

Коммуникационный менеджмент и стратегическая коммуникация в государственном
управлении

Communication management and strategic communication in public administration

DOI: 10.24412/2070-1381-2021-87-61-71

Цифровые каналы взаимодействия власти и общества:
новые практики коммуникации и отбор технологий

Вершинина Мария Александровна

Аспирант, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: marieversh@gmail.com

SPIN-код РИНЦ: [3616-6221](https://elibrary.ru/3616-6221)

Аннотация

В статье осуществлен анализ формирования новых практик коммуникации общества (граждан) и власти на базе интернет-ресурсов. При рассмотрении такого процесса коммуникации было отмечено, что существует разрыв между тем, какими технологии задумываются, и тем, как их реально используют. Одна из причин такого разрыва — многосубъектность цифрового пространства — рассматривается в данной статье. Субъекты общества в лице правительства, исследовательских центров, локальных сообществ и отдельных индивидов по-своему видят то, как должны работать технологии, каким целям служить и через какие цифровые каналы удобнее осуществлять коммуникацию в обществе. В статье показано, через какие интернет-ресурсы население предпочитает выражать свое мнение («Яндекс.Карты», социальные сети, портал Госуслуг) и какие есть технологические инструменты, позволяющие собрать и осуществить анализ этих данных. Подобные практики субъектов можно охарактеризовать как отбор технологий, который осуществляется по ряду критериев: удобству использования, доступности, уровню доверия к тому или иному ресурсу. Доверие рассматривается в статье как один из важнейших ресурсов современного общества; на основании данных исследований «Трастбарометра Эдельмана» можно говорить о кризисе доверия сегодня, что сказывается на взаимодействии людей и в цифровой среде. Кроме того, рассмотрена идея П. Эдвардса о со-конструировании общества и технологий, которая оказывается ключевой в исследуемом нами контексте, так как помогает преодолеть разрыв между теоретической задумкой технологии и ее реализацией в жизни общества.

Ключевые слова

Технологии, коммуникация, цифровые каналы, цифровые платформы, четвертая промышленная революция, социальное конструирование технологий, со-конструирование общества и технологий.

**Digital channels of Interaction between Government and Society:
New Communication Practices and Technology Selection**

Maria A. Vershinina

Postgraduate student, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: marieversh@gmail.com

Abstract

The article analyzes the formation of new communication practices between society (citizens) and government on the basis of Internet resources. In considering this communication process, it is assumed that there is a gap between what technologies are conceived and how they are used. One of the reasons for this gap — the multi-subject nature of the digital space — is discussed in this article. Subjects of society, represented by the government, research, local communities and individuals in their own way see technologies, which goals to serve and through which digital channels it is more convenient to communicate in society. The article shows through which Internet resources the population prefers to express their opinion (Yandex.Maps, social networks, the State Services portal), and what technological tools are available to collect and analyze this data. It is noted that such practices of subjects can be characterized as a selection of technologies, which is carried out according to a number of criteria: ease of use, accessibility, level of trust in a particular resource. Trust is considered in the article as one of the most important resources of modern society; based on research data from the Edelman Trust Barometer, it is concluded that there is a crisis of trust today, which affects the interaction between people in the digital environment. Edwards' idea of co-constructing society and technology is considered, which turns out to be key in this context, since it helps to bridge the gap between the theoretical concept of technology and its implementation, using in society.

Keywords

Technologies, communication, digital channels, digital platforms, the fourth industrial revolution, social construction of technologies, co-construction of society and technologies.

Введение

Современный мир живет в эпоху четвертой промышленной революции. Мы наблюдаем процесс, при котором технологии снабжают человека ресурсами, создающими новые возможности, и это не только автоматизация промышленности и совершенствование транспорта, технологии дают инструмент коммуникации индивидам, группам, а также локальным сообществам, возможность заявить о своих проблемах, выразить свою позицию. Технологии не нейтральны, схожие технологии могут быть погружены в сложный культурный, идеологический и политический контекст, где пользователи являются представителями различных социальных групп, а коммуникация между ними затруднительна, но отнюдь не по техническим причинам.

Первую промышленную революцию обычно связывают с изобретением парового двигателя, вторую — с распространением электричества и внедрением конвейера, третью — с началом использования в шестидесятых годах прошлого века больших ЭВМ, в семидесятых и восьмидесятых появляются персональные компьютеры, а в девяностых — Интернет [Шваб 2017, 11]. В 2011 году на Ганноверской ярмарке Германия анонсировала свой проект — «Индустрия 4.0», это событие считается наступлением четвертой промышленной революции¹. Спектр действия четвертой промышленной революции не ограничивается «вездесущим» и мобильным интернетом, искусственным интеллектом и обучающимися машинами, он охватывает прорывы в самых различных областях: от расшифровки информации, записанной в человеческих генах, до нанотехнологий, от возобновляемых энергоресурсов до квантовых вычислений.

О.Н. Яницкий отмечает, что сегодня отдельные агенты глобального социума находятся на разных стадиях глобализации и модернизации, однако все они так или иначе включены в глобальное киберпространство, возникшее в результате четвертой промышленной революции. Это пространство одновременно является новой стадией промышленного производства, социального воспроизводства и средой обитания социальных агентов, населяющих планету [Яницкий 2017, 13]. Синтез технологий и их взаимодействие в физических, цифровых и биологических сферах составляют фундаментальное отличие четвертой промышленной революции от всех предыдущих. А.В. Маркеева пишет об усилении тенденций технологизации в различных сферах жизнедеятельности и отмечает, что «информационные и телекоммуникационные технологии стали не только неотделимой частью повседневной жизни современного человека, но и необходимой технологической платформой для организации современных бизнес-процессов», а также управленческих процессов в государственном секторе, процессов самоорганизации общества, технологической платформой коммуникации социальных агентов [Маркеева 2016, 2].

