

Svetlana Gorovaia

INFORMATION EVOLUTION, THE LIBRARY AND A HUMAN BEING

The a human being problem of public informatization process influence on society, public groups or individual within the context of active development of information and communication technologies are under analysis.

Keywords: informatization, electronic information, IT-subculture, new information production, information influence, library institutions.

УДК 328.1–028.27:004.77:004.056

Л. Н. Галаган,

канд. полит. наук, ст. науч. сотр.,
директор ФПУ НБУВ

**ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО
В СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМАХ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА:
НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И РИСКИ**

В статье рассматриваются возможности современных социальных медиа для повышения эффективности управленческой деятельности и внедрения основных направлений электронного правительства. Современное техническое развитие сферы интернет-коммуникаций позволяет использовать данную среду не только с целью быстрого информирования общественности, но и для поддержки обратной связи между гражданским обществом, государством и бизнесом. При этом акцентируется внимание на возможных негативных тенденциях и рисках в сфере информационной безопасности, обусловленных повышенной открытостью данных и интерактивностью коммуникации.

Ключевые слова: социальные медиа, Интернет, э-правительство, сетевая коммуникация, социальные сети, информационная безопасность.

Развитие современного информационного общества актуализирует многочисленные вопросы о характере влияния Интернета на демократические институты и процессы, на эффективность социальных коммуникаций, на инновационные подходы в реализации социально-политических проектов посредством новейших IT-технологий. Анализ роли Интернета в качестве гаранта демократии является одним из самых перспективных направлений, в частности, касательно механизмов трансформации взаимоотношений гражданского общества и государства, демократии и публичной сферы, прямой и представительной демократии в информационном обществе. Важную роль в этом процессе играют управленческие инновации, а именно инновации в сфере электронного правительства, которое активно проникает в современные социальные медиа.

Сейчас у самых популярных персонажей социальных сетей число подписчиков может исчисляться сотнями тысяч, а участники – активная часть населения – госчиновники высших рангов, политики, активисты,

волонтеры, журналисты, эксперты, то есть люди, которые являются лидерами мнений и имеют большое влияние на общество. Поэтому на сегодня функциональный срез социальных медиа сместился от создания собственных ресурсов к участию в онлайн проектах, цель которых – содействие самоорганизации единомышленников, объединение усилий по решению злободневных проблем жизни современного общества, инициирование вопросов для рассмотрения, подготовка, обсуждение и представление предложений к содержанию решений органов государственной власти и местного самоуправления. Потенциал социальных медиа проявляется не просто в получении нового механизма влияния на принятие решений, а в качественно новом уровне участия граждан в политическом процессе, поскольку Интернет фактически превращается в инструмент прямой демократии.

Как объект научных исследований электронное правительство рассматривается в различных аспектах, наиболее распространенными из которых являются анализ востребованности и функциональной возможности э-услуг, взаимопроникновения э-правительства и социальных сетей, формирования систем открытости власти. Эти и другие направления отображены в исследованиях Е. Г. Дьяковой, Д. Е. Прокудина, А. Г. Сидорова, А. Д. Трахтенберга, Л. А. Бершадской, А. В. Чугунова, Р. В. Болгова, Н. Е. Дмитриевой, Е. М. Стырина. В работах А. С. Онищенко, В. И. Попика, В. Н. Горového, Т. Ю. Гранчак, Л. Н. Галаган, Ю. Н. Половинчак особое внимание уделяется рассмотрению наиболее актуальных вопросов функционального обеспечения коммуникационных процессов власти с гражданским обществом, а также решению вопросов информационной безопасности сквозь призму развития современного инфопространства.

В контексте существующих исследований особого внимания требуют проблемы внедрения основных составляющих электронного правительства в сфере социальных медиа, как наиболее динамично развивающейся в реализации современных социальных коммуникаций, а также определение возможных рисков и негативных тенденций в процессе обмена контентом.

