и поддержание систем управления данными | 78,9 |
| Отсутствие лидеров и методологов управления на основе данных в руководстве органов публичной власти | 78,5 |
| Открытые данные фрагментированы, разрознены, малоценны | 77,3 |
| Отсутствие культуры работы с данными в органах власти | 76,1 |
| Дорогостоящий процесс подготовки (очистки, верификации, связывания) данных | 74,9 |
| Сильная зависимость от иностранных технологий и ПО | 70,9 |
| Государство не заинтересовано в предоставлении данных бизнесу и обществу | 70,0 |
| Сопrotивление инновациям со стороны госслужащих | 68,4 |
| Отсутствие политической поддержки перехода к датацентричному управлению | 66,8 |

Наиболее остро в России стоят проблемы технологического характера, правового регулирования, а также человеческого восприятия (отсутствие доверия к обмену данными между владельцами данных – см. табл. 1). Помимо этого, важно отметить бюрократические

барьеры в текущей модели управления, так как они затрудняют технологическое развитие, правовое реагирование и желание людей взаимодействовать в цифровом поле.

Эксперты также оценивали меры, которые необходимы для внедрения в России модели датацентричного госуправления (табл. 2).

Таблица 2. Перечень мер, необходимых для внедрения в России модели датацентричного госуправления

| Перечень мер | Значимость (в %) |
|--|------------------|
| Обучение навыкам работы с данными всех сотрудников органов власти и организаций | 90 |
| Обеспечение безопасности сбора, обработки и обмена данными | 95 |
| Повышение уровня цифровой грамотности граждан | 91 |
| Утверждение отраслевых стандартов и политик по созданию системы управления данными | 91 |
| Повышение доверия к данным | 91 |
| Внедрение механизма межведомственного управления с полномочиями по обеспечению соблюдения стандартов сбора, обмена и переиспользования данных | 89 |
| Внедрение отраслевых систем бесплатного повышения компетенций по работе с данными для специалистов | 85 |
| Создание в каждом органе власти подразделения, ответственного за цифровые и технологические стандарты, за реализация инициатив в области обмена и анализа данных | 81 |
| Принятие законодательства для обеспечения функциональной совместимости определенных категорий данных | 85 |
| Создание на федеральном уровне экспертно-консультационного совета в сфере управления данными | 80 |
| Включение дифференцированного курса по анализу данных во всех вузах | 78 |
| Назначение в каждом органе власти замруководителя, отвечающего за развитие системы управления данными, создание инфраструктуры данных, аналитические и инвестиционные проекты в этой области | 74 |
| Принятие законодательства для обмена и многократного переиспользования данных | 87 |
| Реализация серии флагманских инновационных проектов по обмену данными | 81 |
| Принятие в каждом органе власти тактических планов по переходу к датацентричной модели | 78 |
| Создание саморегулируемых организаций и ассоциаций анализа передовых практик и повышения эффективности управления данными | 63 |

Наиболее значимыми стали технологические меры, такие как обеспечение безопасности сбора, обработки и обмена данными, но при этом на первый план вышли вопросы формирования человеко-направленных аспектов доверия, таких как: повышение уровня цифровой грамотности граждан и повышение доверия к данным. Эксперты выделяют личные особенности восприятия технологий человеком как одну из ключевых задач для принятия датацентричной модели управления (обучение навыкам работы с данными всех сотрудников органов власти и организаций; повышение уровня цифровой грамотности граждан). В академическом поле личное восприятие технологий связано с феноменом цифрового доверия. Внедрение датацентричного управления необходимо рассматривать через призму цифрового доверия.

2. Роль цифрового доверия в датацентричном управлении

Взаимоотношение человека с технологией продуктивно рассматривать через понятие цифрового доверия. В российском научном поле цифровое доверие определяют как уверенность пользователей в безопасности и надёжности цифровых систем, процессов и технологий [12]. При этом использование термина «цифровое доверие» практически не встречается в стратегических документах Российской Федерации, соответственно, прямо не прописаны меры по повышению цифрового доверия граждан к технологиям, применяемым в госсекторе [13]. В этой связи стоит обратиться к международному опыту изучения цифрового доверия.

Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР, OECD) отмечает отсутствие на данный момент общепринятого определения цифрового доверия, поэтому предлагает понимать его как положительный результат способности справляться с неопределённостью [7]. К тому же ОЭСР выделяет цифровое доверие с двух точек зрения: человека и организаций. С точки зрения человека, доверие в цифровую эпоху — это готовность рисковать временем, деньгами и раскрытием личных данных для участия в коммерческой и социальной деятельности, а также стать уязвимым, если покупка пойдёт не так, если его данные будут украдены или использованы для мониторинга его поведения, дискриминации или нарушения его частной жизни [14]. С точки зрения организаций, доверие также означает принятие определенного уровня риска, связанного с возможными инцидентами в области цифровой безопасности, конфиденциальности, защиты прав потребителей [7]. Для того, чтобы в полной мере воспользоваться преимуществами цифровой трансформации, частные лица, компании и правительства должны быть уверены в том, что участие в цифровой среде для осуществления своей социально-экономической деятельности принесёт больше преимуществ, чем недостатков. Негативный опыт может возникнуть из-за различных источников неопределённости, влияющих на цифровые технологии, данные и трансграничные потоки. Большинство из них связаны с потенциальными инцидентами цифровой безопасности, информационной асимметрией, дисбалансом сил или юрисдикционными проблемами, усугубляемыми цифровой средой. Это может привести к нарушению законов и нормативных актов, таких как неприкосновенность частной жизни, защита прав потребителей или безопасность продукции, призванных уменьшить эти дисбалансы и проблемы. Для обеспечения доверия крайне важно максимально смягчить подобные неопределённости. Можно заключить, что цифровое доверие тесно связано с грамотным управлением цифровыми рисками.

Стоит также отметить, что ещё в 2013 году ОЭСР было разработано руководство по доверию, которое включает в себя восемь принципов, применимых как к государственному, так и к частному сектору: (1) принцип ограничения сбора; (2) принцип качества данных; (3) принцип определения цели; (4) принцип ограничения использования; (5) принцип гарантий безопасности; (6) принцип открытости; (7) принцип индивидуального участия; (8) принцип подотчётности. Многие государства разрабатывают свои стратегии цифрового развития опираясь на эти принципы.

Можно заметить, что специалисты ОЭСР выделяют фактор цифрового доверия в решении задач поиска технологических уязвимостей, урегулирования правовых ограничений, налаживания работы с данными. При этом мало уделяется внимания социальным и человеческим барьерам, которые играют не менее важную роль.

Всемирный экономический форум (ВЭФ, World Economic Forum) определяет цифровое доверие как ожидание людей о том, что организации, предоставляющие цифровые технологии и услуги, будут защищать интересы всех заинтересованных сторон и поддерживать общественные ожидания и ценности. В этой связи ВЭФ выделяет два основополагающих типа доверия: механическое и реляционное. Механическое доверие — это средства и механизмы, которые надёжно и предсказуемо обеспечивают заранее определенные результаты. К «механическим» можно отнести применение таких

технологий, как блокчейн или практику не дискреционного раскрытия информации. Реляционное доверие тесно связано с социальными нормами и соглашениями, которые учитывают сложные реалии жизни. В контексте цифрового доверия реляционное доверие часто представляет собой общее соглашение о том, когда, где, почему и как используются технологии. Даже если все механические системы работают, при этом отдельные лица, оценивающие доверие, не верят, что организации и отдельные лица играют по одним и тем же правилам, или верят, что лица, принимающие организационные решения, не полностью учитывают интересы своих пользователей и не стремятся к их соблюдению, основное (цифровое) доверие часто разрушается [15].

В разрезе исследования применения чат-ботов в государственном секторе [16], интересно посмотреть на модель «производительность-процесс-цель» (performance-process-purpose framework). Хэнгслер и др. [17], эмпирически установили, что промышленные менеджеры и инженеры работают с этими тремя источниками доверия, чтобы повысить доверие потребителей к их машинной продукции. Модель «производительность-процесс-цель» была представлена Ли и Си [18] в 2004 году и выглядит следующим образом. Производительность — это текущая и историческое функционирование автоматизации и включает в себя такие характеристики, как надёжность, предсказуемость и способность и относится также к компетентности или способности машины достичь целей оператора. Процесс относится к алгоритмам и операциям, которые управляют поведением цифрового продукта, а также к тому, что оператор будет склонен доверять цифровому решению, если его алгоритмы могут быть понятны или если они способны достичь цели оператора в текущей ситуации. Цель — это степень, в которой цифровое решение используется в пределах и в рамках замысла разработчика и описывает, почему набор алгоритмов был разработан [18]. В данном случае видно применение определенных категорий, которые призваны описать удовлетворённость граждан (операторов), что будет напрямую влиять на их желание пользоваться цифровым продуктом. В исследовании оценки цифровой готовности населения России [19] отмечается, что «чем выше уровень цифрового доверия, тем чаще человек использует цифровые сервисы и технологии». Применение модели «производительность-процесс-цель» может повысить использование цифровых инструментов гражданами, что может положительно влиять на цифровое доверие.

Повышение уровня цифрового доверия в государственном секторе напрямую связано с работой с данными [20, 21, 22]. Исследование, проведённое Пинк и др. [23], показывает, что граждане доверяют, когда они чувствуют себя достаточно уверенными в том, что любое случайное действие смягчено привычностью процесса или места. Ощущение привычности является ключевым моментом, оно ассоциируется с рутинной. Граждане справляются с неопределённостью путём выстраивания привычных рутин деятельности. Именно эти обстоятельства создают ситуации, в которых они могут доверять, и поэтому они способны избежать чувства тревоги по поводу того, что произойдёт дальше, и имеют достаточно уверенности, чтобы использовать новые технологии. Отсутствие этой уверенности может выражаться в низкой мотивации у сотрудников работать с данными, низкой культурой цифровой грамотности, недостатком знаний о технологиях. Это напрямую влияет на уровень цифрового доверия.

Обобщая вышеизложенные концепции, можно выделить несколько ключевых аспектов цифрового доверия. Первый — технологическая уверенность в цифровых системах. Вопросы безопасности, конфиденциальности, совершенства обмена данными внутри и между структурами играют важную роль в поддержании доверия. Второй — человеческие особенности восприятия цифровых изменений. Граждане склонны бояться неизвестности, поэтому необходимо создавать привычные условия пользования технологиями и формировать уверенность в тех, кто создаёт, внедряет и пользуется цифровыми данными. Третий — отсутствие правовой неопределённости.

Цифровое доверие как предмет исследования объединяет в себе несколько выделенных выше аспектов исследования. В то же время цифровое доверие как феномен может стать

инструментом для внедрения датацентричного управления в государственном секторе. Детальное изучение взаимосвязей внутри формирования цифрового доверия, выделение ключевых характеристик, может позволить сформировать рекомендации для представителей органов власти Российской Федерации по развитию датацентричного управления.

Концепция датацентричного управления в государственном секторе включает в себя целый ряд задач, которые необходимо курировать, а также создавать среду для их исполнения. В первую очередь — это управление данными, комплекс мер, который направлен на обеспечение попадания и использования нужных данных в необходимых управленческих процессах [24]. Помимо этого, управление данными включает в себя установление единых форматов сбора и обработки данных, а также решение вопросов законодательного соответствия этих процессов [25]. Работа с данными сама по себе требует от ответственных государственных органов предоставления метаданных, чтобы пользователи могли убедиться в качестве собранных данных и областях их применения [22]. Управление на основе данных должно приводить к созданию устойчивого диалога между аналитиками и лицами, принимающими решения, чтобы оно было качественным и проносящим реальные результаты [26]. В целом использование данных в государственном управлении должно приводить к прогнозированию эффекта от вводимых мер. Аналитика может быть направлена либо на исследование возможных действий, либо на создание предписания [27]. В этой связи цифровое доверие играет ключевую роль в процессах сбора и обработки данных, соблюдения конфиденциальности и безопасности (технологическая сторона цифрового доверия), а также законности сбора данных. Отношение граждан к передаче своих данных и желание участвовать в цифровом процессе взаимодействия с органами власти, формирует базу для внедрения датацентричного государственного управления.

3. Заключение, перспективы

Цифровое доверие можно назвать определяющим звеном во внедрении модели датацентричного государственного управления. На сегодняшний день в России нет представленного перечня мер по повышению цифрового доверия. Поскольку цифровое доверие представляет собой собирательный термин, охватывающий многие зоны цифрового взаимодействия, шаги по его повышению также должны быть комплексными.

Данное исследование ограничено экспертной парадигмой изучения цифрового доверия в контексте государственного управления. В представленном исследовании формирование критериев цифрового доверия опиралось на опрос экспертов. При этом тема цифрового доверия заслуживает внимания не только специалистов в цифровизации госсектора, но и внимания психологов, антропологов и социологов, чьи исследования могут дополнить картину восприятия гражданами новых технологий и принципов работы с ними, выявить их отношение к использованию данных, а также всевозможные влияющие на доверие демографические, личностные, эмоциональные, культурные и социальные особенности граждан. В данной работе главным направлением исследования стал практический опыт управленцев, работающих с данными в государственном секторе.

Органам власти рекомендуется в первую очередь ввести в свою деятельность цифровое доверие как механизм оценки цифровых инноваций со стороны граждан. Определение феномена, а также целевых показателей по цифровому доверию как, например, доступность данных и метаданных на сайтах ведомств, требования по конфиденциальности и безопасности данных, периодический опрос граждан по вопросам использования, предоставления, хранения данных, отражающих их личные предпочтения, должны стать базой для формирования цифровых государственных инструментов, повышающих доверие к процессу цифровой трансформации государства. Формирование стратегического показателя цифрового доверия граждан к цифровому государству на федеральном уровне,

а также организация его независимого мониторинга, в частности, в вопросах управления государственными данными станут базой для внедрения системы датацентричного управления.

Государственным служащим следует информировать граждан о работе с данными и механизмах их использования в государственном секторе, чтобы снизить влияние неопределённости и неинформированности, следовательно, повысить уровень цифрового доверия к датацентричному управлению. Граждане должны знать, какие данные о них хранятся в государственных информационных системах, какие действия с данными могут осуществлять уполномоченные лица, разрешать или не позволять использовать предоставленные данные, а также какие блага они получают взамен. Следует регламентировать и стандартизировать государственные технологии сбора, хранения, обработки и использования данных, а также механизм доступа уполномоченных лиц для работы с данными. Алгоритмы, согласно которым принимаются управленческие решения, должны быть понятными, прозрачными и недискриминационными. Сохранность личных данных граждан должна стать ключевым приоритетом государственных служащих, работающих с данными. Взаимодействие между гражданами и государством все чаще будет выстраиваться на данных о них в государственных информационных системах, поэтому выстраивание цифрового доверия к работе с данными в госсекторе крайне важно.

Улучшение цифрового доверия к государственным данным и сервисам на них — непрерывный процесс, без которого будет крайне сложно продвигать новые цифровые решения, менять процессы принятия решений и доверять результатам подобных решений в государственном секторе.

Литература

- [1] Attard J., Orlandi F., Auer S. Data driven governments: Creating value through open government data // Transactions on Large-Scale Data-and Knowledge-Centered Systems XXVII: Special Issue on Big Data for Complex Urban Systems. 2016. P. 84-110. URL: https://www.researchgate.net/profile/Judie-Attard-2/publication/307624050_Data_Driven_Governments_Creating_Value_Through_Open_Government_Data/links/5b03f59daca2720ba09964ff/Data-Driven-Governments-Creating-Value-Through-Open-Government-Data.pdf (дата обращения: 12.04.2023).
- [2] Liang F., Das V., Kostyuk N., Hussain M. Constructing a data-driven society: China's social credit system as a state surveillance infrastructure // Policy & Internet. 2018. Vol. 10, № 4. P. 415–453. URL: https://www.researchgate.net/profile/Fan-Liang-9/publication/326817957_Constructing_a_Data-Driven_Society_China's_Social_Credit_System_as_a_State_Surveillance_Infrastructure/links/5c40df14299bf12be3cf63d5/Constructing-a-Data-Driven-Society-Chinas-Social-Credit-System-as-a-State-Surveillance-Infrastructure.pdf (дата обращения: 12.04.2023).
- [3] Matheus R., Janssen M., Maheshwari D. Data science empowering the public: Data-driven dashboards for transparent and accountable decision-making in smart cities // Government Information Quarterly. 2020. Vol. 37, № 3. Art. 101284. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.006>.
- [4] Сидоренко Э. Л., Барциц И. Н., Хисамова З. И. Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 2. С. 93–114. URL: <https://vgmu.hse.ru/data/2019/06/17/1485071385/Сидоренко,%20Барциц,%20Хисамова%20202019.pdf> (дата обращения: 12.04.2023).
- [5] UK Digital Strategy URL: <https://www.gov.uk/government/publications/uks-digital-strategy/uk-digital-strategy> (дата обращения: 12.04.2023).

- [6] United Nations Development Programme. Digital Strategy 2022–2025. URL: https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Document_ENG_Interactive.pdf (дата обращения: 12.04.2023).
- [7] OECD. Going digital integrated policy framework // OECD Digit. Econ. Pap. URL: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/dc930adc-en.pdf?expires=1680803750&id=id&accname=guest&checksum=91C5D21A575EB74540A0EE814918C574> (дата обращения: 12.04.2023).
- [8] USAID. Digital Strategy 2020–2024 URL: https://www.usaid.gov/sites/default/files/2022-05/USAID_Digital_Strategy.pdf.pdf (дата обращения: 12.04.2023).
- [9] Moran J. W., Brightman B. K. Leading organizational change // Career development international. 2001. Vol. 6, № 2. P. 111–119.
- [10] Mergel I., Edelmann N., Haug N. Defining digital transformation: Results from expert interviews. // Government information quarterly. 2019. Vol. 36 (4). Art. 101385. DOI: 10.1016/j.giq.2019.06.002.
- [11] Tangi L., Janssen M., Benedetti M., Noci G. Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors // International Journal of Information Management. 2021. Vol. 60. Art. 102356. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356.
- [12] Горлов К. Н., Пеньков В. Ф. Формирование доверия бизнеса и власти в условиях цифровизации российской экономики // Власть. 2021. № 3. С. 36–47. DOI: 10.31171/vlast.v29i3.8130.
- [13] Чепелюк С. Г. Феномен «цифрового доверия» и его влияние на становление цифрового правительства в России // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Политология. 2022. Т. 24, № 3. С. 447–459. DOI: 10.22363/2313-1438-2022-24-3-447-459.
- [14] Wachter S. Normative challenges of identification in the Internet of Things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR // Computer law & security review. 2018. Vol. 34, № 3. P. 436–449. URL: https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:e49c4ea8-fe71-48ac-9f85-13c3e0ede718/download_file?file_format=pdf&safe_filename=Wachter%2B07.02.18.pdf&type_of_work=Journal+article (дата обращения: 12.04.2023).
- [15] World Economic Forum. Earning Digital Trust: Decision-Making for Trustworthy Technologies URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Earning_Digital_Trust_2022.pdf (дата обращения: 12.04.2023).
- [16] Aoki N. An experimental study of public trust in AI chatbots in the public sector. // Government Information Quarterly. 2020. Vol. 37, № 4. Art. 101490. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101490>
- [17] Hengstler, M., Enkel, E., Duelli, S. Applied artificial intelligence and trust – The case of autonomous vehicles and medical assistance devices // Technological Forecasting and Social Change. 2016. Vol. 105. P. 105–120. DOI: 10.1016/j.techfore.2015.12.014.
- [18] Lee J. D., See K. A. Trust in automation: Designing for appropriate reliance // Human Factors. 2004. Vol. 46, № 1. P. 50–80. URL: https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1518/hfes.46.1.50_30392 (дата обращения: 12.04.2023).
- [19] Дмитриева Н. Е., Жулин А. Б., Артамонов Р. Е., Титов Э. А. Оценка цифровой готовности населения России // К XXII Апрельской международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества. 2021. № 17. URL: <https://conf.hse.ru/mirror/pubs/share/464963752.pdf> (дата обращения: 12.04.2023).
- [20] Bibri S. E., Krogstie J. The emerging data-driven Smart City and its innovative applied solutions for sustainability: The cases of London and Barcelona // Energy Informatics. 2020. Vol. 3. P. 1–42. DOI: 10.1186/s42162-020-00108-6.
- [21] Tremblay C. A., Mellouli S., Cheilh M., Khechine H. E-government Service Adoption by citizens: A literature Review and a High-Level Model of Influential Factors // Digital Government: Research and Practice. 2023 Vol. 4, № 2. P. 1–24. DOI: 10.1145/3580369.

- [22] Macfarlane S. B., AbouZahr C. A. Matter of Trust: Data Quality and Information Integrity // The Palgrave Handbook of Global Health Data Methods for Policy and Practice. 2019. P. 427–449. DOI: 10.1057/978-1-137-54984-6_22.
- [23] Pink S., Lanzeni D., Horst H. Data anxieties: Finding trust in everyday digital mess. *Big Data & Society*. 2018. Vol. 5, № 1. Art. 2053951718756685. DOI: 10.1177/2053951718756685.
- [24] Van Donge W., Bharosa N., Janssen M. Data-driven government: Cross-case comparison of data stewardship in data ecosystems // *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, № 2. P. 101642. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101642.
- [25] Rosenbaum S. Data governance and stewardship: designing data stewardship entities and advancing data access // *Health services research*. 2010. Vol. 45, № 5. P. 1442–1455. DOI: 10.1111/j.1475-6773.2010.01140.x.
- [26] Namvar M., Intezari A. Wise data-driven decision-making // *Responsible AI and Analytics for an Ethical and Inclusive Digitized Society: 20th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services and e-Society, I3E 2021, Galway, Ireland, September 1–3, 2021, Proceedings 20*. Springer International Publishing, 2021. P. 109–119. DOI: 10.1007/978-3-030-85447-8_10.
- [27] Mentzas G., Lepenioti K., Bousdekis A., Apostolou D. Data-Driven Collaborative Human-AI Decision Making // *Responsible AI and Analytics for an Ethical and Inclusive Digitized Society: 20th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services and e-Society, I3E 2021, Galway, Ireland, September 1–3, 2021, Proceedings 20*. Springer International Publishing, 2021. P. 120–131. DOI: 10.1007/978-3-030-85447-8_11.

Digital Trust as a Key Factor in Building Data-driven Government

Evgeny M. Styrin, Yana A. Rybushkina, Anna G. Sanina

National Research University Higher School of Economics

Public governance has undergone significant changes in recent years. These have been caused by the introduction of new technical and technological tools. The emergence of the concept of data-driven government is inextricably linked with digital transformation. It introduces changes not only in the way management tasks are solved, drives the use of digital tools, but also in the organization of the work of departments and the interaction between citizens and the state. In this context, the phenomenon of digital trust, a new key to the implementation and understanding of data-centric governance, comes to the fore. This article presents an analysis of existing knowledge regarding digital trust, as well as examines barriers and measures for the implementation of data-driven government in Russia. The authors conclude with ways to increase digital trust based on the results of an expert survey. The publication summarizes the existing knowledge about digital trust in the scholarly and practical field and serves as part of a comprehensive study of digital trust.

Keywords: data-driven government, digital trust, digital transformation of public administration, tools for increasing digital trust

Reference for citation: Styrin E. M., Rybushkina Y. A., Sanina A. G. Digital Trust as a Key Factor in Building Data-driven Government // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 13–23. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-13–23

Reference

- [1] Attard J., Orlandi F., Auer S. Data driven governments: Creating value through open government data // *Transactions on Large-Scale Data-and Knowledge-Centered Systems XXVII: Special Issue on Big Data for Complex Urban Systems*. 2016. P. 84–110. URL:

- https://www.researchgate.net/profile/Judie-Attard-2/publication/307624050_Data_Driven_Governments_Creating_Value_Through_Open_Government_Data/links/5b03f59daca2720ba09964ff/Data-Driven-Governments-Creating-Value-Through-Open-Government-Data.pdf (access date: 12.04.2023).
- [2] Liang F., Das V., Kostyuk N., Hussain M. Constructing a data-driven society: China's social credit system as a state surveillance infrastructure // *Policy & Internet*. 2018. Т. 10, № 4. P. 415–453. URL: https://www.researchgate.net/profile/Fan-Liang-9/publication/326817957_Constructing_a_Data-Driven_Society_China's_Social_Credit_System_as_a_State_Surveillance_Infrastructure/links/5c40df14299bf12be3cf63d5/Constructing-a-Data-Driven-Society-Chinas-Social-Credit-System-as-a-State-Surveillance-Infrastructure.pdf (access date: 12.04.2023).
- [3] Matheus R., Janssen M., Maheshwari D. Data science empowering the public: Data-driven dashboards for transparent and accountable decision-making in smart cities // *Government Information Quarterly*. 2020. Vol. 37, № 3. Art. 101284. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.006>.
- [4] Sidorenko E.L., Bartsits I.N., Khisamova Z.I. The Efficiency of Digital Public Administration Assessing: Theoretical and Applied Aspects // *Public Administration Issues*. 2019. № 2. P. 93–114 (in Russian). URL: <https://vgmu.hse.ru/data/2019/06/17/1485071385/Сидоренко,%20Барциц,%20Хисамова%202-2019.pdf> (access date: 12.04.2023).
- [5] UK Digital Strategy URL: <https://www.gov.uk/government/publications/uks-digital-strategy/uk-digital-strategy> (access date: 12.04.2023).
- [6] United Nations Development Programme. Digital Strategy 2022–2025. URL: https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Document_ENG_Interactive.pdf (access date: 12.04.2023).
- [7] OECD. Going digital integrated policy framework // OECD Digit. Econ. Pap. URL: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/dc930adc-en.pdf?expires=1680803750&id=id&accname=guest&checksum=91C5D21A575EB74540A0EE814918C574> (access date: 12.04.2023).
- [8] USAID. Digital Strategy 2020–2024 URL: https://www.usaid.gov/sites/default/files/2022-05/USAID_Digital_Strategy.pdf.pdf (дата обращения: 12.04.2023).
- [9] Moran J. W., Brightman B. K. Leading organizational change // *Career development international*. 2001. Vol. 6, № 2. P. 111–119.
- [10] Mergel I., Edelman N., Haug N. Defining digital transformation: Results from expert interviews. // *Government information quarterly*. 2019. Vol. 36 (4). Art. 101385. DOI: [10.1016/j.giq.2019.06.002](https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002).
- [11] Tangi L., Janssen M., Benedetti M., Noci G. Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors // *International Journal of Information Management*. 2021. Vol. 60. Art. 102356. DOI: [10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356).
- [12] Gorlov K. N., Pen'kov V. F. Generating Confidence Between Business and Government in Conditions of Digitalization of the Russian Economy // *Vlast'*. 2021. № 3. P. 36-47 (in Russian). DOI: [10.31171/vlast.v29i3.8130](https://doi.org/10.31171/vlast.v29i3.8130).
- [13] Chepelyuk S.G. The phenomenon of “digital trust” in the context of digital government in Russia // *RUDN Journal of Political Science*. 2022. Vol. 24 (3). P., 447–459 (in Russian). DOI: [10.22363/2313-1438-2022-24-3-447-459](https://doi.org/10.22363/2313-1438-2022-24-3-447-459).
- [14] Wachter S. Normative challenges of identification in the Internet of Things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR // *Computer law & security review*. 2018. Vol. 34, № 3. P. 436–449. URL: https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:e49c4ea8-fe71-48ac-9f85-13c3e0ede718/download_file?file_format=pdf&safe_filename=Wachter%2B07.02.18.pdf&type_of_work=Journal+article (access date: 12.04.2023).

- [15] World Economic Forum. Earning Digital Trust: Decision-Making for Trustworthy Technologies URL: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Earning_Digital_Trust_2022.pdf (data assess: 12.04.2023).
- [16] Aoki N. An experimental study of public trust in AI chatbots in the public sector. // *Government Information Quarterly*. 2020. Vol. 37, № 4. Art. 101490. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101490>
- [17] Hengstler, M., Enkel, E., Duelli, S. Applied artificial intelligence and trust – The case of autonomous vehicles and medical assistance devices // *Technological Forecasting and Social Change*. 2016. Vol. 105. P. 105–120. DOI: 10.1016/j.techfore.2015.12.014.
- [18] Lee J. D., See K. A. Trust in automation: Designing for appropriate reliance // *Human Factors*. 2004. Vol. 46, № 1. P. 50–80. URL: https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1518/hfes.46.1.50_30392 (access date: 12.04.2023).
- [19] Dmitrieva N.E., Zhulin A.B., Artamonov R.E., Titov E.A. Evaluation of digital readiness of the population of Russia // *To the XXII April International Scientific Conference on the problems of development of economy and society*. 2021. № 17 (in Russian). URL: <https://conf.hse.ru/mirror/pubs/share/464963752.pdf> (access date: 12.04.2023).
- [20] Bibri S. E., Krogstie J. The emerging data-driven Smart City and its innovative applied solutions for sustainability: The cases of London and Barcelona // *Energy Informatics*. 2020. Vol. 3. P. 1–42. DOI: 10.1186/s42162-020-00108-6.
- [21] Tremblay C. A., Mellouli S., Cheilh M., Khechine H. E-government Service Adoption by citizens: A literature Review and a High-Level Model of Influential Factors // *Digital Government: Research and Practice*. 2023 Vol. 4, № 2. P. 1–24. DOI: 10.1145/3580369.
- [22] Macfarlane S. B., AbouZahr C. A. Matter of Trust: Data Quality and Information Integrity // *The Palgrave Handbook of Global Health Data Methods for Policy and Practice*. 2019. P. 427–449. DOI: 10.1057/978-1-137-54984-6_22.
- [23] Pink S., Lanzeni D., Horst H. Data anxieties: Finding trust in everyday digital mess. *Big Data & Society*. 2018. Vol. 5, № 1. Art. 2053951718756685. DOI: 10.1177/2053951718756685.
- [24] Van Donge W., Bharosa N., Janssen M. Data-driven government: Cross-case comparison of data stewardship in data ecosystems // *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, № 2. P. 101642. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101642.
- [25] Rosenbaum S. Data governance and stewardship: designing data stewardship entities and advancing data access // *Health services research*. 2010. Vol. 45, № 5. P. 1442–1455. DOI: 10.1111/j.1475-6773.2010.01140.x.
- [26] Namvar M., Intezari A. Wise data-driven decision-making // *Responsible AI and Analytics for an Ethical and Inclusive Digitized Society: 20th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services and e-Society, I3E 2021, Galway, Ireland, September 1–3, 2021, Proceedings 20*. Springer International Publishing, 2021. P. 109–119. DOI: 10.1007/978-3-030-85447-8_10.
- [27] Mentzas G., Lepenioti K., Bousdekis A., Apostolou D. Data-Driven Collaborative Human-AI Decision Making // *Responsible AI and Analytics for an Ethical and Inclusive Digitized Society: 20th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services and e-Society, I3E 2021, Galway, Ireland, September 1–3, 2021, Proceedings 20*. Springer International Publishing, 2021. P. 120–131. DOI: 10.1007/978-3-030-85447-8_11.

Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия

А. Г. Кузнецов^{1,2}, В. А. Белый²

¹ Северо-Западный институт управления РАНХиГС, ² Университет ИТМО

Alexkuznec98@gmail.com, vladislav@itmo.ru

Аннотация

Статья описывает результаты опроса, посвящённого использованию инструментов электронного управления сотрудниками органов власти. Было выявлено повышение доверия населения к органам власти через интернет, а также проведена оценка инструментов электронного управления, которая показала как негативные, так и позитивные тенденции их внедрения.

Определен дальнейший вектор исследований по доверию населения к электронным сервисам и услугам — одному из важнейших параметров, влияющих на эффективность использования электронного управления.

Ключевые слова: электронное управление, доверие, экосистема городских сервисов и услуг, органы власти, цифровая экономика, управление данными

Библиографическая ссылка: Кузнецов А. Г., Белый В. А. Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 24–33. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-24–33

1. Введение

Растущее использование технологий цифрового правительства меняет характер взаимодействия власти и граждан. Крупные российские города, в том числе и Санкт-Петербург, стараются применять и внедрять новые механизмы электронного управления, ориентированные на интегрированную и устойчивую модель развития городской среды. Данный подход позволяет эффективно и действенно интегрировать услуги со стороны государственных органов власти как для граждан, так и для бизнеса. Возникают новые государственные цифровые сервисы и услуги, позволяющие быстро и эффективно решать различные проблемы в жизни граждан. Необходимо отметить, что в Санкт-Петербурге разработана и в настоящее время внедряется новая модель предоставления услуг горожанам в цифровом виде - экосистема городских сервисов (ЭГС), включающая в себя мобильные приложения, цифровые сервисы от государственных и сторонних разработчиков, а также приложения и чат-боты в соцсетях и мессенджерах.

Немаловажным вопросом во взаимодействии государства и граждан занимает доверие к электронному управлению, которое имеет жизненно важное значение для эффективного принятия и использования электронных государственных услуг. Граждане должны быть уверены, что система электронного управления в лице органов власти предложит необходимые услуги и что запрошенная услуга будет оказана. Применение механизмов электронного управления должно быть эффективным с точки зрения времени и затрат для пользователя в достаточной степени по сравнению с традиционными каналами государственных услуг. Однако использование информационных и коммуникационных

технологий имеет не только преимущества, но и создаёт определенные проблемы, с которыми сталкиваются граждане. Успех усилий по цифровизации в значительной степени зависит от того, насколько широко граждане используют возможности цифровых сервисов и услуг и то, какие условия органы власти создают для применения электронного управления.

Статья представляет результаты анализа данных опроса об электронных сервисах взаимодействия граждан и власти, проведенного в 2022 г. в Санкт-Петербурге. В следующем разделе обозначены исходные теоретические положения, в разделе «методология» представлена информация о выборке и специфике исследования. В третьем разделе приведены результаты опроса в контексте темы настоящей статьи. В заключении представлены выводы и направления дальнейшей работы.

2. Теоретический обзор

Электронное управление определяется как «комплекс процессов, методов и инструментов, обеспечивавших, за счёт применения цифровых технологий, взаимодействие органов и структур власти, с одной стороны, бизнеса и гражданского общества, с другой, с целью удовлетворения общественных потребностей и выработки социально значимых решений» [1].

Существуют различные инструменты электронного участия, которые органы власти используют для взаимодействия с гражданами: электронная система сбора обратной связи, проведение общественных онлайн-слушаний, возможность граждан подать коллективную электронную петицию [2]. Однако использование этих средств гражданами может быть эффективным только в том случае, если они доверяют чиновникам. Доверие является важным фактором использования инструментов электронного управления и, как следствие, влияет на участие граждан в процессах принятия решений [3].

Тем самым электронное управление обеспечивает определенный уровень прозрачности и предлагает хорошие возможности для инновационных способов предоставления государственных услуг. Однако, ряд пользователей по-прежнему с недоверием относятся к использованию информационных технологий органами власти.

Доверие к электронному управлению представляет собой уверенность граждан в действиях правительства, в которой граждане верят в то, что государственные институты действуют в интересах общества и его составляющих [4]. Исследователи К. Толберт (C. Tolbert) и К. Моссбергер (K. Mossberger) выяснили, что более высокий уровень доверия к электронному управлению коррелирует с более широким использованием цифровых сервисов и услуг [5]. В то же время те, кто удовлетворён такими услугами, больше доверяют органам власти. Взаимодействие через цифровые сервисы или сайты может быть особенно важным для повышения доверия между гражданами и органами власти, поскольку увеличивают возможности участия граждан в процессе принятия тех или иных управленческих решений. Кроме того, выделяется такой фактор, влияющий на доверие населения, как «высокий уровень проникновения Интернета среди жителей города», который является важной предпосылкой для установления доверия к новым технологиям [6].

Исследователи М. Хорст (M. Horst), М. Кутшрер (M. Kutschreuter) и Дж. Гуттелинг (J. Gutteling) считают, что доверие к услугам электронного правительства является определяющим фактором воспринимаемой полезности услуг электронного правительства [7]. Граждане должны быть уверены, что система электронного управления и входящие в него цифровые услуги и сервисы позволят им решить какой-то проблемный вопрос. Чтобы вызывать доверие, сервис должен восприниматься как полезный и простой в использовании, а также эффективным с точки зрения времени и затрат для пользователя в достаточной степени по сравнению с традиционными каналами государственных услуг [8].

Исследователи А. Беланжер (A. Belanger) и Д. Картер (L. Carter) обнаружили, что, если граждане считают электронное управление прозрачным и открытым к населению, то они с

большей вероятностью повторно воспользуются веб-сайтом, порекомендуют его и выразят большее доверие к государственному органу [9].

Необходимо также отметить, что для использования услуг электронного управления доверие к органам власти может быть более важным, чем доверие к технологиям, учитывая разрыв между более высоким уровнем доверия к технологиям и более низким уровнем доверия к правительству. А. Суини (A. Sweeney) обнаружил, что в целом граждане с большей готовностью доверяют функциональным аспектам услуг электронного правительства — технологиям — но не готовы доверять самому правительству, фактическому поставщику услуг [10]. В свою очередь, в исследовании Л. Видясовой, Е. Видясова, Я. Тенсиной отмечается, что важным критерием повышения доверия является «получение ощутимой пользы от использования новых технологий, как, например, сокращение времени и сбора документов для получения электронных услуг, либо устранённые проблемы в благоустройстве после обращения через городские порталы и т. д. [11].

Наконец, в контексте исследования доверия к электронному управлению важно отметить управление данными, которыми располагают органы власти. Важность состоит в доверии граждан к тому, чтобы собранные и сохранённые данные были эффективно защищены от потенциальных угроз. Принимая во внимание ценность и значимость типа данных, хранящихся в системе электронного управления, доверие к хранимым данным может быть важным аспектом доверия к органам власти [12]. Такое доверие включает в себя обеспечение конфиденциальности данных и устранение риска того, что данные могут быть доступны, раскрыты, изменены и использованы неуполномоченными сторонами и в целях, отличных от тех, для которых они были собраны. Угрозы могут исходить от организаций, которые являются внешними по отношению к правительственной организации, хранящей данные, а также от государственных служащих, которые являются злонамеренными пользователями данных. Доверие к хранимым данным зависит не только от технологий, но и от политик, определяющих контроль доступа к данным и их использование [13].

Большие данные позволяют органам власти постоянно собирать огромные массивы данных о повседневной деятельности, взаимодействиях и транзакциях граждан — данные, которые затем можно добывать, анализировать и использовать в качестве информации для формирования услуг — и в то же время поощрение граждан к тому, чтобы они стали ответственными участниками совместного производства и предоставления этих цифровых услуг» [14]. Доверие к измерениям хранимых данных можно обеспечить с помощью таких механизмов, как аутентификация и истечение срока действия на основе пароля, аутентификации на основе сертификатов, смарт-карт, биометрических устройств, а также путём определения и применения политик безопасности и конфиденциальности. Для таких механизмов может потребоваться вспомогательная инфраструктура, включая центр сертификации или специальное оборудование, такое как устройства чтения смарт-карт [15]. Некоторые из этих механизмов могут в совокупности обеспечивать доверие к хранимым данным и могут быть объединены для создания интегрированного решения.

Управление данными в контексте развития цифровых платформ занимает важную роль при формировании цифровой экономики и, в частности, внедрения цифровых экосистем. Основным побудительным мотивом данных платформ является желание «выстроить прямое взаимодействие с гражданами с целью формирования политической лояльности и укрепления доверия к власти» [16].