П. Эдвардс на примере индустриального общества пишет о том, что самое заметное свойство технологии — это то, что для большинства людей она остается незаметной [Edwards 1996]. Хотя на ранних фазах изменений, когда технологии еще новые, они заметны и перед ними открываются различные перспективы. Именно тут действия отдельных людей и небольших групп наиболее важны. Например, вмешательство пользователя в проектирование сети тем менее значимо и эффективно, чем сильнее стандарты и чем сложнее инфраструктура.

В статье в первую очередь рассматривается коммуникация общества, людей и органов власти, осуществляющаяся посредством различных интернет-ресурсов: выражения своей политической позиции в комментариях к карточке объекта в «Яндекс.Картах», обращения к государственным учреждениям или публичным персонам через социальные сети. Подобные практики демонстрируют тенденцию к тому, что популярными среди населения становятся платформы, которые понятны и просты в использовании, которые вызывают доверие у людей, кажутся публичными и эффективными — мы видим, как общество осуществляет отбор технологий. Цифровые каналы взаимодействия общества и власти меняются, возрастает заинтересованность населения все активнее выражать свое мнение, отстаивать позиции, участвовать в принятии важных общественных решений. Но этот интерес вовсе не односторонний, органы государственного и местного управления все чаще используют платформы, позволяющие быстро и эффективно собирать, обрабатывать и предоставлять данные о настроениях населения, наболевших проблемах, выполнять мониторинг общественного мнения, улавливать наиболее острые запросы общества. В России такие задачи осуществляет, например, межведомственный центр, «оператор цифрового диалога между властью и обществом» АНО «Диалог». Цель подобных организаций — объединение технологических и управленческих решений для ускорения решения вопросов, с которыми люди обращаются в органы власти в цифровой среде. Таким образом, заинтересованность общественности выражать свою позицию и свободно заявлять о проблемах не остается без внимания. Возникает встречный интерес со стороны власти — услышать мнение населения, воспользоваться предоставленными данными. На различных цифровых платформах, интересы различных институций и пересекаются благодаря системе «Инцидент-менеджмент». Такой контекст обуславливает рост субъектности: цифровые платформы дают возможность индивидам и локальным сообществам отстаивать свои интересы, а власть получает возможность учитывать эти запросы, воспользовавшись информацией, предоставленной в открытом доступе.

¹ Пасько И. Что нужно знать об Индустрии 4.0 и Интернете вещей // theRunet [Электронный ресурс]. URL: <https://runet.news/articles/4826> (дата обращения: 05.06.2021).

Проблема появляется в связи с ростом субъектности. Общество становится активным субъектом — происходит отбор технологий гражданами, органами власти, вступающими в коммуникацию. Технологии отбираются по принципу удобства в использовании: например, анализируя российское пространство можно заметить региональные различия в использовании тех или иных цифровых платформ. Мы предполагаем, что технологии зависят от контекста, в котором их используют люди.

Начиная с прошлого века множество фактов свидетельствуют о возрастании значимости сетей как основного вида социотехнической организации. Доступность новых информационных технологий создает возможность такого роста [In Athena's Camp: Preparing for Conflict in the Information Age 1997; Castells 1996], но с идеолого-политической стороны остается множество вопросов — как правило, на ранних этапах своего развития технологии создают ряд потенциальных этических проблем и социальных последствий². Таким образом, фиксируется расхождение между замыслом и практикой использования информационных систем. В данной статье осуществляется попытка анализа такого разрыва в процессе коммуникации между обществом (гражданами) и органами власти посредством цифровых каналов.

Методология

В данном исследовании мы опираемся на теоретический контекст, который начал формироваться еще в 1960-х годах. Это вопрос о взаимосвязи между технологическим прогрессом и социальными процессами. В социологии выделилась область исследования науки и технологий (Science and Technology Studies, STS), в рамках которой сформировалась акторно-сетевая теория Б. Латура (ACT) [Латур 2013]. В данной теории вещи и люди находятся в гетерогенной сети социального взаимодействия, понимание сети как «характеристики глобализованного, распределенного в пространстве и времени взаимодействия, поделенного на дискретные агентности и опосредованного объектами» [Латур 2006 184], применимо к анализу технологических концепций, участвующих в коммуникации в обществе Индустрии 4.0. Резким ростом интереса дисциплины к технологиям характеризуются 1980-е гг. Становится понятно, что техника и технологии погружены в социальный контекст и в них, как и в научные факты и теории, вписаны многочисленные ценности, установки и стереотипы. В этот период принципы сильной программы социологического исследования науки переносятся практически без изменений на анализ технологий [Woolgar 1991, 21].

Из области исследований науки и технологий возникает новая теория — социальное конструирование технологий (Social Construction of Technology, SCOT), связанное с именами Вибе Бейкера и Тревора Пинча [Pinch, Bijker 1984], сконцентрированное на социальных аспектах создания и использования технологий. Социальное конструирование технологий в своем анализе базируется на аргументах социологии знания: на принципе симметрии — провальные и успешные технологии должны одинаково анализироваться; на идее «интерпретативной гибкости» использования технологических артефактов или того, насколько дизайн и пользование технологиями отличаются среди разных групп и культур [The Social Construction of Technological Systems 1987]. Задача STS при этом — проанализировать факторы, влияющие на использование технологий в различных социальных контекстах. В 1980-х гг. было широко распространено влияние технологического детерминизма, но SCOT преодолевает его. Представители SCOT выступают против техноцентризма и поддерживают идею социотехничности любой технологии.

