



**ЧУГУНОВ Андрей Владимирович** - кандидат политических наук, директор Центра технологий «электронного правительства», заведующий кафедрой управления государственными информационными системами Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики (СПб НИУ ИТМО)  
Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, В.О., Биржевая линия, 14  
e-mail: chugunov@egov-center.ru



**БЕРШАДСКАЯ Людмила Александровна** - аналитик Центра технологий «электронного правительства» Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики  
Адрес: 199034, г. Санкт-Петербург, В.О., Биржевая линия, 14  
e-mail: bershadskaya.lyudmila@gmail.com

## Развитие технологий электронного участия: сравнительный анализ порталов электронных петиций в России, США и Великобритании

### Введение

В мировой практике развитие механизмов электронного участия граждан в жизни государства, принятие политических решений - уже далеко не новая тема для исследований. В России портал электронных обращений граждан начал работать в 2013 году, поэтому только сейчас можно получить первый «слепок» того, как идет этот процесс в России. Ввиду отставания российских проектов на несколько лет от других стран особый интерес представляет сравнительный анализ российской и зарубежной практики.

Проведение сравнительных исследований приобретает особую актуальность в связи с тем, что в индикаторы реализации «Стратегии развития информационного общества в России» включены позиции, связанные с местом России в ведущих международных индексах электронного развития. При этом активное внедрение электронных услуг позволило России подняться до 27 места в Индексе развития «электронного правительства» 2012 года [1] и войти в перечень перспективных регионов мира [2].

Тематика, связанная с электронным участием граждан, приобрела в 2011-2012 гг. особую актуальность в связи со стартом нового направления межгосударственного сотрудничества в русле Open Government Partnership. В начале 2013 года в России эта тема стала предметом дискуссий как на государственном уровне, так и в научно-образовательном и экспертном сообществе. В настоящей статье представляются результаты сравнительных исследований, осуществленных Центром технологий «электронного правительства» НИУ ИТМО в рамках серии научных проектов.

Следует отметить, что в России перед тем, как было принято решение о старте проекта создания портала электронных петиций, была проведена серия экспертиз с целью изучения опыта других стран в этом вопросе. Сейчас, когда портал уже функционирует, особый исследовательский интерес представляет сравнение его работы с функционированием подобных порталов в зарубежных странах.

### 1. Текущее состояние исследований в области электронного участия

Анализ научной литературы выявил, с одной стороны, многообразие работ, посвященных концептуальным и теоретическим вопросам электронного участия, а с другой стороны, отсутствие сравнительных исследований, освещающих практику отдельных стран.

Следует выделить ряд научных работ, обобщающих и систематизирующих исследования в этой области. В своем исследовании И. Суша и А. Гронлунд выделили доминирующие теории, которые используются при исследовании электронного участия: политические теории и медиаисследования [3]. Как подчеркивают авторы, одной из ключевых проблем в исследованиях на современном этапе является существующий разрыв между этими двумя тематическими областями. Все изучаемые явления, по их мнению, сведе-

ны к анализу трех основных категорий: стейкхолдеры, среда, приложения.

Р. Медаглия, проведя анализ публикаций по теме электронного участия, вписывает их принадлежность в единую схему, состоящую из следующих категорий: мероприятия, акторы, эффекты, контекстуальные факторы, системы оценки [4].

С. Алатур и его коллеги выделили несколько форм (каналов) электронного участия, которые могут стать предметом исследований [5]:

- развитие ИКТ для сплочения граждан, образования онлайн-сообществ;
- использование ИКТ для коллективных бесед и обсуждений;
- использование ИКТ для привлечения сторонников и избирателей;
- социальные сети для голосования и опросов;
- экономические форумы, электронный бизнес;
- платформы обмена знаниями;
- сети как системы мониторинга.

Вместе с тем в научной литературе практически отсутствуют работы, представляющие исследования, посвященные сравнительному анализу развития инициатив электронного участия в разных странах. В основном исследователи изучают отдельные проекты.

Направленность исследований в отдельных странах включает как оценку использования социальных сетей для поднятия гражданской активности, функционала порталов государственных услуг и петиций, решения проблемы цифрового неравенства и предоставления доступа граждан к механизмам электронного участия.