Обоснование необходимости цифрового государственного управления строится вокруг ряда проблем, которые необходимо учитывать. Прежде всего это отсутствие доверия к государственным институтам, выраженное в отсутствии подотчётности и контроля граждан над государственным управлением. Ожидается, что концепция «государство как платформа» снизит коррупцию, ошибки и тяжёлое административное бремя [17].

3. Методы исследования

Исследование проведено Центром технологий электронного правительства ИТМО, в котором приняли участие 417 сотрудников ИОГВ. Исследование проведено методом онлайн-анкетирования в ноябре-декабре 2022 г. по репрезентативной выборке (уровень надёжности — 95,4%, ошибка выборки не превышает 5%). Методологическая основа исследования базируется на оценке форматов электронного взаимодействия власти и населения [18]. Распространение анкет проводилось путём официальной рассылки писем в ИОГВ Санкт-Петербурга. Ссылка на анкеты была размещена на ресурсе Anketolog.ru, сбор анкет осуществлялся также на этом ресурсе.

Охват исследования составил 43 ИОГВ Санкт-Петербурга. Выборка воспроизводит структуру генеральной совокупности по соотношению руководителей высшего звена и их заместителей, начальников управлений, отделов и секторов ИОГВ к сотрудникам, не занимающих руководящие должности. Среди опрошенных 26,9% составили руководители разных уровней, и 73,1% — сотрудники не руководящих должностей. Среди них 43% мужчины и 56% женщины.

Возрастная структура опрошенных была следующей: 18–25 лет — 7%, 26–35 лет — 29%, 36–45 лет — 37%, 46–55 лет — 21%, 56–64 лет — 5%, 65 и старше лет — 1%.

Респонденты самостоятельно заполняли электронную анкету. После завершения опроса была проведена проверка соблюдения позиций выборки, затем получен текстовый отчёт и база данных в формате MS Excel. С помощью Excel проведены простые распределения и проведена визуализация данных, более сложные вычисления (анализ таблиц сопряжённости) осуществлялись с помощью программы SPSS.

В анкете опроса были вопросы по оценке использования различных инструментов электронного управления, мнениях относительно готовности и желания горожан пользоваться такими механизмами, предпочтительности различных каналов электронного управления. Отдельный блок вопросов был связан с оценкой компетенций сотрудников ИОГВ в сфере информационных технологий.

Анкета исследования была составлена с использованием шкалы Лайкерта. В ходе опроса респондентам было предложено оценить степень своего согласия (или несогласия) с некоторыми утверждениями. В ходе дальнейшего анализа оценки «4» (скорее согласен) и «5» (полностью согласен) будем считать положительными, «2» (скорее не согласен) и «1» (полностью не согласен) — отрицательными, а отметку 3 — нейтральной.

4. Результаты

По данным опроса, абсолютное большинство сотрудников ИОГВ позитивно оценивают текущее использование инструментов электронного управления (ЭУ). 72% респондентов отмечают, что благодаря инструментам ЭУ улучшилось информирование граждан о деятельности органов власти, 81% отметили оперативное выявление мнения граждан по интересующим органы власти вопросам, 55% выразили мнение об улучшении эффективности органов власти за счёт улучшения взаимодействия различных ведомств, а 47% отметили позитивные эффекты благодаря более грамотному и чёткому распределению ответственности между ведомствами (распределение зон ответственности)

Однако, важно сравнить и интерпретировать данные показатели с теми, что проводились в похожих исследованиях, посвящённых электронному управлению. Так, показатель эффективности взаимодействия ведомств составил 74% (по сравнению с 55% в текущем), в то время как грамотное распределение ответственности между ведомствами составило 64% (по сравнению с 47% в текущем) [18]. Данное значительное снижение показателей говорит о возможной проблеме, которая возникает в отношении использования инструментов ЭУ различными ведомствами при взаимодействии друг с другом.

Опрос показал (см. табл. 1), что инструменты ЭУ повышают доверие граждан к органам власти, что подтвердили более половины опрошенных (60%). Данный показатель

увеличился на 5%, что говорит об успешной практике внедрения цифровых инструментов, работающих на благо горожан [18]. Так, оперативное выявление мнений граждан по текущим вопросам позволяет органам власти быстрее реагировать на запрос, исходящий от общества. Чиновники солидарны в высоких оценках возможностей инструментов электронного управления для получения оперативного среза мнений граждан. 56 % опрошенных отметили, что электронные сервисы и услуги повышают эффективность принимаемых решений за счёт учёта мнения граждан. При этом респонденты достаточно сдержанно оценивают издержки, связанные с возможным усложнением процесса межведомственного взаимодействия, а также возможности временных проволочек при принятии решений.

Таблица 1. Степень согласия с утверждениями о влиянии инструментов ЭУ на процессы работы ИОГВ

| В своём текущем состоянии инструменты электронного управления (ЭУ) | Степень согласия * | | | | |
|---|--------------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Позволяют быстрее и лучше информировать граждан о деятельности органов власти | 1,9 | 5 | 20,9 | 28,5 | 43,6 |
| Позволяют более оперативно выявлять мнение граждан по интересующим органы власти вопросам | 2,2 | 2,2 | 14,1 | 32,4 | 49,2 |
| Повышают эффективность органов власти за счёт улучшения взаимодействия различных ведомств | 4,1 | 9,8 | 30,9 | 31,2 | 24 |
| Повышают эффективность органов власти за счёт более грамотного и чёткого распределения ответственности между различными ведомствами | 4,3 | 11 | 36,9 | 25,9 | 21,8 |
| Повышают эффективность принимаемых решений за счёт учёта мнения граждан | 4,1 | 6,7 | 31,9 | 29,7 | 27,6 |
| Повышают нагрузку на государственных служащих и органы власти | 2,9 | 3,6 | 23,5 | 29,5 | 40,5 |
| Повышают доверие граждан к органам власти | 4,1 | 8,9 | 26,9 | 30,2 | 30 |
| Повышают удовлетворённость граждан принимаемыми органами власти решениями | 10,6 | 18,2 | 28,5 | 23,3 | 19,4 |
| Увеличивают временные и административные издержки при принятии решений | 23,3 | 26,4 | 30,9 | 11,5 | 7,9 |
| Усложняют процессы межведомственного взаимодействия | 32,9 | 28,1 | 23,7 | 9,5 | 6 |

Примечание: * Степень согласия фиксируется от 1 до 5, где 1 – совершенно не согласен, 5 – полностью согласен (в табл. 1 и последующих).

Отдельный блок вопросов был посвящён оценке опрошенными утверждений, связанных с параметрами населения, которое использует инструменты ЭУ (табл. 2). По мнению большинства респондентов (57%), граждане, использующие инструменты ЭУ, обладают нужными знаниями и знают о ключевых проблемах, возникающих в их муниципалитетах. Стоит подчеркнуть, что этот показатель вырос на 16% по сравнению с прошлым годом, что может свидетельствовать о более широком использовании гражданами цифровых сервисов и услуг [18].

Больше трети опрошенных (35%) считают, что население обладает знаниями о структуре органов власти и их деятельности, а также то, что граждане в большей степени заинтересованы решать свои личные проблемы посредством электронных площадок, нежели общегородские. Также 43% респондентов отмечают, что граждане, использующие

инструменты электронного управления, настроены изначально негативно по отношению к органам власти и не стремятся к конструктивному диалогу с органами власти. По сравнению с предыдущим исследованием данный показатель увеличился на 11%, что отражает негативную тенденцию и формирует определенное недоверие со стороны граждан к обращению в органы власти [18].

Таблица 2. Степень согласия с утверждениями об использовании инструментов ЭУ гражданами

| Граждане, использующие инструменты ЭУ, в большинстве своём | Степень согласия * | | | | |
|--|--------------------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Пытаются решать свои личные проблемы, нежели решить общие проблемы муниципалитета (региона) | 12,7 | 19,9 | 32,4 | 21,6 | 13,4 |
| Нацелены на конструктивный диалог с органами власти | 8,6 | 18,7 | 32,9 | 24,5 | 15,3 |
| Предлагают полезные идеи по улучшению ситуации в муниципалитете (регионе) | 6,5 | 12,7 | 38,1 | 24,9 | 17,7 |
| Обладают необходимыми знаниями о текущей ситуации и ключевых проблемах муниципалитета (региона) | 4,8 | 9,4 | 28,5 | 28,7 | 28,5 |
| Обладают необходимыми знаниями о структуре органов власти в муниципалитете (регионе) и их деятельности | 9,6 | 16,5 | 37,6 | 21,3 | 14,6 |
| Настроены изначально негативно по отношению к органам власти | 5,5 | 16,5 | 34,5 | 30,2 | 13,2 |

Также в исследовании респондентам было предложено установить в порядке приоритетности наиболее предпочтительные каналы взаимодействия граждан и органов власти, то есть проранжировать предложенные каналы (табл. 3).

Таблица 3. Степень согласия с утверждениями о предпочтительности инструментов ЭУ

| Какие инструменты ЭУ, на Ваш взгляд, являются наиболее предпочтительным каналом взаимодействия граждан и власти? | Степень приоритетности * | | | | | | | | |
|--|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Порталы решения городских проблем | 24 | 17 | 11 | 12 | 11 | 8 | 7 | 5 | 3 |
| Открытый бюджет | 17 | 25 | 16 | 12 | 10 | 9 | 6 | 2 | 2 |
| Экосистема цифровых сервисов | 31 | 21 | 23 | 13 | 6 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Электронные петиции | 4 | 7 | 12 | 27 | 16 | 15 | 9 | 6 | 3 |
| Электронные голосования, опросы | 6 | 9 | 12 | 16 | 29 | 15 | 8 | 2 | 2 |
| Порталы краудсорсинга | 0 | 2 | 1 | 1 | 7 | 27 | 25 | 21 | 16 |
| Порталы инициативного бюджетирования | 0 | 2 | 3 | 4 | 5 | 10 | 32 | 25 | 19 |
| Страница ОГВ в соц. сетях | 12 | 15 | 13 | 9 | 6 | 5 | 4 | 25 | 11 |
| Специализированные онлайн-формы и дискуссионные площадки | 4 | 3 | 7 | 5 | 10 | 7 | 8 | 13 | 43 |

Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия граждан и власти представители власти назвали порталы для сообщения о проблемах в городе и экосистему городских цифровых сервисов. Нет единого мнения среди представителей ИОГВ относительно предпочтительности социальных сетей. Наименее предпочтительными выбраны специализированные онлайн-формы, порталы инициативного бюджетирования и страницы органов власти в социальных сетях.

5. Заключение и направления дальнейших исследований

Исследование электронного управления и доверия населения к нему является особенно важным и актуальным в контексте реализации государственной программы «Цифровая экономика Российской Федерации, которая строится на обеспечении взаимодействия принадлежащих им информационно-технологических платформ, цифровых интернет-сервисов и интегрированных аналитических систем, информационных систем государственной власти и граждан РФ [19]. Анализ данного взаимодействия граждан и власти (на примере городских сервисов и услуг) будет продолжен в следующих исследованиях.

По нашему мнению, в текущих условиях развития сервисов, одним из важнейших параметров, влияющим на эффективность их использования, является доверие населения к сервисам в целом. На финальном этапе подготовке статьи происходило обсуждение законопроекта, который может быть обозначен как крупнейшая цифровизация воинского учёта в России.

В результате принятия указанного документа в кратчайшие сроки были изменены законодательные условия направления повесток с использованием цифровых сервисов и соответствующих цифровых документов. Исключительно быстрое принятие закона Государственной Думой в условиях негативной реакции населения вызывает определённое недоверие к цифровым форматам указанного процесса, реализуемого с помощью государственных услуг.

Использование сервисов государственных услуг для обеспечения контроля за призывниками и ведением воинского учёта может негативно отразиться на всей экосистеме сервисов, поскольку «риски» для граждан будут очевидны, а преимущества непонятны. Оценить влияние обозначенного процесса в количественных показателях без доступа к данным государственных сервисов или дополнительных исследований невозможно, однако реакция пользователей в сети свидетельствует о тренде на удаление пользователями мужского пола аккаунтов из-за нововведений.

Данный аспект требует проведения отдельного исследования мужского населения (в возрасте от 17 до 50 лет — от постановки на воинский учёт до снятия с него по наиболее массовым званиям) и женщин, которые по профессии могут быть призваны в армию.

Представленные данные о сохраняющейся достаточно низкой оценке осведомлённости граждан о действиях органов власти и о высоком уровне оценки обеспечения реализации собственных интересов граждан не должны рассматриваться как негативные сигналы для эффективности процессов цифрового взаимодействия.

Направленная работа по осведомлению граждан, в первую очередь, должна осуществляться муниципальной властью, работающей с населением на местах. Инструменты взаимодействия должны обеспечивать чёткие сценарии обращений в случае решения типовых проблем и задач населения. Также заинтересованность граждан в использовании услуг электронного управления повышает их социальное обеспечение, что ведёт к росту их благополучия в целом. Именно это может рассматриваться как косвенный показатель доверия граждан к электронной системе, поскольку обращение к ней сигнализирует о предположении пользователей, что интересы будут удовлетворены положительно именно с помощью электронного взаимодействия.

Таким образом, с одной стороны, инструменты электронного управления позволяют оперативно выявлять мнение граждан по различным вопросам и вносить современные изменения в различные процессы управленческих решений. С другой стороны, доверие граждан к электронным системам может быть ослаблено, если органы власти используют их как средство реализации собственных интересов, которые негативно отражаются на гражданах. Именно поэтому важно найти баланс в инструментах электронного управления, которые бы служили как обществу, так и государству.

Исследование выполнено при поддержке гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда, грант № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

Литература

- [1] Чугунов А. В. Взаимодействие власти и граждан в институциональной среде электронного участия // *Власть*. 2017. Т. 25, № 10. С. 59–66.
- [2] Waller L. There is an app for that too: Citizen-centric approach to combating corruption in the digital age through the use of ICTs. Demirhan K. et al. (Eds.), *Political scandal, corruption, and legitimacy in the age of social media*. 2017. P. 76–100. DOI: 10.4018/978-1-5225-2019-1.ch00.
- [3] Agbabiaka O. The Public Value Creation of eGovernment: An Empirical Study from Citizen Perspective // *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2018. P. 143-153.
- [4] Kim S., Lee J. E-participation, transparency, and trust in local government // *Public administrative review*. 2012. Vol. 72 (6). P. 819–828.
- [5] Tolbert C. J, Mossberger K. The effects of e-government on trust and confidence in government // *Public administrative review*. 2006. Vol. 6 (3). P. 354–369.
- [6] Видясова Л. А., Тензина Я. Д. Исследование доверия жителей Санкт-Петербурга к использованию информационных технологий для взаимодействия с органами власти // *International journal of open information technologies*. 2020. Т. 8. № 1. С. 42–46.
- [7] Horst M., Kuttschreuter M. and Gutteling J. M. Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of e-Government Services in the Netherlands // *Computers in Human Behavior*. 2007. Vol. 23. P. 1838-1852.
- [8] McBride K., Misnikov Y., Draheim D. Discussing The Foundations for Interpretivist Digital Government Research // Yannis C. et al. *Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation Concepts, Approaches and Challenges*. 2022. P.121-147. DOI: 10.31219/osf.io/k53a8.
- [9] Belanger A., Carter L. Trust and risk in e-government adoption // *Journal of Strategic Information Systems*. 2008. Vol.17 (2). P. 165–176.
- [10] Sweeney A. Electronic government-citizen relationships exploring citizen perspectives // *Journal of Information Technology and Politics*. 2007. Vol. 4 (2). P. 101–116.
- [11] Видясова Л. А., Видясов Е. Ю., Тензина Я. Д. Исследование социального доверия информационным технологиям при предоставлении электронных государственных услуг и использовании порталов электронного участия (кейс Санкт-Петербурга) // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2019. № 5. С. 43–57. DOI: 10.14515/monitoring.2019.5.03.
- [12] 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). DOI: 10.1016/j.giq.2021.101627.
- [13] Петров М., Буров В., Шклярчук М., Шаров А. *Государство как платформа: (кибер)государство для цифровой экономики. Цифровая трансформация*. М.: Центр стратегических разработок, 2018.
- [14] Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods, and practice // *Government Information Quarterly*. 2007. Vol. 24 (2). P. 243–256.
- [15] Li W. The Role of Trust and Risk in Citizens. E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model // *Sustainability*. 2021. P. 1–17. DOI: 10.3390/su13147671.
- [16] Чугунов А.В. К вопросу о возможностях применения цифровых платформ в государственном управлении // *Информационные ресурсы России*. 2021. №5. С. 2–6.

- [17] O'Reilly T. Government as a Platform // *Opening Government: Transparency and Engagement in the Information Age*. 2010. Vol. 6 (1). P. 37–44.
- [18] Белый В. А., Видясова Л. А., Чугунов А. В. Электронная среда взаимодействия власти и граждан в современном мегаполисе // *Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология*. 2022. Т.15, №2. С. 105–122.
- [19] Цифровая экономика Российской Федерации. URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 05.05.2023)

The Use of E-Government Tools by Government Employees: Issues of Trust

Aleksei G. Kuznetsov ^{1,2}, Vladislav A. Belyi ²

¹ North-West Institute of Management RANEPА, ² ITMO University

The article describes the results of a survey on the use of e-government tools by government employees. An increase in public confidence in the authorities through the Internet was revealed, and an assessment of e-government tools was carried out, which showed both negative and positive trends in their implementation.

A further vector of research has been determined on the public's trust in electronic services and services – one of the most important parameters that affect the effectiveness of the use of electronic governance.

Keywords: e-governance, trust, ecosystem of urban services and services, authorities, digital economy, data management

Reference for citation: Kuznetsov A. G., Belyi V. A. The Use of E-Government Tools by Government Employees: Issues of Trust // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 24–33. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-24-33

Reference

- [1] Chugunov A. V. Interaction between authorities and citizens in the institutional environment of electronic participation // *Power*. 2017. Vol. 25 (10). P. 59–66. (In Russian)
- [2] Waller L. There is an app for that too: Citizen-centric approach to combating corruption in the digital age through the use of ICTs. Demirhan K. et al. (Eds.), *Political scandal, corruption, and legitimacy in the age of social media*. 2017. P. 76–100. DOI: 10.4018/978-1-5225-2019-1.ch00.
- [3] Agbabiaka O. The Public Value Creation of eGovernment: An Empirical Study from Citizen Perspective // *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. 2018. P. 143–153.
- [4] Kim S., Lee J. E-participation, transparency, and trust in local government // *Public administrative review*. 2012. Vol. 72 (6). P. 819-828.
- [5] Tolbert C. J, Mossberger K. The effects of e-government on trust and confidence in government // *Public administrative review*. 2006. Vol. 6 (3). P. 354–369.
- [6] Vidyasova L. A., Tensina Ya. D. A study of the trust of St. Petersburg residents in the use of information technologies for interaction with authorities // *International journal of open information technologies*. 2020. Vol. 8, № 1. P. 42–46. (In Russian)
- [7] Horst M., Kuttschreuter M. and Gutteling J. M. Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of e-Government Services in the Netherlands // *Computers in Human Behavior*. 2007. Vol.23. P. 1838–1852.

- [8] McBride K., Misnikov Y., Draheim D. Discussing The Foundations for Interpretivist Digital Government Research // Yannis C. et al. Scientific Foundations of Digital Governance and Transformation Concepts, Approaches and Challenges. 2022. P. 121–147. DOI: 10.31219/osf.io/k53a8.
- [9] Belanger A., Carter L. Trust and risk in e-government adoption // Journal of Strategic Information Systems. 2008. Vol.17 (2). P. 165–176.
- [10] Sweeney A. Electronic government-citizen relationships exploring citizen perspectives // Journal of Information Technology and Politics. 2007. Vol. 4 (2). P. 101–116.
- [11] Vidyasova L. A., Vidyasov E. Yu., Tensina Ya. D. A study of social trust in information technologies in the provision of electronic public services and the use of e-participation portals (the case of St. Petersburg) // Monitoring. 2019. № 5. P. 43–57. (In Russian)
- [12] 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. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101627.
- [13] Petrov M., Burov V., Shklyaruk M., Sharov A. The state as a platform: (cyber)state for the digital economy. Digital transformation. M.: Center for Strategic Research, 2018. (In Russian)
- [14] Heeks R. Bailur S. Analyzing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods, and practice // Government Information Quarterly. 2007. Vol. 24 (2). P. 243-256.
- [15] Li W. The Role of Trust and Risk in Citizens. E-Government Services Adoption: A Perspective of the Extended UTAUT Model // Sustainability. 2021. P.1–17. DOI: 10.3390/su13147671.
- [16] Chugunov A. V. On the question of the possibilities of using digital platforms in public administration // Information resources of Russia. 2021. № 5. P. 2–6. (In Russian)
- [17] O'Reilly T. Government as a Platform // Opening Government: Transparency and Engagement in the Information Age. 2010. Vol. 6 (1). P. 37–44.
- [18] Bely V. A., Vidyasova L. A., Chugunov A. V. Electronic environment of interaction between authorities and citizens in a modern metropolis // Bulletin of St. Petersburg University. Sociology. 2022. T.15. № 2. P. 105–122. (In Russian)
- [19] Digital economy of the Russian Federation. URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (data assess: 05.05.2023). (In Russian)

Мониторинг каналов электронного участия в Российской Федерации: результаты исследований 2020–2023 гг.

Г. О. Панфилов, О. И. Волкова, А. В. Чугунов

Университет ИТМО

panfilowgeorg@gmail.com, o.volkova@itmo.ru, chugunov@itmo.ru

Аннотация

Процессы институционализации электронного взаимодействия граждан и власти в современном российском обществе в настоящее время характеризуются усилением централизации. Период, в который основную роль в создании каналов электронного участия играли региональные и муниципальные власти, сменился внедрением в регионах федеральных решений и цифровых платформ. В связи с этим, актуально изучение специфики процессов институционализации электронного участия на уровне субъектов РФ и муниципалитетов, для формирования понимания, как власти на местах реагируют на проводимую политику централизации, какие решения принимаются в отношении уже существующих электронных ресурсов, оказавшихся в ситуации дублирования, и какие модели построения обратной связи с гражданами в результате выстраиваются. В статье представлены результаты четвёртого этапа ежегодного мониторинга каналов электронного участия в Российской Федерации, проведённого в январе-феврале 2023 г. Сопоставление полученных данных с результатами мониторинга за предыдущие периоды показало, что критического сокращения инициативных каналов не произошло. В результате предлагается классификация основных институциональных моделей построения обратной связи с гражданами на уровне регионов/муниципалитетов в условиях внедрения Платформы обратной связи (ПОС) и делаются выводы о перспективах дальнейшего развития электронного участия в России.

Ключевые слова: электронное участие, обратная связь граждан, электронное правительство, электронные ресурсы, порталы, мониторинг, Платформа обратной связи, Портал госуслуг

Библиографическая ссылка: Панфилов Г. О., Волкова О. И., Чугунов А. В. Мониторинг каналов электронного участия в Российской Федерации: результаты исследований 2020–2023 гг. // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 34-46. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-34-46

1. Введение

Процессы институционализации электронных каналов взаимодействия граждан и власти в современном российском обществе сегодня характеризуются усилением роли в этих вопросах федерального центра принятия решений по отношению к властям регионального и местного уровня. Исследователями отмечается, что важную роль в этом играют не функциональные возможности информационных технологий как таковые, а использование технологий с целью становления определенной политической системы в государстве [1].

На сегодняшний день можно выделить три основных этапа внедрения и развития технологий электронного участия в Российской Федерации: инициативно-общественный, инициативно-региональный и централизованно-федеральный [2]. Этапы были выделены по принципу выявления преобладающих политических акторов и фокуса их активности. Так, например, централизованно-федеральный этап характеризуется наличием и общественной, и региональной, и федеральной активностей, но ведущая роль в инициировании проектов электронного участия всё же принадлежит федеральным органам власти.

Первый этап — инициативно-общественный (2010–2012 гг.) характеризовался повышенной активностью общественных организаций и гражданских активистов в вопросах применения электронных ресурсов для сбора обратной связи от граждан. Были созданы первые каналы электронного участия, организованные по инициативе общественных активистов. На общероссийском уровне появились онлайн-проекты «РосЯма», «Сердитый гражданин», в регионах также реализовывались гражданские проекты, способствовавшие облегчению процесса подачи обращений в органы государственной власти. В качестве примера проекта можно привести портал «Красивый Петербург» и одноименную группу в социальной сети «ВКонтакте», созданные с целью решения проблем городской среды. Некоторые органы власти также выступали с инициативой развития каналов электронного участия и оказывали содействие общественным организациям в этих вопросах.

Второй этап — инициативно-региональный (2012–2020 гг.) характеризовался значительным повышением активности участия региональных органов власти и органов местного самоуправления в создании электронных сервисов общественных обсуждений и участия в принятии значимых решений, а также контроля за деятельностью власти. Например, в Санкт-Петербурге по инициативе Губернатора и Правительства города параллельно с существующим общественным ресурсом «Красивый Петербург» был создан региональный портал «Наш Санкт-Петербург», обеспечивающий возможность подачи сообщений о проблемах в органы власти напрямую и впоследствии занявший место основного городского канала коммуникации с органами власти. Двумя крупными проектами в Москве стали порталы «Наш город Москва» (сообщения о проблемах) и «Активный гражданин» (электронные голосования за проекты правительства города).

По результатам первого этапа мониторинга в рамках настоящего исследования, проведённого в 2020 году и совпадающего с окончанием инициативно-регионального этапа, было выявлено 353 канала электронного участия, созданных органами власти субъектов РФ и городов-столиц регионов [3]. Из выявленных каналов 215 носили просветительно-информативный характер, например, ресурсы типа «Открытый бюджет», а 138 подразумевали непосредственное инициирование участия со стороны граждан (например, сообщения о проблемах, электронные инициативы, краудсорсинг).

Третий этап — централизованно-федеральный (с 2020 г. по настоящее время) ознаменовался принятием в 2020 г. ряда федеральных нормативно-правовых актов, подразумевающих институциональную реконфигурацию органов власти и организаций, участвующих в организации и курировании процессов электронного участия граждан в России. Прежде всего к указываемым нормативно-правовым актам следует отнести Перечень поручений Президента РФ от 1 марта 2020 г., подписанный по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления [4]. Поручения предполагали создание Платформы обратной связи (ПОС) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), включающий в себя такие виды участия граждан как сообщения о проблемах, опросы, голосования и общественные обсуждения. Также Поручения включили в себя создание в каждом регионе Центров управления регионом (ЦУР), функционирующих в рамках федеральной АНО «Диалог Регионы» и курирующих межведомственное взаимодействие с целью оперативного решения проблем населения, в том числе получаемых через ПОС и из комментариев в социальных сетях, обрабатываемых системой «Инцидент-менеджмент». К декабрю 2020 года ЦУР были созданы в 83 субъектах РФ.

Не менее важным нововведением в законодательство стало принятие 14 июля 2022 года Федерального закона №270-ФЗ [5], вводящего обязанность органов власти создание и использование официальных страниц в социальных сетях для размещения актуальной информации о своей деятельности. Таким образом, законодательно был закреплён ещё один канал электронного участия информативного типа — госпаблики. Помимо обозначенных выше каналов электронного участия, в централизованно-федеральный этап было создано ещё несколько федеральных каналов электронного участия. Например, Портал «Комфортная городская среда» Министра России, созданный в рамках Нацпроекта «Жилье и городская среда», предполагающий возможность проведения электронных голосований за выбор территорий и проектов для благоустройства, и электронный ресурс НИФИ Минфина России, включающий в себя канал по сбору гражданских инициатив по вопросам решения проблем местного значения.

Таким образом, ключевым трендом в сфере цифровизации взаимодействия граждан и государства последних лет стала централизация. После осуществления реконфигурации институтов, задействованных в процессе построения электронного участия в пользу федеральных структур, прежде всего Минцифры РФ, а также создании централизованных каналов обратной связи [6] и ответственных региональных проектных офисов в лице ЦУР, процесс получения органами власти обратной связи от граждан, стал более системно контролироваться федеральной властью. Прежде всего, контроль осуществляется путем сбора данных об итогах работы региональных органов власти с каналами электронного участия, составления рейтингов регионов и реагирования на деятельность ответственных структур «отстающих» регионов. А именно, на сегодняшний день Минцифры России на регулярной основе составляются рейтинг цифровой зрелости регионов [7] и рейтинг руководителей цифровой трансформации [8]. Также формируется рейтинг демонстрирующий, насколько результативно органы государственной власти используют социальные сети в своей деятельности [9]. Успешность внедрения Платформы обратной связи в регионах России фиксируется при помощи отдельного рейтинга [10].

Изменения, связанные с внедрением централизованных каналов обратной связи 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. А именно, на базе ПОС был реализован канал подачи сообщений о проблемах и проведения общественных голосований, которые на момент внедрения уже были реализованы во многих регионах и муниципалитетах.

2. Результаты мониторинга региональных и муниципальных каналов электронного участия

С целью углублённого изучения институционализации электронного участия в регионах под воздействием процессов централизации был проведён мониторинг каналов электронного участия на уровне субъектов РФ и муниципалитетов по методике, разработанной авторами исследования в 2019 г. 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 [11; 12; 13]. По аналогии с тремя предыдущими этапами исследования, оценка производилась в первые два месяца календарного года (январь-февраль), таким образом, полученные данные отображают состояние каналов электронного участия по состоянию на начало года. Оценке подлежали каналы электронного участия, созданные органами власти субъектов РФ и органами местного самоуправления городов-столиц регионов – легитимные каналы, входящие в официальную

систему обратной связи регионов / городских муниципальных образований и относящиеся к следующим шести типам:

- сообщения о проблемах;
- электронные инициативы;
- электронные голосования;
- краудсорсинг;
- инициативное бюджетирование;
- открытый бюджет.

Актуальными считались каналы, информация на которых обновлялась модераторами в течение одного года.

Рассмотрим детально результаты мониторинга за последние четыре года в динамике. Общее количество рассматриваемых каналов регионального и муниципального уровней в период с 2020 по 2023 г. менялось следующим образом (рис. 1).

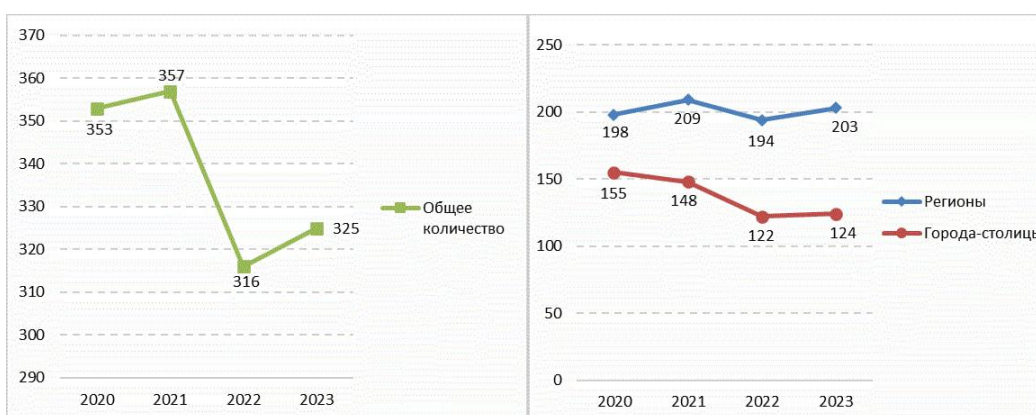


Рис. 1. Количество каналов электронного участия в динамике 2020–2023 гг.

По состоянию на начало 2020 года – до начала процесса централизации, было выявлено 353 канала электронного участия. Наиболее распространённым каналом оказался «Открытый бюджет», присутствовавший практически во всех регионах, вторыми по распространённости были ресурсы по инициативному бюджетированию, третьими — сообщения о проблемах. Каналы остальных трех типов были наименее распространены и присутствовали в небольшом числе регионов [11].

К началу 2021 году общее число каналов увеличилось до 357, поскольку, несмотря на опубликование Поручений о создании ПОС и начало централизации, большинство каналов, предполагающих активность со стороны граждан, на начало 2021 года продолжало функционировать, а также появлялись новые, создание которых было запланировано ранее. Например, количество каналов с сообщениями о проблемах к 2021 году увеличилось на шесть, за счёт чего общее их число по стране (56) превысило число каналов по инициативному бюджетированию (54), которые, в свою очередь, продемонстрировали существенное сокращение [12]. В целом, данные 2021 года стоит рассматривать, скорее, как продолжение инициативно-регионального этапа развития электронного участия — на начало 2021 г. регионы ещё находились в стадии подключения к ПОС, и решения региональных властей о дальнейшем порядке работы собственных ресурсов ещё не были приняты. Таким образом, проводимая федеральной властью политика централизации ещё не успела оказать эффект на количество и качество региональных и муниципальных каналов.

Критическое сокращение каналов электронного участия с 357 до 316 произошло в течение 2021 года и было зафиксировано в начале 2022. При этом из 41 закрытого или потерявшего актуальность канала, 34 составили те, функционал которых дублировался с

внедрённой в регионах ПОС — сообщения о проблемах (сократились на 16) и электронные голосования (сократились на 18). При этом в ряде случаев появлялись и новые каналы, но число закрытых каналов значительно превысило число появившихся. В наибольшей степени сокращение затронуло города-столицы регионов — общее число каналов в них уменьшилось на 26. В свою очередь, в регионах произошло сокращение на 15 каналов. Данное явление, вероятно, объясняется большей ресурсной обеспеченностью субъектов РФ в сравнении с муниципалитетами, что даёт первым дополнительные возможности в части поддержания собственных электронных ресурсов и создания новых. На данном этапе была сформулирована гипотеза о сокращении двух указанных типов каналов в последующие годы и усилении сокращения инициативных каналов иных типов — электронных инициатив и краудсорсинга, в особенности, если функционал ПОС будет расширен и включит в себя и эти виды участия [13].

Однако, несмотря на выдвинутое предположение, в 2023 г. общее количество каналов электронного участия вновь увеличилось и составило 327 (таблица). Ожидаемого продолжения критического сокращения инициативных каналов, функционал которых дублируется с ПОС, не произошло. Общее количество «сообщений о проблемах» осталось таким же, что и в 2022 году — 40 каналов, а «электронных голосований» — уменьшилось на один и составило 22 канала. Стоит отметить, что в обоих случаях, сокращение все же произошло на муниципальном уровне, однако на региональном общее число увеличилось, вследствие чего общее количество осталось примерно таким же.

Таблица. Обобщённые результаты мониторинга каналов электронного участия в 2023 г. в сравнении с данными 2022 г.

| № | Тип ресурса | Кол-во ресурсов | | Охват регионов ** | | Средний балл *** | |
|---|-----------------------------|-----------------|----------|-------------------|---------|------------------|------------|
| | | Регион. | Муниц. | Кол-во | % | Регион. | Муниц. |
| 1 | Открытый бюджет | 85 (0)* | 78 (+2) | 85 (0) | 100 (0) | 14/22 (+1) | 10/22 (-1) |
| 2 | Инициативное бюджетирование | 46 (+4) | 19 (+3) | 52 (+4) | 61 (+5) | 11/30 (-1) | 7/30 (0) |
| 2 | Сообщения о проблемах | 31 (+2) | 9 (-2) | 37 (+1) | 43 (+1) | 16/30 (-1) | 14/30 (0) |
| 4 | Электронные инициативы | 17 (+2) | 7 (+3) | 23 (+5) | 27 (+6) | 14/30 (+1) | 10/30 (-2) |
| 5 | Электронные голосования | 15 (+3) | 7 (-4) | 21 (+1) | 25 (+2) | 14/30 (+1) | 11/30 (+2) |
| 6 | Краудсорсинг | 9 (-2) | 4 (0) | 12 (-3) | 14 (-4) | 9/30 (0) | 10/30 (-2) |
| | Итого **** | 203 (+9) | 124 (+2) | 38 (+1) | 45 (+1) | 13 (0) | 10 (-1) |

Примечания:

*В скобках указано изменение значения относительно результатов 2022 г.

**В столбце «Охват регионов» представлено число регионов, в которых присутствует минимум один ресурс, курируемый любым уровнем власти.

***В столбце «Средний балл» цифра в знаменателе означает максимальное количество баллов, которое может получить конкретный тип информационного ресурса.

**** В строке «Итого» значения первых двух столбцов («Кол-во ресурсов») обозначают общее количество ресурсов, а последующих четырёх («Охват регионов» и «Средний балл») — средние значения.

Количество «электронных инициатив» с 2022 по 2023 гг. суммарно увеличилось на пять, причём увеличение произошло как на региональном, так и на муниципальном уровне. Число ресурсов по краудсорсингу уменьшилось на два на региональном уровне, а на муниципальном осталось прежним. Стоит отметить, что на данный момент процесс централизации не затронул каналы указанных двух типов — отдельные федеральные ресурсы по электронным инициативам и краудсорсингу по состоянию на 2023 год по-

прежнему отсутствуют, а функционал ПОС не был доработан в части создания на Платформе этих видов участия. В наибольшей же степени к 2023 году увеличилось число ресурсов по инициативному бюджетированию — на четыре на региональном, и на три на муниципальном уровне. Увеличение каналов данного типа фиксируется второй год подряд. Количество «Открытых бюджетов» на региональном уровне сохранилось на максимальном уровне — во всех 85 субъектах РФ, а на муниципальном уровне увеличилось на два — с 76 до 78.

Повышенное внимание руководства регионов и муниципалитетов к открытости бюджета может быть объяснено тем, что ещё в 2013 г. были приняты нормативно-правовые акты, регламентирующие обязательную публикацию в сети Интернет открытых данных о бюджете. В соответствии с Федеральным законом №104-ФЗ от 07.05.2013 г. [14] в бюджетный кодекс РФ было включено положение о принципе открытости сведений о региональном и муниципальном бюджетах, обеспечивающемся обязательной публикацией полных и достоверных данных не только в средствах массовой информации, но и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [15]. Необходимость открытости бюджетной информации на всех уровнях управления была отмечена Президентом РФ в бюджетном послании Федеральному собранию 13 июня 2013 г. [16]. В 2015 г. Приказом Минфина РФ были утверждены методические рекомендации по публикации информации в доступной и понятной форме для широкого круга граждан, где определяются состав, структура, порядок составления и размещения решений об исполнении бюджета и т.д. [17].

Также были зафиксированы некоторые изменения средних баллов в разрезе типов каналов. Однако, говорить о явно выраженных тенденциях изменения качества реализации каналов, нельзя. Незначительные колебания средних баллов в большую меньшую сторону фиксировались ежегодно, однако зависимость между значением среднего балла и успешностью развития конкретного типа канала электронного участия не была выявлена.

При рассмотрении данных о количестве каналов регионального и муниципального уровня в разрезе типов каналов в динамике за четыре года (рис. 2) можно сделать вывод, что наиболее стабильными за это время оставались каналы типа «Открытый бюджет», как представленного в большинстве регионов, а также электронные инициативы и краудсорсинг, как представленные в незначительном количестве регионов. Ресурсы, посвящённые инициативному бюджетированию, а также каналы подачи сообщений о проблемах и электронных голосований продемонстрировали волнообразную динамику как на региональном, так и на муниципальном уровне и чередование пиков роста и падения в 2021-2022 г. что обусловлено созданием федеральной властью единых ресурсов, пересекающихся с данными типами каналов в части своих задач.