Технологию сложно считать фактором, не зависящим от контекста, в котором она используется. На основе эмпирических работ исследователи SCOT демонстрируют множество случаев, когда полезные инструменты не принимались обществом [How Users Matter: The Co-Construction of Users and Technology 2003]. Анализ должен строиться не на предположении о «врожденных» свойствах той или иной технологии, а включать изучение того сообщества, в котором технологический артефакт был принят или, наоборот, отвергнут и использован не так, как задумывалось его создателями [Ibid. 2003].

Пол Н. Эдвардс, анализируя эпоху модерна, предлагает идею со-конструирования: «Инфраструктуры формируют состояние модерности и формируются им, иными словами, они находятся в процессе со-конструирования. Связывая между собой макро-, мезо- и микро-масштабы времени, пространства и социальной организации, они образуют устойчивое основание современных социальных миров» [Edwards 2002, 2].

² Techethos — Ethics for Technologies with High Socio-Economic Impact // Techethos [Электронный ресурс]. URL: <https://www.techethos.eu/project/> (дата обращения: 03.04.2021).

Такой подход позволяет взглянуть на процесс создания и внедрения технологий как на процесс со-конструирования общества и технологий, а не просто адаптации общества к создаваемым инженерами новейшим электронным, цифровым разработкам. Для поля STS основной фокус — конструирование науки и технологий, то есть анализу подвергаются многочисленные явления: от научного знания, наблюдений до институтов, интересов и общества в целом. Данное направление составляет теоретическое и методологическое основание статьи.

Эмпирическую базу исследования составляют данные исследовательских центров PEW Research Center, Edelman Trust Barometer и данные федеральной службы государственной статистики ЕМИСС.

Новые практики коммуникации общества (граждан) и власти

Хотя скорость развития четвертой промышленной революции очень велика, это вовсе не означает, что каждый регион мира превращается в подобие Кремниевой долины. Технологии внедряются в повседневную жизнь людей постепенно, порой даже незаметно для большинства. Если инициатором таких преобразований выступает государство, то на территории одной страны осуществляется попытка внедрения одинакового использования новых цифровых инструментов. Например, единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), или портал Госуслуг, начавший свою работу еще в 2009 году, в 2020 имеет 126 млн зарегистрированных пользователей, в сентябре 2011 года число авторизованных пользователей портала превысило один млн человек, в 2018 году 74,8% россиян пользовались электронными ресурсами для получения госуслуг. Однако в 2019 году были опубликованы данные о процентах граждан по регионам, пользовавшихся электронными госуслугами в 2018 году, и они показали, что лидером оказался Ямало-Ненецкий округ с 95,3% (в 2016 году этот показатель был 40,4%), самый низкий показатель у Чукотского АО — 38,6% (в 2016 году — 20,8%)³. Такие цифры иллюстрируют постепенное и неравномерное внедрение электронных ресурсов в повседневную жизнь людей: где-то технологии приживаются быстро и безболезненно, где-то им доверяют меньше. Поэтому пока нет возможности однозначно оценить эффективность данной попытки централизованного внедрения цифровых инструментов в повседневную жизнь различных субъектов.

Технологии становятся частью повседневности, затрагивая практически все сферы жизни общества — здравоохранение, образование, управление, бизнес и т.д. В феврале 2021 года американский центр Pew Research провел исследование, попросив 915 экспертов (руководители бизнеса, разработчики, новаторы) подумать о том, какой будет жизнь в 2025 году после пандемии. Почти все опрошенные сошлись во мнении, что отношения людей с технологиями будут углубляться по мере того, как более широкие слои населения будут все больше полагаться на цифровые связи для работы, образования, здравоохранения, повседневных коммерческих операций и важных социальных взаимодействий⁴.

Портал Госуслуг — пример того, какие цифровые ресурсы предлагает обществу государство. Но, как было сказано выше, в цифровое пространство включаются различные субъекты, каждый из которых имеет свое представление о том, как технологии работают, каким целям служат и как лучше их использовать.

Исследователи «Трастбарометра Эдельмана» на протяжении 20 лет изучают доверие в обществе, так как считают, что доверие является основной валютой в отношениях компаний и брендов, правительств, НКО и СМИ — четырех основных учреждений, уровень доверия к которым и исследуют сотрудники «Эдельмана»⁵.

Исследование 2020 года показало, что ни одному из перечисленных учреждений не доверяют. Недоверие вызвано растущим чувством неравенства и несправедливости в системе. Сегодня люди выражают свое доверие на основе двух различных характеристик: компетентности (выполнение обещаний) и этичного поведения (правильные поступки и работа для улучшения общества). Барометр доверия 2020 года показывает, что ни одно из четырех учреждений не считается одновременно компетентным и этичным. Наивысший уровень компетентности характерен для бизнеса, который имеет огромное преимущество перед правительством как учреждение, которое хорошо делает то, что оно делает (64% против 10%). В отношении этичного поведения НКО лидируют по сравнению с правительством

³ Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме // ЕМИСС [Электронный ресурс]. URL: <https://fedstat.ru/indicator/43568> (дата обращения: 07.05.2021).

⁴ Experts Say the 'New Normal' in 2025 Will Be Far More Tech-Driven, Presenting More Big Challenges // Pew Research Center [Электронный ресурс]. URL: <https://www.pewresearch.org/internet/2021/02/18/experts-say-the-new-normal-in-2025-will-be-far-more-tech-driven-presenting-more-big-challenges/> (дата обращения: 03.04.2021).