Современное информационное общество невозможно представить без огромной сети интерактивных коммуникаций, которые проникают буквально во все сферы жизни социума. Именно включенность человека в коммуникации стала определяющей характеристикой понятия

«информация», а не обладание ресурсом знания как таковым. Сегодня информированный человек – это не тот, кто больше «знает», а тот, кто активно участвует в большем числе коммуникаций, которые формируют своеобразные технологические отношения, трансформирующие саму специфику социального бытия. Это, в первую очередь, виртуальные сетевые сообщества, являющиеся не только новым видом организационной структуры, но и новым видом общественных отношений. Виртуальное сетевое сообщество – это «социальная общность, образованная в результате длительного компьютеро-опосредованного взаимодействия между пользователями, возникшего на основании наличия у них общих интересов, способная к накоплению социального капитала (формирование общепринятых ценностей и стандартов, установление доверительных отношений между участниками, создание общедоступного контента и т. д.)» [6, с. 107]. Именно на волне своеобразного бума социальных сетей и виртуальных сетевых сообществ сегодня происходит существенное расширение и переформатирование проблемного поля междисциплинарных исследований сетевых феноменов. Причем новые возможности открываются практически на всех направлениях и уровнях исследования – от case studies до теоретических поисков социальных изменений.

Новые социальные медиа – это интерактивные цифровые способы доставки информации, средство коммуникации, где главным коммуникативным источником является Интернет. К ним относят: социальные сети, блоги, подкасты, веб-сайты, интернет-форумы, Wiki, видеохостинги, печатные, онлайн-овые и мобильные продукты. С их помощью виртуальные сообщества имеют возможность не только конструирования новой реальности, но и расширения спектра вовлеченности индивидуума в процессы принятия управленческих решений, разного рода социальные и политические проекты. Сетевые сообщества могут действовать одновременно в нескольких направлениях: объединение людей для достижения определенной цели, распространение информации, надзор над избранными политиками, взаимосвязи избранных лиц с избирателями, гибкие механизмы корректировки политического курса и т. п.

Для обозначения этой новой формы демократии при посредничестве компьютерных технологий используется ряд терминов: «Neto-кратия» [5], «электронная демократия», «кибердемократия», «теледемократия»,

«медиакратия», «нанодемократия», «мобильное государство» [8] и т. д. Многообразие названий указывает, кроме незаконченности этих проектов, на ряд отдельных аспектов нового явления: зависимость от сети Интернет, техническая опосредованность, информационалистский характер, наличие всеобщей компьютеризации, власть СМИ (традиционных и нетрадиционных). Термином «электронная демократия» обозначают демократическую политическую систему, в которой компьютеры и компьютерные сети используются для развития и защиты основных демократических ценностей, таких как распространение информации и коммуникация, участие граждан в процессах принятия решений (путем совещаний и голосований), объединение интересов граждан [1, с. 101]. Это меняет не только социальное, но и политическое поле государства – формируется новая, активная социальная позиция граждан, а само взаимодействие между политическими партиями, политиками, общественными организациями и гражданами частично переносится в киберпространство, соответственно меняются и требования к политикам и государственным деятелям. Социальные медиа превращаются в инструмент защиты человеком и гражданином своих интересов, становятся активными проводниками идеологических позиций властных структур. Это не столько форма общения с гражданами, сколько понимание того, что происходит в стране, как на решения и действия власти они реагируют, бесплатное идеологическое пространство, которое можно использовать как средство воздействия на общественное мнение, создание имиджа политической власти государства, отдельного политика.

