

УДК 316.77

DOI: 10.18413/2408-9338-2017-3-4-35-50

Богданов В. С.<sup>1</sup>  
Гусейнова К. Э.<sup>2</sup>  
Почестнев А. А.<sup>3</sup>

**СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ (ЦИВИЛИЗАЦИОННАЯ)  
И ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ ОБУСЛОВЛЕННОСТЬ  
ТЕХНОЛОГИЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В РАБОТЕ ЗВЕНЬЕВ  
ВЛАСТНО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ВЕРТИКАЛИ**

<sup>1)</sup> Центр социологии управления и социальных технологий  
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки  
Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук  
ул. Кржижановского, д. 24/35, корп. 5, Москва, 117218, Россия  
*valarf@mail.ru*

<sup>2)</sup> Центр социологии управления и социальных технологий  
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки  
Федеральный научно-исследовательский социологический центр Российской академии наук  
*likседar@mail.ru*

<sup>3)</sup> Московский авиационный институт  
Волоколамское шоссе, д. 4, Москва, 125993, Россия  
*apochestnev@yandex.ru*

**Аннотация.** В статье рассматривается отечественный и мировой опыт реализации проектов электронного правительства и исследовательские практики их изучения. Проанализированы основные критерии экспликации структурных и функциональных элементов проектов e-government, зафиксированы реперные точки, социальные и технико-технологические барьеры, а также возможные тенденции перехода к этапу электронного участия и управления (e-participation и e-Governance). Ставится вопрос, существуют ли в действительности элементы и гибкие формы регуляции в современном информационном обществе или же наблюдается только их имитация? Рассмотрена специфика организации отечественной структуры властно-управленческой вертикали и её назначение в контексте кристаллизации и интеграции институционально-регулятивной компоненты социокультурной модернизации страны и регионов, в частности. Одним из базисных критериев запуска социокультурной модернизации должны стать целерациональные коммуникативные технологии на принципах организации обратной связи органов власти и управления с населением (стейкхолдерами). Читателю предлагается обсудить проблемы и перспективы, противоречащие и тормозящие внедрение целерациональных коммуникативных технологий в отечественной практике функционирования властно-управленческой вертикали (ВУВ), а также рассмотреть возможность выхода на теоретико-методологический уровень обоснования разработки и внедрения методологии изучения феномена ВУВ, использования рационально-познавательных процедур для экспликации феномена обратной связи в отечественной системе управления.

**Ключевые слова:** электронное правительство (e-Government); электронное управление (e-Governance); электронная демократия (e-democracy); электронное участие населения (e-participation); информационные технологии (informational technologies); большие данные (big data); информированность; обратная связь; цифровое правительство; электронная демократия.

Vladimir S. Bogdanov<sup>1</sup>  
Ksenia E. Guseynova<sup>2</sup>  
Aleksandr  
A. Pochestnev<sup>3</sup>

**SOCIOCULTURAL (CIVILIZATIONAL) AND INSTITUTIONAL  
CONDITIONALITY OF THE FEEDBACK TECHNOLOGY IN  
WORK OF THE ELEMENTS POWER-MANAGEMENT VERTICAL**

<sup>1</sup>) Center for Management Sociology and Social Technology  
Federal Center of Theoretical and Applied Sociology  
of the Russian Academy of Sciences  
24/35, korpus 5, Krzhizhanovskogo Str., Moscow, 117218, Russia  
*valarf@mail.ru*

<sup>2</sup>) Center for Management Sociology and Social Technology  
Federal Center of Theoretical and Applied Sociology  
of the Russian Academy of Sciences  
24/35, korpus 5, Krzhizhanovskogo Str., Moscow, 117218, Russia  
*liksestar@mail.ru*

<sup>3</sup>) Moscow aviation institute  
4, Volokolamskoe highway, Moscow, 125993, Russia  
*apochestnev@yandex.ru*

**Abstract.** This article provides domestic and global experience in implementing e-government projects and research practices in the study. There were analyzed the main criteria of an explication of structural and functional elements of e-Government projects, fixed reference points, social and technological barriers, and also possible tendencies trends in the transition to e-participation and governance (e-participation and e-Governance). It is asked whether there are in fact elements and flexible forms of regulation in modern information society or there is only imitation?

There are considered the specifics of domestic structure of the power-management vertical's organization and its purpose in the context of crystallization and integration of the institutional – regulatory components of sociocultural modernization of the country and regions. One of the basic criteria for the launch of sociocultural modernization should become goal-rational and communicative technologies on the organization of feedback principles of the authorities and management with the public (stakeholders). The reader is invited to discuss the problems and prospects which are contradicting and slowing down the implementation of goal-rational communicative technologies in domestic practice of functioning of the power-management vertical (PMV), and also to consider the possibility of entering the theoretical-methodological level of reasoning for the development and implementation of the methodology of studying the PMV phenomenon and also the possibility of use of rational-informative procedures for a feedback phenomenon explication in a domestic control system.

**Keywords:** electronic government (e-Government); electronic control (e-Governance); electronic democracy (e-democracy); electronic participation of the population (e-participation); information technologies (informational technologies); big data; awareness; feedback; digital government; electronic democracy.

**Введение (Introduction).** Феномен становления российской властно-управленческой вертикали (далее ВУВ) в качестве инструмента государственного управления, это современная фундаментальная и прикладная ис-

следовательская проблема, связанная с изучением и реализацией реформирования российской практики государственного управления (администрирования) и системы власти в целом. В контексте этого феномена выкристал-

лизовывается другая актуальная проблема современной социологии, а также практики социального управления, а именно процесс организации обратной связи, влияющий как на качество и формы социальных отношений, так и определяющий в целом вектор социокультурного развития общества на основе построения работы всех звеньев ВУВ. Социотехнические коннотации рассмотрения проблем организации обратной связи в системе организации власти и управления ведут к идеям развития постмодернистического общества, которое рассматривалось Д. Беллом и М. Кастельсом (Bell, 1978; Castells, 2004) как некая идеальная конструкция. Согласно их концепциям, общество в своем развитии достигает той фазы, когда сложные наукоемкие технологии в технико-технологической (производственной) сфере и информационные технологии становятся условиями развития не только экономической, но и социальной основы общества. Они не только повышают эффективность производства и взаимодействий, но делают информацию (знание) главной ценностью (или ресурсом), поэтому идея общества постмодерна трансформировалась в понятие информационного общества (Masuda, 1983), и на данный момент существует как правило именно в этой трактовке. Современные информационно-цифровые технологии уже вплотную приблизилась к этим конструкциям, что актуализирует эмпирическое изучение степени социотехнических трансформаций и приближение обществ (в том числе и Российского) к этой стадии, а также оценки условий протекания и анализа видимых последствий этого развития.

На самом деле информационное развитие проходит болезненно и неравномерно, порождая всё больше признаков цифрового неравенства, и возводя его постепенно в ранг традиционного неравенства. Это проявляется не только в страновых различиях уровня развития, но и в рамках развитости внутренних структурных элементов сфер общества (экономической, социальной, культурной, политической). Помимо повсеместного внедрения информационных технологий как технического средства взаимодействия социальных

агентов, основной особенностью организации информационного общества должно стать развитие сетевых структур, базирующихся на гибридных формах социальных и властно-управленческих отношений, предполагающих усиление роли горизонтальных связей и взаимодействий. Подобные отношения подразумевают постоянные формы коммуникации, в том числе и онлайн-коммуникации (авторам ближе понятие «инфокоммуникативные технологии») с использованием электронных телекоммуникационных средств. Целью такой коммуникации должен стать непрерывный информационный обмен и обсуждение различных точек зрения для выработки консолидированных решений по изменению и достижению образа желаемого будущего.