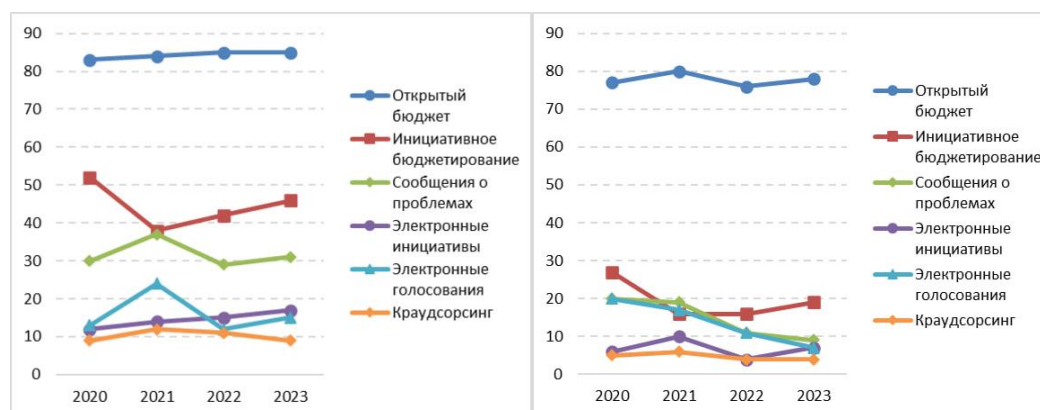


Рис. 2. Количество каналов электронного участия в динамике 2020-2023 г. в разбивке типов каналов на региональном (слева) и муниципальном (справа) уровнях

В результате данных изменений на региональном уровне количество каналов с сообщениями о проблемах и электронными голосованиями сократилось, но к 2023 г. вновь немного увеличилось. На муниципальном уровне, напротив, сокращение в 2023 г. продолжилось, что авторы исследования связывают с меньшей ресурсной обеспеченностью муниципалитетов в сравнении с субъектами РФ. Ещё одно предположение о сокращении активности в части создания собственных ресурсов на местном уровне связано с тем, что органы местного самоуправления оказались в большей степени вовлечены во взаимодействие с Центрами управления регионами в части совместной работы с сообщениями граждан, подаваемыми через ПОС, а также в ведение госпабликов, в отличие от органов исполнительной власти субъектов РФ, сохранивших большие ресурсы и автономию в части создания собственных ресурсов. Стоит отметить, что не во всех субъектах РФ курирование внедрения ПОС осуществляет орган власти, ответственный за цифровое развитие, вследствие чего, в этих регионах возрастает вероятность сохранения или создания собственных каналов электронного участия. Данная гипотеза требует дополнительной проверки на следующих этапах исследования.

Каналы инициативного бюджетирования в отличие от «сообщений о проблемах» и «электронных голосований» — демонстрировали спад до начала централизации — с 2020 по 2021 гг., а после создания федерального ресурса НИФИ Минфина — напротив проявили активность в информировании о проектах по выделению бюджетных средств на реализацию проектов граждан. Данный тренд проявлялся единообразно на региональном и муниципальном уровнях.

3. Перспективы и тенденции развития электронного участия, дальнейшее исследование

В результате централизованного внедрения ПОС в 2020-2022 гг. сформировалось несколько моделей построения обратной связи в регионах, комбинирующих централизованное федеральное решение обратной связи и региональные/муниципальные системы, созданные в инициативном порядке.

Первая группа регионов относится к тем, в которых на момент внедрения ПОС, отсутствовали собственные каналы электронного участия. Большинство из них, даже если и имели планы создания собственных ресурсов, после опубликований поручений о внедрении федерального решения, отказались от них и сфокусировались на работе с ПОС. Однако, имели место и исключения, при которых регионы и города уже в период после внедрения ПОС продолжали создавать собственные каналы. В частности, после внедрения ПОС были созданы такие каналы как раздел «Сообщить о проблеме» портала «Активный Екатеринбург», информационная система «Наше Поморье» Архангельской области, разделы «Общественный контроль» и «Идеи горожан» официального сайта главы города Махачкала и др.

Вторая группа регионов и городов, в которых на момент внедрения ПОС были собственные каналы электронного участия, пошла по пути полного перехода на ПОС в качестве основного канала. В качестве примеров каналов электронного участия, закрытых в период внедрения ПОС, можно привести порталы «Народная экспертиза» Ленинградской области, «Вечевой колокол» Новгородской области, «Вам решать» Нижегородской области, «Активный гражданин» Красноярского края, «Мой Новосибирск», «Открытый Липецк» и другие.

Третья группа регионов пошла по пути продолжения эксплуатации собственных каналов на уровне региона или муниципалитета в дополнение к внедрению ПОС. Данный подход предполагает параллельное существование двух систем, одна из которых функционирует исключительно на уровне региона/муниципалитета, а другая — на уровне Министерства цифрового развития (ПОС). В качестве примеров каналов электронного участия, существующих параллельно с ПОС, можно привести порталы «Наш Санкт-Петербург»,

«Кузбасс онлайн» Кемеровской области, «Наш Север» Мурманской области, «Тюмень — наш дом», раздел «Я голосую!» на портале «Иваново.РФ» и др.

Четвертая форма сосуществования региональных и муниципальных каналов с ПОС по своему институциональному устройству схожа с третьей и также предполагает сохранение собственных каналов. Отличие заключается в том, что продолжение эксплуатации собственной системы электронного участия происходит не в изолированной от ПОС форме, а при технической доработке интеграции региональной системы с ПОС. Данный подход был использован для каналов «Народная экспертиза» Белгородской области, «Действуем вместе» Курской области, «Управляем вместе» Пермского края, «Активный электронный гражданин» Воронежской области и др.

Говоря о текущем состоянии и дальнейших перспективах развития каналов электронного участия основных типов, можно сделать следующие выводы. Каналы информирования граждан о бюджете типа «**Открытый бюджет**» стали неотъемлемой частью информационного пространства всех субъектов РФ и подавляющего большинства городов-столиц регионов. Активность органов власти в части создания этих ресурсов дают право сделать вывод о дальнейшем сохранении позиции этой информативной формы участия в качестве, лидирующей по своему охвату.

Каналы **инициативного бюджетирования** на сегодняшний день занимают второе место по распространённости. Начиная с 2021 года, после значительного спада, региональные органы власти и, в меньшей степени, органы местного самоуправления возобновили активность по созданию каналов этого типа. Однако, в большинстве случаев, каналы инициативного бюджетирования представляют собой страницу на сайтах органов власти с текстовым описанием целей и задач, отчётными сведениями об уже реализованных проектах и не предполагают возможности подачи инициативы онлайн, мониторинга хода ее рассмотрения и реализации.

Исходя из данных 2023 года, эффект резкого сокращения количества каналов **сообщения о проблемах и электронные голосования**, оказавшихся в ситуации дублирования, завершился. Регионы, намеревавшиеся прекратить эксплуатацию собственных ресурсов, сделали это в 2021-2022 гг., вследствие чего, дальнейшего закрытия онлайн-ресурсов ожидать не приходится, чего нельзя сказать о муниципальном уровне. Определение причин, по которым некоторые органы власти субъектов РФ и органы власти МСУ продолжили поддерживать и развивать собственные каналы электронного участия в условиях дублирования с ПОС, а в ряде случаев — и создавать новые, является важным направлением исследования, заслуживающим внимания на последующих этапах.

Что касается канала типа **краудсорсинг**, то по мнению авторов исследования стоит ожидать продолжения сокращения общего числа каналов данного типа. Данное предположение вызвано наблюдением, что они не получили широкого распространения, не приобрели явно-выраженной концептуальной формы и не были отмечены на федеральном уровне.

Перспективы развития канала электронного участия типа **электронные инициативы** на сегодняшний день представляются наиболее неопределёнными. С одной стороны, на федеральном уровне не было отмечено попыток централизации этой формы электронного участия путём ввода единого ресурса. С другой стороны, было зафиксировано увеличение новых инициативных каналов этого типа как на региональном, так и на местном уровне. Представляется возможным два сценария развития. Первый: продолжение создания каналов в инициативном порядке и распространение их популярности. Второй: постепенная остановка активности в части создания каналов этого типа с перспективой отказа органов власти от них.

4. Заключение

По результатам анализа данных мониторинга региональных и муниципальных каналов электронного участия за 2023 г., а также динамики данных за четыре года (2020–2023 гг.), можно сформулировать следующие выводы.

Продолжения сокращения инициативных каналов электронного участия, зафиксированного в 2022 г. вследствие централизации и внедрения во всех регионах федеральных решений, таких как ПОС, в 2023 г. не произошло. Незначительное сокращение каналов электронного участия, оказавшихся в ситуации дублирования, а именно, сообщений о проблемах и электронных голосованиях, произошло на уровне муниципальных образований. На региональном уровне — напротив, поддержание региональных ресурсов продолжилось, и возобновилось создание новых. Продолжилось развитие каналов по инициативному бюджетированию, однако, в большинстве случаев, носящих сугубо информационный характер и не имеющих функциональных возможностей по подаче инициатив онлайн. Число каналов информирования о бюджете «Открытый бюджет» осталось прежним — каналы реализованы во всех субъектах РФ и почти во всех городах-столицах. Количество каналов по электронным инициативам незначительно увеличилось, а по краудсорсингу — незначительно уменьшилось, данные два канала по-прежнему реализованы в небольшом количестве регионов и городов.

В части дальнейших тенденций развития региональных и муниципальных каналов электронного участия можно отметить следующее. Ввиду того, что продолжения сокращения инициативных каналов в связи с внедрением ПОС, зафиксированного в 2022 г., не произошло, следует ожидать, что конфигурация ресурсов электронного участия, будет меняться исходя из дальнейших институциональных изменений, инициируемых федеральной властью. В случае появления новых централизованных решений, внедряемых по инициативе федеральных органов власти во всех регионах, или же доработки существующих решений новыми функциональными возможностями в части рассматриваемых нами типов каналов — можно ожидать отказа ряда территорий от собственных ресурсов с такими же формами активности. В особенности данное предположение касается муниципального уровня, поскольку именно муниципальные образования продемонстрировали усиленное сокращение каналов, дублирующихся с федеральными решениями, в течение двух последних лет. В случае, если состав федеральных решений останется прежним — стоит ожидать незначительных колебаний общего числа региональных и муниципальных каналов в ту или другую сторону без ярко выраженной тенденции к увеличению или сокращению.

Перспективным направлением для исследования помимо продолжения мониторинга и дальнейшего фиксирования динамики количества и качества региональных и муниципальных каналов, представляется углублённое изучение специфики становления разных типов институциональных моделей в регионах и причин выбора органами власти или МСУ той или иной модели. В качестве возможных факторов, влияющих на выбор органами власти той или иной модели, могут быть рассмотрены: востребованность регионального решения среди населения на момент внедрения федерального, позиция региональных руководителей, наличие или отсутствие внедрения ПОС в зоне ответственности регионального органа власти, ответственного за цифровое развитие, а также иные факторы, способные определить отказ органов власти от собственных решений или стремление сохранить их.

Исследование выполнено за счёт гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

Литература

- [1] Кабанов Ю. А. Электронный авторитаризм. Институт электронного участия в недемократических странах // *Полития: Анализ. Хроника. Прогноз*. 2016. Т. 83, № 4. С. 36–55.
- [2] Чугунов А. В. Цифровое взаимодействие граждан и власти в Российской Федерации: тренд на централизацию // *Возможности и угрозы цифрового общества*. Материалы Всероссийской научно-практической конференции / Под ред. А. В. Соколова, А. А. Фролова. Ярославль: ООО «Цифровая типография», 2022. С. 10–17.
- [3] Кабанов Ю. А., Панфилов Г. О., Чугунов А. В. Мониторинг ресурсов электронного участия: методика и некоторые результаты // *Государство и граждане в электронной среде*. Вып. 4 (Труды XXIII Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2020, Санкт-Петербург, 17–20 июня 2020 г. Сборник научных статей), – СПб.: Университет ИТМО, 2020. С. 61–73. DOI: 10.17586/2541-979X-2020-4-61-72.
- [4] Перечень поручений по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления // *Официальный сайт Президента РФ. Документы*. 1 марта 2020. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (дата обращения: 10.04.2023).
- [5] Федеральный закон от 14.07.2022 № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и статью 10 Федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации"» URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024?index=0&rangeSize=1> (дата обращения: 15.04.2023).
- [6] В Минцифры России подвели итоги работы платформы обратной связи в 2020 году // *Минцифры России*. 05.02.2021. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/40354/> (дата обращения: 05.04.2023).
- [7] Губернаторам выставили цифры. Представлен рейтинг «цифровой зрелости» регионов // *Коммерсантъ*. 13.08.2021. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4938764> (дата обращения: 05.04.2023).
- [8] Дмитрий Чернышенко озвучил рейтинг руководителей цифровой трансформации федеральных министерств и регионов // *Правительство России*. 29.06.2022. URL: <http://government.ru/news/45855/> (дата обращения: 02.04.2023).
- [9] Регионы в социальных сетях: рейтинг // *Минцифры России*. 27.10.2022. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/42158/> (дата обращения: 03.04.2023).
- [10] Рейтинг субъектов Российской Федерации по внедрению Платформы обратной связи // *Минцифры России*. 18 октября 2022 г. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/42114/> (дата обращения: 04.04.2023).
- [11] Мониторинг ресурсов электронного участия в России 2020 / Центр технологий электронного правительства ИДУ Университета ИТМО. СПб.: Университет ИТМО, 2020. 51 с. URL: <https://news.egov.itmo.ru/research-11-10.html> (дата обращения: 04.04.2023).
- [12] 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*. Выпуск 5 (Труды XXIV Международной объединённой 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.
- [13] Мониторинг ресурсов электронного участия в России 2022 / Центр технологий электронного правительства ИДУ Университета ИТМО. СПб.: Университет ИТМО, 2022. 84 с. URL: https://news.egov.itmo.ru/photo/documents/eparticipation_index_ru_2022.pdf (дата обращения: 04.04.2023).

- [14] Федеральный закон от 07.05.2013 N 104-ФЗ «О внесении изменений в Бюджетный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием бюджетного процесса». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145985/ (дата обращения: 04.04.2023).
- [15] Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. от 14.04.2023), ст. 36. // Консультант. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/ac7eb6cf1d15c2a4225e64864e980f435d2142bc/ (дата обращения: 11.05.2023).
- [16] Бюджетное послание Президента РФ Федеральному собранию от 13.06.2013 "О бюджетной политике в 2014–2016 годах" // Консультант. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_147552/ (дата обращения: 11.05.2023).
- [17] Приказ Минфина России от 22.09.2015 № 145н «Об утверждении Методических рекомендаций по представлению бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов и отчётов об их исполнении в доступной для граждан форме».

Monitoring of E-Participation Resources in the Russian Federation: Results 2020–2023

Georgiy O. Panfilov, Olga I. Volkova, Andrei V. Chugunov

ITMO University

The processes of institutionalization of electronic interaction between citizens and authorities in modern Russian society are currently characterized by increased centralization. The period in which regional and municipal authorities played the main role in creating e-participation channels has been replaced by the introduction of federal solutions and digital platforms in the regions. In this regard, it is relevant to study the specifics of the processes of institutionalization of electronic participation at the level of subjects of the Russian Federation and municipalities, in order to form an understanding of how local authorities react to the ongoing centralization policy, what decisions are made in relation to existing electronic resources that find themselves in a situation of duplication, and which models for building feedback with citizens are being built as a result. The article presents the results of the fourth stage of the annual monitoring of e-participation channels in the Russian Federation, conducted in January-February 2023. Comparison of the data obtained with the monitoring results for previous periods showed that there was no critical reduction in initiative channels. As a result, a classification of the main institutional models for building feedback with citizens at the level of regions/municipalities in the context of PIC implementation is proposed and conclusions are drawn about the prospects for further development of electronic participation in Russia.

Keywords: electronic participation, citizens' feedback, electronic government, electronic resources, portals, rating

Reference for citation: Volkova O. I., Panfilov G. O., Chugunov A. V. Monitoring of E-Participation Resources in the Russian Federation: Results 2020–2023 // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 34-46. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-34-46

Reference

- [1] Kabanov Y. A. Elektronnyj avtoritarizm. Institut elektronnoho uchastiya v nedemokraticeskikh stranah // *Politiya: Analiz. Hronika. Prognoz*. 2016. T. 83. № 4. S. 36-55. (In Russian)
- [2] Chugunov A. V. Cifrovoe vzaimodejstvie grazhdan i vlasti v Rossijskoj Federacii: trend na centralizaciju // *Vozmozhnosti i ugrozy cifrovogo obshchestva. Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoj konferencii / Pod red. A. V. Sokolova, A. A. Frolova. Yaroslavl': OOO «Cifrovaya tipografiya», 2022. S. 10–17. (In Russian)*
- [3] Kabanov Y. A., Panfilov G. O., Chugunov A. V. Monitoring resursov elektronnoho uchastiya: metodika i nekotorye rezul'taty // *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoj srede. Vyp. 4 (Trudy XXIII Mezhdunarodnoj ob"edinennoj nauchnoj konferencii «Internet i sovremennoe obshchestvo», IMS-2020, Sankt-Peterburg, 17–20 iyunya 2020 g. Sbornik nauchnyh statej)*, – SPb.: Universitet ITMO, 2020. S. 61–73. DOI: 10.17586/2541-979X-2020-4-61-72. (In Russian)
- [4] Perechen' poruchenij po itogam zasedaniya Soveta po razvitiyu mestnogo samoupravleniya // *Oficial'nyj sajt Prezidenta RF. Dokumenty. 1 marta 2020. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/62919> (access date: 10.04.2023).* (In Russian)
- [5] *Federal'nyj zakon ot 14.07.2022 № 270-FZ «O vnesenii izmenenij v Federal'nyj zakon "Ob obespechenii dostupa k informacii o deyatel'nosti gosudarstvennyh organov i organov mestnogo samoupravleniya" i stat'yu 10 Federal'nogo zakona "Ob obespechenii dostupa k informacii o deyatel'nosti sudov v Rossijskoj Federacii"» URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202207140024?index=0&rangeSize=1> (access date: 15.04.2023).* (In Russian)
- [6] *V Mincifry Rossii podveli itogi raboty platformy obratnoj svyazi v 2020 godu // Mincifry Rossii. 5.02.2021. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/40354/> (access date: 05.04.2023).* (In Russian)
- [7] *Gubernatoram vystavili cifry. Predstavlen rejting «cifrovoj zrelosti» regionov // Kommersant. 13.08.2021. – URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4938764> (access date: 05.04.2023).* (In Russian)
- [8] *Dmitrij Chernyshenko ozvuchil rejting rukovoditelej cifrovoj transformacii federal'nyh ministerstv i regionov // Pravitel'stvo Rossii. 29.06.2022. – URL: <http://government.ru/news/45855/> (access date: 02.04.2023).* (In Russian)
- [9] *Regiony v social'nyh setyah: rejting // Mincifry Rossii. 27.10.2022. – URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/42158/> (access date: 03.04.2023).* (In Russian)
- [10] *Rejting sub"ektov Rossijskoj Federacii po vnedreniyu Platformy obratnoj svyazi // Mincifry Rossii. 18 oktyabrya 2022 g. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/42114/> (access date: 04.04.2023).* (In Russian)
- [11] *Monitoring resursov elektronnoho uchastiya v Rossii 2020 / Centr tekhnologij elektronnoho pravitel'stva IDU Universiteta ITMO. SPb.: Universitet ITMO, 2020. 51 s. URL: <https://news.egov.itmo.ru/research-11-10.html> (access date: 4.04.2023).* (In Russian)
- [12] *Kabanov Y. A., Panfilov G. O., Chugunov A. V. Monitoring elektronnoho uchastiya v regionah Rossii: rezul'taty issledovanij 2020 – 2021 gg. // Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoj srede. Vypusk 5 (Trudy XXIV Mezhdunarodnoj ob"edinennoj nauchnoj konferencii «Internet i sovremennoe obshchestvo», IMS-2021, Sankt-Peterburg, 24 – 26 iyunya 2021 g. Sbornik nauchnyh statej). SPb.: Universitet ITMO, 2021. S. 65 – 75. (In Russian)*
- [13] *Monitoring resursov elektronnoho uchastiya v Rossii 2022 / Centr tekhnologij elektronnoho pravitel'stva IDU Universiteta ITMO. SPb.: Universitet ITMO, 2022. 84 s. URL: https://news.egov.itmo.ru/photo/documents/eparticipation_index_ru_2022.pdf (access date: 4.04.2023).* (In Russian)

- [14] Federal'nyj zakon ot 07.05.2013 N 104-FZ "O vnesenii izmenenij v Byudzhetnyj kodeks Rossijskoj Federacii i otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossijskoj Federacii v svyazi s sovershenstvovaniem byudzhetnogo processa" URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_145985/ (access date: 04.04.2023). (In Russian)
- [15] Byudzhetnyj kodeks Rossijskoj Federacii ot 31.07.1998 N 145-FZ (red. ot 14.04.2023), st. 36. // Konsul'tant. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/ac7eb6cf1d15c2a4225e64864e980f435d2142bc/ (access date: 11.05.2023). (In Russian)
- [16] Byudzhetnoe poslanie Prezidenta RF Federal'nomu sobraniyu ot 13.06.2013 «O byudzhetnoj politike v 2014 - 2016 godah» // Konsul'tant. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_147552/ (access date: 11.05.2023). (In Russian)
- [17] Prikaz Minfina Rossii ot 22.09.2015 № 145n «Ob utverzhdenii Metodicheskikh rekomendacij po predstavleniyu byudzhetov sub"ektov Rossijskoj Federacii i mestnyh byudzhetov i otchetov ob ih ispolnenii v dostupnoj dlya grazhdan forme» (access date: 11.05.2023). (In Russian)

Новая роль социальных сетей в контексте электронного взаимодействия власти и общества: кейс Ленинградской области

А. С. Метелева¹, О. Г. Филатова^{1,2}

¹ Университет ИТМО, ² Санкт-Петербургский государственный университет

metelyovalina@mail.ru, o.filatova@spbu.ru

Аннотация

Основываясь на реальных эмпирических данных, собранных на уровне муниципальных районов Ленинградской области, авторы анализируют состояние сервисов электронного участия в зависимости от той медийной среды, в которой эти сервисы реализованы, и делают выводы о новом положении социальных сетей в контексте коммуникации и власти, и общества. Анализируются три технических различия типа коммуникационных сред: веб-сайты, социальные сети и службы обмена сообщениями (мессенджеры). Дается обзор литературы и других источников, демонстрирующий изменения, происходящие в системе взаимодействия власти и общества с развитием социальных сетей. Представлена методология исследования, кейсы и результаты исследования, включая предлагаемую экосистему электронного участия в Санкт-Петербурге. Исследование показало, что власти муниципальных образований Ленинградской области уделяют внимание развёртыванию сервисов сотрудничества в среде социальных сетей. Однако местные сервисы взаимодействия с населением, кроме информирования и сотрудничества, отсутствуют.

Ключевые слова: электронное взаимодействие, сервисы электронного участия, медиаэкология, власть, общество

Библиографическая ссылка: 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. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб: Университет ИТМО, 2024. С. 47–58. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-47-58

1. Введение

Масштаб присутствия социальных сетей в повседневной жизни современных пользователей интернета сложно переоценить. По данным отчёта «Global Digital 2023», к началу текущего года количество пользователей социальных сетей во всём мире достигло 4,76 млрд человек, что составляет около 60% от общей численности населения планеты. Для России этот показатель достиг 106 млн пользователей, что примерно равно 73,3% от общей численности населения страны. Самой посещаемой социальной сетью в России назвали «ВКонтакте» (75,3% от общего количества интернет-пользователей России). Количество ежемесячных посетителей vk.com составило 81,18 млн человек, что соответствует более 56% от численности населения России и более 63% от общего числа интернет-пользователей в России [1].

Одновременно с этим к началу 2023 года увеличилось экранное время пользователей интернета во всём мире – на 7 минут каждый день или на 2,4% за год по сравнению с 2022

годом. 42,4% от общего экранного времени составила доля приложений для общения в социальных сетях [1]. При этом эксперты отмечают, что граница между «онлайном» и «офлайном» становится всё более условной: пользователи постепенно перестают чётко разделять своё присутствие в «реальной реальности» и присутствие в виртуальной реальности, они сливаются, переплетаются [2].

Все сферы общественной жизни — экономическая, политическая, социальная, духовная — в настоящее время так или иначе испытывают на себе влияние нового положения социальных сетей. Ещё более особый статус социальные сети получили в период пандемии COVID-19, когда неизбежность перехода в онлайн-пространство большинства офлайн-взаимодействий (в том числе между властью и обществом) стала очевидна.

На фоне глобального и национального роста популярности социальных сетей и экранного времени, проведённого в приложениях социальных сетей, роль социальных сетей в электронном взаимодействии власти и общества также актуализировалась. Коммуникация институтов государственной власти и граждан в социальных сетях активно развивается. Этот факт актуализирует необходимость анализа роли социальных медиа для более эффективного взаимодействия власти и общества. В настоящее время исследования в данном направлении активно проводятся в Центре технологий электронного правительства (ЦТЭП) Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО (Санкт-Петербург) [3; 4], в частности, в сотрудничестве с Комитетом общественных коммуникаций Ленинградской области. Частично одно из таких исследований представлено в данной статье.

Авторы проанализировали электронную медиасреду, в которой осуществляется электронное взаимодействие власти и общества в районах Ленинградской области — помимо социальных сетей, анализировались сайты и мобильные приложения. Цель исследования — выяснить наличие и структуру онлайн-ресурсов, сервисов и инструментов конкретной территории, способствующих участию местных жителей в управленческих практиках и процессах. Выявлялись и фиксировались инструменты электронного участия, позволяющие властям и гражданам взаимодействовать в целях повышения уровня и масштаба участия последних в управлении, особенно в выработке политики развития территории. Основная гипотеза данного пилотного исследования заключалась в подтверждении идеи о преобладании такой онлайн-среды как социальные сети, в процессах современного электронного взаимодействия власти и общества, о чем свидетельствует анализ научной литературы и других источников.

2. Социальные сети как новая коммуникационная среда взаимодействия власти и общества: анализ трендов

Как отмечают исследователи, «социальные сети позволяют максимально сблизить власть и общество, предоставив наиболее удобную на сегодняшний день площадку для взаимовыгодной коммуникации» [5]. 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» [6]. Для власти, в свою очередь, наполнение социальных сетей представляет интерес в качестве «индикатора состояния общественных отношений, фильтрующего смысловые оттенки и определяющего направление информационных потоков» [6]. Более того, исследователи считают, что взаимодействие власти и общества в социальных сетях способствует «горизонтальной структуризации общественных отношений, что является одной из предпосылок развития гражданского общества» [7].

Исключительное положение социальных сетей в системе государственных коммуникаций подчёркивают также изменения в законодательстве России: учреждение в каждом субъекте страны единых пунктов мониторинга и обработки данных Центр управления регионом (ЦУР), запуск автоматизированной системы мониторинга «Инцидент Менеджмент» (ориентированы на социальные сети) [8], обязанность государственных

органов с 1 декабря 2022 года вести официальные страницы (госпаблики) в социальных сетях [9].

Заместитель директора Департамента развития инфраструктуры электронного правительства Минцифры России Г. Н. Сташевская на X Всероссийском форуме региональной информатизации «ПРОФ-ИТ» (2022 г.) [10] отметила, что официальные страницы в социальных сетях демонстрируют охват и вовлечённость пользователей в разы больше, чем официальные сайты, что в том числе обуславливает нововведение в государственной коммуникации. Также среди преимуществ официальных страниц было названо следующее:

- 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 момент.

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» («Диалог» — оператор цифрового диалога между властью и обществом [11]) 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.) и пр. [14].

Заместитель генерального директора АНО «Диалог» Лиля Муртазаева определяет роль медиааналитики как инструмента, который может положительно влиять на скорость принятия управленческих решений и их продуманность, а также помогать с систематизацией и накоплением данных для последующей работы [13].

Нововведённые ЦУР и система «Инцидент-менеджмент» представляют собой именно инструменты мониторинга. По сообщению Г. Н. Сташевской на семинаре «Электронное участие в регионах России 2020–2022 гг.: состояние и перспективы» (2022 г.), мониторинг социальных сетей с помощью системы «Инцидент-менеджмент» позволил быстрее реагировать на инциденты — в 2022 году гражданин получал первичную реакцию от ведомства менее чем за четыре часа. Это стало возможным в силу автоматизированности системы: социальные сети подвергаются мониторингу непрерывно, а инциденты, требующие реакции органов власти, оперативно отбираются [14].

Актуальность анализа данных социальных сетей для госсектора обусловила проведение в апреле 2023 года первого форума об аналитике соцмедиа «Brand Analytics Forum 2023» [15], организованного специально для представителей российской государственной власти. По словам одного из спикеров форума, начальника управления мониторинга и медиааналитики АНО «Диалог» Юлии Тян, «анализ медиаполя помогает должностным лицам увидеть фактическое состояние проблем в разрезе постоянно поступающей обратной связи от жителей регионов» [13]. Это позволяет скорректировать курс внутренней работы ведомств. Так, в 2022 году аналитика, осуществляемая ЦУР всех регионов России, поспособствовала принятию 1389 системных решений [13]. Это значит, что сегодня мы уже можем говорить об активном использовании медиааналитики в процессе принятия управленческих решений.

Итак, существует много примеров активизации как деятельности структур ЦУР [16], так и научных работ в области исследования данных из социальных сетей [17; 18]. Исследования свидетельствуют, что социальные сети играют ключевую роль в цифровизации социальных отношений [19]. Комплексность и глобальность процесса цифровизации успешно поддерживается универсальностью, повсеместностью и доступностью социальных сетей.

В целом развитие социальных сетей как коммуникационных сервисов для общения в Интернете позволяет говорить о формировании новой удобной коммуникационной среды взаимодействия власти и общества [20] и формировании новых направлений исследований, связанных с изучением влияния интернет-технологий на социальное взаимодействие и рост социального капитала [21; 22].

Продемонстрируем это на примере исследования коммуникационной среды Ленинградской области.

3. Анализ медиаресурсов и инструментов электронного взаимодействия власти и общества в Ленинградской области

В качестве теоретической основы исследования мы опирались на медиаэкологический подход, получивший развитие благодаря трудам Маршалла Маклюэна [23]. Этот подход позволяет более системно выявлять и анализировать инструменты электронного взаимодействия при учёте типа медиасреды, в которую они встроены, и он уже показал свою эффективность в предыдущих исследованиях и публикациях авторов [24].

На первом этапе 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 гражданами, группами граждан), личные (созданные частными лицами)).

На втором этапе исследования изучался каждый ресурс с опорой на хорошо известную модель электронного участия ООН [25]. Модель была немного видоизменена с выделением следующих инструментов электронного взаимодействия и соответствующих сервисов (или видов электронного взаимодействия): информирование, сотрудничество, делиберация, принятие решений. Наличие сайта, 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 консультаций, дискуссий или проведения голосования, они оценивались как сервис сотрудничества, делиберации или принятия решений¹. При этом «информирование» было исключено при окончательном подсчёте, 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 подсчёта.

Всего в Ленинградской области (включающей 17 муниципальных районов и 1 городской округ) было выявлено 159 медиаресурсов (табл. 1).

¹ 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.

Таблица 1. 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. 1).

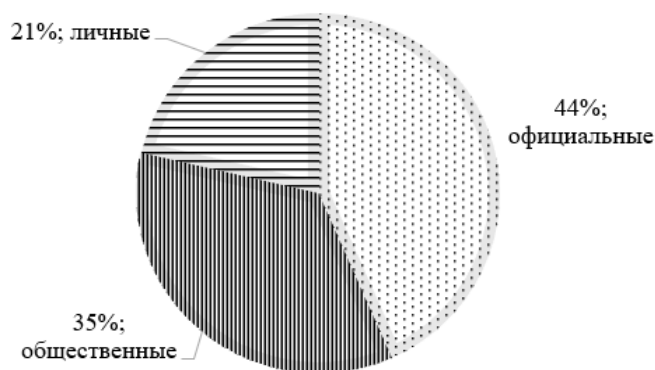


Рис. 1. Распределение медиаресурсов по статусу принадлежности

28 медиаресурсов (18%) относятся к среде интернет-сайтов, 90 (56%) — социальных сетей, 41 (26%) — мобильных приложений (рис. 2).

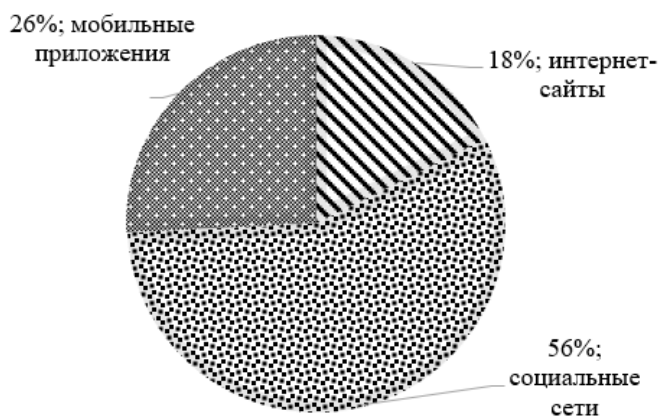


Рис. 2. Распределение медиаресурсов по типу онлайн-среды

Среди интернет-сайтов 22 медиаресурса (79%) являются официальными, 6 (21%) — общественными и 0 (0%) — личными. Медиаресурсы в среде социальных сетей распределились следующим образом: 32 (36%) — официальные, 36 (40%) — общественные и 22 (24%) — личные (рис. 3). В среде мобильных приложений 15 медиаресурсов (37%) являются официальными, 14 (34%) — общественными и 12 (29%) — личными.

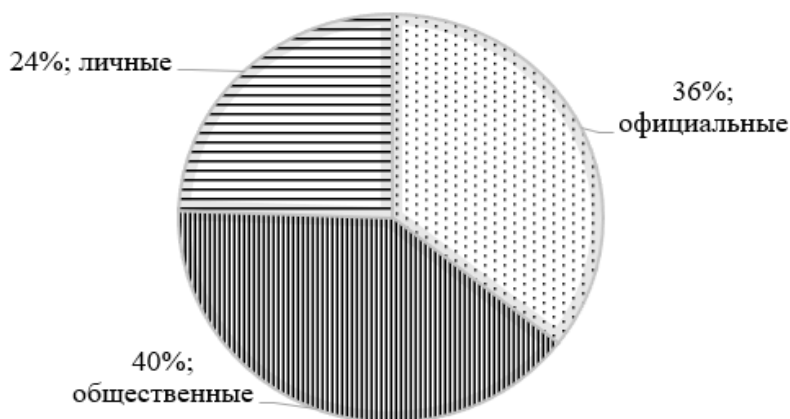


Рис. 3. Распределение медиаресурсов по статусу принадлежности в среде социальных сетей

Таким образом, по большей части медиаресурсы являются официальными, то есть созданными властями. Это преимущество возможно благодаря почти абсолютной монополии официальных медиаресурсов в среде интернет-сайтов. Одновременно с этим 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 в социальных сетях для всех типов принадлежности оказалось преобладающим.

Далее рассмотрим результаты анализа относительно типов сервиса инструментов электронного участия.

Всего в Ленинградской области доступно 178 инструментов электронного участия (без учёта инструментов сервиса типа информирование) (табл. 2).

Таблица 2. Общее количество инструментов электронного участия в Ленинградской области

| Тип сервиса инструментов | Статус принадлежности медиаресурсов | | | 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 участия доступны на официальных (81; 45%) и общественных (78; 44%) медиаресурсах, частично — на личных медиаресурсах (19; 11%).

По типу сервиса подавляющее количество инструментов (140; 79%) относится к сотрудничеству, 33 медиаресурса (18%) — к делиберации, 5 (3%) — к принятию решений (рис. 4). Для всех сред преобладающим типом взаимодействия стало сотрудничество, наименее заметным — принятие решений.

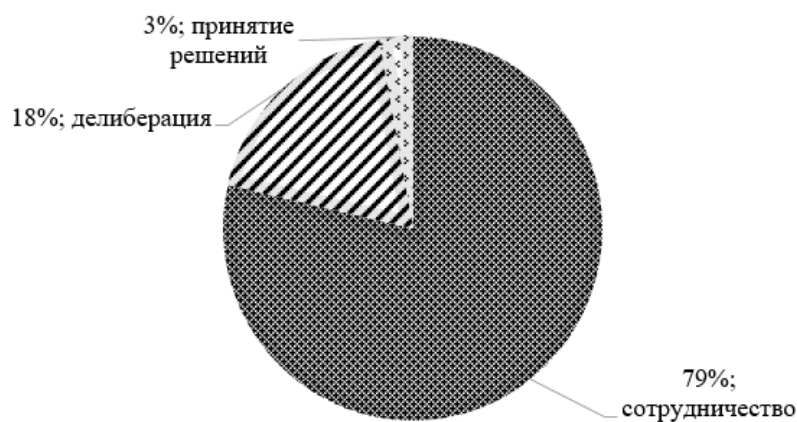


Рис. 4. Распределение инструментов электронного взаимодействия по типу сервиса

Среди инструментов официальных медиаресурсов (рис. 5) значительно преобладает сотрудничество (74; 91%), минимально представлены делиберация (3; 4%) и принятие решений (4; 5%).

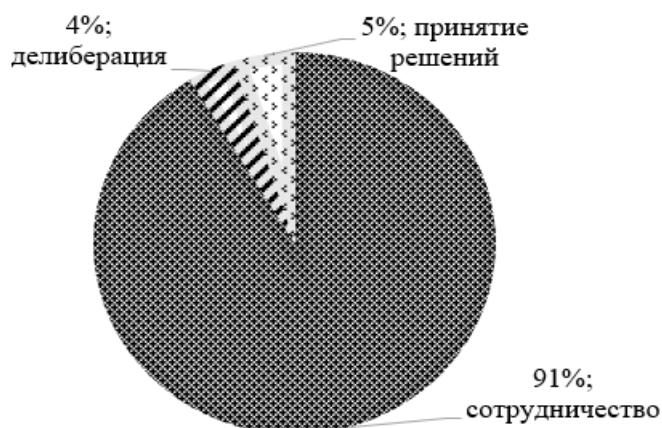


Рис. 5. Распределение инструментов по типу сервиса среди официальных медиаресурсов

В данном случае «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. Сервис «принятие решений» на официальных медиаресурсах находит выражение 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).

Среди инструментов общественных медиаресурсов (рис. 6) сотрудничество также является преобладающим (53; 68%), менее представлен сервис делиберация (25; 32%), не представлен вовсе сервис принятие решений (0; 0%).

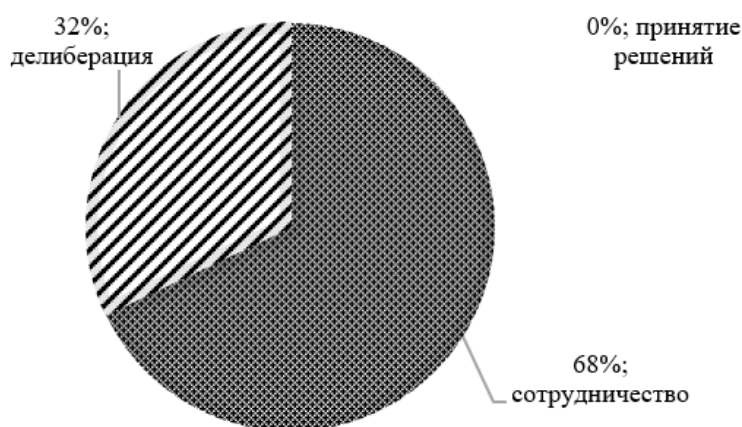


Рис. 6. Распределение инструментов по типу сервиса среди общественных медиаресурсов

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 больше.