Определение форм и средств сотрудничества гражданского общества с государством во многом зависит от технологической составляющей данного процесса. Одной из основных технологий в большинстве стран мира признано электронное правительство (Gov 2.0). Это способ организации государственной власти с помощью систем локальных информационных сетей и сегментов глобальной информационной сети, который обеспечивает функционирование органов власти в режиме реального времени и делает максимально простым и доступным ежедневное общение с ними граждан, юридических лиц, неправительственных организаций [4]. На современном этапе э-правительство проявляется в непрерывной оптимизации процесса снабжения административно-социальных услуг, политического участия граждан в государственном развитии путем изменения внутренних и внешних отношений при помощи

технических средств, Интернета и средств массовой информации. Явление «э-правительства» имеет, как минимум, две составляющие – внутреннюю «правительственную» информационную инфраструктуру, аналог корпоративной сети, и внешнюю информационную инфраструктуру, которая взаимодействует с физическими и юридическими лицами. В рамках второй составляющей интегрируются информационные ресурсы органов власти, обеспечивается доступ к ним, а также создается система онлайн-услуг [2, с. 290].

Практически это проявляется во взаимодействии трех основных элементов: электронного участия (e-participation), которое предполагает формирование общественного мнения и выработку решений через электронные средства (голосование, социальные сети и т. д.); электронных производственных сетей (electronic production network), которые являются формами сотрудничества между публичными, публичными и частными институтами через электронные средства; электронных услуг (electronic public services), предназначенных для предоставления услуг во благо получателей – частных лиц или компаний через местные, региональные или национальные порталы.

С развитием Web 2.0 активное участие пользователей в наполнении того или иного ресурса, направленность на создание нового контента, активное общественное обсуждение информационных сообщений, преобразование каждого участника сетевых сообществ в автономную единицу генерирования новостей стали движущими факторами в расширении элементов электронного правительства в сторону коммуникативной системы социальных медиа. Это позволяет органам государственной власти не только увеличить уровень доверия к правительственной информации и улучшить собственные информационные стратегии в рамках веб-страниц и интернет-порталов, но и способствовать глубинным трансформациям самой системы политической коммуникации в среде социальных медиа.

Технологии организации социальных медиа стимулируют власть к внедрению неформальных коммуникативных площадок, интеграции политиков и чиновников в социальные сети (GOV 2.0), что способствует переориентации жесткого информационного контроля власти за сознанием людей на удовлетворение их интересов и потребностей.

Основными направлениями модернизации в сфере информирования и взаимодействия с общественностью являются: повышение уровня

предоставления качественных информационных услуг, удовлетворение потребностей общественности в доступе к информации; системный мониторинг информационных потоков в социальных сетях и медиа для выявления и оценки информационных потребностей и ожиданий граждан в сфере деятельности органов исполнительной власти, оперативной разработки стратегий реагирования на резонансные сообщения и адресного донесения информации до целевых групп; усиление адресности и актуальности правительственной информации и способов ее онлайн получения (визуализация, краткость, простой язык, возможность получения в формате PDF – www.kantei.go.jp); совершенствование структуры веб-сайтов и разноплановых инструментов навигации для упрощения доступа к официальной информации пользователей любого уровня (реорганизация по принципу тематических справочников – www.service-public.fr); размещение адаптированных информационных материалов в социальных сетях Flickr (фотографии), YouTube (видеоклипы) и Twitter (микроблоги); создание неформальных правительственных каналов доступа к официальной информации по образцам социальных сетей (www.directgov.uk) и коммуникативных площадок – блогов (для отчетов должностных лиц, организации онлайн обсуждения государственных программ, инициатив, проблем, создания контента потребителями – www.blogs.fco.gov.uk, www.blogs.state.gov, www.comune.bologna.it).

При этом социальные медиа выступают не только площадкой для общения, но и средством формирования прозрачного и открытого образа государственной власти. В 2012 г. в США было проведено исследование влияния коммуникации (в социальных медиа) на политическую активность граждан с применением метода анкетирования (объем выборки 2,2 тыс. чел.) [10]. В результате опроса выявлено, что влияние социальных медиа на политическую активность граждан имеет все большее значение. В частности, пользователь социальной сети Facebook, который посещает ее несколько раз в день, с вероятностью более чем в два с половиной раза посетит съезд партии или встречу с политиком. Пользователь социальной сети с большей вероятностью (на 57 %) будет голосовать за определенного кандидата, чем человек, который не использует социальные медиа. Таким образом, социальные медиа служат эффективным каналом влияния на политические ориентации и гражданскую активность.