**Методология и методы (Methodology and methods).** Данная форма организации социальных отношений и взаимодействий востребована современными социо-ментальными изменениями людей, групп, сообществ. Если главным ресурсом становятся знания и уникальность идей, и это граничит с развитием потребности в самореализации и самоактуализации людей (т.е. ростом индивидуализации), то необходимо пространство выражения этой индивидуальности, коими стали сегодня цифровые технологии. Э. Гидденс как раз подчеркивает значимость именно феномена цифровых технологий для преобразования физического мира через реализацию способностей человечества, и делает акцент на том, что не за горами, когда они приведут к полной конвергенции нанотехнологий, биотехнологий и информатики (Гидденс, 2015: 83).

Пока же они способствуют интеграции информационно-коммуникационных технологий в различные повседневные взаимодействия, а также сетевому онлайн/оффлайн общению, где возможно проявление этой индивидуализации. Однако практика показывает, что индивидуализация приводит и к конфликтным формам общения. Для управления подобного рода отношениями и сообществами (в противовес обществу) необходима гибкая система регуляции отношений, направленная на достижения компромиссных форм взаимодействий.

**В связи с этим очевидным становится интерес исследователей к вопросу о том, существуют ли в действительности элементы и гибкие формы регуляции в современном информационном обществе или же наблюдается только их имитация?**

1. При этом интерес проявляется в различных сферах общества: экономической, социальной, политической, а также при исследовании микро, мезо и макроуровня. Последние два как раз относятся к проблеме создания горизонтальных форм отношений между властью и гражданами, властью и бизнесменами, при которых вторые равноправно участвуют в обсуждении территориальных и государственных проблем, а может быть и в управлении в целом. Сегодня этим вопросом занимаются и социальные философы, и политологи, и социологи (Белоусов, 2007; Бызов, Петухов, 2016; Тихонов, 2014; Тихонов, 2007; Тихонов, Богданов, Гусейнова, 2017).

Для либерализации отношений, повышения открытости, лояльности и формирования доверия к власти были созданы специальные технические средства, которые агрегированы в единую информационную платформу под названием электронное правительство (e-government) и электронная демократия (e-democracy, e-participation). Первое относится к идее повышения оперативности предоставления государственных услуг и доступности к ним (Clift). Применение этих средств позволяет интегрировать рабочие процессы, управлять большим объемом данных (big data), а также расширить сектор возможностей для взаимодействия и расширения прав людей. Электронное правительство рассчитано на взаимодействие с разными агентами. В различных источниках (Hai and Ibrahim, 2007) это взаимодействие обозначается как «правительство-правительство» (G2G), «правительство-бизнес» (G2B) и «правительство-потребитель» (G2C). В связи с этим изучение этого вопроса требует рассмотрения этих трех составляющих.

Второе направление (e-democracy, e-participation, e-Governance) призвано обеспечить коллективное обсуждение проблем и законов, принятии совместных решений, проведение

электронного голосования и донесение информации до широкого круга общественности как на муниципальном уровне, так и на межстрановом. Данная технология позволяет свободно высказывать свое мнение и таким образом реализовывать свои гражданские права. По сути, это доступ к политическому процессу и политическому выбору граждан (McKenna, 2011; Shailendra, Palvia1, Sharma, 2003). На данный момент у многих практиков существует уверенность в том, что развитие электронного правительства и партнерства будет стимулировать развитие экономической и социальной среды, позволит достичь задачи повышения стандартов и качества жизни, справедливости, сохранению природных ресурсов и развитию социальной интеграции, а также содействовать расширению прав и возможностей людей. Помимо этого, на эти средства возлагаются надежды по обеспечению беспрепятственного распространения важной социальной информации, что сделает страны более открытыми и привлекательными для развития международных партнерств и инвестиций. К чему же приведет реальное положение дел и непредвиденные риски пока никому неизвестно. Эта неизвестность сегодня и должна стать тем самым предметом для изучения социальных ученых, главной целью научного предвидения с последующей задачей выработки новых форм регуляций гибридных взаимодействий.

В последнее время произошла активизация глобальных межстрановых исследований, целью которых является составление индексов развития e-government и e-participation. Одним из самых авторитетных исследований является исследование ООН (United Nation E-government Survey 2014). В нем делается акцент на измерение доступности онлайн-сервисов, развитости телекоммуникационной инфраструктуры, наличие человеческого потенциала, а также оцениваются возможности оказания социально-экономических и экологических услуг населению. Это исследование проводится в режиме мониторинга, оцениваются 193 государства. Некоторые его аналитические материалы уже сегодня становятся инструментом для принятия решения политиков

стран и выработки стратегий дальнейшего развития. Большое внимание уделяется инновациям в этой области и проблемам развития в целом.

На данный момент лидерами реализации проектов электронного правительства считается Южная Корея, Австралия, Сингапур, далее идут Франция, Нидерланды, Япония, и США, Великобритания. РФ находится на 27 месте и соседствует с Латвией и Бельгией. Их индекс считается высоким. При этом многие бывшие советские республики находятся на более низком месте (38-96 местах).

Среди стран, которые являются лидерами по реализации онлайн сервисов, мобильных приложений и предоставлению возможностей электронного участия граждан выделяются – Франция, которая занимает первое место в предоставлении онлайн-услуг в 2014 году, за ней в очередном порядке следуют Сингапур, Южная Корея, Япония, Испания, США. РФ находится за пределами первой двадцатки стран, но находится на достаточно высокой позиции наравне с Саудовской Аравией, Оманом, Норвегией, Казахстаном, Эстонией, Италией и Австрией. РФ успешно прошла стадию присутствия правительства в электронном пространстве (91% опрошенных), вторую стадию наращивания присутствия (77%), только развивает взаимодействие с населением (51%) и практически только вначале своего пути по развитию сетевого присутствия необходимого для прямой коммуникации с населением (35%).

Что касается развитости телекоммуникации, то РФ находится в средней группе и соседствует с Сан-Марино, Словенией, Испанией, Латвией, Италией. В России достаточно высокий процент людей, владеющих мобильными телефонами, пользующихся беспроводным Интернетом и являющихся подписчиками различных мобильных приложений, что, конечно же, может стать неплохой основой для внедрения таких проектов власти как информационное приложение «Активный гражданин» (реализуется на территории субъекта РФ Москва), которое хотя и является на данный момент скорее маркетинговым и PR-инструментом власти, но в будущем могло бы

обеспечивать более серьезную управленческую функцию по решению серьезных проблем городского управления на принципах обратной связи, а не только про «посадку кустиков» на преддомовых территориях и время начала-окончания ремонтных работ в многоэтажных домах.

В рейтинге индекса человеческого капитала в лидирующей группе находятся Австрия, Германия, Финляндия, Исландия, Норвегия, Южная Корея. РФ входит в следующую группу и соседствует с Австрией, Беларусью, Аргентиной, Чили, Чехией, Францией, Германией, Италией и т.д. Это достаточно высокая позиция.