Среди инструментов личных медиаресурсов 13 (69%) относится к типу сервиса сотрудничество, 5 (26%) — к типу сервиса делиберация, 1 (5%) — к типу сервиса принятие решений. В этом случае инструменты сотрудничества представляют собой, в первую очередь, возможность граждан написать сообщение частному лицу или прокомментировать его запись. Сервис делиберация в основном представлен участием граждан в дискуссиях, которые инициированы жителями, а единственный пример доступности инструмента сервиса «принятие решений» — это голосование по местному вопросу.

По-видимому, преобладание такой онлайн-среды, как социальные сети, для медиаресурсов любого статуса обусловлено рядом причин:

- для представителей органов государственной власти установлена обязанность создавать официальные страницы как в социальной сети «ВКонтакте», так и в социальной сети «Одноклассники», что увеличивает количество страниц в соцсетях;
- для граждан формат сообщества в социальных сетях является наиболее привычным способом взаимодействия между собой, а в последние годы — и с властью;
- частные лица (в нашем исследовании — исключительно должностные лица) стремятся поддерживать связь с гражданами и коллегами именно на тех платформах, которые наиболее популярны у населения.

4. Заключение

В целом общепризнанность социальных сетей по итогам нашего исследования подтверждает мировые тенденции и обуславливает необходимость дальнейшего анализа социальных медиа в контексте электронного взаимодействия власти и общества.

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).

Тот факт, что медиаресурсы в меньшей степени являются личными, нежели официальными или общественными, говорит о недостаточной популярности в региональной практике идеи ведения должностными лицами собственных страниц.

Типы инструментов электронного взаимодействия власти и общества, доступных во всех типах онлайн-среды, ранжируются единым образом: больше всего инструментов сотрудничества, меньше — делиберации, ещё меньше — принятия решений. То есть электронное взаимодействие власти и общества в Ленинградской области в незначительной степени ориентировано на непосредственное участие граждан в принятии решений и делиберацию, хотя нельзя не отметить высокий потенциал такого двустороннего взаимодействия, подразумевающего обратную связь со стороны жителей региона, как сотрудничество. Дополнительные исследования необходимы для лучшего понимания, в какой степени жители муниципальных образований могут быть заинтересованы в таких местных сервисах на примере более широкой выборки и на других регионах.

Распространённость же 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.

Исследование выполнено за счёт гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

Литература

- [1] Digital 2023: Global overview report // DataReportal. URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report> (дата обращения: 29.04.2023).
- [2] Социальные сети и интернет: взгляд социолога // Арзамас. URL: <https://arzamas.academy/materials/955> (дата обращения: 29.04.2023).
- [3] Nizomutdinov B., Uglova A. Application of data from social networks for value-based management of city development programs // ICEGOV 2021: 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance October 2021. P. 520–522.
- [4] Nizomutdinov B., Filatova O. Testing Methods for Processing Comments from Telegram Channels and Public VKontakte to Analyze the Social Media // International Journal of Open Information Technologies. 2023. Vol. 11, № 5. P. 137–145.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] Закон Российской Федерации «О внесении изменений в Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и статью 10 Федерального закона "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации"» от 16.11.2020 № 270-ФЗ // Гарант. 2022.
- [9] Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.09.2022 № 2523-Р // Гарант. 2022.
- [10] ПРОФ-ИТ 2022 Санкт-Петербург // ПРОФ-ИТ URL: <https://prof-it.d-russia.ru/istoriya/2022/> (дата обращения: 29.04.2023).
- [11] Диалог // Диалог. Цифровые коммуникации URL: <https://dialog.info/about/ano-dialog/> (дата обращения: 29.04.2023).
- [12] «Диалог» – партнер Brand Analytics Forum 2023 // Диалог. Цифровые коммуникации URL: <https://prof-it.d-russia.ru/istoriya/2022/> (дата обращения: 29.04.2023).
- [13] Анализ соцмедиа – ключ к трансформации госуправления // Диалог. Цифровые коммуникации URL: <https://dialog.info/strong-analiz-socmedia-kljuch-k-transformacii-gosupravleniya-strong/> (дата обращения: 29.04.2023).
- [14] О текущем развитии платформы обратной связи (ПОС) // Центр технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Национальный исследовательский Университет ИТМО URL: https://news.egov.itmo.ru/photo/documents/ims_2022_ws_monitoring_stashevskaya.pdf (дата обращения: 29.04.2023).
- [15] Brand Analytics Forum 2023. Аналитика соцмедиа для государства // Brand Analytics Forum 2023 URL: <https://ba-forum.ru/#about> (дата обращения: 29.04.2023).
- [16] Диалог. Цифровые коммуникации. URL: <https://dialog.info/> (дата обращения: 02.05.2023).
- [17] Год без Мета: что изменилось в интернет-коммуникации российских губернаторов // Полилог. Экспертиза URL: https://t.me/polylog_expertise/554 (дата обращения: 02.05.2023).
- [18] Как аналитика соцмедиа меняет города // Brand Analytics URL: <https://br-analytics.ru/blog/social-media-analytics-changing-cities/> (дата обращения: 02.05.2023).
- [19] Сабыров Н. Б. Роль социальных сетей в цифровизации социальных отношений // Вестник экспертного совета. 2022. № 1 (28). С. 82–86.
- [20] 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.
- [21] Li S., Modi P., Wu M., Chen C. H. S., Nguyen B. Conceptualising and validating the social capital construct in consumer-initiated online brand communities (COBCs) // Technological Forecasting and Social Change. 2019. Vol. 139. P. 303–310.
- [22] Жуковская О. Ю. Социальный капитал и социальные сети в условиях цифровизации: взаимовлияние и особенности реализации // Цифровая трансформация. 2020. № 4. С. 21–33. DOI: 10.38086/2522-9613-2020-4-21-33.
- [23] Маклюэн М. Понимание медиа. — М.: Кучково поле, 2011.
- [24] Мисников Ю. Г., Филатова О. Г. Инфраструктура электронного участия на уровне муниципальных образований Санкт-Петербурга: медиаэкологический подход // Государство и граждане в электронной среде. 2022. № 6. С. 72–84.
- [25] Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making. – OECD Publishing, Paris, 2001.

The New Role of Social Networks in the Context of Electronic Interaction between Government and Society: Case of the Leningrad Region

Alina S. Meteleva¹, Olga G. Filatova^{1,2}

¹ ITMO University, ² Saint–Petersburg State University

Based on real empirical data collected at the level of municipal districts of the Leningrad region, the authors analyze the state of e-participation services depending on the media environment in which these services are implemented and draw conclusions about the new position of social networks in the context of communication and government and society. Three technically different types of communication environments are analyzed: websites, social networks and messaging services (messengers). A review of literature and other sources is given, demonstrating the changes taking place in the system of interaction between government and society with the development of social networks. The methodology of the study, cases and results of the study, including the proposed ecosystem of electronic participation in St. Petersburg, are presented. The study showed that the authorities of the municipalities of the Leningrad region pay attention to the deployment of cooperation services in the environment of social networks. However, there are no local services for interaction with the population, except for information and cooperation.

Keywords: electronic interaction, electronic participation services, media ecology, government, society

Reference for citation: Meteleva A. S., Filatova O. G. The New Role of Social Networks in the Context of Electronic Interaction between Government and Society: Case of the Leningrad Region // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 47–58. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-47–58

Reference

- [1] Digital 2023: Global overview report // DataReportal URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report> (access date: 29.04.2023).
- [2] Social'nye seti i internet: vzglyad sociologa // Arzamas URL: <https://arzamas.academy/materials/955> (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [3] Nizomutdinov B., Uglova A. Application of data from social networks for value-based management of city development programs // ICEGOV 2021: 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance October 2021. P. 520–522.
- [4] Nizomutdinov B., Filatova O. Testing Methods for Processing Comments from Telegram Channels and Public VKontakte to Analyze the Social Media // International Journal of Open Information Technologies. - 2023. - Vol 11, No 5. - P. 137-145.
- [5] Osipova O. S., Bagdasarova R. A., Lukushin V. A. Sovremennye media kak instrument sovershenstvovaniya dialoga vlasti i obshchestva // Gumanitarnye nauki. Vestnik Finansovogo universiteta. 2021. №11 (1). S. 20–28. (In Russian)
- [6] Vasilenko L. A., Zotov V. V., Zaharova S. Z. Ispol'zovanie potenciala social'nyh media v stanovlenii uchastvuyushchego upravleniya // Vestnik Rossijskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Sociologiya. - 2020. - T. 20, № 4. - S. 864–876. (In Russian)
- [7] Bodrova E. A. Vzaimodejstvie organov gosudarstvennogo upravleniya i obshchestvennosti v usloviyah cifrovoj transformacii // Upravlenie i cifrovizaciya: nacional'noe i regional'noe izmerenie. - Bryansk: Bryanskij gosudarstvennyj universitet imeni akademika I.G. Petrovskogo, 2021. S. 10–14. (In Russian)

- [8] Zakon Rossijskoj Federacii "O vnesenii izmenenij v Federal'nyj zakon "Ob obespechenii dostupa k informacii o deyatel'nosti gosudarstvennyh organov i organov mestnogo samoupravleniya" i stat'yu 10 Federal'nogo zakona "Ob obespechenii dostupa k informacii o deyatel'nosti sudov v Rossijskoj Federacii" ot 16.11.2020 № 270-FZ // Garant. – 2022. (In Russian)
- [9] Rasporyazhenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 02.09.2022 № 2523-R // Garant. 2022. (In Russian)
- [10] PROF-IT 2022 Sankt-Peterburg // PROF-IT URL: <https://prof-it.d-russia.ru/istoriya/2022/> (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [11] «Dialog» // Dialog. Cifrovye kommunikacii. URL: <https://dialog.info/about/ano-dialog/> (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [12] «Dialog» — partner Brand Analytics Forum 2023 // Dialog. Cifrovye kommunikacii URL: <https://prof-it.d-russia.ru/istoriya/2022/> (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [13] Analiz socmedia – klyuch k transformacii gosupravleniya // Dialog. Cifrovye kommunikacii URL: <https://dialog.info/strong-analiz-socmedia-kljuch-k-transformacii-gosupravleniya-strong/> (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [14] O tekushchem razvitii platformy obratnoj svyazi (POS) // Centr tekhnologij elektronnoho pravitel'stva Instituta dizajna i urbanistiki Nacional'nyj issledovatel'skij Universitet ITMO URL: https://news.egov.itmo.ru/photo/documents/ims_2022_ws_monitoring_stashevskaya.pdf (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [15] Brand Analytics Forum 2023. Analitika socmedia dlya gosudarstva // Brand Analytics Forum 2023 URL: <https://ba-forum.ru/#about> (access date: 29.04.2023). (In Russian)
- [16] Dialog. Cifrovye kommunikacii. URL: <https://dialog.info/>. (In Russian)
- [17] God bez Meta*: chto izmenilos' v internet-kommunikacii rossijskih gubernatorov // Polilog. Ekspertiza URL: https://t.me/polylog_expertise/554 (access date: 02.05.2023). (In Russian)
- [18] Kak analitika socmedia menyaet goroda // Brand Analytics URL: <https://br-analytics.ru/blog/social-media-analytics-changing-cities/> (access date: 02.05.2023). (In Russian)
- [19] Sabyrov N. B. Rol' social'nyh setej v cifrovizacii social'nyh otnoshenij // Vestnik ekspertnogo soveta. 2022. №1 (28). S. 82–86. (In Russian)
- [20] Belyj V. A., Vidyasova L. A., CHugunov A. V. Elektronnaya sreda vzaimodejstviya vlasti i grazhdan v sovremennom megapolise // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Sociologiya. 2022. №2. S. 105–122. (In Russian)
- [21] Li S., Modi P., Wu M., Chen C. H. S., Nguyen B. Conceptualising and validating the social capital construct in consumer-initiated online brand communities (COBCs) // Technological Forecasting and Social Change. 2019. Vol. 139. P. 303–310.
- [22] ZHukovskaya O. YU. Social'nyj kapital i social'nye seti v usloviyah cifrovizacii: vzaimovliyanie i osobennosti realizacii // Cifrovaya transformaciya. 2020. № 4. S. 21–33. DOI: 10.38086/2522-9613-2020-4-21-33. (In Russian)
- [23] Maklyuen M. Ponimanie media. – M.: Kuchkovo pole, 2011. (In Russian)
- [24] Misnikov YU. G., Filatova O. G. Infrastruktura elektronnoho uchastiya na urovne municipal'nyh obrazovanij Sankt-Peterburga: mediaekologicheskij podhod // Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoj srede. 2022. №6. S. 72–84. (In Russian)
- [25] Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making. - OECD Publishing, Paris, 2001.

Автоматизация системы обратной связи при помощи Telegram-бота Центра управления регионом

Н. С. Абрамян

Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет им. В.М. Шукшина

abramjan1990@yandex.ru

Аннотация

В статье рассмотрена работа Центра управления регионом (ЦУР) — структуры, которая при помощи специальной системы «Инцидент Менеджмент» собирает, обрабатывает, анализирует сообщения из открытых групп, страниц в социальных сетях и перенаправляет информацию в ответственные организации, при этом контролируя ответ и предпринятые действия до решения обозначенной проблемы. Изучен опыт исследований сферы электронного взаимодействия государственных органов и граждан. Проанализирован опыт нескольких регионов России по внедрению тех или иных способов взаимодействия с гражданами через такие центры. Рассмотрены методы, используемые для данной цели в Алтайском крае. Предложено решение по автоматизации обратной связи на базе мессенджера Telegram с использованием информационных технологий. В качестве одного из возможных вариантов прямого взаимодействия с гражданами автор предлагает использовать чат-бот для обозначенного мессенджера. В статье описана процедура разработки чат-бота с обоснованием выбора тех или иных методов и приёмов. Также представлены ожидаемые результаты от внедрения такой технологии в работу ЦУР Алтайского края. Статья носит прикладной характер.

Ключевые слова: Центр управления регионом, обратная связь, чат-бот, мессенджер Telegram

Библиографическая ссылка: Абрамян Н. С. Автоматизация системы обратной связи при помощи Telegram-бота Центра управления регионом // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 59–68. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-59-68

1. Введение

С 2020 года в России стали формироваться Центры управления регионом (ЦУР). Это структуры, созданные для того, чтобы обеспечивать оперативное реагирование на жалобы россиян не только по прямому обращению в органы власти, но и через информацию в социальных сетях и иных общедоступных источниках.

ЦУР являются масштабированием опыта автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог», учреждённой в соответствии с распоряжением правительства Москвы департаментом информационных технологий Москвы в ноябре 2019 года.

На сегодняшний день центры управления регионом (ЦУР) открылись в каждом субъекте Российской Федерации и в некоторых муниципалитетах. А в апреле 2023 года в ходе заседания Совета по развитию местного самоуправления было принято решение распространить опыт регионов на муниципальный уровень по всей стране. Здесь

аккумулируется вся оперативная информация по обстановке в регионе, а затем она распределяется по отраслям: образование, ЖКХ, предпринимательство, здравоохранение и т. д.

Алгоритм взаимодействия выглядит следующим образом:

- в единую базу поступают обращения граждан, оставленные ими либо посредством платформы обратной связи, либо на открытых страницах и каналах в социальных сетях;
- ЦУР выявляет, обрабатывает их и направляет в уполномоченные органы для оперативного решения обозначенной проблемы;
- ЦУР контролирует сроки и качество ответа уполномоченного органа.

Но особенно важной функцией Центра управления регионом является возможность анализа ситуации в целом. То есть при обработке разрозненных сообщений из разных источников складывается целостная картина оперативной обстановки в регионе. Это, в свою очередь, помогает выстраивать верную стратегию управления и принимать грамотные, эффективные решения. Кроме того, как справедливо отмечено в статье Е.С. Конищева, деятельность этих структур оказывает позитивное влияние на качественную модернизацию управленческих процессов, способствуя повышению адресности и актуальности принимаемых решений [1].

Информационная система «Инцидент Менеджмент», используемая в работе ЦУР, выявляет из большого количества сообщений приоритетные и «больные» для жителей региона темы, чтобы ускорить их решение. С 2022 года во всех регионах также заработала цифровая платформа обратной связи (ПОС), которая обрабатывает обращения, поступившие через портал Госуслуг, мобильное приложение и виджеты обратной связи на сайтах органов власти.

Такая схема работы позволяет обрабатывать более 500 тыс. обращений в месяц, а значит сократить дистанцию между чиновниками и гражданами, детально рассмотреть вопросы, которые волнуют людей, наладить связь между властью и жителями региона.

Но при этом данная система взаимодействия с гражданами и их электронного участия на сегодняшний день не имеет какого-то определенного вида, стандарта. Ещё в 2017 году О. Н. Демушиной был сформулирован перечень инструментов электронного участия, среди которых можно выделить не потерявшие актуальности и сегодня предоставление информации, обсуждение гражданами инициатив власти, возможность граждан влиять на управленческие решения, городское планирование и другие вопросы [2]. Каждый регион самостоятельно и на основе опыта соседних субъектов принимает решения о том, каким путём налаживать обратную связь с жителями, какие информационно-коммуникативные технологии использовать. Например, в Пермском крае для привлечения внимания граждан разработали и внедрили 3D-помощницу «Кристи», которая рассказывает о статистике обращений за месяц. В Курской области одними из первых начали работать муниципальные центры управления (МЦУ) для более быстрого и адресного реагирования на проблемы и вопросы граждан. В ЦУР Адыгеи дополнительно к основным функциям организуют уроки финансовой грамотности для населения.

Несмотря на различные подходы к организации работы центров управления, ни в одном регионе нельзя направить жалобу непосредственно в ЦУР. Основные способы получения обращений в разных регионах остаются одинаковыми: сообщения поступают в систему «Инцидент Менеджмент» через горячие линии, социальные сети, мессенджеры, официальные инстанции, платформу обратной связи.

Наиболее частыми темами обращений становятся проблемы некачественного ремонта дорог, установки мусорных контейнеров или ликвидации стихийных свалок, вопросы, касающиеся школьного питания, строительства и ремонта социальных объектов, качества и доступности медицинской помощи, вакцинации от коронавируса и проблемы, связанные с получением социальных пособий. После выявления жалобы сотрудники дают промежуточный ответ о направлении информации в ответственный орган, далее сообщают

о принятом решении. Весь массив поступившей информации анализируется и предоставляется региональным властям в виде аналитического отчёта.

За 2021 год центры управления регионами обработали около 2 млн сообщений жителей в социальных сетях, обнаруженных системой «Инцидент Менеджмент». Они стали поводом для принятия в регионах порядка 400 управленческих решений, которые помогли справиться с системными проблемами [3]. А за 2022 год поступило и обработано уже более 10 млн обращений, и принято более 500 системных управленческих решений.

Однако система «Инцидент Менеджмент» не является абсолютно совершенной, иногда она пропускает обращения, так как работает по специальному алгоритму и не всегда может достаточно точно идентифицировать описание проблемы. Поэтому аналитические отделы ЦУР в ручном режиме также отслеживают критические сообщения в сети. Одновременно с этим существует и другое препятствие – не все граждане решаются разместить обращение или комментарий в социальных сетях, открыто публикуя свои личные данные.

Целью данной работы является разработка автоматизированной системы приёма и обработки обращений граждан с помощью чат-бота в мессенджере Telegram, которая позволила бы решить некоторые из перечисленных выше проблем, сократить время на мониторинг и поиск самой жалобы благодаря тому, что пользователь целенаправленно отправляет её в аналитический отдел.

2. Разработка чат-бота для взаимодействия с ЦУР Алтайского края

Важным направлением деятельности ЦУР является информирование граждан. Так, в ряде российских регионов запускаются системы автоматического информирования населения по важным вопросам. Например, в Алтайском крае в период пандемии ЦУР запустил в работу специальный чат-бот в мессенджере Telegram, в котором можно было узнать актуальные данные об очередях в мобильные пункты вакцинации, а также получить информацию о текущей ситуации с COVID-19 в регионе. Подобные информационные боты работают в Башкирии и Югре. С их помощью можно получить информацию по некоторым актуальным вопросам. А в Пермском крае запустили чат-бот, в котором не только реализован информационный блок, содержащий ответы на популярные вопросы о мерах поддержки, условиях получения выплат, компенсаций, государственных и муниципальных услуг, защите прав, благоустройству территорий и другим темам, но также указаны контакты профильных ведомств, ответственных за предоставление той или иной госуслуги, и способы обращения к ним.

Наиболее широко для управленческих задач города используются Telegram-боты в Иннополисе. Там работает целая система ботов, выполняющая различные задачи от записи в медицинский центр до прямой коммуникации с мэром, при этом информация для них хранится в единой базе. Отдельно стоит отметить виртуальную помощницу Инну, которая была принята на работу в администрацию Иннополиса в качестве альтернативы сотрудникам консьерж-сервиса. Инна — чат-бот с искусственным интеллектом. Разумеется, она не может заменить живого человека, но в значительной мере снизить нагрузку на сотрудников сервиса ей удалось. Она умеет отвечать на популярные вопросы пользователей, может проинформировать их о погоде и расписании автобусов, а также поделиться полезными контактами по запросу пользователя.

А в Санкт-Петербурге в рамках экосистемы городских сервисов «Цифровой Петербург» разработано семейство ботов, ориентированных каждый на своё направление, например, «Забота о здоровье», «Трудовые отношения», «Диалог с властью» и другие, нацеленные на решение потребностей горожан. Изучая материалы исследований Л. А. Видясовой об отношении жителей северной столицы к использованию информационных технологий во взаимодействии с властью, которые она проводит на протяжении нескольких лет, можно отметить, как возрастает степень доверия граждан и к власти в целом, и к применению для общения с ней последних достижений в сфере информационно-коммуникационных

технологий. При этом достаточно распространёнными даже в старших возрастных группах являются онлайн-обращения по решению городских проблем, голосования по проектам инициатив, публикация жалоб на действия властей и специализированных служб [4].

Проанализировав данный опыт, мы предлагаем разработать и внедрить автоматическую систему сбора обращений граждан и информирования их по вопросам, касающимся предоставления социальных услуг и другим популярным темам для жителей Алтайского края.

Наиболее удобным для этих целей средством является чат-бот для мессенджера Telegram, так как для его использования не нужно дополнительно устанавливать какие-либо приложения, заполнять формы на различных сайтах или публиковать обращение в социальных сетях под своим именем. Достаточно просто открыть чат в мессенджере на своём телефоне или в веб-версии на компьютере, и написать обращение или получить информацию по интересующей теме. Также бот в Telegram не запрашивает и не отправляет личные данные пользователя без его непосредственной команды. А значит, пользователь может не опасаться за анонимность в сети. Его персональные данные не будут опубликованы и публично связаны с его обращением. При этом сама аналитическая служба Центра управления регионом имеет доступ к сведениям об отправителе обращения, достаточным для ответа ему — ID, никнейм.

Чат-бот — программа, которая работает внутри мессенджера, т. е. система обмена мгновенными сообщениями, позволяющая осуществлять взаимодействие с пользователем по заранее заданному алгоритму. Главной задачей бота является автоматический ответ после введённой ему пользователем команды. При этом, работая непосредственно через интерфейс Telegram, программа имитирует действия живого собеседника, за счёт чего пользование таким ботом становится гораздо более удобным и понятным.

Боты могут выполнять разные функции. В зависимости от настроек бот может вести с пользователем диалог по принципу «вопрос — ответ», отправлять сообщения в другие чаты или на электронную почту, искать информацию в сети и даже принимать платежи. На сегодняшний день все чаще ботов подключают к нейросетям, получая чат-боты с искусственным интеллектом, такие, например, как ChatGPT, что открывает ещё больший потенциал их использования.

Чат-боты имеют многие неоспоримые преимущества, среди которых можно выделить, стабильность, скорость отклика, масштабируемость. Чат-боты могут непрерывно работать в службах взаимодействия с пользователями, при этом времени на ответ требуется гораздо меньше, чем в системах с непосредственным участием человека. Также отмечается их способность одновременно вести диалоги в нескольких чатах, что, в свою очередь, тоже повышает пропускную способность службы обратной связи.

Изначально, в базовом варианте, разрабатываемый нами, бот ЦУР автоматической системы сбора обращений граждан и их информирования должен удовлетворять следующему основному функционалу:

- подключение бота к базе данных, в которой собраны вероятные вопросы граждан и ответы на них;
- пересылка сообщения пользователя на специальный адрес ЦУР;
- публикация данного обращения в обезличенном формате на страницах соцсетей ЦУР (после модерации аналитиков);
- направление ответа ЦУР и ответственного органа пользователю в чат с ботом;
- возможность дублирования ответа ЦУР и ответственного органа на публичной странице с обращением.

Чат-бот может быть реализован множеством способов, укладываемых в один из двух подходов:

- написание на одном из языков программирования (чаще всего используют Python или PHP, но встречаются и разработки на Java, Go и на платформе Node.js);

– проектирование с использованием одного из сервисов-конструкторов ботов.

Разработке чат-ботов посвящены как серьёзные современные исследования [5], так и книги прикладного характера для потенциальных пользователей от признанных экспертов [6], и интернет-ресурсы, связанные с блогами и форумами [7], рассчитанные на читателей с достаточно хорошей подготовкой в области информационных технологий и программирования.

При написании бота с нуля на одном из языков программирования возникает необходимость размещения его на веб-сервере для непрерывной работы бота. Для пилотного варианта нашего проекта был выбран язык Python, так как он имеет много открытых библиотек и готовых решений, в том числе все необходимые инструменты для интеграции с мессенджером.

Перед началом работы необходимо продумать сценарий, по которому бот будет взаимодействовать с пользователем [6]. В нашем случае были проанализированы наиболее частые вопросы горожан на различных городских форумах о том, как связаться с той или иной организацией. Также был изучен опыт наиболее развитых регионов (в частности, семейство чат-ботов и электронных сервисов, работающих и разрабатываемых в Санкт-Петербурге [8, 9]). В результате был составлен список наиболее популярных тем и вопросов, который был оформлен в виде схемы взаимодействия бота с пользователем.

Разработанный пилотный вариант чат-бота для взаимодействия граждан с ЦУР Алтайского края представлен ниже. На стартовом экране (рис. 1) при первом взаимодействии пользователь видит приветствие и описание бота, а также может сделать выбор: желает ли он оставить обращение в ЦУР или получить информацию по какому-либо вопросу.

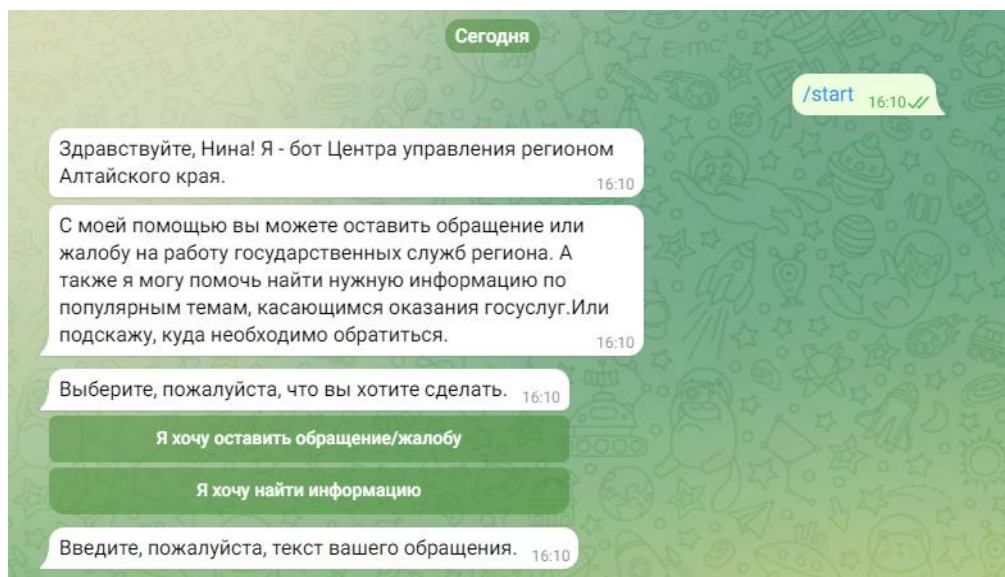


Рис. 1. Стартовая страница чат-бота

После нажатия на кнопку «Я хочу оставить обращение/жалобу» пользователю открывается форма для отправки сообщения. Как только сообщение отправлено, пользователь получает ответ от бота, что обращение поступило в обработку, а также о том, что текст обращения, возможно, будет опубликован на страницах социальных сетей ЦУР без упоминания об отправителе (рис. 2). Также пользователь получает уведомление о том, что ответ на его обращение поступит в данный чат и в комментарии к этому обращению на

страницах социальных сетей ЦУР в случае публикации. После этого автоматически осуществляется переход на стартовую страницу.

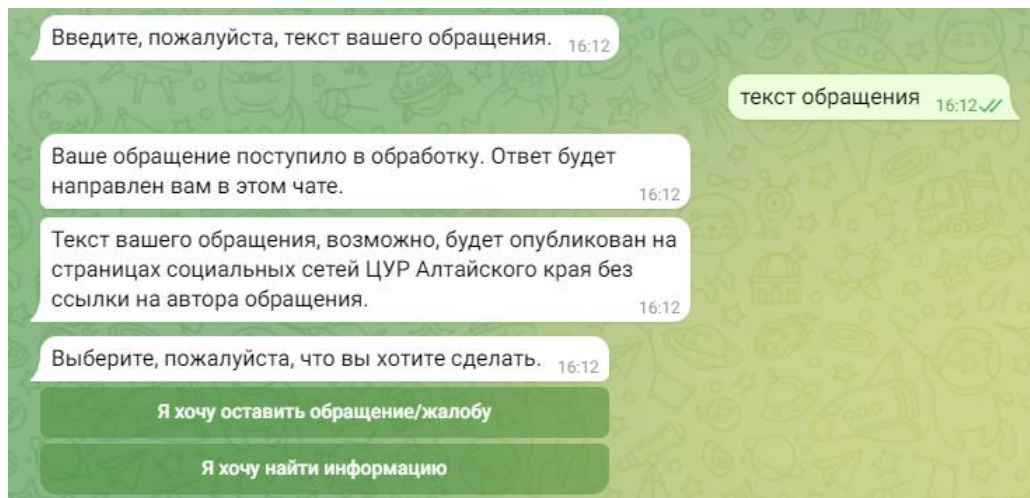


Рис. 2. Диалог с пользователем при выборе пункта меню «Я хочу оставить обращение/жалобу»

Если пользователем выбран пункт «Я хочу найти информацию» (см. рис. 3), то ему открывается меню выбора темы в виде кнопок:

- «Семья и дети»;
- «Старшее поколение»;
- «Здоровье»;
- «Социальный контракт»;
- «Безработным»;
- «Горячие линии»;
- «Полезные ссылки».

При нажатии на любую из них появляется либо дополнительное меню, уточняющее запрос, либо перечень возможных вопросов, клик по каждому из которых выводит ответ на этот вопрос. Также имеется кнопка возврата «Назад в меню» или «Назад на стартовую страницу». Все номера телефонов и ссылки в предоставленном ответе кликабельны.

В дальнейшем предполагается разработка более детализированного уровня меню, наиболее полно учитывающего потребности жителей региона. Таким образом, предполагается использовать ещё одно преимущество чат-бота, а именно возможность достаточно лёгкой его адаптации под возникающие задачи, путём внесения изменений в код.

Данные для информационного взаимодействия с пользователями (вопросы и ответы на них в рамках сценария работы чат-бота) внесены в единую базу данных. Эта информация легко может быть скорректирована.

После разработки бота его нужно опубликовать в мессенджере Telegram. Для этого следует воспользоваться другим Telegram-ботом — BotFather. Этот бот создан для быстрой регистрации ботов. Для начала работы с ним необходимо отправить команду /start, после чего выйдет список всех команд, которые может выполнить этот бот.

Для регистрации нового бота нажимаем команду /newbot. После этого потребуется ввести имя или название нового бота. Это имя может быть произвольным, можно написать его на русском языке. В ответ приходит сообщение о необходимости ввода имени пользователя для нового бота – username. Здесь есть ограничения – username должен заканчиваться словом «bot» в любом регистре и быть уникальным. При этом поменять

выбранное имя в будущем достаточно проблематично. Вводим имя пользователя нового бота. Если username соответствует требованиям, то приходит сообщение, содержащее уникальный ключ – токен. Этот токен позволит управлять ботом, его необходимо указать в программном коде. Все дополнительные настройки, такие как описание, обложка бота, можно поменять при помощи BotFather.



Рис. 3. Информационный блок чат-бота

Пилотная версия бота готова к тестированию, во время которого необходимо проверить, пересылает ли бот сообщения пользователей по нужному адресу, как он реагирует на корректные и некорректные действия пользователя, отображается ли вся информация, предоставляемая в качестве ответа.

После тестирования и необходимой доработки бот готов к запуску. Для распространения и наибольшего охвата пользователей можно разместить ссылку на чат-бот во всех новостных пабликах региона (в том числе и в виде QR-кода), а также прописывать её при ответах и комментариях на страницах социальных сетей.

Дальнейшее совершенствование автоматической системы сбора обращений жителей Алтайского края и их информирования наиболее перспективно по двум основным взаимно необходимым для этого направлениям:

- разработка или адаптация голосового интерфейса чат-бота для организации более удобного, чем письменное, устного (речевого) общения [6];

- задействование нейронных сетей и возможностей искусственного интеллекта для того, чтобы чат-бот понимал сложные вопросы и запросы информации и отвечал на них, генерировал тексты в широком диапазоне стилей и форматов, вёл естественный и похожий на человеческий разговор [10].

Принимая во внимание функции и характеристики пилотного варианта автоматизированной системы обратной связи через канал в мессенджере Telegram ЦУР Алтайского края и основываясь на зарубежном опыте [11] и опыте других российских регионов, где существуют и разрабатываются системы с независимым или интегрированным использованием чат-ботов, мы можем ожидать следующие результаты внедрения данной платформы в Алтайском крае:

- повышение активности граждан в участии их в управлении регионом;
- снижение нагрузки на работников ответственных структур;
- ускорение процедуры взаимодействия ЦУР с гражданами;
- повышение уровня доверия к власти ввиду большей её открытости для граждан.

На сегодняшний день данный проект находится на рассмотрении в Администрации Алтайского края.

3. Выводы

Рассмотрен принцип работы центров управления регионами и возможности автоматизации отдельных процессов за счёт разработки и использования чат-ботов. Проанализирован опыт разных регионов в организации взаимодействия государственных органов власти с гражданами с помощью электронных сервисов. Разработан простой подход к автоматизации обратной связи ЦУР с помощью чат-ботов в Telegram. Описан порядок действий по разработке, публикации и тестированию бота в мессенджере Telegram. Предложен пилотный вариант чат-бота для взаимодействия граждан с ЦУР Алтайского края, который совместил в себе функции информационной поддержки и непосредственного приёма обращений. Ожидается, что уже на данном этапе работы над ботом его использование поможет жителям края самостоятельно получить необходимую информацию о мерах поддержки в различных сферах, выплатах и компенсациях, условиях получения государственных и муниципальных услуг. Также предполагается, что с внедрением чат-бота для автоматизации обратной связи в ЦУР Алтайского края продолжится развитие цифровой среды края и усилится активное и обоюдовыгодное сотрудничество граждан и структуры управления регионом.

Литература

- [1] Конищев Е. С. Анализ деятельности центров управления регионом в рамках системы регионального управления // Креативная экономика. 2022. Т. 16, № 12. С. 4636–4654. DOI: 10.18334/ce.16.12.116791.
- [2] Демушина О. Н. Факторы повышения эффективности электронного участия граждан // Государственная политика и политические институты: история и современность. 2017. № 2. С. 134.
- [3] Тушакова Е. А. Роль социальных медиа во взаимодействии власти и общества (на примере Центра управления регионом Ямало-Ненецкого автономного округа) // Коммуникология: электронный научный журнал. 2022. Т. 7, № 1. С. 17–27. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48281171> (дата обращения: 21.03.2023).
- [4] Видясова Л. А., Кривошапкина А. С. Доверие городским электронным сервисам в Петербурге: анализ возрастных групп // International Journal of Open Information Technologies. 2022. Т. 10, №11.

- [5] Chatbot Research and Design. Third International Workshop, CONVERSATIONS 2019, Amsterdam, The Netherlands, November 19-20, 2019, Revised Selected Papers. Proceedings. Springer, 2020. 273 p.
- [6] Batish R. Voicebot and Chatbot Design: Flexible Conversational Interfaces with Amazon Alexa, Google Home, and Facebook Messenger. – Birmingham: Packt Publishing, 2018. 296 p.
- [7] Создание простого разговорного чатбота в Python. URL: <https://habr.com/ru/post/462333> (дата обращения: 15.03.2023).
- [8] Калинин П. С. Электронное взаимодействие клиники и пациента с помощью чат-бота: постановка задачи и предпроектное исследование // Труды XXIV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2021, Санкт-Петербург, 24–26 июня 2021 г. – СПб.: Университет ИТМО, 2021. С. 11–14.
- [9] Видясова Л. А., Белый В. А. Экспертная оценка сервисов электронного управления: результаты опроса сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга // Труды XXIV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2021, Санкт-Петербург, 24–26 июня 2021 г. – СПб.: Университет ИТМО, 2021. С. 36–38.
- [10] Adam M., Wessel M., Benlian A., AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance // *Electron Markets* 31 (2021) 427–445. DOI: 10.1007/s12525-020-00414-7.
- [11] Abbas N., Følstad A., Bjørkli C. A. Chatbots as part of digital government service provision – A user perspective // *Chatbot Research and Design. CONVERSATIONS 2022*. 2023. Vol. 13815 of *Lecture Notes in Computer Science*, Springer Cham. P. 66–82. DOI: 10.1007/978-3-031-25581-6_5.

Automated Feedback System of Regional Management Center Using a Chatbot in Telegram

Nina S. Abramian

Altai State Humanitarian Pedagogical University named after V.M. Shukshin

The article examines the work of the Regional Management Center (SDG), a state structure that, using a special "Incident Management" system, collects, processes, analyzes messages from open groups, pages in social networks and redirects information to responsible organizations, while monitoring the response and actions taken before solving the designated problem. The experience of research in the field of electronic interaction between government agencies and citizens has been studied. The experience of several regions of Russia on the introduction of various ways of interacting with citizens through such centers is analyzed. The methods used for this purpose in the Altai Territory are considered. A solution for automating feedback based on the Telegram messenger using information technology is proposed. As one of the possible options for direct interaction with citizens, the author suggests using a chatbot for the designated messenger. The article describes the procedure for developing a chatbot with justification for the choice of certain methods and techniques. The expected results from the introduction of such technology into the work of the SDGs of the Altai Territory are also presented. The article is of an applied nature.