⁵ Why Trust? // Edelman [Электронный ресурс]. URL: <https://www.edelman.com/trust> (дата обращения: 03.05.2021); Исследования Эдельмана осуществляются по выборке, в которой 17% соответствуют критериям: возраст 25–64 года, имеют высшее образование, входят в 25% наиболее обеспеченных в своей возрастной группе в каждой стране; 83% — так называемая неинформированная общественность в возрасте старше 18 лет.

(разрыв в 31 балл) и бизнесом (разрыв в 25 баллов). Правительство и СМИ воспринимаются как некомпетентные и незетичные⁶. Таким образом, складывается впечатление, что доверить решение актуальных проблем современности невозможно кому-то одному — правительству или бизнесу, СМИ или НКО.

Исследование «Эдельмана» 2021 года⁷ демонстрирует мнение общественности относительно взаимодействия субъектов общества. За время пандемии люди из обеих опрашиваемых групп пришли к осознанию необходимости сотрудничества институтов для решения возникших проблем (распространение вируса, экономический кризис, расовая дискриминация, социальное неравенство и т.д.). В мае 2020 года правительство стало самым авторитетным институтом, тогда люди доверили ему вести борьбу с вирусом и восстанавливать экономику. Но правительство провалило испытание и утратило доверие населения, потеряв наибольшее количество позиций за последние шесть месяцев. Без надежного источника руководства люди не знают, где и у кого можно получить достоверную информацию. Глобальная инфодемия привела к тому, что доверие ко всем источникам новостей упало до рекордно низкого уровня. Люди перестали доверять информации, представленной в социальных сетях, частных СМИ, а традиционные СМИ испытали наибольшее падение доверия.

Согласно исследованию «Эдельмана», каждое учреждение должно сыграть свою роль в восстановлении общества, а также выходе из информационного банкротства. Руководители бизнеса должны быть готовы сталкиваться с рядом незнакомых вопросов и решать их. Важно сначала предпринять значимые действия, а затем сообщить об этом, то есть получать обратную связь от своих клиентов. Общественные лидеры должны руководствоваться фактами и действовать с сочувствием. Они должны иметь смелость говорить откровенно, но при этом сопереживать страхам людей и помогать преодолевать их⁸. В обществе сложилось мнение, что будет правильным, если бизнес, правительство, СМИ и НКО найдут общую цель и предпримут коллективные действия для решения сложившихся социальных проблем современности. Направление коллективных действий упомянутых институций может подсказать само общество.

АНО «Диалог» как раз ставит перед собой задачи изучения общественного мнения с целью анализа наиболее острых проблем. Данная организация была создана в ноябре 2019 года в качестве центра мониторинга и анализа эффективности обратной связи с москвичами. А с 1 декабря 2020 года начали действовать центры управления регионами (ЦУР) — «Диалог регионы». Это дочерняя структура АНО «Диалог», занимающаяся мониторингом актуальных проблемных ситуаций в субъектах Федерации для региональных властей и Москвы. В ведении «Диалог регионов» находятся офисы во всех субъектах нашей страны. Работа осуществляется на базе системы «Инцидент-менеджмент» — данная система осуществляет мониторинг и анализ СМИ и социальных сетей в режиме реального времени. Программа работает в пяти социальных сетях — «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники». Система «Инцидент-менеджмент» осуществляет свою работу круглосуточно, собирая и анализируя обращения и жалобы граждан по различным аспектам⁹.

Сегодня, помимо традиционных опросов общественного мнения, используя цифровые технологии, исследователи имеют возможность узнавать настроения целых районов и городов. Это весьма полезная практика для градостроителей, урбанистов, городских администраций и, главное, возможность для самих жителей быть услышанными, преодолеть «дебри» бюрократических проволочек, которые обычно возникают при попытке обращения в государственные инстанции с какими-либо просьбами или жалобами. Стивен Голдсмит, профессор Гарвардской школы государственного управления им. Джона Ф. Кеннеди, рассказывает¹⁰ о том, как изучение (прослушивание) информации в социальных сетях может улучшить общественное здоровье. Полученные данные становятся ценным инструментом общественного здравоохранения. Известно, что в городах шумно: чем больше людей, мероприятий и событий сосредоточено в определенном пространстве, тем он громче. Фотографии, видео, записи с геотегами и чекины, которые делают люди и которыми обмениваются между собой, создают новый вид городского шума. Но чтобы извлечь из этого шума что-то значимое, нужен хороший слушатель. Некоторые американские правительственные чиновники поняли это уже как минимум семь лет назад.

⁶ Edelman Trust Barometer. Global report 2020 // Edelman [Электронный ресурс]. URL: <https://www.edelman.com/trust/2020-trust-barometer> (дата обращения: 30.04.2021.)

⁷ Там же.

⁸ Там же.

⁹ Реагирование в соцмедиа // Медиалогия [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mlg.ru/products/incident/> (дата обращения: 20.05.2021).

¹⁰ How Social Media Listening Can Improve Public Health // Government technology. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.govtech.com/data/how-social-media-listening-can-improve-public-health.html> (дата обращения: 11.05.2021).

Стивен Голдсмит приводит пример сотрудничества департамента здравоохранения и психической гигиены Нью-Йорка с компанией для выявления незарегистрированных вспышек болезней пищевого происхождения. Сотрудничая с разработчиками программного обеспечения в Колумбийском университете, городские исследователи преобразовали почти девять месяцев обзоров Yelp в машиночитаемые данные. Это позволило выявить потенциально опасные предприятия с помощью обзоров, которые включали такие термины, как «больной», «рвота» или «пищевое отравление». Просмотрев 294 000 отзывов о ресторанах Нью-Йорка, программа пометила три ресторана, в которых совокупно было зарегистрировано 16 заболеваний. Когда медицинские инспекторы впоследствии посетили эти заведения, они обнаружили поразительные нарушения норм охраны здоровья (неправильно продезинфицированные поверхности, контакт голыми руками с готовой к употреблению пищей, живые тараканы, следы мышей)¹¹.