К примеру, М. Лаанпере и его коллеги изучали формы электронного участия в Эстонии [6]. В своей работе они анализируют использование Social Media для социального включения иммигрантов в Эстонии, создание ресурса на основе построения сценариев. О. Федотова и коллеги изучали востребованность платформы для электронного участия граждан в Португалии [7].

В этой связи можно отметить пилотный проект «Hub Websites for Youth Participation» в Эстонии, Германии, Ирландии и Великобритании [8]. Исследования показывают, что, несмотря на важность личного, лицом к лицу, общения граждан при дискуссиях, обсуждениях законопроектов и принятия решений [9], инструменты онлайн-участия способны оказывать весьма серьезное влияние на демократические процессы в обществе. В частности, В. Лысенко и К. Де-соуза [10], изучая потенциал использования социальных медиа в Молдове, пришли к выводу о том, что с помощью использования ИКТ можно не только обеспечить участие граждан в политической жизни страны, но и осуществить Интернет-революцию без участия организаций и групп, не представленных на политической арене.

Наряду с порталами электронных петиций имеются и различные проекты по созданию платформ для коммуникации граждан и представителей органов власти. Среди таких проектов можно отметить проект The Citizen Space, инициированный Правительством Вели-

кобритании. Кейс этого проекта представлен в сообщении eGovPolinet [11].

Представляет интерес интерпретация показателей индекса электронного участия в недемократических странах [12]. Проблему цифрового неравенства, наряду с необходимостью обеспечения конфиденциальности информации и отсутствием законодательного закрепления работы порталов, также подчеркивает И. Муонг и его коллеги [13], проводившие сравнительный анализ использования социальных медиа для коммуникаций между гражданами и властью в США и Корее.

Удовлетворенность пользователей функционалом государственных порталов также является уже традиционным предметом анализа. В частности, коллектив исследователей из Иордании определил пять факторов, влияющих на уровень удовлетворенности пользователей: политика конфиденциальности, доверие, доступность, осведомленность о портале, качество предоставления услуг [14]. По результатам этого исследования было обозначено, что качество электронных сервисов является наиболее сильным фактором, влияющим на оценку гражданами порталов, а уровень доверия - наиболее слабым.

В Республике Корея был разработан механизм интеллектуального анализа данных для составления прогнозов в трендах появления электронных петиций на корейском портале e-People [15]. Эти методы позволяют снизить трудоемкость рассмотрения петиций экспертными группами и способствуют повышению эффективности функционирования процедур, обеспечивающих электронное участие.

Проведенный обзор научных исследований позволяет резюмировать, что развитие механизмов электронного участия - это глобальная тенденция [16]. При этом для каждой страны существует своя история и динамика появления таких инструментов, во многом обусловленная социальной, институциональной и технологической готовностью всех участников процесса взаимодействия.

По нашему мнению, проведение сравнительных исследований в сфере развития и использования инструментов электронного участия в разных странах позволит привнести новое гносеологическое знание, а также выработать практические рекомендации по реализации инструментов электронного участия для других стран и регионов.

## 2. Методология исследования и критерии оценки

Общая методология проведения исследования определяется принципами системного подхода. В рамках этого подхода портал электронного участия граждан рассматривается как единая система взаимосвязанных характеристик. Задача сравнительного анализа состояла в том, чтобы выявить роль и место структурообразующих элементов при развитии механизмов электронного участия в разных странах.

В настоящем исследовании в качестве объекта анализа выбраны три портала электронных петиций:

- Портал электронных петиций Великобритании (<http://epetitions.direct.gov.uk/>);
- Портал электронных петиций в США (<http://petitions.whitehouse.gov/>);
- Российская общественная инициатива (<http://www.roi.ru>).

Портал электронных петиций Великобритании появился в 2011 году. Координирует работу портала Парламент Великобритании, в частности, Backbench Business Committee.

В США аналогичный портал начал свою работу в 2011 году. Курирует работу портала и рассмотрение петиций Президент США и Белый дом.

В России портал «Российская общественная инициатива» был открыт в апреле 2013 года. Оператором портала является некоммерческая организация «Фонд информационной демократии».

Для проведения анализа была разработана система критериев сравнения. Поскольку в качестве объекта анализа были выбраны порталы электронных петиций, в качестве направлений оценки были выделены различные контекстуальные аспекты, коррелирующие с классификацией Р. Медаглия [4], а именно:

- организационное развитие;
- технологические параметры портала;
- нормативно-правовое обеспечение, учет процедуры рассмотрения;
- открытость процедур для граждан, возможности обратной связи.