Keywords: Regional Management Center, feedback system, chatbot, Telegram

Reference for citation: Abramian N.S. Automated Feedback System of Regional Management Center Using a Chatbot in Telegram // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 59–68. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-59-68

Reference

- [1] Konishchev Ye. S. Analiz deyatelnosti tsentrov upravleniya regionom v ramkakh sistemy regionalnogo upravleniya // Kreativnaya ekonomika. 2022. V. 16, № 12. S.4636–4654. DOI: 10.18334/ce.16.12.116791. (In Russian)
- [2] Demushina O. N. Faktory povysheniya effektivnosti uchastiya grazhdan // Gosudarstvennaya politika i politicheskiye instituty: istoriya i sovremennost'. 2017. № 2. S. 134. (In Russian)
- [3] Tushakova Ye. A. Rol' sotsial'nykh media vo vzaimodeystvii vlasti i obshchestva (na primere Tsentra upravleniya regionom Yamalo-Nenetskogo avtonomnogo okruga) // Kommunikologiya: elektronnyy nauchnyy zhurnal. 2022. T. 7, № 1. S.17–27. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48281171> (access date: 21.03.2023). (In Russian)
- [4] Vidyasova L. A., Krivoshapkina A. S. Doveriye gorodskim elektronnyim servisam v Peterburge: analiz vozrastnykh grupp // International Journal of Open Information Technologies. 2022. T. 10, №11.
- [5] Chatbot Research and Design. Third International Workshop, CONVERSATIONS 2019, Amsterdam, The Netherlands, November 19-20, 2019, Revised Selected Papers. Proceedings. Springer, 2020. 273 p.
- [6] Batish, R. Voicebot and Chatbot Design: Flexible Conversational Interfaces with Amazon Alexa, Google Home, and Facebook Messenger. – Birmingham: Packt Publishing, 2018. 296 p.
- [7] Create a simple conversational chatbot in Python. URL: <https://habr.com/ru/post/462333> (access date: 15.03.2023). (In Russian)
- [8] Kalinin P. S. Elektronnoye vzaimodeystviye kliniki i patsiyenta s pomoshch'yu chat-bota: postanovka zadachi i predproyektnoye issledovaniye // Trudy XXIV Mezhdunarodnoy ob"yedinennoy nauchnoy konferentsii «Internet i sovremennoye obshchestvo», IMS-2021, Sankt-Peterburg, 24–26 iyunya 2021 g. – SPb.: Universitet ITMO, 2021. S. 11–14. (In Russian)
- [9] Vidyasova L., Belyi V., Expert assessment of e-government services: results of a survey of employees of executive bodies of state authorities of St. Petersburg // Proceedings of the XXIV International Joint Scientific Conference “Internet and Modern Society”, IMS-2021, ITMO University, Saint-Petersburg, 2021, S. 36-38. (In Russian)
- [10] Adam M., Wessel M., Benlian A., AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance // Electron Markets 31 (2021) 427–445. DOI: 10.1007/s12525-020-00414-7.
- [11] Abbas N., Følstad A., Bjørkli C. A. Chatbots as part of digital government service provision – A user perspective // Chatbot Research and Design. CONVERSATIONS 2022. 2023. Vol. 13815 of Lecture Notes in Computer Science, Springer Cham. P. 66–82. DOI: 10.1007/978-3-031-25581-6_5.

РАЗДЕЛ 2.
СОЦИАЛЬНЫЕ ЭФФЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ
ДЛЯ ГРАЖДАН

Перспективы развития подходов к оценке социального самочувствия: результаты наукометрического анализа

Л. А. Видясова, М. Ю. Якубова

Университет ИТМО

lavidiasova@itmo.ru, shentorin@gmail.com

Аннотация

Статья посвящена обзору перспектив развития подходов к оценке социального самочувствия на основе анализа данных. Рассмотрена методика исследования социального самочувствия. В работе был проведен наукометрический анализ публикаций по теме и выявлены основные показатели социального самочувствия, а также методы сбора и анализа данных. В результате была создана карта совпадений ключевых слов в публикациях о социальном самочувствии, а также произведена систематизация кластеров ключевых слов и показателей социального самочувствия. Анализ показал, что при исследовании социального самочувствия чаще всего изучаются вопросы ментального здоровья, старения, баланса между работой и личной жизнью, дохода, семьи и социальных отношений. На этапе сбора данных предпочтение отдается социальным сетям, открытым базам данных и онлайн-опросам ввиду получения большего количества данных.

Ключевые слова: социальное самочувствие, методы сбора данных, анализ тональности текста, парсинг, наукометрический анализ

Библиографическая ссылка: Видясова Л. А., Якубова М. Ю. Перспективы развития подходов к оценке социального самочувствия: результаты наукометрического анализа // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 71–81. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-71-81

1. Введение

По мере широкого распространения человеко-центрированного подхода в разных сферах жизни, достаточно пристальное внимание уделяется измерению удовлетворенности пользователей относительно всевозможных условий проживания, сервисов, качества работы органов власти и организаций и т.д. В зарубежной и отечественной практике появился комплексный термин, имеющий целью измерить чувствительность граждан к тем или иным социальным, экономическим, политическим, культурным реалиям, и получивший название «социальное самочувствие». Понятие «социальное самочувствие» имеет междисциплинарный характер, его определение может варьироваться в зависимости от рассматриваемой области (социология, психология, антропология, экономика и т. д.). В связи с этим возникает трудность при попытке трактования данного термина [1].

В зарубежной литературе наиболее близким к термину «социальное самочувствие» являются понятия «social well-being» или «well-being». Они в свою очередь рассматриваются как близкие по значению для таких понятий, как субъективное благополучие (subjective well-being), а также счастье (happiness), удовлетворенность жизнью (life satisfaction) и качество жизни (quality of life) [2]. Ввиду отсутствия строгой

дифференциации терминов как в зарубежной, так и в отечественной литературе, в нашем исследовании «социальное самочувствие», «социальное благополучие», «субъективное благополучие» и «благополучие» будут рассматриваться как абсолютные синонимы, а «счастье», «удовлетворенность жизнью» и «качество жизни» как составные части этих понятий.

В последнее время в зарубежной литературе все чаще встречаются исследования, связанные с социальным самочувствием населения и индивида, в частности. Для их раскрытия и определения ведущих предметных областей исследований, затрагивающих вопросы социального самочувствия населения, было проведено библиографическое исследование методом наукометрического анализа научных зарубежных и отечественных публикаций. В исследовании для определения социального самочувствия используется обобщение А. С. Лысухо, основанное на анализе российских исследований по данной теме: «интегральный показатель оценки людьми своего положения в обществе, а также своего материального и социального положения в сложившейся политической, экономической или экологической ситуации» [3].

В статье представлены результаты анализа научных публикаций по тематике исследования социального самочувствия, проведенного с целью изучения спектра используемых методов и возможностей их использования для анализа больших данных.

2. Методика исследования

Исследование было проведено в октябре 2022 года. Зарубежные публикации для исследования были собраны в базе научных публикаций Scopus. Для поиска англоязычных источников были выбраны следующие ключевые слова: «social well-being», «subjective well-being», «wellbeing», «quality of life», «life satisfaction», «happiness». Так как термины чаще всего относятся к теме социологии, психологии и экономики, были выбраны следующие предметные области: социальные науки, искусство и гуманитарные науки, психология, бизнес, экономика и наука о принятии решений. В результате анализа публикаций по ключевым словам и словосочетаниям было обнаружено свыше 46 тыс. публикаций.

После фильтрации, по ключевым словам, статей в Scopus была выбрана сортировка по релевантности, после чего, в связи с ограничением базы Scopus на экспортирование данных, было выгружено 2000 статей в формате .CSV.

Таблица 1. Количество публикаций по заданным ключевым словам в библиотеке eLibrary на ноябрь 2022 года

| Ключевое слово | Всего | В отраслях: общественные науки в целом, социология, демография, экономика, государство и право, политика, культура, народное образование, психология, массовая коммуникация за период: | |
|---------------------------|-------|--|--------------------|
| | | с 1980 по 2022 гг. | с 2018 по 2022 гг. |
| Социальное самочувствие | 4528 | 4423 | 1935 |
| Качество жизни | 23883 | 20126 | 5988 |
| Субъективное благополучие | 3419 | 3372 | 1931 |
| Счастье | 9735 | 7806 | 3822 |
| Удовлетворенность жизнью | 5091 | 4851 | 2803 |
| Благополучие | 18661 | 16237 | 7701 |

Наукометрическое картирование проводилось с помощью программы VOSviewer. Для анализа ключевых слов были выбраны слова, встречающиеся не менее 15 раз, так как уменьшение встречаемости приводило к визуализации большого количества слов, не

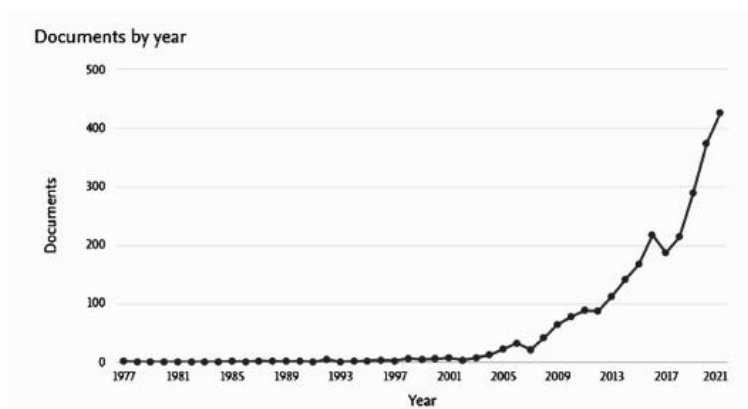
связанных с остальными. Также был выбран анализ всех ключевых слов на основе метода полного подсчета, при помощи метода нормализации силы ассоциации. Наиболее крупные фигуры указывают на наиболее часто используемые ключевые слова, а расстояние между ними определяет тематическое сходство.

Данные о публикациях для наукометрического анализа отечественной литературы были собраны в базе научных публикаций eLibrary. Для этого использовался расширенный поиск с фильтрацией по тематикам.

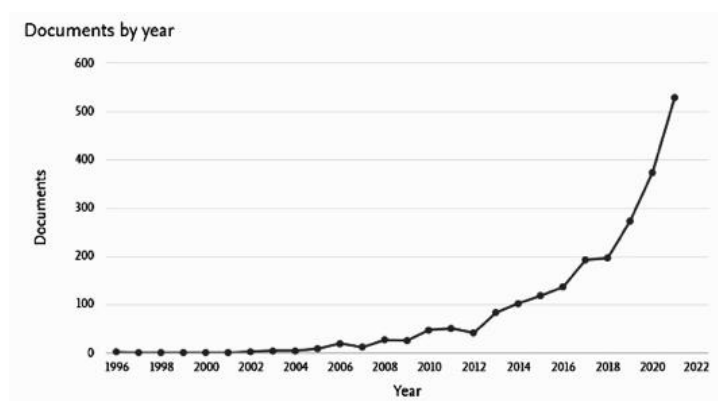
При анализе отечественных исследований выявлено доминирование таких ключевых слов, как благополучие и качество жизни, субъективное благополучие и социальное самочувствие (табл. 1).

3. Результаты исследования

По данным анализа публикаций из базы Scopus, наиболее популярными являются темы благополучия и качества жизни. Первые публикации, содержащие эти ключевые слова, обнаружены в начале 80-х гг. XX века, но интерес продолжает только расти, особенно с 2010-х гг.



(1)



(2)

Рис. 1. Распределение количества публикаций Scopus по годам по следующим ключевым словам: (1) well-being в период с 1977 по 2021 гг., (2) quality of life в период с 1996 по 2022 гг.

Помимо этого, в результате анализа ключевых слов было выявлено, что лидирующими странами, изучающими вопросы социального самочувствия населения, являются Великобритания, США, Австралия, Германия, Нидерланды, Испания (табл. 2).

Таблица 2. Научные публикации в базе Scopus по заданным ключевым словам в заданном временном интервале 2018–2022 гг. на октябрь 2022 г.

| Ключевое слово | Кол-во статей | Страны-лидеры по количеству публикаций | Авторы-лидеры по количеству публикаций |
|-----------------------|---------------|---|--|
| Well-being | 1894 | Великобритания, США, Германия, Австралия, Нидерланды, Канада, Испания | Vanderweele T.J., Höfer S., Ruch W., Cowden R.G., Huber A., Höge T., Joshanloo M., Krause A.E., Salmela-Aro K., Strecker C. |
| Quality of Life | 1825 | Великобритания, США, Германия, Австралия, Нидерланды | Pereira M.G., Beadle-Brown J., Martino G., Vicario C.M. |
| Wellbeing | 1658 | Великобритания, США, Германия, Австралия, Нидерланды, Канада | Lomas T., Bell S.L., Williamon A., Coulombe S., Donaldson C., Hughes G., Joshanloo M., Kern M.L., Lyubomirsky S., Marquez J., Nielsen K., Zyl L.E. |
| Life Satisfaction | 876 | США, Великобритания, Германия, Китай, Испания, Нидерланды | Shek D.T.L., Clark A.E., Becchetti L., Burger M., Marquez J., Szczesniak M., Veenhoven R., Zhu X. |
| Happiness | 646 | Великобритания, США, Нидерланды, Испания, Германия | Veenhoven R., Blanchflower D.G., Dolan P., Jasielska D., Sedikides C. |
| Subjective well-being | 585 | США, Великобритания, Китай, Германия, Россия, Испания | Burger M., Casas F., Lucas R.E., Diener E., Mouratidis K., Schnettler B. |

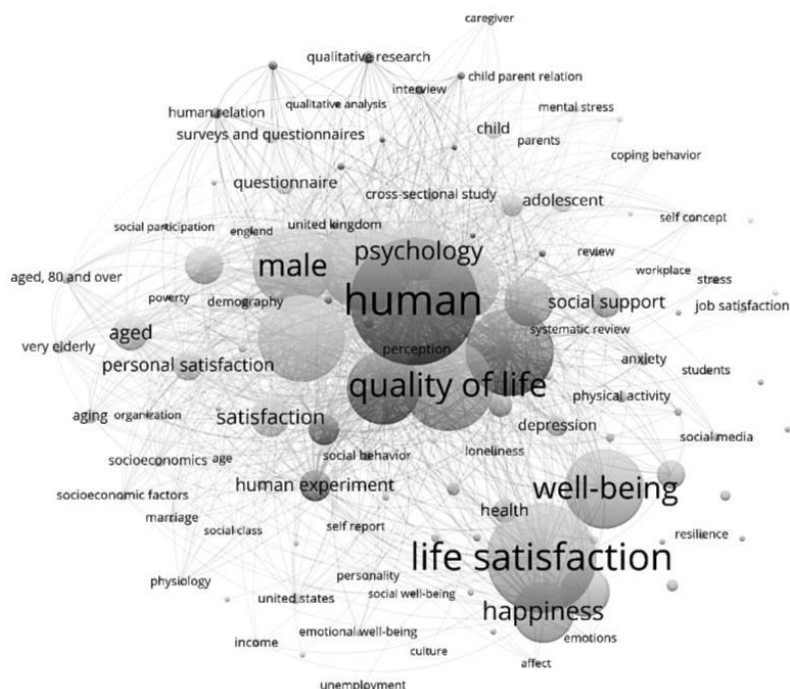


Рис. 2. Карта совпадений ключевых слов в научных публикациях базы Scopus о социальном самочувствии в период с 2018 по 2022 гг.

В результате анализа публикаций было выделено 6 крупных кластеров (табл. 3), которые представлены следующими тематическими группами (рис. 2):

- удовлетворенность жизнью и ментальное здоровье;
- социальные отношения;
- взросление, старение, социальный статус и доход;
- самовосприятие личности;
- вопросы, связанные с работой и удовлетворенностью работой;
- взаимоотношения в семье и адаптация к жизненным трудностям.

Таблица 3. Тематические кластеры ключевых слов, созданные на основе данных базы научных публикаций Scopus

| Кластер 1 | Кластер 2 | Кластер 3 |
|---|--|--|
| удовлетворенность жизнью качество жизни счастье благополучие субъективное самочувствие психологическое самочувствие ментальное здоровье социальная поддержка здоровье COVID-19 пандемия депрессия тревожность стресс социальные медиа студенты одиночество эмоциональное самочувствие | благополучие социальное поведение человеческие отношения межличностные отношения социальная среда социальные взаимодействия социальная изоляция демография соседство | средний возраст возраст возраст от 80 и старше старение социальная экономика социально-экономические факторы социальный класс социальный статус состояние здоровья уровень образования брак доход безработица |
| Кластер 4 | Кластер 5 | Кластер 6 |
| взрослый молодость удовлетворенность психология эмоции культура самоотчет личность самовосприятие | удовлетворенность работой выгорание ментальный стресс стресс баланс между работой и личность жизнью рабочее место трудоустройство принятие решений | подросток ребенок родители взаимоотношения родителей и детей опекун семья совладающее поведение |

Согласно результатам анализа публикаций и карте совпадений ключевых слов в научных публикациях базы Scopus о социальном самочувствии (рис. 2), наиболее перспективными темами исследований в данных момент являются удовлетворенность жизнью, ментальное здоровье, социальные отношения, а также старение. Более нишевые темы связаны с работой и взаимоотношениями внутри семьи.

В заданный период времени виден значительный скачок интереса к теме социального благополучия. Можно также предположить, что пандемия подняла новую волну интереса к качеству жизни и психологическому состоянию человека (рис. 3). Публикации за 2022 год не включены, так как за этот период проиндексированы не все статьи.

Одними из наиболее популярных методов сбора данных для оценки социального самочувствия являются структурированные интервью, телефонные интервью и анкетирование [1; 4; 5]. Несмотря на то, что онлайн-опросы позволяют получить наибольшее количество данных [2; 18], бумажные опросы и структурированные интервью все еще пользуются популярностью среди исследователей [4; 5; 6]. Для оценки удовлетворенности различными аспектами качества жизни опрашиваемых в опросах используется 10-балльная шкала Лайкерта [1; 4; 7]. Если речь идет о сборе информации

огромного количества информации, исследователи прибегают к использованию открытых данных [7; 8; 9; 10].

Анализ тональности текста, или сентимент-анализ, является одним из методов автоматизированного контент-анализа текстов, активно используемый в различных профессиональных и научных областях [8; 11; 12]. Он активно используется для оценки англоязычных текстов ввиду существования множества инструментов и наборов данных, а также ввиду простоты английского языка с точки зрения грамматики и структуры предложений [13].

Важными источниками данных для таких исследований являются социальные сети, такие как Twitter, а также комментарии с картографических сервисов (Google Maps), а также различные новостные платформы и тематические платформы для размещения отзывов [8; 12]. Для получения необходимых данных используется извлечение веб-данных, или веб-скрейпинг. Помимо этого, для получения данных многие сервисы предоставляют API, что позволяет провести парсинг данных.

Для анализа полученных данных также используются различные методы. Т. Грейлинг, С. Россоу и Т. Адхикари применяют метод «разность разностей» (Difference-in-Difference). Для этого зависимую переменную сравнивают до и после наступления изменений в аналогичный временной промежуток. Это позволяет увидеть средний эффект воздействия и проанализировать последствия введенных изменений на счастье населения [8].

Помимо регрессионного («разность разностей»), применяется факторный анализ. Он также используется для изучения взаимосвязей между переменными, однако, в отличие от регрессионного [5; 8; 14], позволяет рассмотреть несколько зависимых переменных и сократить количество переменных с низкой нагрузкой. Валидными для исследования считаются данные с факторными нагрузками, выше 0,5 и близкими к 1 [6; 15].

Первые отечественные работы, затрагивающие вопросы социального самочувствия, наблюдаются с начала 90-х годов XX века, после чего с начала 2010-х годов наблюдается постоянный рост публикаций, что может говорить об актуальности темы среди социологических исследований (рис. 3).

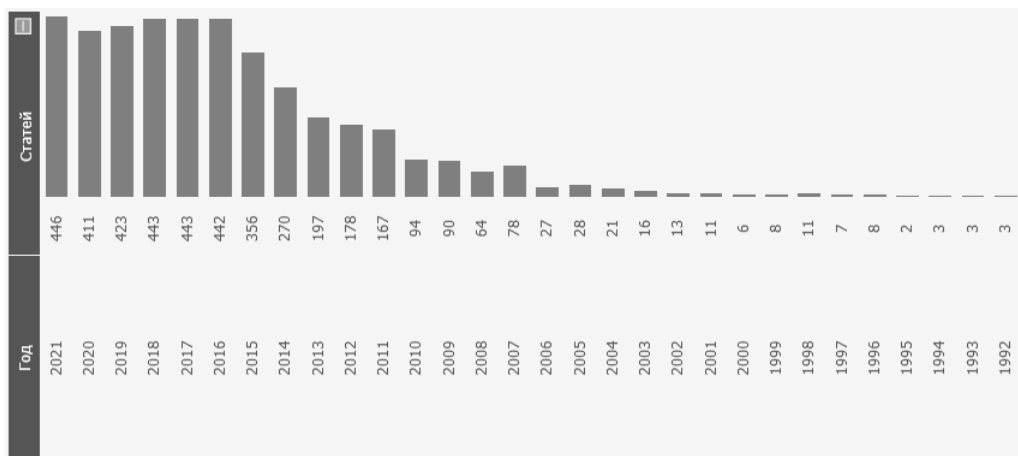


Рис. 3. Распределение количества публикаций по годам по ключевому слову «социальное самочувствие»

При анализе словосочетания «социальное самочувствие» выяснилось, что наиболее часто исследуемыми темами в связи с ним являются: молодежь и молодость, студенты, здоровье, пожилые люди, семья, социальное настроение и социальная адаптация (таб. 4). Таким образом, очевидна дифференциация измерения самочувствия по отдельным социальным группам.

Таблица 4. Количество научных публикаций в базе eLibrary по заданным ключевым словам в заданном временном интервале 2018–2022 гг. на октябрь 2022 г.

| № | Ключевое слово или словосочетание | Количество публикаций |
|----|-----------------------------------|-----------------------|
| 1 | Социальное самочувствие | 643 |
| 2 | Social well-being | 489 |
| 3 | Качество жизни | 118 |
| 4 | Молодежь | 114 |
| 5 | Quality of life | 92 |
| 6 | Youth | 92 |
| 7 | Здоровье | 64 |
| 8 | Пандемия | 62 |
| 9 | Students | 61 |
| 10 | Health | 58 |
| 11 | Pandemic | 53 |
| 12 | Пожилые люди | 49 |
| 13 | Студенты | 49 |
| 14 | Семья | 45 |
| 15 | Адаптация | 40 |
| 16 | Социальная адаптация | 40 |
| 17 | Социальное настроение | 38 |
| 18 | Удовлетворенность жизнью | 38 |
| 19 | Family | 37 |
| 20 | Уровень жизни | 36 |

Наукометрический анализ отечественной литературы показал, что тема социального самочувствия начала развиваться в России позже, чем в зарубежных странах, однако всплеск интереса произошел параллельно, так как рост публикаций начался в тот же период времени. Преимущественно затрагиваются темы молодости, здоровья, семьи, уровня жизни и социальной адаптации. Методами исследования также преимущественно являются анализ онлайн-опросов, открытых данных и контент-анализ текста [12; 16; 17]. При анализе данных используется факторный и корреляционный анализ [18; 19; 20; 21].

Таблица 5. Параметры и методы изучения социального самочувствия (по результатам наукометрического анализа)

| Показатель | Метод сбора информации | Метод анализа |
|--|--|---|
| Ментальное здоровье (уровень стресса, счастья) | Интервью, интернет-опрос, сбор данных социальных сетей | Семантический анализ, сентимент-анализ, Регрессионный, кластерный, факторный анализ |
| Доход | Интервью, интернет-опрос | Регрессионный, кластерный, факторный анализ |
| Удовлетворенность работой | Интервью, интернет-опрос | Регрессионный, кластерный, факторный анализ |
| Экологическая обстановка | Сбор государственных открытых данных | Регрессионный, кластерный, факторный анализ, семантический анализ |
| Взаимоотношения в семье | Интервью, интернет-опрос | Регрессионный, кластерный, факторный анализ |
| Уровень образованности и грамотности населения | Интервью, интернет-опрос, сбор государственных открытых данных | Регрессионный, кластерный, факторный анализ |
| Социальные взаимоотношения | Сбор государственных открытых данных, сбор данных социальных сетей | Семантический анализ, сентимент-анализ, регрессионный, кластерный, факторный анализ |

Исходя из анализа исследования социального самочувствия в России и в зарубежных странах, были систематизированы показатели, методы сбора данных и их анализа, представленные в таблице 5.

4. Выводы

В результате наукометрического анализа зарубежной литературы было обнаружено, что наибольшее количество исследований, связанных с социальным самочувствием, было проведено авторами из Великобритании, США, Австралии, Германии, Нидерландов и Испании. Несмотря на то, что термины, относящиеся к данной теме, впервые возникают в публикациях 80–90 гг. XX в., неуклонный рост интереса наблюдается, начиная с 2010-х гг.

Кластеризация ключевых слов показала, что при исследовании социального самочувствия чаще всего поднимаются вопросы ментального здоровья, старения, баланса между работой и личной жизнью, дохода, семьи и социальных отношений.

На этапе сбора данных предпочтение отдается социальным сетям, открытым базам данных и онлайн-опросам ввиду получения большего количества данных. Среди методов исследования большое распространение в рамках социологических имеет контент-анализ текстов. Также было выявлено, что статистические методы обработки данных являются наиболее используемыми при оценке социального самочувствия.

Основной проблемой при попытке комплексной оценки социального самочувствия является разница в сборе и обработке данных для оценки отдельных параметров. Помимо этого, с течением времени многие результаты теряют свою актуальность, поэтому важно иметь автоматизированный метод исследования, позволяющий собирать данные в режиме реального времени. Все это приводит к необходимости разработки методики мониторинга социального самочувствия, включающей методы анализа данных из открытых источников и оперативных опросов населения.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда № 23-28-10069 «Прогнозирование социального самочувствия с целью оптимизации функционирования экосистемы городских цифровых сервисов Санкт-Петербурга» (<https://rscf.ru/project/23-28-10069/>).

Литература

- [1] Lopez-Ruiz V. R., Huete-Alcocer N., Alfaro-Navarro J. L., Nevado-Pena D. The relationship between happiness and quality of life: A model for Spanish society // *PLoS ONE*. 2021. Vol. 11 (16). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0259528> (дата обращения: 24.03.2023).
- [2] Maccagnan A., Wren-Lewis S., Brown H. Wellbeing and Society: Towards Quantification of the Co-benefits of Wellbeing // *Soc Indic Res*. 2019. Vol. 141. P. 217–243. DOI: 10.1007/s11205-017-1826-7.
- [3] Лысухо А. С. Обзор российских исследований по теме социальное благополучие: основные исследования и результаты // Информационно-аналитический бюллетень (ИНАБ). 2020. № 1. Субъективное и объективное благополучие в современном российском обществе: результаты эмпирического исследования. С. 7–17. URL: https://www.isras.ru/index.php?page_id=1198&id=9089.
- [4] Minarro S., Reyes-Garcia V., Aswani S., Selim S., Barrington-Leigh C.P., Galbraith E.D. Happy without money: Minimally monetized societies can exhibit high subjective well-being // *PLoS ONE*. 2021. Vol. 16(1). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0244569>.
- [5] Kivi, M., Hansson, I., Bjälkebring, P. Up and About: Older Adults' Well-being During the COVID-19 Pandemic in a Swedish Longitudinal Study // *The Journals of Gerontology: Series*

- B. 2020. Vol. 76 (2). P. 4–9. DOI: 10.1093/geronb/gbaa084.
- [6] Hasan Zu, Khan M. I., Butt T. H., Abid G., Rehman S. The Balance between Work and Life for Subjective Well-Being: A Moderated Mediation Model // *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 2020. Vol. 6 (4). URL: <https://www.mdpi.com/2199-8531/6/4/127> (дата обращения: 24.03.2023).
- [7] Wang J., Wang Y., Sun C., Chen X. Does mandatory air quality information disclosure raise happiness? Evidence from China // *Energy Economics*. 2021. Vol. 94. Art. 105094. DOI: 10.1016/j.eneco.2020.105094. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0140988320304345> (дата обращения: 24.03.2023).
- [8] Greyling T., Rossouw S., Adhikari T. The good, the bad and the ugly of lockdowns during Covid-19 // *PLoS One*. 2021. Vol. 16 (1). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0245546> (дата обращения: 24.03.2023).
- [9] Huang X., Western M., Bian Y., Li Y., Cote R., Huang H. Social Networks and Subjective Wellbeing in Australia: New Evidence from a National Survey // *Sociology*. 2018. Vol. 53 (2). P. 401–421. DOI: 10.1177/0038038518760211.
- [10] Ng W., Diener E. Affluence and Subjective Well-Being: Does Income Inequality Moderate their Associations? // *Applied Research in Quality of Life*. 2020. Vol. 14 (1). P. 155–170. DOI: 10.1007/s11482-017-9585-9.
- [11] Осин Е. Н., Леонтьев Д. А. Апробация русскоязычных версий двух шкал экспресс-оценки субъективного благополучия // *Материалы III Всероссийского социологического конгресса*. М.: Институт социологии РАН; Российское общество социологов, 2008. URL: http://www.isras.ru/abstract_bank/1210190841.pdf (дата обращения: 25.03.2023).
- [12] Технологии исследования социального самочувствия горожан на основе анализа web-контента / Н. А. Овчар, А. С. Воробьев, Д. С. Парыгин, Н. П. Садовникова // *Системный анализ в науке и образовании*. 2019. № 1. С. 83–92.
- [13] Jongeling R.M., Sarkar P., Datta S., Serebrenik A. On negative results when using sentiment analysis tools for software engineering research // *Empirical Software Engineering*. 2017. Vol. 22(5). P. 2543–2584. DOI: 10.1007/s10664-016-9493-x.
- [14] Ariza-Montes A., Arjona-Fuentes J. M., Han H., Law R. The price of success: A study on chefs' subjective well-being, job satisfaction, and human values // *International Journal of Hospitality Management*. 2018. Vol. 69. P. 84–93. DOI: 10.1016/j.ijhm.2017.10.006.
- [15] Sirgy M. J., Lee D. J., Park S., Joshanloo M., Kim M. Work–Family Spillover and Subjective Well-Being: The Moderating Role of Coping Strategies // *Journal of Happiness Studies*. 2020. Vol. 21(8). P. 2909–2929. DOI: 10.1007/s10902-019-00205-8.
- [16] Ежедневный всероссийский опрос «СПУТНИК»: ВЦИОМ. URL: <https://ok.wciom.ru/research/vciom-sputnik/> (дата обращения: 24.03.2023).
- [17] Институт социальной политики: НИУ ВШЭ. URL: <https://isp.hse.ru/monitoring> (дата обращения: 24.03.2023).
- [18] Рассказова Е. И., Леонтьев Д. А., Лебедева А. А. Пандемия как вызов субъективному благополучию: тревога и совладание // *Консультативная психология и психотерапия*. 2020. Т. 28, № 2. С. 90–108. doi:10.17759/cpp.2020280205 (дата обращения: 26.03.2023).
- [19] Рассказова Е. И., Гордеева Т.О. Копинг-стратегии в психологии стресса: подходы, методы и перспективы [Электронный ресурс] // *Психологические исследования: электрон. науч. журн*. 2011. № 3 (17). URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 26.03.2023).
- [20] Рассказова Е. И., Лебедева А. А. Скрининговая шкала позитивных и негативных переживаний Э. Динера: апробация русскоязычной версии // *Психология. Журнал Высшей школы экономики*. 2020. Т. 17, № 2. С. 250–263.
- [21] Осин Е. Н., Леонтьев Д. А. Краткие русскоязычные шкалы диагностики субъективного благополучия: психометрические характеристики и сравнительный анализ // *Мониторинг*. 2020. №1 (155).

Prospects for the Social Well-being Assessment: Results of Scientometric Analysis

Lyudmila A. Vidasova, Maria Y. Yakubova

ITMO University

The paper is devoted to reviewing the prospects for approaches to social well-being assessment based on data analysis. The methodology of the study of social well-being is considered. In the work, a scientometric analysis of publications on the topic was carried out, as well as methods for collecting and analyzing data were identified. As a result, a map of keyword matches in publications on social well-being was created, as well as a systematization of clusters of keywords and social well-being indicators. The analysis showed that in the study of social well-being, mental health, aging, work-life balance, income, family and social relations are most often studied. During the data collection phase, social networks, open databases and online surveys are preferred due to the collection of more data.

Keywords: social well-being, data collection methods, sentiment analysis, parsing, scientometric analysis

Reference for citation: Vidasova L. A., Yakubova M. Y. Prospects for the Social Well-being Assessment: Results of Scientometric Analysis // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 71–81. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-71-81

Reference

- [1] Lopez-Ruiz V.R., Huete-Alcocer N., Alfaro-Navarro J.L., Nevado-Pena D. The relationship between happiness and quality of life: A model for Spanish society // *PLoS ONE*. 2021. Vol. 11(16). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0259528> (access date: 24.03.2023).
- [2] Maccagnan A., Wren-Lewis S., Brown H. Wellbeing and Society: Towards Quantification of the Co-benefits of Wellbeing // *Soc Indic Res*. 2019. Vol. 141. P. 217–243. DOI: 10.1007/s11205-017-1826-7.
- [3] Miñarro S., Reyes-Garcia V., Aswani S., Selim S., Barrington-Leigh C.P., Galbraith E.D. Happy without money: Minimally monetized societies can exhibit high subjective well-being // *PLoS ONE*. 2021. Vol. 16(1). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0244569>.
- [4] Kivi, M., Hansson, I., Bjälkebring, P. Up and About: Older Adults' Well-being During the COVID-19 Pandemic in a Swedish Longitudinal Study // *The Journals of Gerontology: Series B*. 2020. Vol. 76 (2). P. 4–9. DOI: 10.1093/geronb/gbaa084.
- [5] Hasan Zu, Khan M. I., Butt T. H., Abid G., Rehman S. The Balance between Work and Life for Subjective Well-Being: A Moderated Mediation Model // *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. 2020. Vol. 6 (4). URL: <https://www.mdpi.com/2199-8531/6/4/127> (access date: 24.03.2023).
- [6] Wang J., Wang Y., Sun C., Chen X. Does mandatory air quality information disclosure raise happiness? Evidence from China // *Energy Economics*. 2021. Vol. 94. Art. 105094. DOI: 10.1016/j.eneco.2020.105094. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0140988320304345> (access date: 24.03.2023).
- [7] Greyling T., Rossouw S., Adhikari T. The good, the bad and the ugly of lockdowns during Covid-19 // *PLoS One*. 2021. Vol. 16 (1). URL: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0245546> (access date: 24.03.2023).

- [8] Huang X., Western M., Bian Y., Li Y., Cote R., Huang H. Social Networks and Subjective Wellbeing in Australia: New Evidence from a National Survey // *Sociology*. 2018. Vol. 53 (2). P. 401–421. DOI: 10.1177/0038038518760211.
- [9] Ng W., Diener E. Affluence and Subjective Well-Being: Does Income Inequality Moderate their Associations? // *Applied Research in Quality of Life*. 2020. Vol. 14(1). P. 155–170. DOI: 10.1007/s11482-017-9585-9.
- [10] Osin E. N., Leont'ev D. A. Aprobaciya russkoyazychnyh versij dvuh shkal ekspress-ocenki sub"ektivnogo blagopoluchiya // *Materialy III Vserossijskogo sociologicheskogo kongressa*. M.: Institut sociologii RAN; Rossijskoe obshchestvo sociologov, 2008. URL: http://www.isras.ru/abstract_bank/1210190841.pdf (access date: 25.03.2023). (In Russian)
- [11] Tekhnologii issledovaniya social'nogo samochuvstviya gorozhan na osnove analiza web-kontenta / N. A. Ovchar, A. S. Vorob'ev, D. S. Parygin, N. P. Sadovnikova // *Sistemnyj analiz v nauke i obrazovanii*. 2019. № 1. S. 83–92. (In Russian)
- [12] Jongeling R. M., Sarkar P., Datta S., Serebrenik A. On negative results when using sentiment analysis tools for software engineering research // *Empirical Software Engineering*. 2017. Vol. 22(5). P. 2543–2584. DOI: 10.1007/s10664-016-9493-x.
- [13] Ariza-Montes A., Arjona-Fuentes J. M., Han H., Law R. The price of success: A study on chefs' subjective well-being, job satisfaction, and human values // *International Journal of Hospitality Management*. 2018. Vol. 69. P. 84–93. DOI: 10.1016/j.ijhm.2017.10.006.
- [14] Sirgy M. J., Lee D. J., Park S., Joshanloo M., Kim M. Work–Family Spillover and Subjective Well-Being: The Moderating Role of Coping Strategies // *Journal of Happiness Studies*. 2020. Vol. 21 (8). P. 2909–2929. DOI: 10.1007/s10902-019-00205-8.
- [15] Ezhednevnyi vserossiiskii opros «SPUTNIK»: VCIOM. URL: <https://ok.vciom.ru/research/vciom-sputnik/> (access date: 24.03.2023). (In Russian)
- [16] Institut social'noj politiki: NIU VSHE [Elektronnyj resurs]. URL: <https://isp.hse.ru/monitoring> (access date: 24.03.2023). (In Russian)
- [17] Rasskazova E.I., Leont'ev D. A., Lebedeva A. A. Pandemiya kak vyzov sub"ektivnomu blagopoluchiyu: trevoga i sovladanie // *Konsul'tativnaya psihologiya i psihoterapiya*. 2020. T. 28, № 2. S. 90–108. DOI: 10.17759/cpp.2020280205 (access date: 26.03.2023). (In Russian)
- [18] Rasskazova, E., Gordeeva, T. (2011). Koping-strategii v psihologii stressa: podhody, metody i perspektivy issledovaniy. *Psihologicheskie issledovaniya*, 4 (17). DOI: 10.54359/ps.v4i17.850 (access date: 26.03.2023). (In Russian)
- [19] Rasskazova E.I., Lebedeva A. A. Skringovaya shkala pozitivnyh i negativnyh perezhivaniy E. Dinera: aprobaciya russkoyazychnoj versii // *Psihologiya. ZHurnal Vysshej SHkoly ekonomiki*. 2020. T. 17 № 2. S. 250–263. (In Russian)
- [20] Osin E. N., Leontev D. A. Kratkie russkoyazychnye shkaly diagnostiki subektivnogo blagopoluchiya: psikhometricheskie kharakteristiki i sravnitelnyy analiz // *Monitoring*. 2020. №1 (155). (In Russian)

Подходы к измерению социального капитала для оценки результативности электронного взаимодействия граждан и власти

Е.В. Стецко

Университет ИТМО, Санкт-Петербургский государственный университет

e.stetsko@spbu.ru

Аннотация

В статье анализируется становление концепта «социальный капитал» в историческом и методологическом аспекте. Исторический ракурс позволяет увидеть, какие теоретические составляющие легли в основу понятия «социальный капитал» и какие трудности существуют в подходах к его измерению. Этот анализ предпринят для того, чтобы оценить актуальность и потенциальную методологическую значимость данного концепта для исследования взаимодействий граждан и власти в цифровой среде. В связи с этой задачей в третьем разделе статьи анализируются работы, посвящённые цифровому капиталу, сопоставимости концепций цифрового и социального капитала, а также факторам цифрового разрыва, которые должны быть учтены для концептуализации и измерения цифрового социального капитала. Далее рассматриваются зарубежные подходы к изучению социального капитала в онлайн-сообществах и делается вывод о возможности применения этого подхода к исследованию электронного взаимодействия граждан и власти на примере городских цифровых сервисов.