Пищевое отравление — это не единственная проблема общественного здравоохранения, о которой редко сообщают по официальным каналам. Чтобы сообщить о побочных эффектах рецептурных лекарств, пациенты должны заполнить и отправить длинную четырехстраничную форму. U.S. Food and Drug Administration (FDA) в сотрудничестве с Бостонским университетом и Гарвардской медицинской школой проанализировало 6,9 миллиона сообщений в Twitter, созданных за семь месяцев. В результате было выявлено 4401 сообщение, в котором описаны побочные эффекты, о которых стоит сообщить в FDA. Такое исследование позволило восполнить пробел в существующей базе данных и помогло профинансировать определенные проекты, направленные на общественное здравоохранение: например, Epidemico¹² — стартап по сбору данных о здоровье. Затем компания разработала MedWatcher, приложение, которое позволяет людям получать доступ к базе данных FDA и легко перемещаться по ней; база при этом интегрирована с данными из тысяч других источников для получения информации о побочных эффектах лекарств. Сервис также предоставляет пациентам возможность поделиться своим опытом использования лекарств с FDA¹³.

Анализ проделанной работы департаментом здравоохранения Нью-Йорка и разработчиками из Колумбийского университета выявляет два очень важных момента. Первый заключается в том, что городские радиоволны становятся все более распространенными, а данные об общественном здравоохранении более действенными и применяемыми на практике. Вторым и наиболее важным моментом является то, что в приведенных примерах государственное агентство вступило в партнерские отношения с исследовательским центром, университетом или частной компанией¹⁴. Все больше проявляется тенденция того, что действия правительства должны быть основаны на стратегиях интеллектуального анализа данных. Компании, университеты и некоммерческие организации предлагают массу данных и аналитических методов, которые правительство не может позволить себе игнорировать.

Yelp и Twitter предлагают пользователям интуитивно понятные социальные интерфейсы, которыми легко пользоваться. Они генерируют данные, потому что людям нравится их использовать. Существующие каналы связи с правительством — будь то побочные эффекты лекарств, пищевое отравление или что-то еще — могут быть улучшены, чтобы вместо простого «прослушивания» они могли реагировать в режиме реального времени. Такие изменения уже грядут, тем более мы видим, как возрастает субъектность общества и его структур, такой рост усложняет коммуникацию, в том числе через цифровые каналы.

Практика мониторинга городских проблем реализуется сегодня и в России: команда [Strelka AI](#) совместно с Центром городской антропологии КБ «Стрелка» разработали систему Urban Social Media Listening, которая помогает выявлять потребности жителей и узнавать их мнение о текущих или готовящихся проектах. В основе Urban Social Media Listening лежат открытые данные — тексты постов и комментарии в социальных медиа. Их анонимизируют и собирают с помощью специализированных систем мониторинга. Все тексты анализируются с помощью технологий обработки естественного языка: TextRank [Mihalcea, Tarau 2004], Sentiment Analysis¹⁵, Top2vec¹⁶, NER¹⁷. Технологии основаны на глубинном анализе предложения: определении частей речи, их формы, синтаксической позиции и окружения.

¹¹ How Social Media Listening Can Improve Public Health // Government technology. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.govtech.com/data/how-social-media-listening-can-improve-public-health.html> (дата обращения: 11.05.2021).

¹² Booz Allen Hamilton Acquires Epidemico, Inc. // BusinessWire [Электронный ресурс]. URL: <https://www.businesswire.com/news/home/20141029005083/en/Booz-Allen-Hamilton-Acquires-Epidemico-Inc> (дата обращения: 11.05.2021).

¹³ How Social Media Listening Can Improve Public Health // Government technology. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.govtech.com/data/how-social-media-listening-can-improve-public-health.html> (дата обращения: 11.05.2021).

¹⁴ Там же.

¹⁵ Определение тональности Sentiment Analysis // Strelka AI [Электронный ресурс]. URL: https://strelka-ai.team/tech_nlp/ (дата обращения: 14.05.2021).

¹⁶ Angelov D. Top2Vec: Distributed Representations of Topics // Cornell University [Электронный ресурс]. URL: <http://arxiv.org/abs/2008.09470> (дата обращения: 14.05.2021).

¹⁷ Named Entity Recognition (NER) // Системный блок [Электронный ресурс]. URL: <https://sysblok.ru/glossary/named-entity-recognition-ner/> (дата обращения: 14.05.2021).

Такая тактика оказалась особенно полезна в проектах по вовлечению горожан: кампаниях по сбору идей, общественных обсуждениях и инцидент-менеджменте. Так можно сразу определять отношение жителей к некоторым темам, выявлять наиболее острые проблемы и точно отрабатывать негатив. Например, с помощью этих технологий был составлен индекс туристической привлекательности 82 регионов России. Чтобы исследовать их образ глазами туристов, аналитики проанализировали 6 300 000 пользовательских текстов из социальных сетей, блогов, форумов и агрегаторов отзывов. В текстах выявили 6 составляющих туристического продукта: материальное (здания, картины, скульптуры, памятники) и нематериальное (музыка, кулинария, язык, традиции, литература) наследие, природа, событийная программа, технологии и производство, инфраструктура¹⁸.