Наряду с налаживанием эффективной обратной связи свидетельством активного продвижения элементов э-правительства и э-демократии в пространство социальных сетей в США является электронная регистрация избирателей, которая на сегодня доступна в 12 американских штатах, но избиратели штата Вашингтон могут осуществить такую регистрацию еще и в сети Facebook. Такую возможность обеспечивает новое приложение, разработанное Microsoft, которое связывает персональный аккаунт в Facebook с электронной системой избирателя MyVote. Имя и дату рождения система берет из профиля в социальной сети, а если пользователь ранее регистрировался в системе, то аккаунты можно связать, а MyVote предлагает перепроверить персональные данные. Эту и другую информацию можно получить на странице избирательной комиссии штата Вашингтон (<https://www.facebook.com/WashingtonStateElections>), а также принять участие в обсуждении актуальных вопросов и оставить официальный запрос о своих избирательных правах.

Проекты использования социальных сетей во взаимодействии государственных информационных систем с гражданами и бизнесом становятся все более популярными и в Германии. Так, госслужащий размещает на своей странице в социальной сети опрос, граждане отвечают на него, ответы поступают в центр обработки данных, связанный с единым государственным порталом, и там в режиме реального времени можно увидеть результаты. Такие проекты реализованы на сайтах gov20.de, abgeordnetenenwatch.de (здесь можно в публичной среде задать вопрос депутатам парламента, узнать о дополнительных доходах депутатов) и др. [9]. Пользователь к ответу на вопрос может приложить текстовый файл, рисунок, указать место на карте, сделать ссылки на эксперта. На ряде платформ (Profi, Direktzu) есть возможность сформировать, кроме опросов, также публичную экспертизу документов, организовать совещание под руководством модератора или провести «мозговой штурм». Госслужащий, действуя в социальной сети как неофициальное лицо, может подсказать гражданам, как действовать в той или иной ситуации, чтобы они не теряли время, пока чиновник будет придерживаться всех регламентов. В то же время госслужащий (и государство в его лице) получает обратную связь с гражданами, однако реализация обратной связи не всегда приводит к результату. Чиновник не должен и не может дать гарантии, что будет отвечать всем гражданам на вопросы в социальной сети.

За последние несколько лет Нидерланды также инвестировали в национальные технологии э-правительства, основным критерием развития которых стал one-stop-shopportal, или портал «единого окна». В 2014 г. Королевство Нидерландов завоевало первое место по Индексу электронного участия, что стало важным показателем взаимодействия правительства и клиентов, распространения национальных и местных услуг и заинтересованности населения и бизнеса. Этого удалось достигнуть благодаря развитию сервисов активной коммуникации между гражданами и государством, среди которых – онлайн-голосования по решению различных местных и национальных проблем, социальные сети, блоги с возможностью комментирования действий правительства. В качестве примера назовем страницу в сети Facebook MijnOverheid (МоеПравительство), где перечислены все публичные услуги, формы, инструменты и операции, которые предоставляются правительством. На этой платформе каждый голландец имеет личную почту, где хранятся письма из всех учреждений и компаний Королевства. Среди услуг портала также студенческие кредиты, управление пенсиями, субсидиями и другими государственными выплатами, возможность регистрации прибыли и семейного положения. Правительство Нидерландов предоставляет возможность получить электронные версии законов и законопроектов, для того чтобы все граждане могли оставить свои замечания и предложения по поводу законов и нововведений, а одним из наиболее распространенных и используемых каналов электронной консультации и обратной связи становятся именно правительственные аккаунты в социальных сетях.