Ключевые слова: социальный капитал, цифровой капитал, онлайн сообщества, городские цифровые сервисы, власть, общество, доверие

Библиографическая ссылка: Стецко Е.В. Подходы к измерению социального капитала для оценки результативности электронного взаимодействия граждан и власти // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXV Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 82–94. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-82-94

1. Введение

Практически во всех работах, посвящённых социальному капиталу, принято говорить о нем как о «модном» концепте и направлении в современных экономических и социологических исследованиях. Это внимание обусловлено большими надеждами, возлагающимися на изучение концепции социального капитала, которая может обладать потенциалом объяснительной теории для выявления закономерностей взаимодействий организаций, компаний, социальных групп в их взаимоотношениях между собой и со структурами государственной власти.

Кроме того, по мере развития цифровизации и создания глобальной цифровой коммуникационной среды, перенесение социальных взаимодействий в сетевое пространство обусловило новые возможности для создания экономических прибылей и социальных выгод. Учет этих возможностей и целенаправленное их развитие стало задачей как специалистов области экономической теории и теории менеджмента, так и социологов и политологов, занимающихся проблемами эффективности государственного управления.

Появление и воплощение в жизнь концепции электронного правительства породило необходимость создания множества цифровых сервисов для оптимизации управления, оказания услуг и поддержания диалога между гражданами, сообществами и властью в определённых территориальных рамках. Совершенствование этой модели взаимодействия — управления — контроля происходит постоянно по мере внедрения новых технологических возможностей. Однако, мониторинг модели демонстрирует необходимость не только технологических инноваций, но и системы анализа получаемых социальных выгод. Последнее возможно (хотя и опосредованно) через изучение структуры социального капитала и методик его измерения.

В связи с этим, при каждой новой попытке рассмотреть некую проблему общественных взаимодействий сквозь призму социального капитала, следует начать с изучения понятия «социальный капитал», подходов различных авторов к оценке его структуры, а затем, и к методам измерения. Что и будет сделано далее в данной статье применительно к процессам электронного взаимодействия.

Эта статья является одной из первых в рамках большого проекта по исследованию результативности электронного взаимодействия граждан и власти в г. Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов. В связи с этим мы не можем пока представить результатов в виде готовых методик анализа и моделей. Поэтому нижеизложенные соображения нужно рассматривать как оценку потенциальной методологической значимости концепта «социальный капитал» и методик его измерения применительно к анализу городских цифровых сервисов.

2. Подходы к определению и измерению понятия «социальный капитал»

Понятие социального капитала появилось достаточно давно. Т. В. Шаповалова предлагает периодизацию становления этого понятия, благодаря которой можно проследить, когда и какие элементы вошли в его состав и как они трактовались. Исследовательница выделяет два этапа в генезисе этого понятия: «первый этап (XVIII в. — начало 80-х гг. XX в.) — создание предпосылок для возникновения концепции социального капитала, на котором происходило накопление соответствующих представлений, идей, мыслей и концептов; второй этап (начало 1980-х – по настоящее время) — становление и развитие концепции социального капитала, который характеризуется формированием из накопленных на первом этапе научных мнений и знаний положений данной концепции благодаря трудам и публикациям западных ученых и исследователей в области социологии, политологии и экономики» [1, с. 75].

Эта периодизация была бы излишней, поскольку всем обычно достаточно знакомства с трудами исследователей второй половины XX века. Однако, те концепты, которые возникли в XVIII, XIX и в первой половине XX века, помогают увидеть прикладные возможности «социального капитала». Так, например, проблемы нравственных ценностей и моральных норм в обществе, исследуемые такими учеными как Г. Гроций, Дж. Локк, Д. Юм, И. Кант, Э. Дюркгейм, обусловили представление о влиянии социального «ценностного» консенсуса на развитие производственных отношений в период становления капитализма. Само изучение понятия «капитал» такими исследователями, как Ф. Кенэ, А. Смит, К. Маркс, заложило основу теории капитала и возникновения понятия «социальный капитал».

Само понятие «социальный капитал» впервые было употреблено Лидом Джадсоном Ханифаном, государственным школьным инспектором, в статье о школах в сельских общинах в штате Западная Вирджиния. Статья была опубликована в 1916 году. В ней Л. Дж. Ханифан говорил о необходимости воспитания у школьников взаимной симпатии и умения налаживать социальные взаимоотношения. Особенно важны эти отношения среди тех, кто составляет «социальную единицу» [2, р. 130]. «Сначала социальный капитал должен аккумулироваться. Затем начнется улучшение сообщества. Чем больше люди

вкладываются в общее дело, тем мощнее будет социальный капитал группы и тем значительнее будут дивиденды от социальных вложений» [2, p. 138].

Также становлению современного понимания социального капитала способствовала концептуализация такого феномена как «человеческий капитал». Это понятие впервые было употреблено в 1958 году американским экономистом Джейкобом Минсером в его статье «Инвестиции в человеческий капитал и персональное распределение дохода», где была выявлена зависимость увеличения уровня доходов от инвестиций в профессиональное образование [3]. В дальнейшем большой вклад в концепцию человеческого капитала в 60-е годы XX века внесли американские экономисты Теодор Шульц и Гэри Беккер. Они определили человеческий капитал как совокупность знаний, навыков и способностей индивида, благодаря которым в процессе трудовой деятельности формируется прирост дохода. Величина человеческого капитала измеряется в денежных единицах и зависит от величины инвестиций в образование, здравоохранение и профессиональную переподготовку [4]. Концепция человеческого капитала дала толчок многим эмпирическим исследованиям в области менеджмента, государственного управления, социологии и поведенческой экономики.

Возможность математического расчета показателей человеческого капитала расширили сферу управления и контроля людьми и доходами для предпринимателей, экономистов и политиков (в зависимости от масштабов задач каждого). И потому внимание к выявлению взаимосвязей между социальными и экономическими показателями и их влияния на рост доходов, социальную стабильность и эффективность управления стало возрастать, как в экономических, так и в социологических и политологических исследованиях.

Концептуализации понятия «социальный капитал» способствовали исследования французского социолога П. Бурдьё, американского социолога Дж. С. Коулмана, американского политолога Р. Патнэма, американского политического философа Ф. Фукуямы и многих других. Вышеперечисленные ученые создали классические труды и дали авторские определения социального капитала, имеющие много общего и взаимодополняющие друг друга.

Так, Пьер Бурдьё в работе «Формы капитала», опубликованной в 1980 году, писал, что социальным капиталом нужно считать «совокупность реальных или потенциальных ресурсов, связанных с обладанием устойчивой сетью более или менее институционализированных отношений взаимного знакомства и признания, иными словами, с членством в группе» [5, с. 63]. К реальным ресурсам относятся имеющиеся у индивида экономический и культурный капитал, а к потенциальным — новые экономические и культурные возможности/капиталы, возникающие в результате эффективных взаимодействий с другими людьми. Эти взаимодействия должны строиться на доверии, которое определяется как важнейший структурный элемент социального капитала.

Джеймс Коулман в своей статье «Капитал социальный и человеческий» рассматривает социальный капитал как групповой ресурс, который, однако, осваивает и использует конкретный индивид [6]. И здесь обнаруживается связь между социальным и человеческим капиталом: групповой ресурс может использоваться индивидом благодаря навыкам общения, выстраивания деловой коммуникации, а все навыки представляют собой человеческий капитал. Также к элементам социального капитала он относит доверие и нормы, которые определяют характер групповых взаимодействий и укоренены в культуре.

Роберт Патнэм представил свою точку зрения в отношении сущности и структуры социального капитала в таких своих работах как «Чтобы демократия сработала» и «Bowling alone: the collapse and revival of American community». Первая посвящена институциональным реформам в Италии в последней четверти XX века, вторая — проблемам американского общества и гражданского активизма. Социальный капитал, по Патнэму, должен рассматриваться в качестве одной из главных характеристик общества. Структура социального капитала включает социальные сети (взаимосвязи между людьми), нормы взаимности, и доверие, возникающее в результате взаимодействий и упрочивающее

их. Однако, при анализе современного американского общества он обнаружил, что американцы все больше обособляются друг от друга, ведут автономную жизнь, что способствует не накоплению, а растрате социального капитала. Эти тенденции обусловлены многими факторами, среди которых урбанизация, развитие компьютерных технологий, изменение характера трудовой деятельности и гендерных ролей. Все это характерно не только для США, но и других развитых государств. В результате изменяется характер гражданского активизма: он становится менее интенсивным и малочисленным; часть активности переходит в онлайн сферу, где она становится эпизодической. Развивая эту мысль далее Патнэм уточняет структуру социального капитала, который включает в себя: «открытый» или «объединяющий» социальный капитал (bridging — широкие общественные сети, гетерогенные группы - например, НПО, общественные движения); «закрытый» или «разъединяющий» (bonding — узкий радиус доверия, гомогенные группы - например, семья, клан, группа друзей); связывающий (то есть взаимодействующий с властными структурами) и собственно — гражданскую культуру, которая проявляется в чувстве сопричастности и личной ответственности за положение дел в социуме. Также, изучая мафию Южной Италии, Патнэм ввел понятие «негативного социального капитала», который формируется в сообществах, где отсутствует доверие как базовая структура социального капитала. А также отсутствуют или слабо развиты нормы взаимодействия, либо же эти нормы противоречат общепринятым и легальным [7].

Фрэнсис Фукуяма также уделял большее внимание доверию, как важнейшей характеристике социального капитала. «Социальный капитал — это определенный потенциал общества или его части, возникающий как результат наличия доверия между его членами. Он может быть воплощен в мельчайшем базовом социальном коллективе — семье, и в самом большом коллективе из возможных — нации» [8, с. 52]. Он ввел в систему оценок социального капитала такие понятия как «радиус доверия» и «радиус недоверия». В отличие от предыдущих исследователей Фукуяма в большей степени был склонен видеть экономическую выгоду от использования социального капитала при условии высокого уровня доверия и широкой сети социальных контактов.

Однако, по мере разрастания приверженцев концепции социального капитала и возлагания надежд на неё как новую объяснительную теорию экономического и социального развития, стало появляться все больше критиков и скептиков, указывающих на её слабые места. Да и сами отцы-основатели концепции не раз возвращались к ней с дополнениями и разъяснениями. Суммируя критические замечания, можно свести их к двум главным моментам: во-первых, указание на размытость и многозначность основных структурных компонентов, составляющих социальный капитал, что не позволяет рассматривать его как экономическую категорию и стремиться обосновать с его помощью экономическую выгоду; во-вторых, и это замечание вытекает из первого, принципиальная невозможность измерения социального капитала в отношении не только подсчёта экономических, но и социальных выгод.

Рассматривая эти уязвимости, Фукуяма в своей работе «Социальный капитал, гражданское общество и развитие» обозначает подходы к измерению социального капитала с предложением собственной методики. Так, обобщенный подход к измерению можно свести к трём моментам: 1) провести перепись групп и членства в группах в данном обществе; 2) использовать данные опросов об уровнях доверия и гражданской активности; 3) изучить изменения в рыночной оценке компании до и после предложений о поглощении. В отношении третьего пункта Фукуяма дает пояснения, что действительно социальный капитал сложно выделить из нематериальных активов компании, однако фирмы, поглощаемые другими крупными фирмами, обычно покупаются с надбавкой к их цене до поглощения. Часть этой надбавки (премии) можно было бы рассмотреть, как оценку социального капитала. Хотя, и это признает Фукуяма, третий пункт применим только к экономическим субъектам и содержит сложности в дифференциации оценки стоимости социального капитала и человеческого [9, р. 15–16].

Также стоит отметить ещё один подход, который предполагает конкретизацию структурных компонентов социального капитала, а значит и его возможное исчисление.

Он принадлежит Джанин Нахапиев, почетному профессору Оксфордского университета, и Саманте Гошал, профессору Лондонского университета. Поскольку социальный капитал определяется взаимодействиями людей, то последние могут зависеть как от норм группового поведения, так и от ментальных установок, определяющих готовность к взаимодействию, а также от самоидентификации. Поэтому ими была предложена трактовка социального капитала, состоящая из трёх самостоятельных измерений: структурного (*structural dimension*), измерения взаимоотношений (*relational dimension*) и когнитивного (*cognitive dimension*). Структурное измерение включает в себя сетевые связи, конфигурации сетей и организации, исследование которых поможет измерять количественные и качественные характеристики взаимодействий, в том числе иерархию, плотность. Измерение взаимоотношений — это доверие, нормы, обязанности, идентификация. Его оценка позволяет выявлять принципы, по которым возможно взаимодействие и формируется доверие.

Эти принципы можно рассматривать как идентификационные установки для членов группы.

Исследование когнитивного измерения может определить общий язык и когнитивные коды изучаемых сообществ, а также сформировавшиеся на их основе общие смыслы и нарративы. Структурное измерение вполне поддается статистическому и математическому анализу; измерение взаимоотношений позволяет определять идентификационный принцип взаимодействий в различных группах, и он может рассматриваться как качественный показатель реальной готовности к взаимодействию различных слоев населения; когнитивное измерение практически не поддается исчислению, но дополняет показатель готовности к взаимодействию, а также может помочь при оценке меняющихся ценностных и целевых установок в группе [10].

Дальнейшие подходы к измерению социального капитала, на наш взгляд, представляют собой разновидности соединений подходов Р. Пэтнэма, Ф. Фукуямы и Нахапиев-Гошал. Хотя, безусловно, появляются все новые исследователи, которые конкретизируют и усложняют критерии и представляют свои модели измерения.

3. Подходы к измерению цифрового социального капитала

По мере того, как социальные взаимодействия переходили в сетевую (онлайн) среду, возрастала необходимость исследовать процессы формирования социального капитала именно в цифровом пространстве.

Интернет как пространство для социальных взаимодействий содержит в себе как факторы, способствующие росту социального капитала, так и цифровые риски и угрозы. Их научная интерпретация и оценка помогает определению понятия цифрового социального капитала и поиску способов его измерения.

Поскольку цифровизация — это глобальный процесс, то и цифровой социальный капитал содержит в себе обязательные для всех (универсальные) условия его создания и накопления, а также универсальные риски. В то же время, онлайн-сообщества, которые создаются в Сети, могут быть рассмотрены как аналоги реальных организаций, и поэтому к ним применимы методики измерения социального капитала в сообществах офлайн.

При анализе подходов к изучению цифрового социального капитала стоит отметить исследование О. Ю. Жуковской «Социальный капитал и социальные сети в условиях цифровизации: взаимовлияние и особенности реализации», где автор дает определение цифрового капитала, говорит об условиях и ресурсах, влияющих на его развитие.

Автор считает, что понятие цифрового капитала включает в себя социальный капитал. «Цифровой капитал — своеобразный связующий капитал между виртуальной и реальной сферами, который является аккумуляцией цифровых компетенций (информация,

коммуникации, безопасность, создание контента и решение проблем) и цифровых технологий; итак, речь идет о совокупности «усвоенных способности и готовности», т. е. «внутренних ресурсов» (цифровых компетенций), и «внешних ресурсов» (цифровых технологий), которые могут накапливаться, передаваться и использоваться. Цифровой капитал трансформирует реальную деятельность (определяемую 5К — 5 капиталами: экономическим, социальным, человеческим, политическим и культурным) в цифровую (время, проведенное онлайн; полученные знания; информация; ресурсы и навыки; виды активности и др.) и, в свою очередь, такая онлайн-деятельность преобразуется во внешне осязаемую (лучшую работу, социальную сеть, знания и др.)» [11, с. 28].

Здесь может возникнуть дискуссия о степени включенности в социальный капитал других видов капитала (экономического, человеческого, политического и культурного). На наш взгляд, стоит подчеркнуть, что хотя и социальный капитал не тождественен другим (вышеперечисленным) формам капитала, но при оценке конкретных сообществ все упоминаемые формы капитала работают «на благо» формирования единого социального капитала. Безусловно, это замечание дискуссионно и требует дальнейшего исследования.

В качестве обязательного критерия при оценке цифрового капитала, выделяемого О. Ю. Жуковской, следует отметить фактор «цифрового разрыва/цифрового неравенства», который проявляется на трех уровнях: «1) наличие и качество доступа к сети интернет; 2) интернет-инструменты (качественные аспекты доступа к ресурсам онлайн: мотивация, возможности, навыки субъектов и др.); 3) социальные, экономические, культурные и др. выгоды/результаты, получаемые при использовании интернет-ресурсов» [11, с. 22]. Таким образом, в этом определении мы видим, что 3 уровень разрыва — это и есть один из важнейших показателей цифрового социального капитала, который в данном случае служит критерием для определения цифрового разрыва.

Исследованиям различных аспектов цифрового капитала посвящено множество работ отечественных и зарубежных авторов. Большинство из них имеет прикладной характер, то есть исследуются взаимодействия внутри и между социальными группами для решения определенных задач, и предлагается методика оценки эффективности этих взаимодействий. На наш взгляд, в подобных исследованиях всегда нужно учитывать универсальные условия для создания цифрового капитала, а также связывающий капитал, который (по Патнэму) обозначает взаимодействия с властными структурами. Учет этих вертикальных взаимоотношений особенно необходим для создания эффективных форм управления и самоуправления в региональных и городских сообществах.

И здесь важно отметить мнение большей части исследователей о том, что структура социального капитала должна учитывать вклад государства и его институтов в развитие общества. Так, скандинавский социолог Бо Ротшейн, профессор университета Гётеборга, говоря о доверии как важной составляющей социального капитала, считает, что поведение людей в обществе, их готовность доверять другим людям и соблюдать общие правила игры в первую очередь зависят от их представлений о том, можно ли доверять институтам власти в этом государстве [12].

Пример Швеции и других скандинавских стран с высокой долей государственного участия в улучшении жизни граждан весьма показателен.

В «Обзорном исследовании социального капитала в контексте улучшения человека», предпринятом экспертами НИУ ВШЭ и опубликованном в 2022 году, отмечаются современные индикаторы, которые выделены Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) в докладе «How is life? Measuring Well-being» (2020). К ним относятся:

— волонтерство через организации, которое измеряется как доля населения трудоспособного возраста, заявившего о том, что занималось волонтерством через организацию не реже одного раза в месяц в течение предыдущего года;

— доверие другим (англ. trust in others) — индикатор, который измеряется как средний балл по шкале от 0 (вы не доверяете никому другому) до 10 (большинству людей можно доверять);

— доверие полиции — индикатор, который измеряется как средний балл по шкале от 0 (полное отсутствие доверия) до 10 (полное доверие)

— доверие к правительству — доля населения, отвечающего «да» на вопрос о доверии национальному правительству;

— участие заинтересованных сторон со стороны государства оценивает, приняли ли страны практику взаимодействия с заинтересованными сторонами и требуют ли консультации с ними при разработке новых правил (от 0 до 4);

— гендерный паритет в политике — это доля женщин в национальных палатах парламента;

— коррупция — индекс восприятия коррупции по шкале от 0 (высокая коррупция) до 100 (отсутствие коррупции) [13, с. 53–54].

Таким образом, пять из семи индикаторов социального капитала призваны выявить взаимоотношения населения, социальных групп и государства.

4. Возможности измерения электронных взаимодействий в цифровых экосистемах

Возникает вопрос, в каких конкретно социальных проектах можно выявить и попытаться измерить социальный капитал, включающий фактор «вклада государства»? Одним из кейсов для подобного исследования могут служить городские цифровые сервисы, которые создаются для оптимизации отношений граждан с государственными институтами, бизнес-структурами, общественными организациями и друг с другом. Так, в Петербурге полезные для петербуржцев сервисы, разработанные и городом, и партнерами, собраны на одном ресурсе — на портале petersburg.ru. Также в сообществе ВКонтакте создана дискуссионная площадка, на которой можно задавать вопросы и подавать заявки на включение сервиса в экосистему. В идеале, созданная экосистема цифровых сервисов должна отражать реальные запросы населения.

А поскольку такая экосистема воспроизводит различные виды социальных взаимодействий в цифровой среде, то она может рассматриваться как система, в которой создаётся социальный капитал. Более того, учет потенциальных связей приводит к тому, что в цифровом пространстве они выстраиваются оптимальным способом, предлагающим и их разнообразие и скорость взаимодействия.

Интересно заметить, что взятое из биологии и экологии понятие экосистемы применительно к социальным взаимодействиям также приводит к пониманию появления социального капитала как результата этих взаимодействий. «Любая биологическая экосистема базируется на трех компонентах — ценозах (сообществах организмов), биотопах (однородных по прямым и косвенным условиям среды обитания) и коммуникациях, обеспечивающих экосистему энергией и веществом.

В бизнес-экосистемах мы видим объединения компаний, имеющих однородность по неким признакам (чаще всего по признаку формирования ценностного предложения) и коммуникации, объединяющие и связывающие участников системы (чаще всего финансовые транзакции) [14].

Исходя из этого определения можно рассматривать цифровую экосистему как совокупность сервисов (созданных как «идентификаторы» по признаку потребностей или задач), которая учитывает разнообразие реальных и потенциальных коммуникаций, и сам процесс этих коммуникаций. Также стоит заметить, что биологическая экосистема обладает такими свойствами, как целостность, самовоспроизводимость, устойчивость, саморегуляция и эмерджентность. «Эмерджентное (качественное) своеобразие объекта проявляется в том случае, если остальные элементы системы работают на усиление этих

свойств» [15]. Поэтому эмерджентность — это свойства, которые возникают в результате синергии компонентов экосистемы. Синергия — не что иное, как новые качества, которые постоянно производятся в результате взаимодействий различных элементов системы. В цифровой экосистеме, на наш взгляд, допустимо трактовать социальный капитал как аналог биологической эмерджентности, как результат синергии более высокого уровня социальной синергии. А значит, можно попытаться определить структурные компоненты социального капитала и измерить его динамику в экосистеме цифровых сервисов.

При измерении социального капитала в цифровом формате следует рассматривать такие модели, которые демонстрировали бы взаимодействия онлайн-сообществ, объединенных общими интересами и местом. При этом нужно учитывать не только горизонтальные, но и вертикальные взаимосвязи.

Оценивая разнообразие современных исследований социального капитала, нужно сказать, что специальных трудов по изучению данного аспекта в экосистемах цифровых сервисов нами обнаружено не было. Но имеют место весьма интересные работы по анализу онлайн-сообществ, инициированных гражданами, объединенными общими потребностями и целями. В некоторых из них предлагаются как раз методики измерения социального капитала как способа оценки эффективности цифровых взаимодействий между различными группами населения. Вот почему одна из таких работ, выполненная группой исследователей из университетов Великобритании, Индии и Китая, может послужить хорошим теоретическим и методологическим подспорьем при анализе электронных взаимодействий граждан и власти в рамках системы (экосистемы) цифровых сервисов Санкт-Петербурга.

Статья, опубликованная по результатам работы вышеупомянутых ученых, называется «Концептуализация и валидация конструкции социального капитала в сообществах брендов, инициируемых потребителями, в Интернете (COBCs — consumer-initiated online brand communities)» [15]. Авторы исследовали результативность взаимодействия потребителей продукции бренда «Фольксваген» в Китае. Эти потребители (граждане Китая) были объединены в различных социальных сообществах, инициированных и созданных ими самими по признаку интереса к бренду «Фольксваген» и опыту его реального использования.

Исследуемые сообщества (COBCs) можно рассматривать как, в определённой мере, аналогичные цифровым сервисам. Последние также воспроизводят потребности и интересы городских жителей. Отличие COBs и городских цифровых сервисов в том, что первые объединены по одному признаку — интересу к продукции «Фольксваген», а вторые представляют множество потребностей и интересов, актуальных для городского жителя. Также нужно сказать и о том, что COBs — сообщества, созданные самими потребителями; а городские сервисы — продукт, созданный командой разработчиков, для потребителей (городских жителей). Но если учесть, что потребители во втором случае могут давать рекомендации по улучшению сервисов, и сами разработчики являются жителями города (потребителями), то можно считать данные примеры релевантными.

Более серьезным отличием при сопоставлении данных кейсов можно считать отсутствие необходимости в построении вертикальных связей в первом случае. Авторы исследования китайских любителей бренда «Фольксваген» предпринимали его исключительно исходя из маркетинговых позиций и целей: чтобы оценить рынок, различные варианты запросов потребителей, как в онлайн-сообществах продвигается сам бренд, и то, какие дополнительные выгоды от коммуникаций получают участники сообществ.

Городские сервисы предлагают, как горизонтальные, так и вертикальные взаимодействия, то есть связь между гражданами, и связь граждан с институтами власти.

Эту особенность иерархических взаимодействий, конечно, нужно учитывать при анализе городских сервисов, но в остальном можно применить методику исследования, предлагаемую британскими, индийскими и китайскими учеными.

Примечательно, что структура социального капитала в своей основе была взята из упомянутого выше исследования Джанин Нахапиев и Саманты Гошал «Социальный

капитал, интеллектуальный капитал и организационная выгода», где социальный капитал представлен как взаимодействие трёх измерений: структурного, когнитивного и измерения взаимоотношений. К этой модели исследователи онлайн-сообществ добавляют четвертое измерение — коммуникационное, поскольку коммуникации внутри и между онлайн-сообществами является основой их существования. Коммуникационное измерение выполняет четыре функции по накоплению и использованию социального капитала: обмен информацией, выявление проблем, регулирование поведения и управление конфликтами. Все эти функции, а особенно обмен информацией, влияют на поведение и принятие решений. Также предлагается методология, которая основана на веб-опросах, сделанных в 35 COVs в Китае. Качество обмена информацией между членами COVs оценивалось по четырем аспектам: надежность, точность, своевременность и актуальность; а количество — путем опроса респондентов об общем количестве публикаций, которые они сделали в своем сообществе за последний месяц (доступа к профилю участников у ученых не было).

В результате представлена модель социального капитала COVs. Особый интерес исследования таких сообществ представляют для маркетологов, поскольку они дают представление о поведении потребителей. Одним из ключевых результатов этого исследования является то, что оно интегрирует концепцию социального капитала с онлайн-сообществами.

Оно также показывает, что социальный капитал играет важную роль в предоставлении информации и социальных выгод членам таких сообществ. Авторы также выражают уверенность, что будущие исследования должны изучить предложенную четырехмерную конструкцию социального капитала в более широком спектре отраслей или секторов социальной жизни разных стран.

Мы также считаем, что данное исследование группы зарубежных ученых можно использовать в качестве методологической основы для исследования эффективности электронных взаимодействий граждан и власти на примере изучения городских цифровых сервисов.

4. Заключение

Исследуя становление концепта «социальный капитал» в его историческом, социологическом и, отчасти, экономическом аспекте, можно сделать вывод о том, что оно основывается на базовом свойстве человеческой природы — необходимости общения, обмена информацией и продуктами труда. Однако, долгое время выявить многомерность и важность социальных связей не представлялось возможным, либо же эти оценки были слишком описательны и субъективны. И лишь по мере того, как взаимодействия субъектов в капиталистическом обществе стало предметом исследования социологии, политологии и экономики в XX-XXI вв., использование социальных связей для получения различного рода выгод стало оформляться в понятие «социальный капитал».

Следующий этап в развитии концепта «социального капитала» заключался в появлении стратегий и подходов к его измерению. Все многообразие подходов можно свести к выявлению общих характеристик: сетевые взаимодействия, нормы, доверие. Однако, вопрос об измерении и возможности расчёта и построения моделей оставался дискуссионным. Эта дискуссия породила более пристальное внимание к конкретизации структуры социального капитала таким образом, чтобы его элементы могли бы быть сопоставимы между собой и с теми социальными процессами, в которые они встроены, и чтобы на их основе могли бы быть рассчитаны индикаторы социального капитала какого-либо сообщества, организации или фирмы.

Цифровизация перенесла социальные взаимодействия в онлайн-среду. И здесь концепт «социального капитала» выявил новые грани измерений прибылей и убытков сетевых акторов. Во-первых, наличие трёх уровней цифрового разрыва/неравенства — доступа к сети, навыков и получаемых (от синтеза доступа и навыков) результатов — есть первые характеристики, входящие в оценку цифрового социального капитала. Во-вторых, само

понятие «цифровой социальный капитал» окончательно не определено, поскольку оно не дифференцировано от других видов цифрового капитала (цифрового культурного, цифрового политического и т.д.) Это предстоит сделать исследователям социальных взаимодействий в онлайн среде.

Современные исследования проблем доверия в обществе породили необходимость включения в концепт «социального капитала» индикаторы доверия к власти и её институтам. Это, в свою очередь, зафиксировало возможность и необходимость исследования социального капитала не только в горизонтальном, но и в вертикальном измерении, на примере, как организаций и социальных групп, так и региональных сообществ с более сложной иерархической структурой, включающей институты социальной защиты, контроля, принуждения, охраны порядка и т.д. При исследовании результативности электронного взаимодействия граждан и власти на примере городских цифровых сервисов индикатор доверия является одним из главных. Однако, как нам представляется, методика измерения доверия ОЭСР в данном случае может быть применена лишь отчасти. Главным образом должны использоваться индикаторы «доверие другим» и «доверие правительству». В остальном, при оценке доверия не в «обществе в целом», но в конкретных социальных группах (реальных и цифровых), лучше анализировать его через структурные измерения социального капитала, представленные в модели Нахапиев-Гошал и модели COVs.

Коммуникации в онлайн-среде и получение в результате иерархических взаимодействий различного уровня, социального капитала, становится перспективной темой социологических исследований. Такой ракурс исследований необходим и власти, и гражданам. Власть – поскольку, став равноправным актором в онлайн коммуникации, она может приблизиться к людям, минуя традиционные бюрократические барьеры, и выстраивать новые модели эффективных взаимоотношений. Это, с одной стороны, расширит возможности самоуправления граждан, но с другой, усилит функции цифрового контроля со стороны власти. Граждане же в этих онлайн-взаимодействиях могут получить быстрое разрешение своих проблем и минимизировать формальные отношения с властью, но при условии работающей обратной связи и доверия. А также появляется возможность получения максимальной информации, солидарности и мотивации в результате новых горизонтальных связей.

Эффективность и результативность таких взаимодействий может быть представлена как измерение и построение модели социального капитала регионального сообщества, например, города Санкт-Петербург, где в качестве объекта исследований может быть взята экосистема городских цифровых сервисов. Критерии эффективности и результативности, на наш взгляд, могут быть сформулированы на основе анализа структур социального капитала. Количественные и качественные характеристики этих структур уже разработаны в описанных нами моделях. Однако, данные характеристики предстоит адаптировать и дополнить применительно к экосистеме городских цифровых сервисов. Зарубежные исследования социального капитала в онлайн сообществах подтверждают возможность и научную обоснованность подобного рода проектов.

Исследование выполнено за счет гранта № 23-18-20079 Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

Литература

- [1] Шаповалова Т. В. Генезис и развитие концепции социального капитала в экономике // Вопросы современной экономики, 2013. №1. С. 72–92.

- [2] Hanifan L.J. The Rural School Community Center // *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 1916. September. Vol. 67, № 1. P. 130–138.
- [3] Mincer J. Investment in Human Capital and Personal Income Distribution // *Journal of Political Economy*, Vol. 66, No. 4 (Aug., 1958), P. 281–302.
- [4] Беккер Г. Человеческое поведение. Экономический подход. М.: ГУ-ВШЭ, 2003.
- [5] Бурдьё П. Формы капитала // *Экономическая социология*. 2002. Т. 3, № 5. С. 60–74.
- [6] Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // *Общественные науки и современность*. 2001. № 3. С. 122–139
- [7] Патнэм Р. Чтобы демократия сработала. Гражданские традиции в современной Италии. М., 1996.
- [8] Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. М., 2008.
- [9] Fukuyama F. Social capital, civil society and development // *Third World Quarterly*. 2001. Vol. 22, №1. P. 7–20.
- [10] Nahapiet J., Ghoshal S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage // *The Academy of Management Review*. 1998. № 23 (2) P. 242–266.
- [11] Жуковская О. Ю. Социальный капитал и социальные сети в условиях цифровизации: взаимовлияние и особенности реализации // *Цифровая трансформация*. 2020. № 4 (13). С. 21–33.
- [12] Ротштейн Б. Коррупция и общественное доверие: почему рыба гниёт с головы // *Науч. ежегодник Института философии и права Урал. отд. Рос. акад. наук Екатеринбург*, 2017. Т. 17. Вып. 1. С. 37–60.
- [13] Обзорное исследование социального капитала в контексте улучшения человека / В. А. Аникин, С. Г. Пашков и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М., 2022.
- [14] Кулапов М. Н., Переверзева Е. И., Кириллова О. Ю. Бизнес-экосистемы: определения, типологии, практики развития // *Вопросы инновационной экономики*. 2022. Т. 12, № 3. С. 1597–1612. DOI: 10.18334/vines.12.3.115234.
- [15] Коросов А. В. Принцип эмерджентности в экологии // *Принципы экологии*. 2012. № 3. С. 48–66. URL: <http://ecopri.ru/journal/article.php?id=1481> (дата обращения 15.05.2023).
- [16] Li S., Modi P., Meng-Shan (Sharon) Wu, Cheng-Hao (Steve) Chen, Bang Nguyen. Conceptualizing and validating the social capital construct in consumer-initiated online brand communities (COBCs) // *Technological Forecasting and Social Change*, 2018, November. URL: https://www.researchgate.net/publication/329257905_Conceptualising_and_validating_the_social_capital_construct_in_consumer-initiated_online_brand_communities_COBCs (дата обращения 15.05.2023).

Approaches to Measuring Social Capital to Assess the Effectiveness of Electronic Interaction Between Citizens and Authorities

Elena V. Stetsko

ITMO University, Saint-Petersburg State University

The article analyzes the formation of the concept of «social capital» in historical and methodological aspects. The historical perspective allows us to see which theoretical components formed the basis of the concept of «social capital» and what difficulties exist in approaches to its measurement. This analysis is undertaken in order to assess the relevance and potential methodological significance of this concept for the study of interactions between citizens and authorities in the digital environment. In connection with this task, the third section of the article

analyzes the works devoted to digital capital, the comparability of the concepts of digital and social capital, as well as the factors of the digital divide that must be taken into account for the conceptualization and measurement of digital social capital. Further, foreign approaches to the study of social capital in online communities are considered and a conclusion is made about the possibility of applying this approach to the study of electronic interaction between citizens and authorities on the example of urban digital services.

Keywords: social capital, digital capital, online communities, urban digital services, government, society, trust

Reference for citation: Stetsko E.V. Approaches to Measuring Social Capital to Assess the Effectiveness of Electronic Interaction Between Citizens and Authorities // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 82–94. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-82-94

Reference

- [1] Shapovalova T.V. Genezis i razvitie koncepcii social'nogo kapitala v ekonomike//Voprosy sovremennoj ekonomiki, 2013. №1. P. 72–92. (In Russian)
- [2] Hanifan L.J. The Rural School Community Center // Annals of the American Academy of Political and Social Science. 1916. September. Vol. 67. № 1. P. 130–138.
- [3] Mincer J. Investment in Human Capital and Personal Income Distribution // Journal of Political Economy. Vol. 66. No. 4 (Aug., 1958), P. 281–302.
- [4] Bekker G. Chelovecheskoe povedenie. Ekonomicheskij podhod. M., 2003. (In Russian)
- [5] Burd'yo P. Formy kapitala // Ekonomicheskaya sociologiya. 2002. T. 3, № 5. P. 60–74. (In Russian)
- [6] Koulman Dzh. Kapital social'nyj i chelovecheskij // Obshchestvennye nauki i sovremennost'. 2001. № 3. P. 122–139. (In Russian)
- [7] Patnem R. Chtoby demokratiya srobotala. Grazhdanskie tradicii v sovremennoj Italii. M., 1996. (In Russian)
- [8] Fukuyama F. Doverie: social'nye dobrodeteli i put' k procvetaniyu. M., 2008. (In Russian)
- [9] Fukuyama F. Social capital, civil society and development // Third World Quarterly, 2001, Vol. 22, №1, P. 7–20.
- [10] Nahapiet J., Ghoshal S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage // The Academy of Management Review. 1998. № 23(2) P. 242–266.
- [11] Zhukovskaya O. YU. Social'nyj kapital i social'nye seti v usloviyah cifrovizacii: vzaimovliyanie i osobennosti realizacii // Cifrovaya transformaciya. 2020. № 4 (13). P. 21–33. (In Russian)
- [12] Rotshtejn B. Korrupciya i obshchestvennoe doverie: pochemu ryba gnijot s golovy // Nauch. ezhegodnik Instituta filosofii i prava Ural. otd-niya Ros. akad. nauk Ekaterinburg, 2017. T. 17. Vyp. 1, P. 37–60. (In Russian)
- [13] Obzornoe issledovanie social'nogo kapitala v kontekste uluchsheniya cheloveka. / V. A. Anikin, S. G. Pashkov i dr.; Nac. issled. un-t «Vysshaya shkola ekonomiki». M., 2022. (In Russian)
- [14] Kulapov M. N., Pereverzeva E. I., Kirillova O. YU. Biznes-ekosistemy: opredeleniya, tipologii, praktiki razvitiya // Voprosy innovacionnoj ekonomiki. 2022. T. 12, № 3. S. 1597–1612. DOI: 10.18334/vinec.12.3.1152. (In Russian)
- [15] Korosov A.V. Princip emerdzhenosti v ekologii [Elektronnyj resurs] Nauchnyj elektronnyj zhurnal "Principy ekologii" [sajt]. 2012. № 3. S. 48-66. URL: <http://ecopri.ru/journal/atricle.php?id=1481> (access date: 15.05.2023). (In Russian)
- [16] Li S., Modi P., Meng-Shan (Sharon) Wu, Cheng-Hao (Steve) Chen, Bang Nguyen Conceptualizing and validating the social capital construct in consumer-initiated online brand

communities (COBCs) // *Technological Forecasting and Social Change*, 2018, November, URL: https://www.researchgate.net/publication/329257905_Conceptualising_and_validating_the_social_capital_construct_in_consumer-initiated_online_brand_communities_COBCs (access date: 15.05.2023).

Распространение онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19

Н. В. Гришин, О. В. Попова

Санкт-Петербургский государственный университет

nvgrishin@mail.ru, pov_64@mail.ru

Аннотация

Пандемия COVID-19 привела к беспрецедентным изменениям электоральных институтов в большинстве стран мира. Ответом на кризис традиционных форм наблюдения за выборами стало расширение использования современных информационных технологий, в частности, развитие и распространение форм онлайн-наблюдения за выборами. Онлайн-наблюдение за выборами является инструментом, способным компенсировать введённые для наблюдателей карантинные ограничения. В статье предложена оценка степени распространения онлайн-наблюдения в период пандемии и выявлены факторы, повлиявшие на имплементацию новаций.

Исследование основано на применении историко-сравнительного подхода к анализу реформы электоральных институтов, в частности, использована модель Джона Фереджона для выявления и оценки внешних и внутренних объяснений институциональных реформ. В статье обоснована перспективность применения историко-сравнительного подхода для объяснения реформ электоральных процедур в чрезвычайных условиях эпидемиологического неблагополучия. Предложена интерпретация введения онлайн-наблюдения за выборами в Болгарии, расширение его использования в Индии и США, произошедшие ограничения онлайн-наблюдения в России. Исследование приводит к выводу, что недостаточное распространение онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии объясняется дефицитом настойчивости в этом вопросе со стороны основных субъектов публичного управления.