Представленная в **таблице 1** схема оценки порталов электронных петиций - это набор индикаторов, разработанный авторами в рамках настоящего исследования. Помимо выделенных критериев особенно актуален анализ контента представленных на сайте петиций. Для проведения этого анализа авторам потребовалось применение качественных методов анализа содержания.

### 3. Основные результаты сравнительного исследования

Результаты анализа порталов электронных обращений в США, Великобритании и России позволили выделить сходства и различия в процедурах подачи и рассмотрения петиций, охвате ветвей власти, технологических параметрах работы порталов, степени открытости и простоты для обычных граждан.

В трех выбранных странах по-разному решается вопрос охвата ветвей власти. В частности, портал США имеет четкую привязку к деятельности Правительства - органа исполнительной власти. В Великобритании в процесс рассмотрения петиций вовлечена законодательная ветвь власти, представленная Палатой общин. В России предпринята попытка объединить сферы ответственности законодательной и исполнительной власти, именно поэтому в состав экспертной группы вошли представители и той, и другой ветвей.

И в Великобритании, и в США явно декларируется направленность на совершенствование работы федеральных органов власти и текущего законодательства. Российский портал отличает наличие деления на

Таблица 1

Критерии оценки порталов электронных петиций

Код	Индикаторы
<b>А. Организационное развитие</b>	
A1	наличие полномочий исполнительных органов власти
A2	наличие полномочий законодательных органов власти
A3	наличие полномочий судебных органов власти
A4	предварительное обозначение ответственного ведомства
<b>В. Технологические параметры</b>	
B1	процедура предварительной модерации петиций
B2	процедура постмодерации
B3	использование электронной подписи при регистрации
B4	длительность сбора подписей
<b>С. Нормативно-правовое обеспечение, процедуры</b>	
C1	наличие регламента работы с обращениями
C2	существование в качестве единственного/дополнительного механизма подачи петиций
C3	охват федерального уровня
C4	выделение регионального и муниципального уровня
<b>Д. Открытость для граждан, обратная связь</b>	
D1	открытое опубликование
D2	анонимность
D3	наличие обратной связи
D4	простота подачи петиции

федеральные, региональные и муниципальные инициативы. Таким образом, гражданин может голосовать за инициативу в своем регионе или муниципалитете, а спектр возможных инициатив получается максимально расширенным.

Процедуры рассмотрения электронных петиций имеют схожие механизмы в Великобритании и России: в обеих странах необходимо набрать 100 тыс. подписей за петицию в течение одного года, для того чтобы она могла быть передана на рассмотрение в экспертную группу и на второй этап обсуждения.

В США условия рассмотрения петиции более жестко регламентированы сроками. Во-первых, чтобы петиция была опубликована в открытом для всех доступе, ее автор должен предварительно собрать 150 подписей за 30 дней, а затем за петицию должны проголосовать 100 тыс. человек в течение всего лишь 30 дней.

Процедура рассмотрения британских петиций заключается в следующем: как только петиция набирает искомое число голосов, она передается на рассмотрение в нижнюю палату Парламента - Палату общин. Рассмотрением петиции занимается специальный комитет, который определяет повестку еженедельных дебатов в Парламенте. При этом изначально в петиции обязательно должен быть указан ответственный за решение этой проблемы департамент, министерство. Результат обсуждения петиции открыто публикуется на портале.

В США, как только петиция набирает необходимое число голосов, она передается на рассмотрение в Правительство - Белый дом. При этом граждане мо-

гут продолжать ставить подписи под петицией, пока она находится на рассмотрении. Когда Правительство США принимает решение по петиции, каждый гражданин, подписавший ее, получает информацию о результате рассмотрения на электронную почту.

В России разработан следующий механизм работы с обращениями: как только петиция набирает 100 тыс. голосов, она передается на рассмотрение в правительственную рабочую группу, состоящую из 34 человек. Эту группу возглавляет министр по вопросам «открытого правительства». В состав экспертной группы входят представители исполнительной и законодательной власти, бизнес-сообщества, некоммерческих организаций, научных институтов и фондов.