Налаживание системы обратной связи с использованием инструментария сетевых интернет-сервисов становится инновационным фактором вывода процессов э-правительства на принципиально новый уровень, создание самоуправляющейся социальной системы, способной оперативно адаптироваться к любым трансформациям внешней среды, обеспечивая стабильное развитие государства и общества. В данном контексте получили распространение политические социальные сети как электронные платформы для агитации в существующих социальных сетях (ВКонтакте, Фейсбук, Твиттер), они являются своего рода подсистемами в явлении электронного правительства. Например, в Украине была создана UaDay – первая украинская политическая социальная сеть для информирования граждан об актуальных новостях в Украине и мире, она объединяет юристов, политиков, экспертов, журналистов, лидеров партий

и избирателей Украины в рамках одного сообщества. Сеть предусматривает быстрый и эффективный способ коммуникации между властными структурами, средствами массовой информации и самими гражданами в сотрудничестве с информационными агентствами, интернет-ресурсами, журналистами, блогерами и др.

Другой проект – Politiko – является площадкой для кандидатов в депутаты, политиков, социологов, активной общественности, блогеров. В этой сети созданы все условия для политической и общественной деятельности онлайн: общение в группах, ведение блога, дискуссия, высказывание новых идей, возможность оценить деятельность партий и политиков. На портале каждый желающий может зарегистрировать собственный профиль, который позволит ему выражать мнения о действиях политиков, искать единомышленников. Эти и подобные сети являются катализаторами сотрудничества политических сил с общественностью, позволяя обществу вести диалог с политическими силами на потенциально новом уровне.

Таким образом, в процессе эволюции технологий электронного правительства в технологии мобильной связи и социальных медиа, правительственные порталы фактически превращаются в место, где правительство активным образом консультируется со всеми слоями общества, чтобы принимать решения, которые отвечают интересам всех. Государственные служащие могут получать информацию о том, что думают люди о политике правительства, а правительственные ведомства, вместо пассивного реагирования на запросы, анализируют потребности людей, чтобы обеспечивать удовлетворение их требований.

Еще в 2010 г. на международном форуме FutureGov с участием правительственных делегаций из Австралии, Гонконга, Малайзии и Голландии был поставлен вопрос о целесообразности дальнейшей поддержки официальных сайтов госорганов, поскольку последние стали проявлять тенденцию к растворению в «социальном облаке». Участники форума рассмотрели ряд рекомендаций по созданию центров объединения с гражданами (community hubs) на основе страниц в Facebook. Если определенная проблема требует быстрого реагирования или же запускается программа или кампания, правительство может максимально использовать эти центры, мобилизуя своих сторонников (даже обычными «лайками»). Для страницы правительственных учреждений в Facebook – это прежде всего реклама как инструмента связи со

своими гражданами и консультаций по значимым проблемам, одобрения государственных инициатив и т. п.

Несмотря на многочисленные преимущества социальных медиа как функциональных элементов распространения э-правительства в национальном интернет-пространстве они вносят и коррективы в представление об общественной безопасности. Здесь могут появиться искаженная информация, мифы или неправильная интерпретация действий правительства. Некоторые мифы становятся горячими темами для СМИ, а другие, при отсутствии точной информации, приводят к укреплению стереотипов и предрассудков. Эти опасности связаны в первую очередь с основными принципами использования огромных массивов данных, точнее с обеспечением доступа к ним.

В контексте социальных медиа одним из безвредных, на первый взгляд, вариантов использования личных данных без разрешения пользователя можно считать внутренние механизмы социальных сетей для показа таргетированной рекламы, подбора потенциальных знакомых или отбора потенциально интересного контента. Эти механизмы стали стандартом почти во всех социальных сетях, и никто не скрывает этот факт: все они собирают и анализируют личные данные, которых в любой сети очень много, а потом используют их в коммерческих целях. Более того, социальные сети передают личные данные во внешний мир и уже официально успели признать этот факт.