Ключевые слова: наблюдение за выборами, онлайн-наблюдение за выборами, пандемия COVID-19, электоральные реформы

Библиографическая ссылка: Гришин Н. В., Попова О. В. Распространение онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19 // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 95–103. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-95-103

1. Введение

Пандемия COVID-19 привела к беспрецедентным изменениям процедур проведения и контроля над избирательным процессом в большинстве стран мира [1]. Крупные избирательные реформы и изменения избирательных формул происходили в этот период редко (например, в Армении и Грузии). Гораздо больше стран столкнулись с ситуациями, когда ряд «мелких и технических» избирательных реформ осуществлялся практически одновременно и в совокупности существенно меняли правила проведения выборов. Одним из электоральных институтов, который подвергся наибольшему воздействию, стало наблюдение за выборами [2]. В условиях карантинных ограничений одним из выходов стало

удалённое наблюдение за работой избирательных участков и избирательных комиссий благодаря видеотрансляциям. Развитие современных технологий электронного правительства многих стран в целом соответствовало сложности задач обеспечения удалённого онлайн-наблюдения за выборами. Онлайн-наблюдение за выборами получило в период пандемии новый импульс распространению как средство контроля над избирательным процессом. Некоторые страны предприняли ряд шагов в развитии онлайн-наблюдения за выборами.

Проблемы развития форм онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19 пока получили слабое освещение в научной литературе и до настоящего момента не удостоились специальных публикаций. Отдельные аспекты этой проблемы отражены в публикациях О.С. Морозовой [3], южноафриканского эксперта К. Матлоса [4], исследовательницы из Ямайки Л. Васцианни [5].

Исследовательская проблема заключается в необходимости оценки трансформации отдельных электоральных процедур в исключительных условиях эпидемиологического неблагополучия. Целью статьи является оценка степени распространения онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19 в контексте определивших его факторов. Требуется выяснить, соответствовала ли степень распространения этого института сложившимся обстоятельствам, в частности, насколько полно были использованы сложившиеся для этого исторические условия. Данный вопрос представляет актуальность не только в связи с задачами изучения трансформации института выборов в начале 2020-х годов: пандемия COVID-19 может быть рассмотрена как стимул для распространения перспективных долгосрочных инноваций [6].

Данное исследование основано на применении историко-сравнительного подхода к анализу реформ электоральных институтов. На основании рассмотрения ряда кейсов стран, в которых произошли наиболее значительные изменения в практике онлайн-наблюдения за выборами (Болгария, Россия, Южная Корея, Индия, США), выявлены внешних и внутренних объяснений состоявшихся преобразований, сформулированы выводы относительно распространения онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19.

2. Методология исследования

В научном изучении трансформации электоральных институтов преобладают три методологических подхода: теория рационального выбора, институционализм и историко-сравнительный подход [7].

При изучении электоральных изменений в период пандемии COVID-19 подход рационального выбора можно признать перспективным для анализа ситуаций, когда принятые решения являются результатом публичной борьбы между различными политическими акторами, как это было во Франции, где в 2020 г. оппозиция воспрепятствовала принятию решения о переносе местных выборов. Институциональный подход сохраняет актуальность для анализа ситуаций, в которых институты продемонстрировали свою устойчивость, например, в Польше, где Верховный суд страны признал неконституционным переход на полностью почтовое голосование и заблокировал эту реформу в 2020 г. [8]

Методологический вызов заключается в том, что пандемия COVID-19 привела к редкой ситуации, когда основной причиной изменения электоральных процедур выступает «внешний» фактор, не связанный с политическими мотивами и намерениями субъектов. В этих условиях теория рационального выбора, преобладающая при изучении изменений правил проведения выборов в «нормальных» условиях, когда реформы являются следствием внутренней политической конъюнктуры и намерений акторов, в значительной степени теряет перспективность.

Историко-сравнительный подход представляется наиболее гибким для охвата основных факторов, значимых при изменении электоральных процедур в условиях пандемии. Применение данного подхода позволяет сосредоточить внимание не на каких-либо отдельных аспектах, а оценить событие в целом. Предполагается, что происходит учёт большого количества аспектов, часто – при их взаимосвязи. Чарльз Рейгин различал два типа сравнительно-исторических исследований: исследования, ориентированные на конкретные случаи (case-oriented), и исследования, ориентированные на переменные (variable-oriented) [9]. Исследование, ориентированное на конкретный случай, может быть сфокусировано на определенном явлении или событии, в том числе институциональной реформе [10]. Юкка Саволайнен заметил, что историко-сравнительные исследования, в отличие от количественных исследований, позволяют проводить детальное контекстуальное изучение различных причинно-следственных конфигураций и условий взаимодействия [11].

В рамках историко-сравнительного подхода разработан специальный инструментарий для анализа политических событий, в которых соотношение между внешними причинами и внутренними мотивами акторов изначально не ясно. Джон Фереджон предложил разделять при анализе событий внешние и внутренние объяснения, из которых первые являются в той или иной мере каузальными, а вторые — субъективными [12]. К внешним объяснениям относятся, в частности, объективные и структурные факторы, а также экзогенные значимые исторические события. Абсолютизация внешних объяснений при анализе события может привести к отрицанию свободы действия акторов. Внутренние объяснения предлагают рассмотрение событий как следствия проявления интенций и мотивов, которые имелись у акторов. Подход Джона Фереджона предлагает совмещение как внутренних, так и внешних объяснений при анализе события: оба измерения дополняют друг друга. При этом если при схожих внешних условиях субъекты совершают различные действия, это объясняется тем, что при совершении этих действий большее значение имели внутренние мотивы и интенции. В рамках данного подхода некоторый приоритет при объяснении событий отдаётся внутренним причинам.

3. Основные изменения процедур наблюдения за выборами в разных странах в период пандемии COVID-19

Можно уверенно констатировать, что в период пандемии COVID-19 практически во всех странах происходит кризис традиционных (офлайн) форм наблюдения за выборами. В докладе Британской академии 2020 года было выявлено, что для международных наблюдателей в условиях карантинных ограничений оставалось 4 варианта: 1) отказаться от наблюдения; 2) осуществлять наблюдение в традиционных формах; 3) наблюдать при помощи граждан, находящихся в стране; 4) наблюдать виртуально (онлайн) [13].

Пионером форсированного перехода к замене традиционных форм наблюдения за выборами новыми технологиями стала Южная Корея: во время выборов в апреле 2020 года были отменены все традиционные формы наблюдения офлайн, взамен была введена система онлайн-трансляций с избирательных участков на платформе YouTube.

Полного отказа от традиционных форм наблюдения в абсолютном большинстве случаев не произошло: эксперимент Южной Кореи остаётся скорее исключением. Однако, сохранить в прежних объёмах традиционные офлайн формы наблюдения также практически нигде не удалось. В абсолютном большинстве случаев пошли по пути существенного сокращения традиционных офлайн форм наблюдения за выборами. О.С. Морозова выявила, что почти во всех миссиях международного наблюдения за выборами в 2020–2021 годах практиковалось существенное сокращение численности корпуса наблюдателей. Инициаторами сокращения числа наблюдателей были как принимающие стороны, так и сами международные наблюдательские организации. В первом случае государства апеллировали к целесообразности ограничения присутствия людей на избирательных

участках; например, Российская Федерация предложила существенно сократить численность наблюдателей со стороны БДИПЧ ОБСЕ на выборах депутатов Государственной Думы в 2021 году (в итоге миссия не состоялась). Во втором случае сами международные наблюдательские организации по своей инициативе меняли формат миссий из-за опасений подвергнуть своих сотрудников опасности заражения; например, организация NORCAP в 2020 году сократила количество своих сотрудников в наблюдательских миссиях более чем втрое. Произошло многократное сокращение количества избирательных участков, которые были охвачены наблюдателями. Например, во время выборов в Хорватии, Сербии и Румынии в 2020-2021 годах наблюдатели присутствовали только в столицах.

Кризис традиционных форм наблюдения только в немногих случаях компенсировался внедрением альтернативных форм наблюдения с использованием современных информационных технологий. Произошла апробация различных виртуальных форм наблюдения за выборами.

Распространение удалённых форм онлайн-наблюдения за выборами можно разделить на 2 основных направления: 1) развитие форм дистанционного взаимодействия наблюдателей с гражданскими активистами, экспертами, избирателями для получения информации; 2) развитие форм онлайн-наблюдения за избирательными участками.

На выборах в Шри-Ланке организация ANFREL впервые применила такие формы, как дистанционные онлайн-интервью с экспертами и местными волонтерами.

На выборах в Мьянме в 2020 году наблюдательская миссия Центра Картера внедрила онлайн-технологии не для непосредственного наблюдения за избирательными комиссиями, а для взаимодействия с местными наблюдателями, которые продолжали работу скорее в традиционных формах. Аналогичным образом на выборах в Малави миссия Содружества наций использовала онлайн-мониторинг для взаимодействия с сетью местных наблюдателей и экспертов. Похожие формы использовались в работе миссий Сообщества развития Юга Африки (SADC) в 2020–2021 гг.

Лидером в развитии онлайн-наблюдения за избирательными участками на выборах в период пандемии стала Болгария. В Болгарии практика онлайн-наблюдения за работой избирательных участков возникла благодаря пандемии. На выборах 2023 года был создан единый сайт для трансляции видео с 12 тыс. избирательных участков страны. В некоторых случаях, в том числе в Индии и отдельных штатах США, практика онлайн-трансляций с избирательных участков возникла до пандемии, но благодаря карантинным ограничениям, получила ускоренное развитие. В Индии онлайн-трансляция с избирательных участков была налажена на региональных выборах в штате Уттар-Прадеш в 2022 году.

В России практика наблюдения за выборами столкнулась с наибольшими сложностями не только из-за карантинных ограничений, но и вследствие произошедших процедурных изменений при проведении выборов: введением трёхдневного голосования и распространением дистанционного электронного голосования. В результате возможности традиционных форм наблюдения за выборами кардинально сократились. Однако, в этих условиях Россия стала уникальным примером страны, в которой произошло ограничение существовавшей ранее (начиная с выборов 2021 года) и весьма развитой практики онлайн-трансляций с избирательных участков. В июле 2021 года ЦИК РФ постановила об отмене открытого доступа к онлайн-трансляциям с избирательных участков.

4. Историко-сравнительная интерпретация распространения онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии

Применение историко-сравнительного метода может предложить интерпретацию процесса распространения института онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии, на основе подхода Джона Фереджона к совмещению внешних и внутренних объяснений.

Внешние объяснения раскрывают объективные причины реформы, которыми являются чрезвычайные эпидемиологические условия во время COVID-19 и невозможность проведения полноценного наблюдения за выборами в обычном порядке. Правительства всех стран, отказавшихся от переноса очередных выборов, в том числе и в России, были вынуждены внести более или менее существенные изменения в процедуры наблюдения за выборами. Некоторые из этих ограничений были, очевидно, предопределены и оказались универсальными, вне зависимости от политических режимов; в частности, во многих странах мира во время пандемии были введены ограничения для физического присутствия наблюдателей за выборами.

Внутренние объяснения касаются мотивов и намерений субъектов государственной политики и обуславливают различия в реакциях правительств стран мира на возникшие вызовы. Пандемия COVID-19 затруднила обеспечение избирательных прав граждан и использование традиционных форм наблюдения за выборами повсеместно примерно в равной степени. Однако, действия государственных органов в ответ на эти проблемы различались. Историко-сравнительный подход Джона Фереджона предполагает, что, поскольку внешние причины (карантинные ограничения) везде были одинаковы, то различия в распространении онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии обусловлены внутренними причинами – намерениями и мотивами органов власти.

Выборы, состоявшиеся непосредственно после объявления пандемии, в частности местные выборы в Баварии в марте и выборы в Южной Корее в апреле 2020 года, можно оценить как экстремальные примеры, и нестандартные решения о порядке их проведения (переход на полностью почтовое голосование в Баварии, полная замена традиционного наблюдения видеотрансляциями в Южной Корее), вероятно, отражают первоначальный шок. В последующем правительства стран мира стали находить более умеренные решения о процедурах проведения выборов в новых условиях.

Ограничение традиционного наблюдения за выборами только в некоторых странах поставило вопрос о целесообразности развития новых компенсационных мер, которые могли бы восполнить сокращение традиционных форм гражданского контроля над избирательным процессом. Видеотрансляции с избирательных участков можно рассматривать именно в качестве такой компенсационной меры. Однако в большинстве стран мира при рассмотрении процедур проведения выборов почти все внимание государственных органов было занято только вопросами обеспечения здоровья граждан. Международные организации, которые уже с марта 2020 года стали издавать многочисленные рекомендации о проведении выборов в условиях пандемии, также оставили вопросы наблюдения за выборами без особого внимания. Сообщество развития Юга Африки (SADC) стало единственной крупной международной организацией, которая официально рекомендовала наладить средства онлайн-наблюдения за работой избирательных участков на период пандемии. В декабре 2020 года было издано «Руководство по наблюдению за выборами в условиях чрезвычайной ситуации в сфере общественного здравоохранения», в тексте которого было сказано: «Рекомендуется принять соответствующее законодательство, позволяющее использовать виртуальные возможности ... включая прямую трансляцию процесса подсчёта голосов». Таким образом, лица, принимающие решения, в большинстве случаев не рассматривали сохранение процедур гражданского контроля над выборами в числе своих приоритетов. Слабую степень распространения онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19 можно объяснить именно данной внутренней причиной.

Системные долгосрочные решения об онлайн-наблюдении за выборами в период пандемии были приняты только в двух странах: России и Болгарии. Историко-сравнительный анализ может представить интерпретацию этих реформ в контексте динамики политического режима.

Органы государственной власти Болгарии как страны «новой демократии», стремящейся к укреплению своей репутации в рамках ЕС, демонстрируют готовность к развитию институтов электронного правительства и внедрению современных средств публичного контроля. Озабоченность политической репутацией можно рассматривать как существенный фактор решения о внедрении новых компенсационных форм наблюдения за выборами. Данный проект курирует министерство электронного правительства, которому пришлось преодолевать сопротивление оппонентов: ЦИК страны попыталась через суд заблокировать решение об онлайн-трансляции процесса подсчёта бюллетеней. Другим внутренним мотивом введения дополнительных форм наблюдения за выборами можно назвать потребность предотвратить внутривнутриполитические обострения в условиях участвовавших правительственных кризисов и частых досрочных выборов в стране (за два года в Болгарии состоялась пять парламентских выборов). Органы власти Болгарии при этом проявили изобретательность: для выборов 2023 году был решён об использовании смартфонов для трансляций с избирательных участков, в связи с чем общая стоимость проекта для одной избирательной кампании составила около трёх миллионов евро.

В России, напротив, начало COVID-19 совпало с периодом режимных трансформаций, связанных с процессом внесения изменений в Конституцию в 2020 году и дальнейшей концентрацией власти. Именно в этот период актуализировалась «проблема президентских выборов 2024 года», на которых впервые в российской истории глава государства получил право баллотироваться на третий срок подряд. В этих условиях руководство было заинтересовано в том, чтобы избирательный процесс не стал источником политической напряжённости [14]. Это обстоятельство можно рассматривать как мотив для изменения системы выборов. Пандемия COVID-19 стала удобным предлогом и оправданием для реализации институциональных преобразований в интересах действующей власти. В связи с этим имплементация новых электоральных практик (прежде всего, трёхдневного и дистанционного электронного голосования [15]) не сопровождалась внедрением компенсационных форм гражданского контроля. Более того, реализация ограничительных мер в отношении видеонаблюдения за избирательными участками в 2021 году явно противоречила объективным условиям, вызванным пандемией. Таким образом, состоявшиеся изменения форм наблюдения за выборами в России можно интерпретировать, прежде всего, в связи с внутренними объяснениями и наличием у органов власти твёрдого курса в отношении отвечавшим их задачам преобразований.

Характерно, что представителями власти в России озвучивались только технократические, а не политические причины реформы. Не предпринималось даже внешних попыток придать решению форму политического консенсуса. Судебный иск партии «Яблоко», в котором говорилось, что реформа «создаёт почву для нарушений избирательных прав граждан в части, касающейся контроля за избирательным процессом», Председатель ЦИК РФ Э.А. Памфилова назвала «не только абсурдным, но весьма безответственным и даже подленьким». Существовавшую в течение 9 предыдущих лет систему видеотрансляций Председатель ЦИК РФ назвала «безумно дорогостоящей и небезопасной в нынешних условиях», существовавшей только «для удовлетворения простого любопытства диванных наблюдателей». Можно предположить, что основной не озвученной властью внутренней причиной решения об ограничении видеонаблюдения в России была озабоченность вероятностью «оранжевой революции» и стремление ограничить распространение информации, которая могла бы быть использована противниками режима для дискредитации выборов и их результатов.

Исходя из идеи Джона Фереджона о приоритете внутренних объяснений над внешними, можно предположить, что распространение видеонаблюдения за выборами в период пандемии было скорее результатом намерений правительств отдельных стран мира, чем следствием эпидемиологической ситуации. Пандемия COVID-19 была не столько причиной, сколько ускорила внедрение изменений.

5. Заключение

Во многих странах мира во время пандемии COVID-19 произошли принципиальные изменения электоральных институтов. Учитывая, что традиционные формы наблюдения за выборами по сравнению с другими электоральными процедурами подверглись, вероятно, наибольшим ограничениям, можно констатировать, что компенсационные меры, направленные на обеспечение полноценного наблюдения за выборами, оказались неадекватно скромными. По сравнению с онлайн-наблюдением за работой избирательных участков и избирательных комиссий гораздо большее развитие получило использование дистанционных технологий при взаимодействии персонала наблюдательских миссий. Следует говорить не о распространении, а о недостаточном распространении института онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии. Пример Болгарии стал скорее исключением в контексте мировой практики; расширение применения онлайн-наблюдения за выборами в Индии и США было незначительным, в Южной Корее — эпизодическим. Несмотря на то, что ведущие эксперты ещё с весны 2020 года предупреждали о серьёзных проблемах, которые принесла пандемия в отношении публичного контроля над избирательным процессом [16], большинство стран мира воздержалось от принятия решительных мер для решения проблемы.

Следует отметить, что отсутствие внимания к вопросу о развитии новых форм контроля над выборами проявили не только правительства большинства стран, но и многие типы субъектов публичной политики: международные межправительственные организации (за исключением Сообщества развития Юга Африки), наблюдательские организации, институты гражданского общества. Таким образом, перспектива распространения онлайн-наблюдения за выборами не была реализована не столько из-за недостатка внешних объективных причин, сколько из-за дефицита намерений и отсутствия настойчивости со стороны субъектов публичного управления

Литература

- [1] International IDEA. Elections and COVID-19: Technical Paper 1/2020. Stockholm: International IDEA, 2020. DOI: 10.31752/idea.2020.11.
- [2] James T. S. New development: running elections during a pandemic // *Public Money & Management*. 2021. Vol. 44, № 1. P. 65–68. DOI: 10.1080/09540962.2020.1783084
- [3] Морозова О. С. Наблюдение за выборами в условиях пандемии: новая реальность // *Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология*. 2022. № 67. С. 149–158. DOI 10.17223/1998863X/67/14.
- [4] Matlosa K. Pouring Salt into the Wound: The Crisis of International Election Observation and COVID-19 in Africa // *Journal of Asian and African Studies*. 2021. Vol. 56, Iss. 8. P. 1–15. DOI: 10.1177/0021909621999402.
- [5] Vasciannie L. Observing Caribbean Elections During the Pandemic: Challenges and Best Practices // *Observatorio de Análisis de los Sistemas Internacionales*. 2023. Iss.37. P. 217–237.
- [6] Macdonald R., Molony T. Holding Elections during Future Pandemics and Other Emergencies: Evidence-Based Recommendations. London: Westminster Foundation for Democracy, 2021.
- [7] Rahat G. The Politics of Electoral Reform: The State of Research // *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*. 2011. Vol. 21, № 4. P. 523–543. DOI: 10.1080/17457289.2011.609618/.
- [8] Landman T., Splendore L. G. Pandemic democracy: elections and COVID-19 // *Journal of Risk Research*. 2020. Vol. 23, № 7–8. P. 1060–1066. DOI: 10.1080/13669877.2020.1765003.
- [9] Ragin C. *Fuzzy-Set Social Science*. Chicago: University of Chicago Press, 2000.
- [10] Imbrogno S. A case oriented research strategy as a comparative method // *Journal of International and Comparative Social Welfare*. 1994. Vol. 10, № 2. P. 137–148. DOI: 10.1080/17486839408414909.

- [11] Savolainen J. The Rationality of Drawing Big Conclusions Based on Small Cases: In Defense of Mill's Methods // *Social Forces*. 1994. Vol. 72, № 4. P. 1217–1230.
- [12] Ferejohn J. External and internal explanation // *Problems and Methods in the Study of Politics*. Ed. by I. Shapiro, R. Smith, & T. Masoud. Cambridge: Cambridge University Press, 2004. P. 144–164. DOI:10.1017/CBO9780511492174.007.
- [13] Birch S., Buril F., Cheeseman N., et al. How to hold elections safely and democratically during the COVID-19 pandemic. London: The British Academy, 2020. DOI: 10.5871/bac19stf/9780856726507.001.
- [14] Grishin N. Electoral Reform during the COVID-19 Pandemic: Empirical Evidence from Russia // *Russian Politics*. 2022. Vol. 7, Iss. 4. P. 535–554. DOI: 10.30965/24518921-00604030.
- [15] Попова О. В. Электронная система голосования: практики, политические эффекты и риски // Социальные изменения в глобальном мире. Материалы Четвертой Международной научной конференции. Штип: Avgust, 2017. С. 949–966.
- [16] Гришин Н. В., Линдерс А. М. Р. Децентрализация системы управления выборами // *Полития: Анализ. Хроника. Прогноз* (Журнал политической философии и социологии политики). 2020. № 3. С. 99–115. DOI: 10.30570/2078-5089-2020-98-3-99-115.

Expanding Online Election Observation during the COVID-19 Pandemic

Nikolai V. Grishin, Olga V. Popova

Saint Petersburg State University

The COVID-19 pandemic has brought about unprecedented changes in electoral institutions in much of the world. The response to the crisis of traditional forms of election observation was the expansion of the use of modern information technologies, in particular, the development and dissemination of forms of remote online election observation. Online election observation is a tool that can compensate for the quarantine restrictions imposed on observers. The article proposes an assessment of the degree of dissemination of online election observation during the pandemic and identifies the factors that influenced the implementation of innovations.

The study is based on the application of a historical-comparative approach to the analysis of the reform of electoral institutions, in particular, the John Ferejohn model is used to identify and evaluate external and internal explanations for institutional reforms. The article substantiates the prospects for using the historical-comparative approach to explain the reforms of electoral procedures in emergency conditions of epidemiological trouble. An interpretation of the introduction of online election observation in Bulgaria, the expansion of its use in India and the United States, and the limitations of online observation in Russia are proposed. The study leads to the conclusion that the insufficient distribution of online election observation during the pandemic is due to the lack of perseverance of the main actors of public governance.

Keywords: election observation, online election observation, COVID-19 pandemic, electoral reforms

Reference for citation: Grishin N. V., Popova O. V. Expanding Online Election Observation During the COVID-19 Pandemic // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 95–103. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-95-103

Reference

- [1] International IDEA. Elections and COVID-19: Technical Paper 1/2020. Stockholm: International IDEA, 2020. DOI: 10.31752/idea.2020.11.
- [2] James T. S. New development: running elections during a pandemic// *Public Money & Management*. 2021. Vol. 44, No 1. P. 65-68. DOI:10.1080/09540962.2020.1783084
- [3] Morozova O. S. Nablyudeniye za vyborami v usloviyakh pandemii: novaya real'nost'// *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Filosofiya. Sotsiologiya. Politologiya*. 2022. № 67. S. 149-158. DOI 10.17223/1998863X/67/14. (In Russian)
- [4] Matlosa K. Pouring Salt into the Wound: The Crisis of International Election Observation and COVID-19 in Africa // *Journal of Asian and African Studies*. 2021. Vol.56, Is. 8. P. 1-15. DOI: 10.1177/0021909621999402.
- [5] Vasciannie L. Observing Caribbean Elections During the Pandemic: Challenges and Best Practices// *Observatorio de Análisis de los Sistemas Internacionales*. 2023. Iss.37. P. 217-237.
- [6] Macdonald R., Molony T. Holding Elections during Future Pandemics and Other Emergencies: Evidence-Based Recommendations. London: Westminster Foundation for Democracy, 2021.
- [7] Rahat G. The Politics of Electoral Reform: The State of Research// *Journal of Elections, Public Opinion and Parties*. 2011. Vol. 21, № 4. P. 523-543. DOI:10.1080/17457289.2011.609618.
- [8] Landman T., Splendore L.G. Pandemic democracy: elections and COVID-19 // *Journal of Risk Research*. 2020. Vol. 23, No 7-8. P. 1060-1066. DOI: 10.1080/13669877.2020.1765003.
- [9] Ragin C. *Fuzzy-Set Social Science*. Chicago: University of Chicago Press, 2000.
- [10] Imbrogno S. A case oriented research strategy as a comparative method // *Journal of International and Comparative Social Welfare*. 1994. Vol. 10, No. 2. P. 137-148. DOI: 10.1080/17486839408414909.
- [11] Savolainen J. The Rationality of Drawing Big Conclusions Based on Small Cases: In Defense of Mill's Methods // *Social Forces*. 1994. Vol. 72, No. 4. P. 1217-1230.
- [12] Ferejohn J. External and internal explanation // *Problems and Methods in the Study of Politics*. Ed. by I. Shapiro, R. Smith, & T. Masoud. Cambridge: Cambridge University Press, 2004. P. 144-164. DOI:10.1017/CBO9780511492174.007.
- [13] Birch S, Buriel F, Cheeseman N, et al. How to hold elections safely and democratically during the COVID-19 pandemic. London: The British Academy, 2020. DOI: 10.5871/bac19stf/9780856726507.001.
- [14] Grishin N. Electoral Reform during the COVID-19 Pandemic: Empirical Evidence from Russia // *Russian Politics*. 2022. Vol.7, Iss. 4. P. 535–554. DOI: 10.30965/24518921-00604030.
- [15] Popova O. V. Elektronnaya sistema golosovaniya: praktiki, politicheskiye efekty i riski// *Sotsial'nyye izmeneniya v global'nom mire. Materialy Chetvertoy Mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii*. Shtip: Avgust, 2017. S. 949-966. (In Russian)
- [16] Grishin N. V., Leenders A. M. Detsentralizatsiya sistemy upravleniya vyborami // *Politeia-journal of Political Theory Political Philosophy and Sociology of Politics*. 2020. №3. P. 99-115. DOI: 10.30570 / 2078-5089-2020-98-3-99-115. (In Russian)

Приоритетные области для развития цифровых сервисов и услуг, ориентированных на пожилых людей

М. И. Равчик

Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН

mravchik1@gmail.com

Аннотация

Опираясь на подход поздней взрослости (late adulthood), были выделены наиболее перспективные области развития цифровых сервисов и услуг для пожилых людей. Можно прогнозировать, что приоритетными областями для развития будут сервисы и услуги, связанные с возможностями продолжать трудовую деятельность после выхода на пенсию; обеспечивающие непрерывный образовательный процесс; обеспечивающие возможности для самоактуализации посредством хобби или иных досуговых практик и коммуникации. Другой перспективной сферой развития цифровых сервисов и услуг для пожилых является здравоохранение, а также индустрия косметических товаров и процедур.

Ключевые слова: пожилые люди, цифровизация, цифровые сервисы, цифровые услуги, поздняя взрослость

Библиографическая ссылка: Равчик М. И. Приоритетные области для развития цифровых сервисов и услуг, ориентированных на пожилых людей // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 104–111. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-104-111

1. Введение

Важной демографической тенденцией является увеличение количества пожилых людей в структуре населения, что обусловлено ростом продолжительности и качества жизни [1]. Основываясь на данных статистического отчёта World Population Prospects, следует ожидать, что к 2050 г. приблизительно 16% мирового населения будут составлять люди в возрасте старше 65 лет [2]. Можно прогнозировать, что рост числа пожилых людей в суммарной структуре населения приведёт к повышенному спросу на услуги и сервисы, связанные со специфическими потребностями данной возрастной группы, ключевая из которых — потребность в самореализации и самообеспечении, желание сохранить социальное положение, достигнутое в период взрослости. Эти потребности, как правило, обеспечивают трудовая занятость или хобби, результаты которого можно монетизировать. Поэтому к необходимым сервисам можно отнести сервисы, которые предлагают пожилым людям возможности для продолжения трудовой деятельности или замещающую активность после выхода на пенсию, а также здоровьесберегающие практики, образование и самообразование. Не менее важны сервисы, удовлетворяющие потребность в общении, а в позднем возрасте — в регулярном уходе. Как развивать эти сервисы в ситуации стремительной цифровой трансформации и необходимости подготовить пожилых к получению множества услуг через цифровые сервисы?

1. Цифровая трансформация сервисов и услуг для пожилых людей: перспективы и препятствия

Одним из возможных путей преодоления низкой эффективности социального обслуживания является цифровая трансформация сферы услуг для пожилых людей, которая позволит заложить основу для дальнейшего качественного развития и избежать необходимости экстенсивного увеличения масштабов этого сектора экономики в его традиционном формате.

Цифровая трансформация специализированных сервисов и услуг для пожилых людей предполагает увеличение доступности услуг посредством модернизации механизмов их получения. Цифровые услуги и сервисы также могут снизить влияние факторов негативно влияющих на доступность услуг, предоставляемыми традиционными поставщиками, входящими в систему социального обслуживания.

Цифровая трансформация сервисов и услуг для пожилых людей также положительно влияет на скорость их получения конечным пользователям, снижая логистические издержки при предоставлении услуг, что особенно актуально в контексте увеличения количества пожилых людей в структуре населения. Цифровая трансформация непосредственно сферы социального обслуживания может привести к сокращению количества учреждений и реинжинирингу оставшихся с использованием цифровых технологий, что позволит избежать необходимости экстенсивного увеличения масштабов данной сферы. Тем самым цифровизация способствует существенному снижению финансовых и ресурсных затрат на предоставление услуг. Упрощение бюрократических процедур, ввиду повсеместного развития электронного документооборота между различными учреждениями и клиентами, позволит существенно ускорить процесс принятия и реализации организационных решений. В конечном итоге, можно прогнозировать, что снижение материальных затрат на оказание услуг повлияет на снижение их стоимости, что актуально для пожилых пенсионеров в Российской Федерации, не обладающих высокими доходами [3].

Несмотря на возможные позитивные последствия, скачкообразной цифровой трансформации, характерной для отраслей экономики, ориентированных на другие возрастные группы, в случае с пожилыми людьми не наблюдается. Одной из ключевых причин этому, как отмечает ряд экспертов, является консервативность высших должностных лиц [4]. Основанием для такой позиции выступает закрепившийся в массовом сознании предрассудок о пожилых людях как о возрастной группе, наименее интересующейся и затронутой цифровизацией общества. Согласно аналитическому отчёту Mediascore, в 2022 году 40% людей в возрасте 65+ пользуются интернетом на регулярной основе, из них 37% пользуются им каждый день [5]. Время, проведённое пожилыми в интернете, с каждым годом растёт. Так, в 2022 году в среднем пожилые люди пользовались интернетом 1 час 20 минут. Как показывают данные Росстата, количество интернет-пользователей каждый год растёт даже среди самых старших возрастных групп. В течение периода 2021-2022 гг. количество пользователей Интернетом в возрасте 70-79 лет выросло на 0,9% [6]. Имеющиеся данные позволяют также зафиксировать рост числа пожилых людей, использующих интернет для удовлетворения разнообразных потребностей. Например, с 2016 г. наблюдается постепенное увеличение количества пожилых людей, использовавших интернет для получения государственных и муниципальных услуг в сфере трудовой занятости (0,2% пожилых в 2016 году и 1,2% в 2022 году), а также предпринимательской деятельности (0,1% пожилых в 2016 г. и 0,8% в 2022 году) [7]. Важно отметить, что эти данные учитывают только тех пожилых людей, кто обратился за подобными услугами в государственные учреждения. Предполагается, что количество пожилых, самостоятельно использующих интернет для удовлетворения своей потребности в трудовой занятости, гораздо выше. Таким образом, мы можем наблюдать тенденцию постепенной цифровой интеграции пожилых людей, которая будет лишь усиливаться, так

как все больше людей, для которых интернет стал повседневной практикой, будут становиться старше и выходить на пенсию.

И все же, несмотря на статистические данные о существующей и увеличивающейся доле пожилых людей, включённых во взаимодействие с интернет-средой, предрассудок о пожилых людях, как о возрастной группе, не проявляющей интерес к современным информационным технологиям, напрямую влияет на выработку управленческих решений и организационный процесс. В результате возрастают риски создания и дальнейшего развития нерелевантных цифровых сервисов и услуг, которые будут основаны не на реальных потребностях своей целевой группы, а на стереотипных представлениях о них.

Одна из институциональных причин распространённости стереотипа о незаинтересованности пожилых в цифровых технологиях и включенности в интернет-пространство может лежать в организации деятельности социальных служб. Являясь самым крупным социальным институтом удовлетворения потребностей старшего поколения, система социального обслуживания в определенной степени задаёт тренды к развитию всей отрасли предоставления услуг пожилым людям. Предлагаемые пожилым людям в соответствующих учреждениях услуги базируются на комбинации дефицитарного и компенсационного подходов. Дефицитарный подход, в настоящее время в социологической науке признанный устаревшим, акцентируется на неспособность пожилых людей к освоению новых цифровых технологий, тем самым предполагая нецелесообразность развития специализированных цифровых услуг для старшей аудитории. В рамках данной парадигмы пожилые и цифровое пространство сепарируются друг от друга, а цифровая трансформация процесса оказания услуг, прежде всего, необходима для упрощения взаимодействия между сервисами.

Компенсационный подход акцентируется на особенностях возраста, влияющих на освоение пожилыми людьми цифровых технологий и возможности инклюзии в цифровое пространство. Чаще всего в рамках компенсационного подхода выделяют возраст как ключевую характеристику, влияющую на успешность освоения пожилым человеком цифровых технологий. На практике идея компенсационного подхода выражается в курсах компьютерной грамотности, которые проводятся государственными учреждениями и ежегодно пользуются популярностью среди пожилых получателей услуг. Эксперты, однако, отмечают, что самими пожилыми людьми данные мероприятия воспринимаются с точки зрения обеспечения досугом, а не с точки зрения повышения компетенций, необходимых для цифровой интеграции.

Оказываемые пожилым людям услуги в учреждениях социального обслуживания унифицированы в соответствии с бюрократическими и экономическими издержками системы. Внесение изменений в уже существующие услуги или создание принципиально новых невозможно, ввиду необходимости единообразия услуг в разных учреждениях и недостатка финансового обеспечения социальной сферы. Таким образом, процесс цифровой трансформации и адаптации имеющихся услуг к новым социально-культурным реалиям затрудняется. В самой же среде учреждений социального обслуживания пожилых людей формируется дискриминирующая среда, основанная на устаревших представлениях о потребностях пожилых людей.

Таким образом, представляется необходимым рассматривать вопрос развития цифровых сервисов и услуг для пожилых людей, не ориентируясь на деятельность существующих организаций, предоставляющих услуги старшему поколению. В качестве альтернативы, мы предлагаем изучать данный вопрос в контексте явления поздней взрослости (late adulthood).

2. Влияние поздней взрослости на запросы и потребности пожилых людей в цифровых услугах и сервисах

В узком смысле под поздней взрослостью понимается растущее участие пожилых людей на рынке труда, что привело к сдвигу привычных возрастных рамок

приблизительно на 12-15 лет [8, с. 41]. Но в широком смысле поздняя зрелость привела к изменениям в самом процессе старения, на что также повлияла политика активного долголетия [9]. Пожилые люди начали играть важную роль не только на рынке труда, но и принимать все большее участие в общественной жизни. Обозначенная тенденция также повлияла на самоидентификацию пожилых людей – старость больше не рассматривается ими исключительно как возраст дожития и дегенеративный период их жизни, что приводит к повышенному запросу на продолжение трудовой деятельности или замещающие её активности. В свою очередь, классические институты удовлетворения потребностей пожилых людей в данный момент слабо учитывают новые запросы со стороны старшего поколения. Учитывая снижение значимости традиционных механизмов самореализации и увеличение количества пожилых интернет-пользователей, а также их включение в цифровую среду, возрастает актуальность цифрового пространства как средства удовлетворения новых специфических потребностей пожилых людей. Исходя из этого можно выделить следующие перспективные области развивающегося рынка цифровых сервисов и услуг для пожилых людей: 1) труд и занятость, а также необходимое для неё обучение и образование; 2) досуг и развлечения, как возможное замещение трудовой деятельности; 3) сфера электронной коммерции, предлагающая возможность принимать активное участие в экономических отношениях, что будет особенно актуально, учитывая тенденцию поздней зрелости.

Другая перспективная область развития цифровых сервисов и услуг для пожилых людей — здравоохранение. Уже сейчас цифровые услуги здравоохранения и медицины, согласно Росстату, востребованы более чем половиной пожилых людей [7]. При этом, как отмечает ряд авторов, эта область обладает потенциалом внедрения наиболее инновационных технологий, таких как персональные цифровые ассистенты, алгоритмы предиктивной аналитики, а также дистанционный мониторинг состояния здоровья [10]. Учитывая объективные медико-социальные риски пожилого возраста, можно предположить, что именно старшее поколение будет основным бенефициаром цифровой трансформации здравоохранения. К тому же, распространение телемедицины, на которое повлияла пандемия COVID-19, может положительно повлиять на информированность о здоровьесберегающих практиках и привести к формированию особой ниши на рынке цифровых услуг.

Также, учитывая гендерную диспропорцию среди пожилых людей (например, на 2022 год в Санкт-Петербурге 71,48% всех пожилых людей — женщины [11]), можно прогнозировать актуальность цифровых сервисов, связанных с красотой и косметическими процедурами. Поздняя зрелость влияет не только на экономическую самоидентификацию пожилых, но и на аспекты социальной включенности и идентичности, в том числе гендерной. Эксперты отмечают, что пожилые женщины проявляют увеличивающуюся чувствительность к гендерным стереотипам и ожиданиям, присущим женщинам среднего возраста [12]. В данном контексте актуализируются потребности в практиках и сервисах, соответствующих обеим возрастным группам. Для удовлетворения потребностей пожилых женщин в рамках традиционного социального конструкта старости предлагается многообразие услуг, в основном сконцентрированных в системе социального обслуживания. Однако потребности, не соответствующие традиционному гендерному портрету пожилого возраста, практически не рассматриваются существующими институциями. В свою очередь, современные цифровые персональные устройства, а также технологии искусственного интеллекта способны предложить персонализированные услуги, учитывающие особые потребности пожилых женщин. В то же время сервисы электронной коммерции позволяют приобретать товары и услуги, не выходя из дома, что расширяет возможный потребительский рынок этого сектора экономики. Важно отметить, что вовлечение женщин старшего возраста в использование цифровых технологий само по себе не решает проблему недостаточного учёта их потребностей вне устоявшихся стереотипов о старении. Однако увеличение репрезентации нетипичных

потребностей пожилых женщин в цифровом пространстве может способствовать нормализации представления о старости как периоде взрослой и активной жизни.