Следует отметить, что технологические аспекты функционирования изучаемых порталов во многом схожи. Отсутствующая в явном виде процедура премодерации на портале США содержит на самом деле сходный механизм: инициатива публикуется на сайте только после сбора 150 подписей по прямой ссылке, автоматически предоставленной автору для самостоятельной организации их сбора в течение 30 дней. Кроме того, сотрудники портала периодически проверяют обращения на предмет соответствия правилам (тематика, отсутствие оскорблений, согласование со статьями Конституции).

Достоверность предоставляемой на американском портале информации обеспечивается техническими мерами, в частности, используются система предотвращения множественных автоматических регистраций и отправления сообщений программами-роботами, проверка IP, регистрация e-mail. Создатели портала считают, что на данном этапе не следует слишком ужесточать контроль авторизации, т.к. портал петиций - это только инструмент для инициирования рассмотрения обращений, который более практичен в сравнении с рассмотрением бумажных документов.

Проголосовать за петицию в Великобритании могут только граждане и жители страны, при регистрации необходимо указать адрес проживания в Великобритании и электронную почту. Для того чтобы отдать свой голос на российском портале РОИ, необходимо пройти регистрацию на портале государственных и муниципальных услуг. Эта процедура более трудоемка, поскольку требует предварительной регистрации и авторизации. Если гражданин до этого не был зарегистрирован на едином портале, то для получения кода авторизации ему понадобится или лично явиться в центр выдачи, или ждать письма по обычной почте.

Однако этот более длительный механизм регистрации следует признать оправданным, поскольку, например, в Великобритании уже были прецеденты злоупотреблений процедурой простой регистрации. В практике работы британского портала получается, что один человек, используя каждый раз новый электронный адрес, может подписаться сколько угодно раз. Именно так в 2007 году (при функционировании первой версии портала петиций) были «накручены» тысячи подписей против строительства мечети в Лондоне.

На всех анализируемых порталах петиции граждан находятся в открытом публичном доступе. В Великобритании и России все инициативы публикуются сразу после прохождения процедуры предварительной модерации. В США петиция становится открытой только после того, как наберет 150 подписей, которые будут собраны ее автором.

На портале в Великобритании публикуется имя заявителя петиции. На американском портале соблюден принцип частичной анонимности: для каждой петиции публикуется список, включающий автора и подписавшихся, однако их имена и фамилии заменены инициалами. Кроме этого, пользователям портала видна информация о городе и штате проживания граждан, подписавших петицию.

Российский портал демонстрирует наибольшую степень анонимности: ни имя заявителя, ни информация о голосовавших за предложение не публикуется на портале.

Обобщенные результаты сравнительного анализа индикаторов по всем направлениям представлены в **таблице 2**.

**Таблица 2**  
*Сравнение порталов электронных петиций*

Индикаторы	UK	USA	RU
<b>А. Организационное развитие</b>			
A1. Полномочия исполн. органов власти	-	+	-
A2. Полномочия законодат. органов власти	+	-	+
A3. Полномочия суд. органов власти	-	-	-
A4. Предварительное обозначение ответственного ведомства	+	-	-
<b>В. Технологические параметры</b>			
V1. Предварительная модерация	+	+	+
V2. Постмодерация	+	+	+
V3. Электронная подпись	-	-	+
V4. Длительность сбора подписей	1 год	30 дней	1 год
<b>С. Нормативно-правовое обеспечение</b>			
C1. Наличие на портале регламента работы с обращениями	+	+	+
C2. Является единственным механизмом	-	-	-
C3. Охват федерального уровня	+	+	+
C4. Выделение регионального/муниципального уровня	-	-	+
<b>Д. Открытость процедур для граждан</b>			
D1. Открытое опубликование	+	+/-	+
D2. Анонимность	-	+/-	+
D3. Наличие обратной связи	+	+	+
D4. Простота подачи петиции	+	+	+

Предложенная авторами схема прошла апробацию и может быть использована для анализа порталов в других странах, предоставляющих информацию на национальных языках.

#### 4. Востребованность порталов петиций среди граждан

За время своей работы порталы петиций показали определенный уровень востребованности среди граждан. При этом наиболее молодой среди изучаемых порталов (российский) за 2,5 месяца своего существования уже имеет инициативы, собравшие 2/3 необходимого числа голосов для перехода на дальнейшее обсуждение.

При этом очень показательна тематика обсуждений, позволяющая следить за уровнем общественных настроений.