Большинство субиндексов фиксируют количественные параметры, которые не отражают интерактивный процесс, т.е. аналитическая информация не касается аспектов качества взаимодействия населения и правительства. Так, к примеру, индекс телекоммуникационной инфраструктуры (ТИИ) исследует количество подписчиков, используя электронные средства (сайты и приложения), индекс человеческого капитала (HCI) изучает количество образованного населения. Оценка доступности онлайн сервисов (OSI) хотя и базируется на анализе анкетных опросов, но исследует лишь наличие возможностей получения различных онлайн услуг, легкость поиска (видимость) правительственных сайтов, режим их обновления, работоспособность/скорость сайтов, возможность изменения языковых настроек, возможность задать вопрос или получить консультацию, количество пользователей сайтов, легкость поиска информации, наличие важной информации, конфиденциальность и защищенность сайтов и т.д.

Для ликвидации этого пробела в 2014 году был введен дополнительный индекс e-participation (индекс электронного участия населения (EPI)), основанного на качественных оценках. Он расширяет поле измерения и включает в себя оценки использования онлайн-услуг по предоставлению правительствами информации гражданам, электронного консультирования, обратной связи (он-лайн обсуждения, опросы, предоставление петиций

и т.д.) и участие граждан в процессах принятия решений и проектировании вариантов политики (голосование).

Что касается электронной демократии, то в этом аспекте лидируют Нидерланды, Южная Корея, Уругвай, Франция, Япония, Великобритания. Австралия, Чили, Соединенные Штаты Америки и Сингапур. РФ занимает 32 место и соседствует с Монголией, Норвегией, Китаем, Ирландией. **Наиболее развитыми в РФ считается электронная правительственная информация (81,48%).** Этот параметр оценивает наличие архивной информации (отчетов по разным сферам и юридические документы) и статистической отчетности. Возможность голосования находится на среднем уровне (66,67%), а возможность консультации – на низком (36,36%). Последнее показывает отсутствие возможности: консультации по проблемным вопросам в некоторых сферах, обмена мнениями, направления предложений по улучшению среды проживания, мнения о первоочередности решения проблем, получение обратной связи о действиях правительства или работы их сервисов путем электронных опросов. Этот аспект связан, прежде всего, с низким представительством правительства в социальных сетях.

Надо сказать, что общий вывод, к которому пришли исследователи, заключался в том, что правительства большинства стран предоставляют возможность поиска нужной правительственной информации (включая отчетность), но менее половины стран предоставляют возможность общения граждан с правительством, высказывания своего мнения, что стабильно удерживает и снижает активность граждан в участии, управлении государством.

В качестве рецептов аналитики предлагают создавать новые формы сотрудничества и развивать культуру участия правительства в обсуждении проблем с гражданами. По их мнению, это возможно за счет создания независимых офисов или через независимые функции в существующих платформах, развитие самих средств и площадок участия граждан. Также необходимо расширять и цифровую

грамотность населения, создавать институциональные и законодательные рамки, чтобы достичь конфиденциальности и защиту информации.

Анализируя данное исследование, становится очевидным, большинство показателей перманентно оценивают возможности правительственных электронных средств взаимодействия, т.е. лишь частично отражают существующую реальность и в целом не раскрывают эффективность работы этих средств и степень заинтересованности граждан в их использовании.

В связи с характером индексов исследования из контура рассмотрения выпали достаточно важные проблемы, о которых говорят многие ученые теоретики. Так, Скотт Ларш (Lash, 2002) заявляет о проблемах стирания общих социальных норм и тенденциях их замены индивидуальными нормами, что подрывает основы голосования или процедуры реагирования правительств на определенные типы предложений, оценки населения. М. Постер (Poster, 1990) отмечает проблему разрушения правовой системы за счет стихийного распространения информации, и этот аспект также связан с деформациями во взаимодействиях правительства и населения.

Проблемами оценки степени развитости электронного правительства и электронного партнерства (участия) занимаются достаточно большое количество ученых. Рассмотреть все их точки зрения сразу не представляется возможным, но это свидетельствует о глобальном интересе к данной проблеме во всем мире. Мы остановимся только на некоторых важных исследованиях, которые позволяют описать поле изучаемых проблем.

Заслуживает внимание исследование развития информационного общества в государствах СНГ, проводимое Национальным информационным холдингом «Зерде» (Информационное общество в странах СНГ..., 2016). В нем были сгенерированы данные различных рейтингов (МСЭ, ООН, ВЭФ/INSEAD, Всемирного банка, а также было проведено экспертное исследование в странах: Азербайджан, Армения, Беларусь, Казах-

стан, Кыргызстан, Молдова, РФ, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан, Украина. По их данным РФ входит в группу лидеров по развитию информационного общества. Выше всего в России оценивается доступ к информации и знаниям, наращивание потенциала, доверие и безопасность при использовании ИКТ (5 баллов из 7). Чуть ниже показатели: развитость приложений во всех сферах жизни, роль органов государственного управления и всех заинтересованных сторон в содействии применению ИКТ, информационная и коммуникационная инфраструктура. Ниже всего оценивается благоприятность среды (около 4 баллов из 7). Если говорить об использовании ИКТ в различных сферах, то научная деятельность, образование и здравоохранение обеспечены хорошо, коммерция в меньшей степени. Электронная занятость, содействие сохранению окружающей среды, сельское хозяйство обеспечены в меньшей мере. На последнем месте по степени развитости расположено электронное государственное управление (3 балла из 7), но показатели РФ выше, чем средние по исследуемому пространству. В исследовании также отмечается особенность положения РФ, ее многосубъектность, что делает необходимым исследовать эти проблемы в каждом регионе в отдельности, тем более с учетом того, что все регионы РФ включены в государственную программу «Информационное общество (2011-2020 годы)». Для наращивания благоприятной среды аналитики отмечают необходимость жесткой государственной политики, которая должна достигаться за счет скоординированной деятельности федеральных органов и органов исполнительной власти субъектов РФ, а также органов местного самоуправления. Среди тормозящих факторов называются следующие: отсутствие внятной политики в сфере ИКТ, рекомендательный характер федеральных решений для региональных органов, отсутствие координации регионов с центром по этому вопросу, отсутствие внятной системы мониторинга развития ИКТ, противоречия региональной и федеральной политики, отсутствие в регионах органа, отвечающего за этот блок, размытость

бюджета на реализацию этих программ, неразвитость нормативной базы на муниципальном уровне по вопросам ИКТ.

Особое внимание в этом исследовании было уделено проблеме развития человеческого капитала. Представленные данные указывают на то, что в правительственных программах нет указаний на мероприятия по повышению компьютерной грамотности населения и речь идет не только о технической стороне дела, но и об информационной.