Больше проблем пользователям создает утечка личных данных по вине сети, что неоднократно случалось в различных проектах. Одной из самых больших по размерам можно считать утечку личных данных 77 млн пользователей игровой сети PlayStation Network в апреле 2011 г., следствием чего стала утечка платежных данных пользователей. Более серьезные проблемы может вызвать взлом отдельных аккаунтов и доступ ко всей личной информации отдельного пользователя, если цель злоумышленников – определенный человек. Сегодня сделать это несложно даже для повседневного пользователя, зная человека и используя социальную инженерию. Мотивация злоумышленников может быть самая разная, от взлома аккаунтов должностных лиц определенной компании с целью промышленного шпионажа до личных целей. Однако самая большая угроза заключается в том, что доступ ко всей личной информации у достаточно большой группы людей, и они могут в любой момент ее просматривать. Во-первых, это сотрудники самой социальной сети: у них

есть доступ к базам данных, в которых содержится вся информация, а также специальные инструменты входа в аккаунты пользователей, например, специальный мастер-пароль в Facebook, который позволяет войти в любой аккаунт. Во-вторых, доступ к информации также имеют правоохранительные органы, такие как ЦРУ в США или ФСБ в России. Не так давно известный разоблачитель Дж. Ассандж, основатель Wikileaks, заявил, что Facebook имеет специальный интерфейс, который использует разведка США, а в России по-прежнему популярная сеть «ВКонтакте» успела публично признать факты сотрудничества с правоохранительными органами и передачи личных данных.

Серьезные неприятности для пользователя могут быть связаны со взломом аккаунта и использованием всей информации для причинения ему вреда, в том числе с целью политического или экономического шпионажа, дискредитации действий и др. Угрожающим является так называемый фишинг, вирус, который незаметно для пользователя крадет его логин и пароль, а затем использует их для автоматической рассылки спама от имени пользователя по всему списку его контактов [7]. Фишинг в социальных сетях, по мнению специалистов, находится в числе наиболее распространенных атак преступников наряду с интернет-платежами, интернет-банкингом, удаленными хранилищами данных и программных приложений, онлайн-играми, онлайн-биржевыми агентствами, сайтами с технологиями Web 2.0.

Общий индекс критичности утечек данных (BLI), предоставленный компанией Gemalto, показал, что в 2014 г. по всему миру было скомпрометировано порядка одного миллиарда записей личных данных пользователей. Количество утечек личной информации выросло на 49 %, а число украденных или пропавших данных увеличилось на 78 % по сравнению с предыдущими годами. Количество хищений пользовательских данных составило 54 % от всех утечек и превалировало над другими категориями, включая доступ к финансовой информации. Утечки личной информации составили одну треть опасных утечек, которые были охарактеризованы BLI как катастрофические (9,0–10 баллов по шкале BLI). Две трети из 50 наиболее серьезных хищений были осуществлены в 2014 г. Это связано с увеличением числа кибератак на POS-терминалы. Для сектора финансовых услуг количество утечек данных остается относительно стабильным из года в год, но средний показатель увеличился в 10 раз – со 112 тыс. до 1,1 млн [3].

Наряду с опасностями манипуляций персональными данными в контексте угроз общественной безопасности социальные медиа как важный инструмент активизации горизонтального общения становятся основой для организации социальных протестов, которые не способствуют совершенствованию общественной организации. В силу эмоционального воздействия и некритического отношения к реальной жизни за пределами компьютерных сообществ они проявляются в виде деструктивных выступлений, используются внутренними и зарубежными манипуляторами для решения целей, не связанных с национальным прогрессом.