Разумеется, для более точного прогноза необходимо учитывать множество других факторов, не связанных напрямую с поздней взрослостью. Наиболее важный из них – место проживания пожилого человека и степень цифровизации окружающего его социально-экономического пространства. Жители крупных городов, таких как Санкт-Петербург и Москва, имеют несравненно большие возможности для включения в цифровое пространство, ввиду динамичной сферы занятости, располагающей к изучению современных технологий и продолжению трудовой или иной деятельности после выхода на пенсию. Однако разные участники сектора цифровых сервисов и услуг, такие как государство и локальные органы власти, а также частные лица и организации, например, Экосистема городских сервисов в Санкт-Петербурге, проявляют интерес к цифровому развитию. Это подтверждается институциональным закреплением стратегической важности цифровой трансформации всех отраслей экономики и готовностью органов власти к электронному диалогу [13, с. 115]. Можно прогнозировать систематическое развитие новой социально-цифровой реальности, в которой большое внимание уделяется пожилым людям и их потребительскому рынку цифровых сервисов и услуг.

Значимость цифровых сервисов для пожилых людей лежит не только в плоскости улучшения качества оказываемых услуг и повышения их доступности, но и в менее очевидном дискурсе – инклюзии пожилых людей в цифровое пространство. Множество пожилых людей является так называемыми «цифровыми мигрантами» — они были вынуждены проходить или проходят прямо сейчас адаптацию к интернет-пространству [8, с. 40]. Именно поэтому востребованные с точки зрения самих пожилых людей цифровые сервисы и услуги могут стать платформой для интеграции пожилого населения в цифровое пространство. Широкое распространение недорогих смартфонов (что актуально, учитывая социально-экономическое положение пожилых в РФ) и доступного мобильного интернета, вместе с развитым сектором таргетированных цифровых услуг может привести к уменьшению сложившегося цифрового разрыва между поколениями и итоговому улучшению качества жизни пожилого населения, активизации их личностного потенциала и изменению отношения общества к старости в целом ввиду большей репрезентации пожилых людей в интернет-пространстве.

3. Заключение

Расширение участия пожилых людей в различных сферах жизни, в том числе рост числа интернет-пользователей, указывает на необходимость пересмотра традиционных подходов к предоставлению услуг старшему поколению. Мы предлагаем изучать и разрабатывать цифровые сервисы для пожилых людей, учитывая феномен поздней взрослости (late adulthood), обращая внимание на их реальные потребности и активную цифровую деятельность пожилых людей, а не ориентируясь на стереотипные представления о них, воспроизводимые традиционными поставщиками услуг. Учёт феномена поздней взрослости позволит развивать релевантные и доступные цифровые сервисы, адаптированные к нетипичным потребностям и интересам пожилых людей, тем самым позитивно влияя на их качество жизни и социальную интегрированность в эпоху быстро развивающихся цифровых технологий.

Исследование выполнено за счёт гранта Российского научного фонда № 22-18-00461 «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределённости» (<https://rscf.ru/project/22-18-00461/>).

Литература

- [1] Foreman K. J., Marquez N., Dolgert A. Forecasting life expectancy, years of life lost, and all-cause and cause-specific mortality for 250 causes of death: reference and alternative scenarios for 2016–40 for 195 countries and territories // *The Lancet*. 2018. № 392. P. 2052–2090.
- [2] World Population Ageing. 2020 Highlights: Living arrangements of older persons // Department of Economic and Social Affairs, Population Division. United Nations. 2022. P. 44.
- [3] Численность пенсионеров, получающих социальные доплаты к пенсии в целях доведения уровня материального обеспечения пенсионера до величины прожиточного минимума пенсионера в Российской Федерации – 2022: стат. сб. / Фед. служба гос. стат. М.: Росстат, 2022. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (дата обращения: 06.04.2023).
- [4] Власова А. А., Наумова А. А. Цифровизация как фактор изменения ландшафта квазирынка социальных услуг // Возможности и угрозы цифрового общества: Материалы конференции Всероссийской научно-практической конференции, Ярославль, 22 апреля 2020 года. Ярославль: Цифровая типография. 2020. С. 36–40. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43779771> (дата обращения: 14.04.2023).
- [5] Аудитория Интернета в 2022 году // Mediascope. 2022. URL: https://mediascope.net/upload/iblock/3d8/qrhuh7t7dxyzw1rhtzxcg3rwx8deg7uk/2022_ИНТЕРНЕТ.pdf (дата обращения: 29.03.2023).
- [6] Распределение населения в возрасте 15 лет и старше, являющегося активными пользователями сети Интернет, по возрастным группам, по субъектам Российской Федерации — 2021–2022: стат. сб. / Фед. служба гос. стат. М.: Росстат, 2021. URL: https://gks.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt22/index.html (дата обращения: 09.04.2023).
- [7] Доля населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг, по типам поселения и половозрастным группам [Электронный ресурс] // Федеральная служба государственной статистики. Официальный сайт Росстат. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (дата обращения 25.05.2023).
- [8] Григорьева И. А. Включение пожилых в мир цифровых технологий в условиях «новой социальности» // Интернет и современное общество: Сборник тезисов докладов. Труды XXV международной объединенной научной конференции, Санкт-Петербург, 23–24 июня 2022 г. СПб., 2022. – С. 40–42. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=50244143> (дата обращения: 14.04.2023).
- [9] Григорьева И. А., Келасьев В. Н. Архаические стереотипы и новые сценарии понимания старения // Успехи геронтологии. 2017. Т. 30, № 2. С. 243–247. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29257138> (дата обращения: 14.04.2023).
- [10] Пугачев П. С., Гусев А. В., Кобякова О. С. Мировые тренды цифровой трансформации отрасли здравоохранения // Национальное здравоохранение. 2021. Т. 2, № 2. С. 5–12. DOI 10.47093/2713-069X.2021.2.2.5-12. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=47813737> (дата обращения: 14.04.2023).
- [11] Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту. Статистический бюллетень. М.: Росстат, 2022.
- [12] Григорьева, И. А., Сизова И. Л. Траектории старения женщин в современной России // Мир России. Социология. Этнология. 2018. Т. 27, № 2. С. 116.
- [13] Белый В. А., Видясова Л. А., Чугунов А. В. Электронная среда взаимодействия власти и граждан в современном мегаполисе // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2022. Т. 15, № 2. С. 105–122. DOI: 10.21638/spbu12.2022.201. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=49326213> (дата обращения: 14.04.2023).

Priority Directions for the Development of Digital Services Aimed at Aged People

M. I. Ravchik

The Sociological Institute of the RAS – A Branch of FCTAS RAS

Drawing upon the framework of late adulthood, the most promising areas for the development of digital services and solutions for the elderly have been identified. It can be forecasted that the priority areas for development will involve services related to the ability to continue work activities after retirement, ensuring continuous educational processes, providing opportunities for self-actualization through hobbies or other leisure practices, and communication. Another prospective sphere for the development of digital services and solutions for the elderly includes healthcare, as well as the cosmetics industry and procedures.

Keywords: aged people, digitalization, digital services, late adulthood

Reference for citation: Ravchik M. I. Priority Directions for the Development of Digital Services Aimed at Aged People // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 104–111. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-104-111

Reference

- [1] Foreman K.J., Marquez N., Dolgert A. Forecasting life expectancy, years of life lost, and all-cause and cause-specific mortality for 250 causes of death: reference and alternative scenarios for 2016–40 for 195 countries and territories // *The Lancet*. 2018. № 392. P. 2052–2090.
- [2] World Population Ageing. 2020 Highlights: Living arrangements of older persons // Department of Economic and Social Affairs, Population Division. United Nations, 2022. P. 44.
- [3] Chislennost' pensionerov, poluchayushchikh sotsial'nye doplaty k pensii v tseliakh dovedeniya urovnya material'nogo obespecheniya pensionera do velichiny prozhitochnogo minimuma pensionera v Rossiiskoi Federatsii - 2022: stat. sb. / Fed. sluzhba gos. stat. M.: Rosstat, 2022. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (access date: 06.04.2023).
- [4] Vlasova A. A., Naumova A. A. Tsifrovizatsiya kak faktor izmeneniya landshafta kvaziryinka sotsial'nykh uslug // *Vozmozhnosti i ugrozy tsifrovogo obshchestva: Materialy konferentsii Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Yaroslavl', 22 aprelya 2020 goda / Tsifrovaya tipografiya*. 2020. S. 36–40. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=43779771> (access date: 14.04.2023). (In Russian)
- [5] Auditoriya Interneta v 2022 godu [Electronic resource] // *Mediascope*. 2022. URL: https://mediascope.net/upload/iblock/3d8/qrhhd7t7dxyzw1rhtzgx3rwk8deg7uk/2022_%D0%98%D0%9D%D0%A2%D0%95%D0%A0%D0%9D%D0%95%D0%A2.pdf (access date: 29.03.2023). (In Russian)
- [6] Raspreделение naseleniya v vozraste 15 let i starshe, yavlyayushchegosya aktivnymi pol'zovatel'nyami seti Internet, po vozrastnym gruppam, po sub'ektam Rossijskoj Federacii – 2021-2022 [Elektronnyj resurs] stat. sb. / Fed. sluzhba gos. stat. M.: Rosstat, 2021. URL: https://gks.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt22/index.html (access date: 09.04.2023). (In Russian)
- [7] Dolja naselenija, ispol'zovavshego set' Internet dlja poluchenija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug, po tipam poselenija i polovozrastnym gruppam [Elektronnyj resurs] // Federal'naja sluzhba gosudarstvennoj statistiki. Oficial'nyj sajt Rosstat. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13877> (access date: 09.04.2023). (In Russian)
- [8] Grigor'eva I. A. Vključenie pozhilyh v mir cifrovyh tekhnologij v usloviyah «novojo social'nosti» // *Internet i sovremennoe obshchestvo: Sbornik tezisev dokladov. Trudy XXV*

- mezhdunarodnoj ob"edinennoj nauchnoj konferencii, Sankt-Peterburg, 23–24 iyunya 2022 goda. – Sankt-Peterburg: federal'noe gosudarstvennoe avtonomnoe obrazovatel'noe uchrezhdenie vysshego obrazovaniya "Nacional'nyj issledovatel'skij universitet ITMO", 2022. S. 40–42. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=50244143> (access date: 14.04.2023). (In Russian)
- [9] Grigor'eva I. A., Kelas'ev V. N. Arhaicheskie stereotipy i novye scenarii ponimaniya stareniya – 2017. T. 30, № 2. S. 243–247. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29257138> (access date: 14.04.2023). (In Russian)
- [10] Pugachev P. S., Gusev A. V., Kobyakova O. S. Mirovye trendy cifrovoj transformacii otrasli zdavoohraneniya // Nacional'noe zdavoohranenie. 2021. T. 2, № 2. S. 5–12. DOI 10.47093/2713-069X.2021.2.2.5-12. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=47813737> (access date: 14.04.2023). (In Russian)
- [11] Chislennost' naseleniya Rossijskoj Federacii po polu i vozrastu. Statisticheskij byulleten'. - Moskva: Federal'naya sluzhba gosudarstvennoj statistiki (Rosstat), 2022. (In Russian)
- [12] Grigor'eva, I. A. Traektorii starenija zhenshhin v sovremennoj Rossii / I. A. Grigor'eva, I. L. Sizova // Mir Rossii. Sociologija. Jetnologija. 2018. T. 27, № 2. S. 116. (In Russian)
- [13] Belyj V. A., Vidyasova L. A., Chugunov A. V. Elektronnaya sreda vzaimodejstviya vlasti i grazhdan v sovremennom megapolise // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Sociologiya. 2022. T. 15, № 2. S. 105–122. – DOI 10.21638/spbu12.2022.201. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=49326213> (access date: 14.04.2023). (In Russian)

Визуальные онлайн-образы в повседневной жизни пожилых людей

К. А. Галкин

Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН

Kgalkin1989@mail.ru

Аннотация

В статье анализируются роли визуальных образов для коммуникации пожилых людей в социальных сетях. Используя объект-центричный подход, предложенный Б. Латуром, мы рассматриваем визуальные образы как акторы, которые играют значимую роль во время коммуникации, а также в ходе репрезентации пожилыми людьми своей повседневности.

Эмпирическая база исследования — биографические интервью с пожилыми жителями Санкт-Петербурга и Ленинградской области (n=30), в рамках которых они рассказывали о роли и специфике взаимодействия через различные образы в социальных сетях. Всего было собрано 30 интервью. Также применялся метод цифровой этнографии, в рамках которого было проанализировано 1000 постов пожилых людей в социальных сетях.

Исследование показало, что визуальные образы пожилых людей способствуют взаимодействию и общению в социальных сетях. В статье выделены три роли, на основании которых происходит коммуникация пожилых людей, каждая из ролей отличается спецификой в качестве акторов для самих пожилых людей. Также нами отмечено, что именно коммуникация в социальных сетях способствовала созданию сообществ для пожилых людей. И здесь важную роль играли акторы — визуальные образы, которые транслировали повседневную жизнь пожилых.

Ключевые слова: пожилые люди, цифровизация, коммуникация пожилых людей, онлайн образы, повседневность пожилых людей

Библиографическая ссылка: Галкин К. А. Визуальные онлайн-образы в повседневной жизни пожилых людей // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 112–118. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-112-118

1. Введение

Старение и самовосприятие пожилых людей связаны и могут быть связаны с особыми режимами тела, сложностями с мобильностью и передвижением, восприятием мест, пространства и вещей, а также с особыми взаимоотношениями с вещами. При этом привычный повседневный мир пожилого человека изменяется, переформируется и трансформируется, получая новые взаимоотношения с предметами, особый контекст понимания реальности и событий. Также старение и возраст пожилых людей связаны с возникновением различного рода рисков: так, например, боязнь за своё здоровье, боязнь одиночества и потери близкого окружения, круга общения [1; 2]. Интеграция пожилых людей в цифровые технологии, как и использование ими таких технологий в повседневной жизни – малоизученная тема в социальных исследованиях. Однако роль компьютерных

технологий в жизни пожилых людей, а также значимость их использования довольно весома. Так, многие зарубежные исследователи, которые занимаются возникающей в социологических науках темой новых технологий, гаджетов и их роли для пожилых людей, отмечают положительную связь между онлайн-общением и использованием таких технологий [3; 4; 5]. Как отмечают исследователи, использование интернет-технологий и общение в интернете создают возможности и перспективы для нивелирования чувства отчуждённости, чувства исключения, а также компенсируют отсутствие семейного общения и взаимодействия в семье [6].

Преодоление одиночества и социального исключения через использование пожилыми людьми цифровых технологий — это скорее нормативная модель, которая существует во многих обществах.

Исследования показывают, что на сегодняшний день общение и взаимодействие пожилых людей в социальных сетях представляют собой не реципрокные отношения, в рамках которых пожилые люди надеются на получение помощи и поддержки, а скорее средство для поддержания общения и обсуждения повседневных дел [7].

Исследования, которые проводились социальными геронтологами, отмечают важность разработки специальных программ, приложений и социальных сетей, которые будут способствовать улучшению общения пожилых людей и создавать новые и перспективные технологии для онлайн-общения пожилых [8]. Настоящая статья ставит своей целью рассмотреть, как цифровые технологии — на примере изучения конкретных практик пожилых людей в сельской местности — могут способствовать улучшению качества проведения досуга пожилыми людьми через общение в социальных сетях.

Новизна исследования заключается в том, что в настоящей работе мы анализируем как через серии цифровых снимков, сделанных пожилыми людьми, происходит репрезентация их повседневности в рамках интернет-коммуникации.

Исследование вносит вклад в рассматриваемую проблему с точки зрения изучения использования пожилыми людьми интернета — изучения именно роли визуальных образов для пожилых людей, а также репрезентации этих образов в повседневности пожилых.

Эмпирическое исследование проводилось в двух регионах: Санкт-Петербурге и сёлах Ленинградской области. Выбор регионов исследования обусловлен тем, что в данных локациях отличается уровень знаний ИКТ и возможностей использования интернета. Так, в Санкт-Петербурге у пожилых людей были ресурсы для обучения ИКТ, а инфраструктура интернет-сетей позволяла им беспрепятственно пользоваться Всемирной паутиной без перебоев с электричеством, без других сложностей, в то время как сёлах Ленинградской области были трудности, связанные с подключением к интернету и обучением ИКТ. Как правило, знания ИКТ пожилые люди получали от родственников и соседей в рамках нескольких «уроков» или непродолжительных занятий, которые носили стихийный характер.

Всего было собрано 30 глубинных интервью с пожилыми людьми, проанализировано в рамках цифровой этнографии 1000 фотографий и постов. Все информанты — участники исследования — проживали отдельно от родственников в городе или сельской местности и были активными пользователями социальных сетей. Возрастной диапазон информантов представлен 65–87 годами.

2. Теоретический контекст

В отечественной традиции одиночество пожилых людей рассматривается с позиции социокультурной среды, в которой проживают пожилые люди. При этом индивидуальным аспектам изучения одиночества, а также влиянию различных факторов, которые способствуют возникновению одиночества, уделяется незначительное внимание [9; 10]. Ещё одной тенденцией в рассмотрении одиночества пожилых людей в отечественной традиции выступает его изучение с позиции негативных аспектов изоляции, отсутствия

коммуникации и поддержки пожилых людей, сложностей во взаимодействии в повседневности.

Сегодня, с учётом развития исследований по использованию пожилыми людьми цифровых технологий, возникают новые тенденции в рассмотрении роли интернета и социальных сетей для преодоления одиночества. В работах зарубежных авторов одиночество пожилых людей рассматривается преимущественно в связке с социальным исключением, что, в свою очередь, позволяет рассматривать состояние одиночества как отсутствие необходимых ресурсов и прав, как неспособность к участию в социальных отношениях, невозможность включения в эти отношения. Всё это влияет как на качество жизни пожилых людей, так и на различные индивидуальные психологические состояния, возникающие в их жизни [11].

В настоящем исследовании мы не только рассматриваем негативные аспекты одиночества, но и делаем акцент на изучении его позитивных сторон. В частности, нас интересует влияние одиночества на освоение компьютерной грамотности и активное использование социальных сетей для коммуникации. Стало быть, мы рассматриваем одиночество пожилых людей как объективный факт, который связан как с негативными, так и позитивными последствиями для жизни.

Ключевой теоретической рамкой исследования выступает акторно-сетевая теория, которая рассматривает материальные объекты как участников коммуникации наряду с людьми на основе гибридных взаимодействий. К таким элементам мы относим снимки в социальных сетях, которые выступают акторами, задающими и создающими коммуникацию пожилых людей между собой [12]. Таким образом, в исследовании используется объект-центричный подход: мы стараемся проследить, как коммуникация пожилых людей в социальных сетях выстраивается через проецирование различных образов и какова роль визуальных образов в процессе общения и взаимодействия пожилых. Следовательно, визуальные образы рассмотрены в исследовании как сложные и саморазвивающиеся объекты - абстрактные сущности, которые, как и осязаемые материальные объекты, могут влиять на развитие коммуникации пожилых людей [13; 14].

3. Результаты исследования

В интервью с пожилыми людьми повторяющимся мотивом выступает поиск более комфортных условий, которые в том числе связаны с возможностью онлайн-общения и взаимодействия, что способствует как реализации личных потребностей в коммуникации пожилых людей, так и развитию своих увлечений и хобби, расширению участия в социальных сетях. Особенности возраста влияют на субъективное восприятие событий, что выступает важным фактором адаптации пожилых к отдельному проживанию. При сокращении возможностей и мобильности пожилые люди сталкиваются с необходимостью использования различных образов, которые создают и транслируют в социальных сетях для репрезентации своей повседневности и активностей. Таким образом, для пожилых людей немаловажным выступает создание локальной сцены жизни, а именно возможностей для коммуникации, общения и взаимодействия, которые происходят именно так, как это представляют и описывают сами пожилые. Визуальные образы в данном случае становятся не просто средствами для репрезентации своего хобби или ностальгических воспоминаний, а полноценными акторами и участниками коммуникационного процесса, через которые и выстраивается взаимодействие пожилых людей. В исследовании нами выделены три роли, каждая из которых представляет собой различные мотивы использования и презентации визуальных образов пожилых в социальных сетях.

3.1. Ностальгическая роль

Ностальгическая роль использования пожилыми людьми визуальных образов была связана с тем, что через их применение пожилые транслировали свои прошлые переживания

и элементы прошлой жизни, ностальгируя по прежнему дружескому общению, по утраченному взаимодействию, по семейной, а не одинокой жизни. Изображения в данном случае играли роль автобиографических акторов, то есть давали пожилым людям возможность рассказать о своей прежней жизни, о жизни в целом. Это способствовало тому, что между пожилыми людьми возникали диалоги, которые затем становились основой для коммуникации, для обсуждения приятных событий, таких как свадебные торжества или дни рождения детей, в рамках которых происходило разделение этого опыта с другими участниками коммуникации — пожилыми. Так, две пожилые женщины описывают свои позитивные воспоминания, через увиденный снимок старой куклы в социальной сети:

«Да, красивая! Я тоже помню этих кукол гдээровских. Они были довольно широко распространены. Ах, весёлое было время! И хорошо тогда жили, потому что и страна в целом хорошо жила, счастье практически у всех было. И вот это, наверное, главное» (03.02.2019).

Для ностальгической роли характерно то, что визуальные образы выполняют функцию точек опоры, которые связаны с тем, что через описание прежних приятных событий создается рефлексия относительно прежнего приятного опыта в жизни пожилых людей.

3.2. Роль репрезентации хобби

В контексте роли репрезентации хобби визуальные образы играют роль репрезентаций увлечений пожилых людей в повседневности и способствуют им. Через фотографии пожилые люди рассказывали о своей повседневности:

«„Фотострана“ — вот единственная отдушина. А что? Дома дочка занята, внуки тоже заняты, потому что в любом случае у внуков тоже своих дел предостаточно. Чего уж там говорить, хватает у всех занятий. А мне что остаётся делать? Вот и сижу обсуждаю фотографии, выкладываю свои пейзажи, потому что я знаю, что это людям нравится, а фотографии, пусть и сделанные на телефон, — это в принципе есть сейчас моё хобби. Поэтому мне тоже важно, когда люди пишут потом в ответ и работы мои хвалят. Да и вообще бывает, что говорят какие это, мол, великолепные и чудесные работы. Аж дух захватывает! Мне до сих пор ставят оценки не ниже 10 баллов, и это, наверное, лучшая награда в „Фотостране“» (ж., 87, село, Ленинградская область).

В рамках роли репрезентации хобби визуальный образ, объект, выступает, как и в ностальгической роли, актором, вызывающим у пожилого человека приятные воспоминания и способствует объединению пожилых людей в группы на основе подобных воспоминаний:

«Раньше просто делала свои работы — вязала — и куда их в принципе не выкладывала. А теперь появилась такая возможность, да и в целом появилось такое чудесное сообщество, стало так легко и просто обмениваться фотографиями, взаимодействовать, используя те же фото своих поделок. Ну и, конечно, самое главное и самое важное теперь: я не одинока в хобби, и вот это я очень ценю» (ж., 67 лет, Санкт-Петербург).

Визуальные образы восполняют пробелы в коммуникации пожилых людей, у пожилых людей появляется возможность рассказать о своем занятии и таким образом компенсировать дефицит внимания.

3.3. Роль получения заботы

Визуальные образы играли здесь роль связующих звеньев, через которые пожилые люди пытались найти заботу, путём которых отражали аспекты своей повседневности, рассказывая о наиболее её сложных и проблемных моментах. В данном случае важным было то, что сами визуальные образы как акторы выполняли роль объединителей в поиске сообществ, а также служили объединяющим фактором при обсуждении пожилыми людьми, например, сложностей сельской жизни или трудностей, связанных с переживанием тех или иных эмоциональных состояний. Так, к примеру, отсутствие постоянных соседей и дефицит

коммуникации может служить способом для организации своей группы или блога в социальных сетях:

«Знаете, здесь ведь как соседей вроде и нет уже больше. Все новые, да в основном это дачники, то есть приехал и уехал: весна, лето, осень. А ведь одной сидеть тоже не вариант, да и без общения совсем сложно иногда приходится, если не сказать невозможно. И вот тогда у меня и возникла идея рассказывать про нашу сельскую жизнь, сопровождая всё это фотографиями из жизни села и описывая особенности сельской жизни. Так появилась возможность затем находить единомышленников и общаться, и так мы начали общаться. Теперь они мои подружки: одна приезжала по осени прошлого года, а вторая должна приехать вот сейчас, по весне» (ж., 68, малый город, Ленинградская область).

В рамках роли получения заботы пожилые люди старались найти поддержку. Об этом свидетельствует следующая цитата из интервью:

«Хорошо, что я не один. Сам люблю выложить технику или даже что-нибудь из советской истории в сети, все, что нужно, обсудить. И нашел пару людей, которые теперь мне даже помогли со стартером, чтобы запустить “жигуль”, а то с 2000-х стоил в гараже, а воз и ныне там, можно сказать. А все-таки если есть осязаемая поддержка, то это важно, это отлично. Самое главное, есть с кем общаться, не чувствуешь в итоге вот этой оторванности и забитости, а это, наверное, одно из самых главных, я так вам скажу» (м., 69, Санкт-Петербург).

Роль получения заботы связана с тем, что визуальный образ организует социальные взаимодействия и структурирует их через коммуникацию и поддержку пожилых людей.

Для пожилых жителей города наиболее важными ролями в коммуникации были роль репрезентации хобби и роль получения заботы, в то время как для жителей сел значимой выступала ностальгическая роль, через которую выстраивалось общение и коммуникация. .

4. Заключение

Для каждой из представленных ролей характерна разница в том, как визуальные образы становятся акторами в жизни пожилых людей, как они способствуют минимизации негативных последствий одиночества пожилых и репрезентации их собственного «я». Широкий спектр визуальных образов репрезентирует возможность ностальгических воспоминаний и выстраивания цепочки из таких воспоминаний: от демонстрации прежней жизни и её репрезентации в повседневности, когда визуальный образ становится актором в контексте аккумуляции хранения и разделения переживаний и до тех ролей, когда визуальные образы репрезентируют хобби пожилых людей, а также необходимость заботы о пожилых через описание повседневности.

В данной ситуации актер — визуальный образ — становится посредником между текущей повседневной ситуацией, существующей в жизни, и поиском поддержки пожилых, которая возможна в социальных сетях. В контексте поворота к материальному и к материальной геронтологии в изучении возраста, это способствует рассмотрению и пониманию не только акторов — материальных предметов, но и акторов визуальных — таких, которые репрезентируются в виртуальном пространстве и, следовательно, могут так же, как и материальные предметы, транслировать особенности повседневности и контексты минимизации негативных последствий одиночества для пожилых людей.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00461 «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределенности» (<https://rscf.ru/project/22-18-00461/>).

Литература

- [1] Колесникова Г. И. Феномен одиночества: понятие, классификация, экзистенциальный смысл // *Фундаментальные исследования*. 2015. Т. 9, № 2.
- [2] Donnelly N. A. et al. Systematic review and meta-analysis of the impact of carer stress on subsequent institutionalisation of community-dwelling older people // *PloS one*. 2015. Vol. 10, № 6. Art. e0128213.
- [3] Wilson C. Is it love or loneliness? Exploring the impact of everyday digital technology use on the wellbeing of older adults // *Ageing & Society*. 2018. Vol. 38, № 7. P. 1307–1331.
- [4] Sum S. et al. Internet use and loneliness in older adults // *CyberPsychology & Behavior*. 2008. Vol. 11, № 2. P. 208–211.
- [5] Barbosa N. B. et al. Can digital technology enhance social connectedness among older adults? A feasibility study // *Journal of Applied Gerontology*. 2019. Vol. 38? № 1. P. 49–72.
- [6] Михайлова А.И. Осмысление феномена одиночества как социального явления // *Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Философия, социология, культурология, социальная работа*. 2013. Т. 4 (51). С. 90–94.
- [7] Видясова Л. А., Григорьева И. А. Исследование возможностей социального включения пожилых через взаимодействие в онлайн среде (на примере сообществ в социальной сети «ВКонтакте») // *Журнал социологии и социальной антропологии*. 2018. Т. 21, № 2. С. 106–132.
- [8] Chopik W. J. The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness // *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. 2016. Vol. 19, № 9. С. 551–556.
- [9] Покровский Н. Е., Иванченко Г. В. Универсум одиночества: социологические и психологические очерки. М.: Логос, 2008.
- [10] Рогозин Д. М. Пять книг о либеральном толковании одиночества в старшем возрасте // *Психология зрелости и старения*. 2013. № 2. С. 59–66.
- [11] Agren A., Cedersund E. Reducing loneliness among older people—who is responsible? // *Ageing & Society*. 2020. Vol. 40, № 3. С. 584–603.
- [12] Latour B. On interobjectivity // *Mind, culture, and activity*. 1996. Vol. 3, № 4. С. 228–245.
- [13] Ерофеева М. А. Акторно-сетевая теория и проблема социального действия // *Социология власти*. 2015. Т. 27, № 1. С. 17–36.
- [14] Ивахненко Е. Н. Аутопойезис «эпистемических вещей» как новый горизонт построения социальной теории // *Вестник РГГУ. Серия: Философия. Социология. Искусствоведение*. 2015. № 5 (148). С. 80–91.

Visual Online Images in the Daily Life of the Older

Konstantin A. Galkin

The Sociological Institute of the RAS – A Branch of FCTAS RAS

The article analyzes the role of visual images for communication of older people in social networks. Using the object-centric approach proposed by B. Latour, we consider visual images as actors that play a significant role during communication, as well as during the representation of their everyday life by older people.

The empirical basis of the study is biographical interviews with older residents of St. Petersburg and the Leningrad region (n=30), in which they talked about the role and specifics of interaction through various images in social networks. A total of 30 interviews were collected. We also used the method of digital ethnography, in which 1000 posts of older people in social networks were analyzed.

The study showed that visual images of older people contribute to interaction and communication in social networks. The article identifies three roles on the basis of which communication of older people takes place, each of the roles differs in specifics as actors of actors-images for the older themselves. We also noted that it was communication in social networks that contributed to the creation of communities for the older. And here actors played an important role – visual images that broadcast the daily life of the older.

Keywords: older people, digitalization, communication of older people, online images, everyday life of older people

Reference for citation: Galkin K. I. Visual Online Images in the Daily Life of the Older // *The State and Citizens in the Electronic Environment*. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 112–118. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-112-118

References

- [1] Kolesnikova G. I. Fenomen odinochestva: ponyatie, klassifikatsiya, ekzistentsial'nyy smysl // *Fundamental'nye issledovaniya*. 2015. T. 9, № 2. (in Russian)
- [2] Donnelly N. A. et al. Systematic review and meta-analysis of the impact of carer stress on subsequent institutionalisation of community-dwelling older people // *PLoS one*. 2015. Vol. 10, № 6. Art. e0128213.
- [3] Wilson C. Is it love or loneliness? Exploring the impact of everyday digital technology use on the wellbeing of older adults // *Ageing & Society*. 2018. Vol. 38, № 7. P. 1307–1331.
- [4] Sum S. et al. Internet use and loneliness in older adults // *CyberPsychology & Behavior*. 2008. Vol. 11, № 2. P. 208–211.
- [5] Barbosa N. B. et al. Can digital technology enhance social connectedness among older adults? A feasibility study // *Journal of Applied Gerontology*. 2019. Vol. 38, № 1. P. 49–72.
- [6] Mikhailova A. I. Osmyslenie fenomena odinochestva kak sotsial'nogo yavleniya. // *Uchenye zapiski Zabaykalskogo gosudarstvennogo universiteta*. Seriya: Filosofiya, sotsiologiya, kul'turologiya, sotsial'naya rabota. 2013. T. 4 (51). S. 90–94. (in Russian)
- [7] Vidyasova L. A., Grigorieva I. A. Issledovanie vozmozhnostey sotsial'nogo vklyucheniya pozhilykh cherez vzaimodeystvie v onlayn srede (na primere soobshchestv v sotsial'noy seti "VKontakte") // *Zhurnal sotsiologii i sotsial'noy antropologii*. 2018. Vol. 21, № 2. S. 106–132. (in Russian)
- [8] Chopik W. J. The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness // *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*. 2016. Vol. 19, № 9. P. 551–556.
- [9] Pokrovskij N. E., Ivanchenko G. V. Universum odinochestva: sociologicheskie i psihologicheskie ocherki. Logos, 2008. (in Russian)
- [10] Rogozin D. M. Pyat' knig o liberal'nom tolkovanii odinochestva v starshem vozraste // *Psihologiya zrelosti i stareniya*. 2013. № 2. S. 59–66. (in Russian)
- [11] Agren A., Cedersund E. Reducing loneliness among older people—who is responsible? // *Ageing & Society*. 2020. Vol. 40. № 3. P. 584–603.
- [12] Latour B. On interobjectivity // *Mind, culture, and activity*. 1996. Vol. 3, № 4. P. 228–245.
- [13] Erofeeva M. A. Actor-network theory and the problem of social action // *Sociology of power*. 2015. Vol. 27, № 1. S. 17–36. (in Russian)
- [14] Ivakhnenko E. N. Autopoiesis of "epistemic things" as a new horizon for building social theory // *Bulletin of the Russian State University. Series: Philosophy. Sociology. Art history*. 2015. № 5 (148). S. 80–91. (in Russian)

Сведения об авторах

Абрамян Нина Сергеевна, Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет им. В.М. Шукшина, студент, ORCID 0009-0000-8393-0892.

Белый Владислав Александрович, Университет ИТМО, аспирант Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики, ORCID 0000-0001-6755-2051.

Видясова Людмила Александровна, кандидат социологических наук, Университет ИТМО, начальник отдела мониторинговых исследований Центра технологий электронного правительства, ORCID 0000-0002-8006-7066.

Волкова Ольга Ивановна, Университет ИТМО, студент.

Галкин Константин Александрович, кандидат социологических наук, Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН, старший научный сотрудник, ORCID 0000-0002-6403-6083.

Гришин Николай Владимирович, доктор политических наук, Санкт-Петербургский государственный университет, профессор кафедры политических институтов и прикладных политических исследований, ORCID 0000-0002-0850-7581.

Кузнецов Алексей Геннадьевич, Университет ИТМО, аспирант Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики, ORCID 0009-0008-6824-6468.

Метелева Алина Сергеевна, Университет ИТМО, магистрант, информационный менеджер Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики, ORCID 0009-0000-6802-2167.

Панфилов Георгий Олегович, Университет ИТМО, аспирант Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики, ORCID 0000-0002-4085-8998.

Попова Ольга Валентиновна, доктор политических наук, профессор, Санкт-Петербургский государственный университет, профессор, заведующий кафедрой политических институтов и прикладных политических исследований, ORCID 0000-0002-0701-7767.

Равчик Михаил Игоревич, Социологический институт РАН — филиал ФНИСЦ РАН, младший научный сотрудник, ORCID 0000-0002-8045-8120.

Рыбушкина Яна Антоновна, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Стажер-исследователь.

Санина Анна Георгиевна, кандидат социологических наук, доцент, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», ведущий научный сотрудник Международной лаборатории цифровой трансформации в государственном управлении, ORCID 0000-0001-9635-0280.

Стецко Елена Владимировна, кандидат философских наук, доцент, Санкт-Петербургский государственный университет, доцент кафедры мировой политики; Университет ИТМО, ведущий научный сотрудник Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики, ORCID 0000-0002-9684-7059.

Стырин Евгений Михайлович, кандидат социологических наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», заведующий Международной лабораторией цифровой трансформации в государственном управлении, ORCID 0000-0002-8989-3559.

Филатова Ольга Георгиевна, кандидат философских наук, доцент, Санкт-Петербургский государственный университет, доцент кафедры связей с общественностью в политике и государственном управлении Института «Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций»; Университет ИТМО, ведущий научный сотрудник Центра технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики, ORCID 0000-0001-9568-1002.

Чугунов Андрей Владимирович, кандидат политических наук, доцент, Университет ИТМО, доцент Института дизайна и урбанистики, директор Центра технологий электронного правительства, ORCID 0000-0001-5911-529X.

Якубова Мария Юрьевна, Университет ИТМО, студент, ORCID 0009-0005-6427-0485.

Авторский указатель

| | | | |
|----------------|-----|-----------------|-----|
| Абрамян Н. С. | 59 | Попова О. В. | 95 |
| Белый В. А. | 24 | Равчик М. И. | 104 |
| Видясова Л. А. | 71 | Рыбушкина Я. А. | 13 |
| Волкова О. И. | 34 | Санина А. Г. | 13 |
| Галкин К. А. | 112 | Стецко Е. В. | 82 |
| Гришин Н. В. | 95 | Стырин Е. М. | 13 |
| Кузнецов А. Г. | 24 | Филатова О. Г. | 47 |
| Метелева А. С. | 47 | Чугунов А. В. | 34 |
| Панфилов Г. О. | 34 | Якубова М. Ю. | 71 |

Содержание

| | |
|--|---|
| XXVI Международная объединённая научная конференция «Интернет и современное общество» (IMS-2023)..... | 3 |
| От редколлегии..... | 9 |

РАЗДЕЛ 1.

ГОСУДАРСТВО В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ:

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ ДОВЕРИЯ

| | |
|---|----|
| Цифровое доверие как ключевой фактор в формировании датацентричного государственного управления Стырин Е. М., Рыбушкина Я. А., Санина А. Г..... | 13 |
| Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия Кузнецов А. Г., Белый В. А. | 24 |
| Мониторинг каналов электронного участия в Российской Федерации: результаты исследований 2020–2023 гг. Панфилов Г. О., Волкова О. И., Чугунов А. В. | 34 |
| Новая роль социальных сетей в контексте электронного взаимодействия власти общества: кейс Ленинградской области Метелева А. С., Филатова О. Г..... | 47 |
| Автоматизация платформы обратной связи Центра управления регионом Абрамян Н. С. | 59 |

РАЗДЕЛ 2.

СОЦИАЛЬНЫЕ ЭФФЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ДЛЯ ГРАЖДАН

| | |
|--|-----|
| Перспективы развития подходов к оценке социального самочувствия: результаты наукометрического анализа Видясова Л. А., Якубова М. Ю. | 71 |
| Подходы к измерению социального капитала для оценки результативности электронного взаимодействия граждан и власти Стецко Е. В. | 82 |
| Распространение онлайн-наблюдения за выборами в период пандемии COVID-19 Гришин Н. В., Попова О. В..... | 95 |
| Приоритетные области для развития цифровых сервисов и услуг, ориентированных на пожилых людей Равчик М. И. | 104 |
| Визуальные онлайн-образы в повседневной жизни пожилых людей Галкин К. А. | 112 |
| Сведения об авторах..... | 119 |
| Авторский указатель..... | 121 |

Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXVI Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26 – 28 июня 2023 г. Сборник научных трудов). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. — 123 с.

Сборник научных трудов

Государство и граждане в электронной среде

Выпуск 7

Под редакцией А.В. Чугунова и О.Г. Филатовой
Дизайн обложки С.Н. Ушаков
Оригинал-макет П.В. Мякишева, А.С. Метелева
Редакционно-издательский отдел Университета ИТМО
Зав. РИО Н.Ф. Гусарова
Подписано к печати 05.06.2024 _____
Заказ № 4772
Тираж 100 экз.

Университет ИТМО. 197101, Санкт-Петербург,
Кронверкский пр., 49, лит. А.