Для проверки качественных аспектов работы электронного правительства с гражданами проводятся исследования внутри различных стран или местных правительств. Так, к примеру, исследование Джие Гао посвящено выявлению удовлетворенности местного самоуправления в г. Фошань провинции Гуандун Китая (Gao, 2012). Ученые обнаружили, что средний уровень удовлетворенности граждан 5,11 баллов (из 10 баллов), что является «приемлемым уровнем». Также граждане удовлетворены имиджем и возможностями правительства (5,6-5,8), справедливостью закона (5,73), эффективностью государственных служб (5,64) и честностью государственных служащих (5,62), а меньше удовлетворены их доходами (4,90), возможностями трудоустройства (4,99) и социального порядка (4,76). В ходе исследования Джие Гао также стало известным, что полученная информация об удовлетворенности граждан используется в двух основных направлениях: руководство города использует информацию для поддержания существующей политики и включает актуальные тематики в свои выступления, а должностные лица ведомств используют эту информацию для улучшения качества предоставления услуг. Т.е. исследователи зафиксировали неодинаковую реакцию различных представителей органов власти и управления на обратную связь с гражданами. Однако, эту связь признают, как необходимую на разных правительственных этажах, поэтому разрабатываются новые механизмы коммуникации в виде конгресс-совещаний, писем с жалобами и т.д.

Другое исследование было проведено Nai-Ling Kuo (Kuo Nai-Ling, 2012) в г. Нью-

Тайбэе, Тайвань. Оно было посвящено проблеме использования мнения граждан относительно эффективности различных правительственных программ для принятия решения о дальнейшем распределении правительственного бюджета. Авторы обнаружили, что низкий уровень удовлетворенности граждан не обязательно приводит к сокращению бюджета. Само бюджетное распределение опосредовано скорее политическим предпочтением избранного мэра и внутренними характеристиками программы. Подобного рода исследования позволяют оценивать качественные параметры взаимодействия правительств с гражданами, а не потенциальные возможности технико-технологических средств.

Их коллеги (Hung Mei Jen, 2012) оценили практику использования электронного правительства на Тайване и обнаружили, что, несмотря на высокие позиции Тайваня, в международных рейтингах правительство не использует эти технологии для понимания потребностей граждан и их удовлетворения. Основная причина такой ситуации видится в ограничении роли IT специалистов в этом направлении, а также боязнь рисков среди государственных служащих.

Кристофер Реддик (Reddick, 2005) в своей статье описал другой аспект рассматриваемой проблемы. Он эксплицировал ряд исследований, касающихся эффективности взаимодействия граждан с электронным правительством штатов Америки. Эти исследования рассматривают проблему оценки электронного правительства с точки зрения эффекта, которые получали граждане. В итоге было зафиксировано, что в целом электронное правительство выполняет две функции – информирование граждан и предоставление электронных услуг, при этом первое доминирует над вторым. Далее внимание авторов было приковано к изучению портрета пользователей, которые являются потенциальными и реальными потребителями этих услуг. Оказалось, эта информация позволяет правительству «продавать» свои политические инициативы гражданам, что повышает у последних удовлетворенность таким взаимодействием.

Исследование, проведенное в Испании (Cegarra-Navarro, Cyrdoba Pachyn, Cegarra, 2012), позволяет рассмотреть еще один аспект, касающийся оценки эффективности электронного правительства. Группа испанских ученых обнаружила факторы, способствующие установлению доверительных отношений между местными властями и гражданами при онлайн взаимодействии (посредством веб-сайтов). Было исследовано 179 испанских официальных городских сайтов (веб-сайты в муниципалитетах). **На основе полученных данных они пришли к выводу, о том, что электронное правительство не может заменить прямого общения, но эти технологии позволяют расширять репертуар взаимодействия.** Прежде всего, авторы обнаружили узкое место, тормозящее развитие e-Government в Испании и оно, как ожидалось, находится на уровне муниципалитетов. Пока что развитие проектов муниципальных электронных правительств происходит разрозненно, они не интегрированы в общую государственную систему. Помимо этого, на информационных порталах размещается недостаточное количество открытых данных для привлечения граждан к онлайн взаимодействию. Авторы убедились, что разработку и исполнение электронной платформы стоит отдать в ведение частного сектора, что повысит доверие граждан к информации и возможностям пользоваться электронными услугами. Это также поможет изучить мнения граждан, проводить опросы, т.к. снимутся психологические барьеры зависимости от власти. Также, по мнению авторов исследования, участие граждан в таких взаимодействиях должно базироваться на развитых компетенциях населения в области ИКТ. Создание эффективной системы взаимодействия компетентных пользователей позволит не только вертикально интегрировать правительство, но и горизонтально связывать различные департаменты и местные органы власти между собой, повысить общую информированность граждан о делах в Испании и на местах, в частности.

Плюс испанские исследователи зафиксировали проблему создания стратегии комму-



никации, которые реализуются на муниципальных веб-сайтах. Сайты не должны быть декоративными, а должны содержать актуальную и релевантную информацию и возможности. Поскольку электронное правительство напрямую зависит от степени мотивации государственных служащих в этом виде взаимодействия, то важно проводить оценки уровня этой мотивации, а также проверку знаний о возможностях платформы с которой они работают.

Мы также согласимся с итоговым выводом испанцев, которые констатируют, что макро-исследования развития электронного правительства дают не вполне достоверную информацию, поэтому нужно изучать этот вопрос на микроуровне – уровне муниципалитетов и отдельных сервисов, от себя добавим, при помощи рационально-познавательных процедур, с последующей разработкой социотехнических технологий обратной связи с максимальным вовлечением в эти процессы широкого круга стейкхолдеров (заинтересованных сторон). В этом ключе отдельно скажем про деятельность Центра социологии управления и социальных технологий ФНИСЦ РАН (Институт социологии РАН), который уже не первый год проводит гражданскую экспертизу властно-управленческой вертикали, измеряет различные уровни ожиданий и оценки населения в отношении деятельности различных звеньев вертикали, её способности отвечать на внутренние и внешние вызовы. В ближайшей перспективе Центр наметил проведение исследования процессов электронизации отечественной властно-управленческой вертикали, дабы развеять мифы об уникальной приоритетности технико-технологической части этого процесса над социальными отношениями.

**Научные результаты и дискуссия (Research Results and Discussion).** В данной статье мы не будем подробно останавливаться на аспектах формирования и трансформации российской ВУВ. Скажем только несколько слов о её истоках и нынешнем состоянии, чтобы лучше понимать о возможностях, а также проблемах воспроизводства и интеграции социотехнических технологий обратной

связи на различных этажах властной вертикали.

Начало реформирования датируется 2000 годом и связано с приходом В. В. Путина, когда был объявлен запуск реформы государственного управления, взят курс на усиление властной вертикали и достижение эффективности в работе государственных служб. Сегодня вертикаль стала не только реальным инструментом государственной власти, но и воплощением модели организации социально-политического взаимодействия власти и населения, в котором реализуются политические технологии, информационно-технологические проекты («электронное правительство»).

На базе и в околосредовом пространстве ВУВ формируются новые социальные институты и организации. Мы их называем локальности или «системы с управлением» (А.В. Тихонов), в которых выделяются орган управления, субъект, объект, средства, результаты в их совокупной внутренней и средовой обусловленности. И конечно, в таких локальностях главным механизмом поступательной коэволюции становятся обратные связи, вернее технологии обратной связи, призванные обеспечивать рационально-обоснованное поступательное развитие социальных систем с управлением.