Алгоритм Top2vec, обрабатывающий огромные текстовые массивы и выделяющий основные темы, которые в них поднимаются, позволяет за пару дней проанализировать все новости города за несколько лет — количество рассматриваемых текстов может достигать до сотен тысяч.

Технологии NER (Named Entity Recognition) определяют, какие люди и организации привлекают наибольшее внимание в городе. Модель NER позволяет определить географическую привязку сообщения, даже если горожанин не поставил геотег, но в тексте есть упоминание улицы, района, населенного пункта или ближайшего кафе¹⁹.

Во время опросов, интервью и других традиционных методов получения обратной связи респонденты находятся в подготовленной среде: они обдумывают заранее поставленный вопрос и стараются дать максимально емкий ответ. Анализ открытых текстов из социальных сетей помогает этого избежать: мы как бы наблюдаем за развитием диалога в его естественном виде. В отличие от все тех же традиционных методов анализ социальных сетей позволяет охватить большую и разнообразную аудиторию. Особенно ценно мнение молодых людей, которые редко готовы тратить время на прохождение опроса или участие в фокус-группе. Анализ текстов при помощи технологий обработки естественного языка позволяет существенно сократить время и затраты на предпроектное исследование и быстрее принимать решения. С момента получения данных до их финальной обработки теперь проходят не месяцы, а считанные дни.

Технологии дают возможность анализировать не только текст, но и изображения. Исследователи из Strelka Mag проанализировали 200 тысяч фотографий, сделанных за два года (2018–2019 гг.) возле Кремля. Анализ дата-сета фотографий пользователей «ВКонтакте» помог выяснить, кто является частым гостем на главной площади страны, зачем туда приходят туристы и москвичи, кто предпочитает провести на Красной площади праздничный день, а кто обходит ее стороной. Например, было выявлено, что больше половины авторов фотографий не из Москвы — 59%. Интерес к площади со стороны москвичей чаще всего приходится на патриотические и исторические мероприятия: 1 мая, 9 Мая, военно-музыкальный фестиваль «Спасская башня». Местных жителей притягивают также уникальные события, к примеру самая массовая тренировка по боксу 23 июля 2017 года, когда на площади установили рекорд Гиннеса²⁰. А вот туристы идут на Красную площадь независимо от мероприятий: приехал в Москву — пошел на Красную площадь.

Исследование помогает выявить слабые места городского пространства: например, практическое отсутствие сервисов вокруг площади, что делает ее менее привлекательной для местных жителей; отсутствие каких-либо практических функций за исключением, пожалуй, возможности посетить храмы; сложность составления удобного маршрута, проходящего непосредственно через площадь²¹.

На первый взгляд может показаться, что подобные исследования затрагивают интересы лишь узкого круга исследователей — урбанистов, социологов, антропологов. На самом же деле, полученные данные могут быть использованы местными сообществами, городской администрацией, частными компаниями, занимающимися разработками проектов городской среды. Субъектов оказывается достаточно много. Более того, использованная технология может быть применена в контексте другого исследования, включающего отличные цели и задачи. Приведенный пример лишь наглядно демонстрирует, как можно анализировать информацию, которой люди уже поделились — честно и добровольно.

¹⁸ Как подслушать, на что злятся горожане, с помощью искусственного интеллекта // Strelka MAG [Электронный ресурс]. URL: <https://strelkamag.com/ru/article/kak-urbanisty-uznayut-o-chyom-dumayut-i-mechtayut-gorozhane> (дата обращения: 20.05.2021).

¹⁹ Там же.

²⁰ Красная площадь без москвичей // Strelka Mag [Электронный ресурс]. URL: https://strelkamag.com/ru/article/krasnaya-ploshad-bez-moskvichei?utm_source=strelkamagvk&utm_medium=social&utm_campaign=chto-mogut-rasskazat-200-tysyach-fotografi (дата обращения: 20.05.2021).

²¹ Там же.

Исследование студентов НИУ ВШЭ также хорошо иллюстрирует ситуацию, когда население, дабы избежать формальных бюрократических процедур, обращается к поисково-картографическим сервисам вроде Google Maps или «Яндекс.Карты». Авторы исследования обнаружили, что карты стали платформой для гибридных форм высказываний — пользовательских отзывов, политических лозунгов и даже своеобразных челобитных. Эмпирической базой исследования выступили отзывы (чуть более 1100) в «Яндекс.Картах» под карточками различных органов власти. Проводилось кодирование текста отзывов (численные оценки в «звездах» игнорировались) и последующее выявление сочетаний различных кодов и специфики отзывов, соответствующих различным органам власти. Рассматривались только московские органы, однако были учтены возможные различия в отзывах к институтам различных уровней значения (федерального, городского и муниципального) и различных ветвей власти.

Жалобы, адресованные властям или касающиеся их действий, во-первых, отражают представления автора о распределении властных полномочий и возможностях государства решить его проблему. Во-вторых, в них может проявляться взгляд автора на то, каким образом обозначенная им проблема может быть (или должна быть) решена. И, в-третьих, что особенно важно для современного российского общества, данные высказывания могут играть роль своеобразного «клапана»: снимать социальное напряжение, позволяя за неимением других подходящих каналов выразить свою фрустрацию относительно политической системы и ощутить общность с «невидимой» аудиторией неравнодушных пользователей²².