Анализ общественного опыта свидетельствует, что социальные сети с имеющимся ресурсом социального доверия, в том числе в сегменте распространения элементов э-правительства, достаточно успешно используются для продвижения собственных интересов не только сферой бизнеса, но и другими субъектами влияния для введения в общественный оборот тенденциозной или просто вредной для объекта воздействия информации. Поэтому они часто берут на себя роль весомых пропагандистско-агитационных инструментов, подконтрольных интересам определенных влиятельных сил. В этом контексте среди основных действующих агентов и механизмов можно выделить: 1) политические тролли – группа людей, ведущих аккаунты с целью грубых и откровенных нападок на оппонентов, формирования мнения, будто огромное количество читателей не одобряет позицию автора. Работают они как внутри соцсетей и блогоплатформы, так и в электронных СМИ, где дается возможность читателям комментировать через аккаунты соцсетей; 2) заказные статьи и репортажи, которые существуют в традиционных СМИ, а в социальных сетях их распространяют с помощью лайков, репостов, ретвитов; 3) группы политботов – заводят много аккаунтов и ведут их якобы от имени обычных людей, они общаются с целью повышения рейтинга своих страниц, которые заполняют огромным количеством различных постов, где каждый 5–10-й тот, который дается руководством. Тысячи аккаунтов создают видимость общественного мнения, выражают поддержку различным действиям заказчика и неодобрение его противников. Тысячи таких аккаунтов организовано помогают выводить в наиболее актуальные нужные статьи и записи, которые потом цитируют СМИ как общественное мнение. Основное отличие от традиционной пропаганды – видимость народной массовости, а не официальных заявлений или отдельных мнений журналистов.

Кроме использования таких средств воздействия, как троллинг, фейк, спам, флуд, офтоп, бот, социальные медиа становятся также организационной площадкой групп так называемых «хактивистов». Феномен «хактивизма» является относительно новой формой социального протеста и выражения идеологии путем использования хакерских техник, связанных с вмешательством в работу компьютерных систем. Это явление обусловлено двумя встречными тенденциями – политизацией хакеров и «привлечением к Интернету» активистов движений социального протеста, которые пытаются перенести акции гражданского неповиновения в виртуальное пространство. Вместо традиционных форм – перекрытие магистралей, блокирование правительственных учреждений, помещений корпораций – блокируется работа электронных ресурсов таких учреждений путем несанкционированного вмешательства через Интернет.

Наряду с этим, используя агентов влияния и основные сетевые механизмы, социальные медиа могут становиться эффективным инструментом не только информационных войн, а и составным элементом в локальных войнах и военных конфликтах. По данным специалистов и признаниями официальных участников событий, именно Twitter и Facebook сыграли в большинстве стран арабского мира основную роль в социальных выступлениях, названных еще «революциями», а по-другому – технологиями управляемого, как на это надеются авторы проектов «революций», а на самом деле – неуправляемого, хаоса. В этом контексте можно говорить о ряде манифестаций, которые проводились в странах Запада, и о волне революций в арабском мире.

Учитывая перечисленные и другие риски, связанные со спецификой функционирования социальных медиа, а также деятельность многочисленных международных организаций в сфере обеспечения информационной безопасности, актуальной остается необходимость ускоренного реагирования на развитие информационных процессов: формирование соответствующей правовой базы, которая бы регламентировала информационные обмены в социальных сетях; активизация присутствия госорганов и общественных организаций в этой сфере общения; налаживание эффективной обратной связи между ключевыми субъектами, что сбалансирует информационные массивы качественной, достоверной, общественно значимой информацией; создание государственных информационных структур для производства информации, которая способствовала бы формированию достоверных представлений у всех

пользователей социальных коммуникаций, в том числе и сетевых, об актуальных проблемах развития общества, государственного строительства; организация работы по прогнозированию новых реалий и ситуаций в информационном пространстве и разработка, в соответствии с этим прогнозированием, методик противодействия негативным явлениям в информационной сфере; выработка аргументации, направленной на нейтрализацию негативных информационных воздействий в сфере общественной безопасности.