К сожалению, при помощи реформирования ВУВ (продолжается и по сегодняшний день), имевшее не системный и рациональный характер, а скорее локальные и стихийные видоизменения государственной практики управления, так и не удалось преодолеть бич российской системы управления, а именно пресловутый синкретизм власти, собственности и управления. Не помогла и панацея – информационные технологии, которые, по мнению некоторых мягко скажем оптимистов, должны были, как волшебная палочка восстановить разрушенные институты российского общества и государства.

Укоренившийся триодный синкретизм можно отождествлять сегодня с понятием власти, а также государства, в котором функции власти подменяют подлинные функции управления, в результате чего доминирующими константами во взаимодействии государства и

гражданского общества становятся деформации и дисбаланс. Это наглядно выражается в постоянных конфликтах и недовольствах населения в отношениях с властью, в отчуждении граждан от реальных процессов управления, в нормотворческих отписках чиновников на жалобы и предложения по решению социально-значимых и жизненных проблем конкретных людей. Т.е. каналы обратной связи сегодня скорее выражены и отождествляются с инструментами электронной бюрократии, т.к. все формы обращений постепенно переводятся в электронный формат взаимодействия, а влияние граждан на решение властей остается без изменения, т.е. крайне незначительным. Об этом в своих работах пишут Богданов В. С., Волошинская А. А., Качановски И. и др. (Богданов, 2017; Волошинская, 2016; Katchanovski, Porte, 2005) Такие перспективы заставляют по-иному взглянуть на радужные надежды и перспективы за счет информационных технологий решить разом все вопросы воспроизводства новых работающих институтов и современных организационных форм управления.

Несмотря на множество недочетов в работе сложившейся российской ВУВ, мы должны считаться с тем, что имеем на сегодняшний день. Отечественной модели ВУВ, так или иначе, отводится главная роль в определении роли и социокультурном предназначении одной из четырех компонент социокультурной модернизации российских регионов – институционально-регулятивной компоненты.

О проблемах и перспективах цивилизационного прорыва в рамках социокультурной модернизации регионов и страны в целом детально говорится в работе исследовательского коллектива под руководством Н. И. Лапина «Атлас модернизации России и ее регионов» (Атлас модернизации России и ее регионов..., 2016). Хотя авторы данной работы и не проводили связи между ВУВ и институционально-регулятивной компонентой, но четко обозначили необходимость скорейшей реализации классического принципа разделения на исполнительную, законодательную и судебную

власть. Пока же в российской практике мы можем чаще наблюдать тенденции разделения на федеральную и региональную власть, закрытые формы реализации политических решений. Как нестранно, но перспектива на установление электронного управления (e-Governance) как на новые формы сотрудничества, соучастия власти и население, а не очередной проект власти, возможна только при рационально-обоснованном управлении, при котором станет возможным разработка специальных коммуникативных целерациональных технологий обратной связи (Щербина, 2016).

Отдельно следует сказать, что, как и феномен ВУВ, феномен «обратной связи» сегодня находится под пристальным вниманием зарубежных и отечественных исследователей (Россия: реформирование властно-управленческой вертикали..., 2017; Davies, 2015; Jho, Song, 2015; Kreiss, 2015). Он может в равной степени относиться и к социологии коммуникаций, и к социологии управления, а также к ряду дисциплин, использующих современную методологию исследований для научно-обоснованной экспликации данного явления, процесса. На теоретическом уровне феномен обратной связи больше изучается в социально-философском аспекте, в традициях кибернетики (кибернетический подход на принципах двойной обратной связи, витки (кольца) обратной связи), а в теориях среднего уровня при помощи традиционных методов, как в контексте социально-политических исследований (гражданское участие) (Clarke, 2010; Leightinger, 2014; Pautz, 2010), так и в социологических – социальное участие (Дридзе, 1995; Bakardjieva, 2009; Komito, 2007; Macintosh, 2004; Tundjungsari, Istiyanto, Winarko, Wardoyo, 2011).

В условиях массовой электронизации управления в обществе все более актуальным становится использование методологии онлайн-исследований (ИНАБ № 1, 2012; ИНАБ № 2, 2012), которая позволяет наряду с традиционными методами исследований более точно и быстро, в диагностическом режиме, проводить локализацию проблемы, получать наиболее объективные данные для анализа и

экспликации быстротекущих социальных процессов в практике управления.

К сожалению, можно констатировать, что современные исследовательские практики сегодня слабо интегрированы в практики управления, и еще в меньшей степени они используются для организации процесса обратной связи при построении работы всех звеньев властно-управленческой вертикали. В мировой практике управления задачи организации обратной связи населения с органами государственной власти скорее номинально зафиксированы в моделях построения электронного правительства (e-Government), представляющие собой системы интерактивного взаимодействия государства и граждан при помощи Интернета (новые модели государственного управления), преобразующие традиционные отношения граждан и властных структур на основе информационных технологий. Однако в концепциях электронных правительств наблюдается скорее тренд «информационного обмена» в технократических традициях, чем реальная организация обратной связи государства и населения, что собственно доказывают результаты исследований наших иностранных коллег, к которым мы обратились и представили в этой статье.

Наряду с элементами модели электронного правительства в России активно внедряются конкретные интеграционные механизмы реализации практик современной электронной демократии, формирующие общественно-политические настроения и поведение пользователей, а также способствующие трансляции определенных взглядов и мнений активной части населения при помощи современных ИКТ. Инфосоциотехнологическая платформа «электронной демократии» (Чеботарева), подразумевающая возможности граждан принимать участие в решении проблем управления, включает следующие наиболее распространенные инфосоциокоммуникативные инструменты и площадки: электронное голосование (голосование через портативные устройства, ИК-системы Интернет-выборов и т.д.); механизмы сетевой коммуникации граждан и коллективного обсуждения социально значимых

проблем и вопросов общественно-политической тематики в режиме on-line; механизмы формирования сетевых онлайн сообществ, включая планирование и реализацию гражданских инициатив и проектов коллективных действий; механизмы сетевой коммуникации граждан с органами власти, включая инструменты влияния на принятие решений и гражданский контроль за деятельностью органов власти. Все эти механизмы управленческой регуляции социально-политических отношений бесспорно инновационны по своему назначению. Однако они имеют пока не упорядоченный управленческий характер субъект-субъектных отношений управления, а более стихийный и не организованный характер субъектно-объектного воздействия при помощи ИКТ и ИК-практик в схеме социального противостояния «мы/пользователи – они/электронное правительство», «граждане/пользователи – чиновничий беспредел/ИК-бюрократия», «радикальная оппозиция/блоги и порталы – авторитарное государство/сервисы и порталы».

Наряду с электронным правительством и электронной демократии возник и термин «мягкая политика» (англ. soft power), который был введен американским исследователем Дж. Наем-мл. (Аналитические доклады..., 2013), собрал вокруг себя широкую дискуссию. По мнению исследователей из МГИМО, данный термин следует рассматривать в качестве реальных ресурсов, которыми обладает страна, главный из которых – цифровые технологии. В развитых зарубежных странах значение «мягкой политики» возрастает с каждым днем (CIDEMO\_net..., 2006; Kriplean, Beschastnikh, Borning, McDonald, Zachry, 2009; Macintosh, 2004), в то время как в России не хватает ресурсов для достижения уровня нормального развития. Но кто определяет эти критерии, какой дисциплинарный подход способен объяснить сам феномен и то, как его измерять? По этим вопросам исследователям пока не удалось прийти к общему мнению и дать ответы на поставленные вопросы.