Приведенные примеры наглядно демонстрируют ситуацию, при которой мы наблюдаем своеобразную форму самоорганизации общества, которая формируется в связи с существующим разрывом между теоретическим замыслом и реальными практиками использования людьми информационных систем. Описанные выше платформы предлагают пользователям интуитивно понятные социальные интерфейсы, которыми легко пользоваться. Они генерируют данные, потому что у людей не возникает трудностей с их использованием. Urban Social Media Listening анализирует информацию, которой люди добровольно делятся в своих социальных сетях, не сталкиваясь в процессе с необходимостью заполнения официальных форм, внесения персональных данных и прочими трудностями. Анализ данных, которые были получены путем «прослушивания» искренних, высказанных в свободной форме отзывов населения, оказывается довольно продуктивным.

Необходимость партнерских отношений между государством, исследовательским центром или частной компанией становится все более очевидной. Цифровое пространство становится все более многосубъектно, что усиливает расхождение между задуманными и используемыми технологиями. Этот процесс не станет проще еще и потому, что сегодня активно формируется новая публичная, открытая, демократическая культура коммуникации, в рамках которой технологии не оставят наедине человека в обществе, гражданина в государстве.

Социальный механизм взаимодействия общества и власти меняется, вместе с ним и цифровые каналы этого взаимодействия. Происходят и соответствующие текущей ситуации кадровые изменения: например, Алондра Нельсон, STS-исследовательница и профессор Института перспективных исследований в Принстоне, заняла пост заместителя директора по вопросам науки и общества в Управлении по научно-технической политике Белого дома (White House Office of Science and Technology Policy). В своем недавнем интервью Нельсон говорит об изменениях, которые, на ее взгляд, необходимы в американском политическом курсе. В частности, о том, чтобы развернуть политику науки и технологий в более эгалитарное русло. В своих первых официальных замечаниях в новой роли Нельсон назвала науку социальным феноменом и заявила, что такие технологии, как искусственный интеллект, могут выявить или отразить опасные социальные структуры, лежащие в основе достижения научного прогресса²³.

Очень важно, что в рядах государственных служащих появляются непосредственно ученые, исследователи, как Алондра Нельсон. Это очень хороший пример того, о чем говорят исследования «Эдельмана» и примеры работы с технологиями департамента здравоохранения и психической гигиены Нью-Йорка, которые описаны выше, — необходимости взаимодействия и партнерских отношений между властью, университетами, исследовательскими центрами и т.д. Алондра Нельсон с позиции ученого очень точно передает смысл предстоящей работы над сложившимися в современном обществе проблемами: «Задача состоит в том, чтобы перейти от амбициозных этических принципов искусственного интеллекта, разработанного многими организациями частного и государственного секторов, к пространству,

²² От отзыва до челобитной: взаимодействие с властью на платформе Яндекс.Карты // Анастасия Тернюк [Электронный ресурс]. URL: <https://anastasia-ternyuk.medium.com/> (дата обращения: 20.05.2021).

²³ Alondra Nelson Wants to Make Science and Tech More Just // WIRED [Электронный ресурс]. URL: <https://www.wired.com/story/alondra-nelson-make-science-tech-more-just/> (дата обращения: 25.06.2021).

где это действительно так. Это означает, что необходимо создавать формы подотчетности, и это требует честности в отношении того, как искусственный интеллект все еще находится в стадии разработки, особенно когда вы имеете дело с его пересечением с социальным миром»²⁴.

Нельсон говорит как раз о существующем разрыве между идеями, амбициями и тем, как технологии действительно вживаются в общество и общество вживается в технологии. Разрыв усиливается тем, что в процесс коммуникации включается множество субъектов со своими интересами, что в конечном итоге приводит к усложнению процесса коммуникации и выбора технологий.

В России цифровая трансформация носит пока «догоняющий» характер, однако ведется активная подготовка будущих кадров: например, на базе Высшей школы государственного управления РАНХиГС сформирован [Центр подготовки](#) руководителей и команд цифровой трансформации. Помимо обучения госслужащих, центр также занимается аналитической работой, разработками методических и информационных материалов по цифровой трансформации госуправления, цифровым платформам и экосистемам.

Заключение

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что как среди населения, так и среди исследователей и представителей административного сектора появляются новые практики взаимодействия. Идея использования цифровых платформ, интернет-ресурсов для изучения общественных настроений оказывается совсем не новой, но весьма эффективной. Порой выбор канала коммуникации оказывается непредсказуемым, нестандартным — люди выбирают то, что им удобно использовать; так, «Яндекс.Карты», изначально не предполагавшие стать площадкой для политических высказываний, теперь отчасти таковой и являются. А технологии «прослушивания» городов через анализ социальных сетей демонстрируют нам, что имеет смысл писать отзывы, выкладывать фотографии, отмечать геотеги и персоналии в своих социальных сетях и на других площадках в сети Интернет, так как теперь все эти данные не просто лежат мертвым грузом на серверах всемирной паутины, а помогают в формировании комфортной городской среды, определении социальных проблем, выявлении общественного мнения и настроений. Теперь эти данные могут помочь в решении проблем различных сообществ, поскольку на них обратили внимание государственные и местные органы власти, а также такие компании, как «Медialogия», АНО «Диалог», Strelka AI, которые сосредоточены на мониторинге медиа, СМИ в режиме реального времени.

Так, в условиях нарастающей неопределенности современного общества и его будущего развития мы обращаемся к процессу со-конструирования общества и технологий, чтобы оптимизировать взаимодействие участников социального мира — граждан, локальных сообществ, правительства и т.д. И, хотя многие цифровые проекты носят идеологический характер, понимание того, что технологии вживаются в общество, а общество вживается в технологии, помогает преодолеть технократизм с одной стороны и социальный редукционизм с другой. Обращение к идее со-конструирования общества и технологий меняет понимание проблемы, и на этой основе появляются возможности для качественной коммуникации и эффективного взаимодействия множества субъектов общества и помогает преодолеть существующий разрыв между субъектами и технологиями.