Топ 5 наиболее популярных инициатив, представленных на российском портале (на июнь 2013 г.), выглядит следующим образом:

- Запрет чиновникам приобретать автомобили стоимостью более 1,5 млн руб. (около 75 тыс. голосов).
- Возвращение минимально допустимого уровня содержания алкоголя в крови водителя (около 60 тыс. голосов).
- Расширение возможностей самообороны при нападении на жилище (27 тыс. голосов).
- Внесение изменений в работу Почты России (около 25 тыс. голосов).
- Отмена регистрации по месту жительства (18 тыс. голосов).

В США, напротив, население в большей степени обеспокоено вопросами религиозной принадлежности, депортации, развития демократических свобод. В России инициативы, касающиеся изменений в избирательном законодательстве, на данный момент собирают не более 750 голосов, а пятерку наиболее популярных американских петиций образуют следующие поданные инициативы:

- Признание баптистской церкви, относящейся к группе ненависти (360 тыс. голосов).
- Поддержка демократического режима и честных выборов в Малайзии (273 тыс. голосов).
- Поимка и депортация Джасмин Сана (148 тыс. голосов).
- Предоставление убежища семье немецких иммигрантов Ромейке, обучающихся детей на дому (125 тыс. голосов).
- Развитие системы обучения для военных и образовательных грантов для военных (121 тыс. голосов).

Среди инициатив в Великобритании - проблемы природоохраны, миграции, здравоохранения:

- Требования организовать вакцинацию животных вместо отстрела (248 тыс. голосов).
- Остановка массовой иммиграции из Болгарии и Румынии (148 тыс. голосов).
- Сохранение детской кардиохирургической больницы в Гленфилд Лестер (109 тыс. голосов).
- Сохранение доступа граждан к системе правосудия, права на предоставление адвоката (84 тыс. голосов).
- Поддержка велоспорта (66 тыс. голосов).

Безусловно, эта информация позволяет делать вы-

воды об обеспокоенности граждан той или иной проблематикой, потребностях в улучшении законодательства в разных сферах. Вместе с тем, судя по опыту двухлетнего функционирования порталов в США и Великобритании, далеко не все инициативы, собравшие необходимое количество голосов, выносятся в качестве законопроекта на голосование. Среди примеров того, как законодатели прислушались к призывам граждан, - отказ от введения платы на автодорогах в Великобритании после сбора 1,8 млн подписей, а также начало рассмотрения возможности ввести запрет или ограничение продажи оружия в США.

#### Выводы

Сравнительное исследование, представленное в настоящей статье, позволило выделить определенные преимущества в каждом из порталов. Для портала электронных петиций Великобритании этими преимуществами являются: простота регистрации, открытое опубликование петиций, а также четкая привязанность к органу власти, рассматриваемому петиции. Среди преимуществ портала США следует отметить его гораздо большую практичность по сравнению с процедурой подачи неэлектронных петиций в стране, а также продолжение сбора подписей после передачи в орган власти. Интерфейс и принципы работы российского портала являются очень схожими с британской моделью. К преимуществам российского портала относится четкое разделение и представленность инициатив как федерального, так и регионального и муниципального уровней. Кроме этого, в России портал направлен на сбор инициатив, относящихся к компетенциям как законодательной, так и исполнительной власти.

Проведенный сравнительный анализ позволил выделить тренды преимущественно в ситуации с предложением порталов и реализованных на них функций. Дискуссионным остается вопрос о связи данных порталов с проведением реальной политики, влиянии принятых к рассмотрению инициатив на внутреннее развитие стран. К сожалению, не достаточно представленными являются данные о реакции общественного мнения в каждой стране о возможностях таких порталов, уровне доверия к ним, уверенности граждан в том, что их мнение будет услышано.

Кроме того, отдельное направление для изучения может представлять кейс-стади реальных продвижений инициатив граждан до законопроектов, принятия законов и последующих социальных изменений. Перспективным также является использование инструментов анализа процессов социодинамики [17], позволяющее проводить оценку взаимодействий в социальных сетях, обсуждений между пользователями конкретных инициатив [18].