**Заключение (Conclusions).** Говоря о проектах «электронная демократия», «электронное правительство», «мягкая сила», можно

предположить, что синтез политических технологий с информационными технологиями недостаточен для реальной организации обратной связи населения и органов власти и управления, так как здесь речь идет скорее о реализации тех проектов власти, которые осуществляются на принципах технологического детерминизма и скорее в целях одного субъекта, либо власти, либо населения. Необходимо по-другому организовывать процесс обратной связи, конструировать социокоммуникативное пространство управления, опираясь на специальные данные дистанционных и традиционных исследований. Нужно диагностировать не только крупные региональные, но и локальные жизненные проблемы, включать экспертов и население в разработку управленческих решений при помощи специальных социально-коммуникативных (Дридзе Т.М.) (Дридзе, 1995) и коммуникационных целерациональных технологий (Щербина В.В.) (Щербина, 2016) на основе знаний социальных наук. Прежде необходимо разработать и апробировать методологию инфосоциотехнической дистанционной технологии, при помощи которой можно было бы выявлять не только социальные проблемы, но и активные социальные группы, которые готовы к участию в разработке и принятии управленческих решений (Жаворонков А. В.) (Жаворонков, 2007), а также к построению единого «социального тела» (Тихонов А. В.) (Тихонов, 2007) относительно локализованных и эксплицированных проблем.

### Список литературы

1. Аналитические доклады. Институт международных исследований МГИМО (У) МИД России // Выпуск 1(36). М.: МГИМО – Университет, 2013.
2. Атлас модернизации России и ее регионов: социоэкономические и социокультурные тенденции и проблемы: коллективный научный труд / сост. и отв. ред. чл.-корр. РАН Н.И. Лапин. М.: Весь Мир, 2016. 360 с.
3. Белоусов А. Генезис и трансформация одной политической метафоры // Свободная мысль. 2007. № 6 (1577). С. 23-36.
4. Богданов В. С. Электронное управление в обществе: социальные и познавательные проблемы: монография / В.С. Богданов; отв. ред. А.В. Тихонов. М.: Университетская книга, 2017. 320 с.
5. Бызов Л. Г., Петухов В. В. Власть и общество: между консолидацией и недовольством // Российское общество и вызовы времени. Книга третья / М. К. Горшков [и др.]; под ред. Горшкова М. К., Тихоновой Н. Е. М.: Весь Мир, 2016. С. 109-129.
6. Волошинская А. А. «Электронное участие» в России: новый инструмент взаимодействия государства и общества или электронная потемкинская деревня? // Информационное общество. 2016. Вып. 1. С. 40-47.
7. Гидденс Э. Неспokoйный и могущественный континент: что ждет Европу в будущем?: пер. с англ. М.: Дело, 2015. 238 с.
8. Дридзе Т. М. Человек в городском пространстве: социально-коммуникативные механизмы и социальное участие в формировании городской среды // Мир психологии и психология в мире. 1995. № 4 (5). С. 20-27.
9. Жаворонков А.В. Российское общество: потребление, коммуникация и принятие решений, 1967-2004. М.: «Вершина», 2007. 569 с.
10. ИНАБ № 1 – 2012. Конкурентоспособность отечественных ИТ-компаний (по материалам интерактивного исследования) [Электронный ресурс] // М.: Институт социологии РАН, 2012. 53 с. URL: [http://www.isras.ru/inab\\_2012\\_01](http://www.isras.ru/inab_2012_01) (дата обращения: 13.11.2017.).
11. ИНАБ № 2 – 2012. Наукограды в кризисной ситуации (по материалам интерактивного исследования) [Электронный ресурс] // М.: Институт социологии РАН, 2012. 45 с. URL: [http://www.isras.ru/inab\\_2012\\_02.html](http://www.isras.ru/inab_2012_02.html) (дата обращения: 19.11.2017).
12. Информационное общество в странах СНГ: анализ развития информационного общества в государствах – участниках СНГ по приоритетным направлениям Плана действий Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества. Астана, 2016. URL: <http://www.zerde.gov.kz/upload/iblock/9d6/bookrussia.pdf> (дата обращения: 19.11.2017).
13. Россия: реформирование властно-управленческой вертикали в контексте проблем социокультурной модернизации регионов / Отв. редактор А. В. Тихонов. М.: ФНИСЦ РАН, 2017.
14. Тихонов А. В. Социология управления. Издание 2-е, доп. и перераб. М.: «Канон+» РООИ «Реабилитация», 2007. 472 с.
15. Тихонов А. В. Опыт социолого-культурологического исследования проблем реформирования властно-управленческой вертикали // Вестник Института социологии. 2014. № 10. С. 66-84.

- 16.Тихонов А. В., Богданов В. С., Гусейнова К. Э. Гражданская онлайн-экспертиза деятельности региональных систем управления в контексте процессов социокультурной модернизации регионов // *Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз.* 2017. № 1. С. 101-123.
- 17.Чеботарева А. А. Механизмы электронной демократии: возможности и проблемы их реализации в Российской Федерации [Электронный ресурс] // Научный центр правовой информации при Министерстве юстиции Российской Федерации. URL: [http://www.scli.ru/periodicals/%D0%92%D1%8B%D0%BF%D1%83%D1%81%D0%BA%203-2012/12\\_%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf](http://www.scli.ru/periodicals/%D0%92%D1%8B%D0%BF%D1%83%D1%81%D0%BA%203-2012/12_%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf) (дата обращения: 19.11.2017).
- 18.Щербина В. В. Целеформирующие и целеобеспечивающие рационализирующие социальные технологии // *Социологические исследования.* 2016. № 4. С. 50-58.
- 19.Bakardjieva M. Subactivism: lifeworld and politics in the age of the internet. *The Information Society.* Taylor and Francis. 2009. Vol. 25, № 2. Pp. 91-104.
- 20.Bell D. *The Coming of Post-Industrial Society.* New York: Basic Books, 1978.
- 21.Castells M. *The Power of Identity. The Information Age: Economy, Society and Culture.* Cambridge, MA; Oxford, UK: Blackwell, 2-ed., 2004.
- 22.Cegarra-Navarro J. G., Cyrdoba Pachyn J. R., Cegarra J. L., E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities // *International Journal of Information Management,* 2012. Vol. 32. Pp. 469-478.
- 23.CIDEMO\_net: Demo\_net Deliverable 5.1: Report on current ICTs to enable participation / ed. Thorleifsdottir A., Wimmer M., DEMO-net Consortium. 2006.
- 24.Clarke A. *Social media: 4. Political uses and implications for representative democracy.* Ottawa, Canada, Library of Parliament, 2010.
- 25.Clift S. *E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward Information-Age Democracy* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.publicus.net/articles/aunzedem.html> (дата обращения: 24.11.2017).
- 26.Davies R. *e-Government: Using technology to improve public services and democratic participation / European Parliamentary Research Service.* 2015.
- 27.Gao J. How Does Chinese Local Government Respond to Citizen Satisfaction Surveys? A Case Study of Foshan City // *The Australian Journal of Public Administration.* 2012. Vol. 71, № 2. Pp. 136-147.
- 28.Hai and Ibrahim J.C. *Fundamental of Development Administration.* Selangor: Scholar Press, 2007.
- 29.Hung M. J. Building Citizen-centred E-government in Taiwan: Problems and Prospects // *The Australian Journal of Public Administration.* 2012. Vol. 71, № 2. Pp. 246-255.
- 30.Jho W., Song K.J. Institutional and technological determinants of civil e – participation: Solo or duet? // *Government Information Quarterly.* 2015. № 32. Pp. 488-495.
- 31.Katchanovski I., Porte T. Cyberdemocracy or Potemkin E-Villages? Electronic Governments in OECD and Post-Communist Countries // *International Journal of Public Administration.* 2005. № 68. Pp. 665-681.
- 32.Komito L. Community and inclusion: The impact of new communications technologies // *Irish Journal of Sociology.* 2007. Vol. 16, № 2. Pp. 77-96.
- 33.Kreiss D. The Problem of Citizens: E-Democracy for Actually Existing Democracy // *Social Media + Society.* 2015. Pp. 1-11.
- 34.Kripplian T., Beschastnikh I., Borning A., McDonald D.W., Zachry M. Designing Mediating Spaces Between Citizens and Government // *Socially Mediating Technologies Workshop at the ACM 2009 SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI'09).* 2009.
- 35.Kuo N-L. Citizen Dissatisfaction Leads to Budget Cuts, or Not: A Case Study of a Local Taiwanese Government // *The Australian Journal of Public Administration.* 2012. Vol. 71, № 2. Pp. 159-166.
- 36.Lash S. *Critique of Information.* London: Sage Publications, 2002.
- 37.Leighninger M. *Citizenship And Governance In A Wild, Wired World: How Should Citizens And Public Managers Use Online Tools To Improve Democracy?* *National Civic Review.* 2014. Pp. 20-29.
- 38.Lendra C., Palvia I J., Sharma S.S. E-Government and E-Governance: Definitions / Domain Framework and Status around the World [Электронный ресурс] // *Foundations of E-government. Computer Society of India.* Retrieved. 2003. URL: [http://www.iceg.net/2007/books/1/1\\_369.pdf](http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf) (дата обращения: 24.11.2017).
- 39.Macintosh A. Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences. Track 5, Hawaii USA, January 5-8, 2004.* Pp. 1-10.