Список литературы:

Латур Б. Наука в действии: следуя за учеными и инженерами внутри общества. СПб.: Издательство Европейского университета в Санкт-Петербурге, 2013.

Латур Б. Об интеробъективности // Социология вещей / Сборник статей под редакцией В. Вахштайна. М.: Издательский дом «Территория будущего», 2006. С. 169–198.

Маркеева А.В. Интернет вещей (ИОТ): возможности и угрозы для современных организаций // Общество: социология, психология, педагогика. 2016. № 2. С. 42–46.

Шваб К. Четвертая промышленная революция. М.: ООО «Издательство Э», 2017.

Яницкий О.Н. Четвертая научно-техническая революция и глубинные изменения процессов глобализации // Вестник Института социологии. 2017. № 21. С. 12–34. DOI: [10.19181/vis.2017.21.2.452](https://doi.org/10.19181/vis.2017.21.2.452).

²⁴ Alondra Nelson Wants to Make Science and Tech More Just // WIRED [Электронный ресурс]. URL: <https://www.wired.com/story/alondra-nelson-make-science-tech-more-just/> (дата обращения: 25.06.2021).

- Castells M. *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume II: The Power of Identity.* Malden, Mass.: Blackwell, 1997.
- Edwards Paul N. *Infrastructure and Modernity: Force, Time, and Social Organization in the History of Sociotechnical Systems. Modernity and Technology.* Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press, 2002.
- Edwards Paul N. *The Closed World: Computers and the Politics of Discourse in Cold War America.* Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press, 1996.
- How Users Matter: The Co-Construction of Users and Technology* / ed. by N. Oudshoorn, T.J. Pinch. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 2003.
- In Athena's Camp: Preparing for Conflict in the Information Age* / ed. by J. Arquilla, D. Ronfeldt. Santa Monica, Calif: RAND, 1997. DOI: <https://doi.org/10.7249/MR880>.
- Mihalcea R., Tarau P. TextRank: Bringing Order into Text // *Proceedings of the 2004 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing.* Barcelona, Spain: Association for Computational Linguistics, 2004. P. 404–411.
- Pinch Trevor J., Bijker Wiebe E. The Social Construction of Facts and Artefacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other // *Social Studies of Science.* 1984. No. 3. P. 399–441. DOI: <https://doi.org/10.1177/030631284014003004>.
- The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology* / ed. by W.E. Bijker, T.P. Hughes, T.J. Pinch. Cambridge, MA: MIT Press, 1987.
- Woolgar S. The Turn to Technology in Social Studies of Science // *Science, Technology and Human Values.* 1991. Vol. 16. No. 1. P. 20–50. DOI: <https://doi.org/10.1177/016224399101600102>.

Дата поступления: 21.05.2021

References:

- Arquilla J., Ronfeldt D. (eds.) (1997) *In Athena's Camp: Preparing for Conflict in the Information Age.* Santa Monica, Calif: RAND.
- Bijker W.E., Hughes T.P., Pinch T.J. (eds.) (1987) *The Social Construction of Technological Systems: New Directions in the Sociology and History of Technology.* Cambridge, MA: MIT Press.
- Castells M. (1997) *The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume II: The Power of Identity.* Malden, Mass.: Blackwell.
- Edwards Paul N. (1996) *The Closed World: Computers and the Politics of Discourse in Cold War America.* Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press.
- Edwards Paul N. (2002) *Infrastructure and Modernity: Force, Time, and Social Organization in the History of Sociotechnical Systems. Modernity and Technology.* Cambridge, Massachusetts, London, England: MIT Press.
- Latur B. (2006) Ob interob'yektivnosti. *Sotsiologiya veshchey. Sbornik statey* / ed. by V. Vakhshayna. Moscow: Izdatel'skiy dom «Territoriya budushchego». P. 169–198.
- Latur B. (2013) *Science in action: how to follow scientists and engineers through society.* Saint Petersburg: Izdatel'stvo Evropeyskogo universiteta v Sankt-Peterburge.
- Markeyeva A.V. (2016) Internet of Things (IOT): Opportunities and Threats for Modern Organizations. *Obshchestvo: sotsiologiya, psikhologiya, pedagogika.* No. 2. P. 42–46.
- Mihalcea R., Tarau P. (2004) TextRank: Bringing Order into Text // *Proceedings of the 2004 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing.* Barcelona: Association for Computational Linguistics. P. 404–411.
- Oudshoorn N., Pinch T.J. (eds.) (2003) *How Users Matter: The Co-Construction of Users and Technology.* Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Pinch Trevor J., Bijker Wiebe E. (1984) The Social Construction of Facts and Artefacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. *Social Studies of Science.* No. 3. P. 399–441. DOI: <https://doi.org/10.1177/030631284014003004>.
- Schwab K. (2017) *The Fourth Industrial Revolution.* Moscow: OOO «Izdatel'stvo E».

Woolgar S. (1991) The Turn to Technology in Social Studies of Science. *Science, Technology and Human Values*. Vol. 16. No. 1. P. 20–50. DOI: <https://doi.org/10.1177/016224399101600102>.

Yanitsky O.N. (2017) The Fourth Technological Revolution and Deep Shifts in Globalization Processes. *Vestnik Instituta sotsiologii*. No. 21. P. 12–34. DOI: [10.19181/vis.2017.21.2.452](https://doi.org/10.19181/vis.2017.21.2.452).

Received: 21.05.2021