Еще одной дискуссионной темой в этом русле является появление нового вида информационного неравенства. Многие эксперты высказывают сожаления, что обозначение государственного приоритета в подаче петиций именно в электронном ви-

де ограничивает права граждан, не имеющих доступ к Интернет-технологиям [19]. Эти вопросы должны стать предметом последующих исследований. Также перспективным является расширение охвата исследования порталов электронных петиций в других странах, в том числе публикующих всю информацию на национальном языке страны. Обмен опытом между исследователями из разных стран будет способствовать определению оптимального набора функций порталов для удобства граждан.

Работа выполнена в НИУ ИТМО при поддержке ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России на 2009-2013 годы» по теме: «Исследование востребованности услуг "электронного правительства" среди населения методами веб-ориентированных автоматизированных программных средств» и проекта РГНФ «Электронное взаимодействие между обществом и властью: исследование процессов социодинамики и институционализации» (№ 13-03-00603).

**Литература:**

1. United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People. DESA. [Электронный ресурс]. - URL: [http://www2.unpan.org/egovkb/global\\_reports/12report.htm](http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm).

2. Бершадская Л.А., Чугунов А.В. Опыт и методы исследования и развития технологической базы «электронного правительства» в России // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2013. - №1. - С.123-144.

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

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

5. Alathur S., Vigneswara Parasran, Gupta M.P. Citizen empowerment and participation in e-democracy: Indian context // Proceedings of the 5<sup>th</sup> international conference on theory and practice of electronic governance. ICEGOV 2011. - P. 11-19.

6. Laanpere M., Tammsaar K., Sousa S. A case study on using social media for e-Participation: design of initiative mapper web site // Proceedings of the 5<sup>th</sup> international conference on theory and practice of electronic governance. ICEGOV 2011. - P. 289-292.

7. Fedotova O., Teixeira L., Alvelos H. E-Participation in Portugal: evaluation of governmental electronic platform // Procedia Technology. - 2012. - № 5. - P. 152-161.

8. Pruulmann-Vengerfeldt P., Taylor-Smith E., Kimpeler S. Youth participation through distributed discussion // Proceedings of the 5<sup>th</sup> international conference on theory and practice of electronic governance. ICEGOV 2011. - P. 293-296.

9. Gastil J. Is face-to-face citizen deliberation a luxury or a necessity? // Political communication. - 2000. - № 17. - P. 257-361.

10. Lysenko V., Desouza K. Moldova's Internet revolution: Analyzing the role of technologies in various phases of the confrontation // Technological forecasting and social change. - 2012. - № 79. - P. 341-361.

11. eGovPoliNet. [Электронный ресурс]. - URL: [http://195.251.218.39/crossover\\_platform/Details.aspx?EntityId=440](http://195.251.218.39/crossover_platform/Details.aspx?EntityId=440).

12. Astrom J., Karlsson M., Linde J., Piranejad A. Understanding the rise of e-participation in no-democracies: domestic and international factors // Government Information Quarterly. - 2012. - № 29. - P. 142-150.

13. Myongh Y., Oh S.D., Kim S. Comparison of social media use for the U.S. and Korean governments // Government Information Quarterly. - 2013. - № 20. - P. 310-317.

14. Alawneh A., Al-Refai H., Khaldoun K. Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan // Government Information Quarterly. - 2013. № 30. - P. 277-288.

15. Suh J., Park C., Jeon S. Applying text and data mining techniques to forecasting the trend of petitions filed to e-People // Expert Systems with applications. - 2010. - № 37. - P. 7255-7268.

16. Dahlgren. P. Civic participation and practices: Beyond 'deliberative democracy' // In researching media, democracy and participation: The intellectual work of the European Media and Communication Doctoral Summer School, N. Cerpentier et al Eds. - Tartu: Tartu University Press. 2006. - 311 pp.

17. Бершадская Л.А., Биккулов А.С., Болгова Е.В., Чугунов А.В., Якушев А.В. Социальные сети и социометрические исследования: теоретические основания и практика использования автоматизированного инструментария изучения виртуальных сообществ // Информационные ресурсы России. - 2012. - № 4. - С. 19-24.

18. Бершадская Л.А., Сергеева Л.С., Чугунов А.В. Востребованность услуг «электронного правительства»: возможности и потенциал исследования мнений пользователей социальных сетей // Современные проблемы науки и образования. - 2012. - № 6; [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.science-education.ru/106-8071>.

19. Polat R.K. Digital exclusion in Turkey: A policy perspective // Government Information Quarterly. - 2012. - № 29. - P. 589-596.