40. Masuda Y. *The Information Society as Postindustrial Society*. Wash.: World Future Soc., 1983.

41. McKenna A. *Human Right to Participate in the Information Society*. New York: Hampton Press, 2011.

42. Pautz, H. *The Internet, Political Participation and Election Turnout* // *German Politics & Society*. 2010. Vol. 28, № 3. Pp.156-175.

43. Reddick C.G. *Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?* // *Government Information Quarterly*. 2005. Vol. 22. Pp. 38-57.

44. Shai P. M. *The Mode of Information: Post-structuralism and Social Context*. Cambridge: Polity Press, 1990.

45. Shailendra C., Palvia J., Sharma S.S. *E-Government and E-Governance: Definitions / Domain Framework and Status around the World* [Электронный ресурс] // *Foundations of E-government*. Computer Society of India. Retrieved. 2003. URL: [http://www.iceg.net/2007/books/1/1\\_369.pdf](http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf) (дата обращения: 24.11.2017).

46. Tundjungsari V., Istiyanto J.E., Winarko E., Wardoyo R. *E-Participation Modeling and Developing with Trust for Decision Making Supplement Purpose* // *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*. 2011. Vol. 3, № 5. Pp. 55-62.

47. United Nation *E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want* [Электронный ресурс] // Printed at the United Nations. New York. URL: [http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (дата обращения: 24.11.2017).

### References

1. *Analiticheskie doklady. Institut mezhdunarodnykh issledovaniy MGIMO (U) MID Rossii* [The analytical reports. Institute of international studies MGIMO (University) MFA Russia] (2013), MGIMO, 1 (36), Moscow, Russia. (In Russian).

2. *Atlas modernizatsii Rossii i ee regionov: sotsioekonomicheskie i sotsiokul'turnye tendentsii i problemy: kollektivnyy nauchnyy trud* [Atlas of modernization of Russia and its regions: socio-economic and socio-cultural trends and issues: collective scientific work] (2016), in Lapin, N. I. (ed.), Ves' Mir, Moscow, Russia, 360. (In Russian).

3. Belousov, A. (2007), "The Genesis and transformation of a political metaphor", *Svobodnaya mysl'*, 6 (1577), 23-36. (In Russian).

4. Bogdanov, V. S. (2017), *Elektronnoe upravlenie v obshchestve: sotsial'nye i poznavatel'nye problemy: monografiya* [E-governance in society: social and cognitive problems] in Tikhonov, A. V. (ed.), Universitetskaya kniga, Moscow, Russia, 320. (In Russian).

5. Byzov, L. G., Petukhov, V. V. (2016), *Vlast' i obshchestvo: mezhdru konsolidatsiy i nedovol'stvom. Rossiyskoe obshchestvo i vyzovy vremeni. Kniga tret'ya* [Power and society: between consolidation and dissatisfaction. Russian society and the challenges of time. The 3rd book], in Gorshkov, M. K., Tikhonova, N. E. (ed.), Ves' Mir, Moscow, Russia, 109-129. (In Russian).

6. Voloshinskaya, A. A. (2016), "Electronic participation in Russia: new instrument of interaction between the state and society or e-Potemkin village", *Informacionnoe obshchestvo*, 1, 40-47.

7. Giddens, E. (2015) *Nespokoynnyy i mogushchestvennyy kontinent: chto zhdet Evropu v budushchem?* [Turbulent and mighty continent: what awaits Europe in the future?], Translated by Delo, Moscow, Russia, 238. (In Russian).

8. Dridze, T. M. (1995), "A human in the urban space: the social and communicative mechanisms and social participation in shaping the urban environment", *Mir psikhologii i psikhologiya v mire*, 4 (5), 20-27. (In Russian).

9. Zhavoronkov, A. V. (2007), *Rossiyskoe obshchestvo: potreblenie, kommunikatsiya i prinyatie resheniy, 1967-2004* [Russian society: consumption, communication, and decision-making, 1967-2004], Vershina, Moscow, Russia, 569. (In Russian).

10. *Konkurentosposobnost' otechestvennykh IT-kompaniy (po materialam interaktivnogo issledovaniya)* [The competitiveness of domestic it companies] (2012), INAB 1 [Electronic], Institute of Sociology RAS. (In Russian).

11. *Naukogrady v krizisnoy situatsii (po materialam interaktivnogo issledovaniya)* [Science cities are in a crisis situation] (2012), INAB 2 [Electronic], Institute of Sociology RAS. (In Russian).

12. *Information society in the CIS countries: analysis of information society development in the participating States of the CIS the priority areas of the Plan of action of the world summit on the information society* (2016), Astana, available at: <http://www.zerde.gov.kz/upload/iblock/9d6/bookrussian.pdf> (Accessed 19 November 2011). (In Russian).

13. *Rossiya: reformirovanie vlastno-upravlencheskoy vertikali v kontekste problem*

*sotsiokul'turnoy modernizatsii regionov* [Russia: reform of the power-management vertical in the context of sociocultural modernization of regions], (2017), in Tikhonov, A. V. (ed.), FNISC RAS, Moscow, Russia, 546. (In Russian).