Таким образом, с расширением спектра возможностей электронного правительства в сфере социальных медиа, что качественно влияет на социокоммуникационные процессы и развитие э-демократии в стране, возрастает и количество рисков, связанных с повышением доступа к информационным потокам и источникам их продуцирования. В то время как обмен информацией является ключевым компонентом электронного правительства и обязательным условием для продвижения приложений ИКТ, защита информации является мерой, направленной на борьбу со случаями утечки личных данных и кибертерроризмом. Независимо от того, насколько удобна и эффективна система э-правительства, если она не обеспечивает надежной защиты конфиденциальных данных, она будет сталкиваться с сопротивлением со стороны пользователей, доверие которых трудно восстановить.

Список использованных источников

1. *Вершинин М. С.* Политическая коммуникация в информационном обществе: перспективные направления исследований / М. С. Вершинин // Актуальные проблемы теории коммуникации : сб. науч. тр. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 98–107.
2. *Галаган Л. М.* Формування оптимальних моделей е-урядування та їх реалізація на основі методик бенчмаркінгу / Л. М. Галаган // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2014. – Вип. 39. – С. 289–297.
3. Интернет-портал «InternetUa» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://internetua.com/>. – Назва з екрана.
4. *Лопушинський І. П.* Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України [Електронний ресурс] / І. П. Лопушинський. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2011-2/doc/2/03.pdf>. – Назва з екрана.

5. *Митин Н. А.* Исследование сетевых свойств Живого Журнала [Электронный ресурс] / Н. А. Митин, А. В. Подлазов, Д. П. Щетинина. – Москва, 2013. – 16 с. – Режим доступа: <http://spkurdyumov.ru/uploads//2013/09/mitpod.pdf>. – Загл. с экрана.
6. *Невесенко Е. Д.* Роль виртуальных сетевых сообществ в развитии социальной инициативности молодежи [Электронный ресурс] / Е. Д. Невесенко // Теория и практика общественного развития. – 2012. – Вып. 12. – С. 106–109. – Режим доступа: http://teoria-practica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2012/12/D0%B0/nevosenko.pdf. – Загл. с экрана.
7. Социальные сети побеждают поисковиков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://chip.com.ua/854408.html>. – Загл. с экрана.
8. *Федосеева Н. Н.* Демократия в информационном обществе [Электронный ресурс] / Федосеева Н. Н. // Журн. рос. права. – 2007. – № 6. – Режим доступа: <http://spkurdyumov.ru/uploads//2013/08/smirnov.pdf> (11.04.14). – Загл. с экрана.
9. E-Partizipation. Elektronische Beteiligung von Bevölkerung und Wirtschaft am E-Government [Electronic resource] : Studie im Auftrag des Bundesministeriums des Innern. Ref. IT 1. – Bremen, 2008. — 196 p. – Mode of access: <http://www.ifib.de/publikationsdateien/ifib-zebralog-e-partizipation-lang.pdf>. – Title from the screen.
10. Social Media and Political Engagement [Electronic resource] / Rainie L., Smith A., Schlozman K. L., Brady H. E. & Verba S. – Washington, D. C. : Pew Research Internet Center's & American Life Project, 2012. – Mode of access: <http://pewinternet.org/Reports/2012/Political-engagement.aspx>. – Title from the screen.

Статья поступила 14.07.2106

Liudmila Galagan

E-GOVERNMENT IN THE MODERN SOCIAL MEDIA SYSTEMS: NEW POTENTIALITIES AND RISKS

The article deals with the potentialities of modern social media systems for enhancing management efficiency and the new basic areas of e-government implementation. Modern technical development of Internet communications allow us to use this medium not only to inform public, but also to provide feedback between civil society, government, and business. At the same time the author focuses on possible negative tendencies and risks in the field of information security caused by the high level of data openness and communication interactivity.

Keywords: social media, Internet, e-government, network communication, social networks, information security.