14. Tikhonov, A. V. (2007), *Sotsiologiya upravleniya* [Sociology of management], «Kanon+», ROOI «Reabilitatsiya», Moscow, Russia, 472. (In Russian).

15. Tikhonov, A. V. (2014), “The experience of sociological and cultural studies of the problems of reforming the power-management vertical”, *Vestnik Instituta Sotziologii*, 10, 66-84. (In Russian).

16. Tikhonov, A. V., Bogdanov, V. S. and Guseynova, K. E. (2017) “Civil Online Examination of the Work of Regional Management Systems in the Context of Socio-Cultural Modernization Processes in the Region”, *Ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny: fakty, tendentsii, prognoz*, 1, 101-123. (In Russian).

17. Chebotareva, A. A. “Mechanisms of e-democracy: opportunities and problems of their realization in the Russian Federation”, The scientific center of legal information under the Ministry of justice of the Russian [Online], available at: [http://www.scli.ru/periodicals/%D0%92%D1%8B%D0%BF%D1%83%D1%81%D0%BA%203-2012/12\\_%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf](http://www.scli.ru/periodicals/%D0%92%D1%8B%D0%BF%D1%83%D1%81%D0%BA%203-2012/12_%D1%87%D0%B5%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%B0.pdf) (Accessed: 19 November 2017). (In Russian).

18. Shcherbina, V. V. (2016), “Goal-forming and goal-rationalizing social technologies”, *Sotsiologicheskie Issledovaniia*, 4, 50-58. (In Russian).

19. Bakardjieva, M. (2009), “Subactivism: life-world and politics in the age of the internet”, *The Information Society. Taylor and Francis*, 25 (2), 91-104.

20. Bell, D. (1978), *The Coming of Post-Industrial Society*, Basic Books, N.Y., USA, 507.

21. Castells, M. (2004), *The Power of Identity. The Information Age: Economy, Society and Culture*, Blackwell, Oxford, UK, 2-ed., 584.

22. Cegarra-Navarro, J. G., Cyrdoba Pachyn, J. R. and Cegarra, J. L. (2012), “E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities”, *International Journal of Information Management*, 32, 469-478.

23. Clarke, A. (2010), *Social media: 4. Political uses and implications for representative democracy*, Library of Parliament, Ottawa, Canada.

24. CI DEMO\_net: *Demo\_net Deliverable 5.1: Report on current ICTs to enable participation in*

Thorleifsdottir A., Wimmer, M. (ed.), DEMO-net Consortium, 2006.

25. Clift, S. *E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward Information-Age Democracy* [Online], available at: <http://www.publicus.net/articles/aunzedem.html> (Accessed: 24 November 2017).

26. Davies, R. (2015), *e-Government: Using technology to improve public services and democratic participation*, European Parliamentary Research Service.

27. Gao, J. (2012) “How Does Chinese Local Government Respond to Citizen Satisfaction Surveys? A Case Study of Foshan City”, *The Australian Journal of Public Administration*, 71 (2), 136-147.

28. Hai and Ibrahim, J. C. (2007), *Fundamental of Development Administration*, Scholar Press, Selangor.

29. Hung, M. J. (2012) “Building Citizen-centered E-government in Taiwan: Problems and Prospects”, *The Australian Journal of Public Administration*, 71 (2), 246-255.

30. Jho, W., Song, K. J. (2015), Institutional and technological determinants of civil e – participation: Solo or duet?, *Government Information Quarterly*, 32, 488-495.

31. Katchanovski, I., Porte, T. (2005), “Cyberdemocracy or Potemkin E-Villages? Electronic Governments in OECD and Post-Communist Countries”, *International Journal of Public Administration*, 68, 665-681.

32. Komito, L. (2007), “Community and inclusion: The impact of new communications technologies”, *Irish Journal of Sociology*, 16 (2), 77-96.

33. Kreiss, D. (2015), “The Problem of Citizens: E-Democracy for Actually Existing Democracy”, *Social Media + Society*, 1-11.

34. Kriplean, T., Beschastnikh, I., Borning, A., McDonald, D. W. and Zachry, M. (2009), *Designing Mediating Spaces Between Citizens and Government, Socially Mediating Technologies Workshop at the ACM 2009 SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI'09)*.

35. Kuo, N-L. (2012), “Citizen Dissatisfaction Leads to Budget Cuts, or Not: A Case Study of a Local Taiwanese Government”, *The Australian Journal of Public Administration*, 71 (2), 159-166.

36. Lash, S. (2002), *Critique of Information*, Sage Publications, London, UK.

37. Leighninger, M. (2014), “Citizenship And Governance In A Wild, Wired World: How Should

Citizens And Public Managers Use Online Tools To Improve Democracy?”, *National Civic Review*, 20-29.

38. Lendra, C., Palvia1, J. and Sharma, S. S. (2003), “E-Government and E-Governance: Definitions. Domain Framework and Status around the World”, Foundations of E-government. Computer Society of India. Retrieved [Online], available at: URL: [http://www.iceg.net/2007/books/1/1\\_369.pdf](http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf) (Accessed: 24 November 2017).

39. Macintosh, A. (2004), “Characterizing E-Participation in Policy-Making”, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, Track 5, Hawaii, USA, 1-10.

40. Masuda, Y. (1983), *The Information Society as Postindustrial Society*, World Future Soc., Wash., USA.

41. Mckenna, A. (2011), *Human Right to Participate in the Information Society*, Hampton Press, New York, USA.

42. Pautz, H. (2010), *The Internet, Political Participation and Election Turnout*, German Politics & Society, 28 (3), 156-175.

43. Reddick, C. G. (2005), “Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?”, *Government Information Quarterly*, 22, 38-57.

44. Shailendra, C., Palvia1, J. and Sharma, S. S. “E-Government and E-Governance: Definitions. Domain Framework and Status around the World”, Foundations of E-government. Computer Society of India. Retrieved [Online], available at: URL: [http://www.iceg.net/2007/books/1/1\\_369.pdf](http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf) (Accessed: 24 November 2017).

45. Shai, P. M. (1990), *The Mode of Information: Poststructuralism and Social Context*, Polity Press, Cambridge, UK.

46. Tundjungsari, V., Istiyanto, J. E., Winarko, E. and Wardoyo, R. (2011), “E-Participation Modeling and Developing with Trust for Decision Making

Supplement Purpose”, *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 3 (5), 55-62.

47. United Nation E-government Survey 2014. *E-Government for the Future We Want* [Online], available at: URL: [http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (Accessed: 24 November 2017).

**Конфликты интересов: у авторов нет конфликта интересов для декларации.**

**Conflicts of Interest: The authors have no conflict of interest to declare.**

**Богданов Владимир Сергеевич**, кандидат социологических наук, старший научный сотрудник Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук.

**Гусейнова Ксения Эльдаровна**, младший научный сотрудник Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук.

**Почестнев Александр Анатольевич**, кандидат социологических наук, начальник отдела Московского авиационного института.

**Vladimir S. Bogdanov**, Ph.D. in Sociology, Senior researcher, Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences.

**Ksenia E. Guseynova**, Junior researcher, Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences.

**Aleksandr A. Pochestnev**, Ph.D. In Sociology, the head of department, Moscow aviation institute