

Востребованность услуг электронного правительства: анализ дискуссий в социальных сетях*

Л.А. Бершадская, А.В. Чугунов

Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет
информационных технологий, механики и оптики
bershadskaya.lyudmila@gmail.com, chugunov@egov-center.ru

Аннотация

В статье представлены результаты мониторинга обсуждаемости в социальных сетях тематик, связанных с развитием электронного правительства и электронных услуг. В качестве инструмента для анализа был использован сервис мониторинга социальных медиа IQBuzz. В статье приводится сопоставление обсуждений тематики электронного правительства, имеющей ретроспективу, а также тематики обсуждения портала «Российская общественная инициатива», функционирующего с апреля 2013 года.

Введение

Элементы электронного правительства и оказание государственных услуг в электронном виде, претендуя на роль общеобязательных форм взаимодействия государства и общества, постепенно институционализируются в современном обществе. В исследовательской практике имеется множество примеров анализа развития различных аспектов электронного правительства [2]. Вместе с тем, большинство исследований ориентированы на анализ сайтов (веб-мониторинг), сбор статистических показателей и т.д. При этом такой важный аспект, как восприятие населением новых сервисов и услуг, остается не до конца изученным.

Понимая актуальность данной исследовательской тематики, Центр технологий электронного правительства НИУ ИТМО в июне-августе 2013 года провел специализированное исследование. Целью работы является выявление динамики обсуждения проблематики электронного правительства среди пользователей социальных сетей.

В настоящей статье приведены результаты данного исследования, позволяющие судить о характере востребованности новых сервисов у населения, оценке пользователями новых государственных услуг, а также об охвате аудитории по изучаемой тематике.

1. Методология исследования

Методология исследования опирается на сетевой подход и применение методов анализа социальных сетей, заложенных Д. Барнсом, Дж. Морено, А. Радклифф-Брауном, П. Лазарсфелдом, М. Грановиттером и др., а также на современные подходы к изучению социальных сетей, сформировавшиеся под влиянием длительного развития социологии, социальной информатики, теории множеств, статистики, математической лингвистики и др [1].

На современном этапе бурного развития социальных сетей и других социальных медиа, исследователи обращаются к ним как к источнику получения информации об оценке деятельности правительства, и востребованности услуг электронного правительства, в частности. П. Собковиц, М. Кашевски и Г. Бучард [9] использовали метод автоматизированного контент-анализа социальных медиа для того, чтобы идентифицировать новые тенденции в обществе, взгляды, склонности, настроения, отношения и ожидания заинтересованных групп или общества в целом. В результате, была представлена модель формирования общественного мнения с помощью социальных медиа. А. Мейер, С. Гримеликхьюсн и Г. Брандсма [7] исследовали интернет-сообщества и социальные сети эмигрантов, переселившихся в Нидерланды, которым необходима помощь в получении государственных услуг: получение вида на жительство, поиск места в образовательные учреждения, получение освобождения от налогов и т.д. В ходе исследования было подтверждено потенциальное влияние обсуждений в Интернете на ход реальных социальных процессов.

Л. Рэнни, А. Смит, К. Шлозман, Х. Брэди, С. Верба [8] в США провели исследование влияния коммуникации в социальных медиа на политическую активность граждан. А. Кавана, Э. Фокс, С. Шитц [5] и их коллеги изучали различные социальные медиа и онлайн-сервисы, такие как, Twitter, Facebook, Flickr, YouTube, с целью выявления проблем граждан в режиме реального времени и реагирования на вопросы, касающиеся общественной безопасности. Д. Линдерс [6] в своих исследованиях также обращается к социальным медиа, оценивая роль гражданина как партнера и производителя, а не просто как пассивного потребителя информации о

государственных услугах. С. Хонг и Д. Надлер [4] исследовали технологии применения социальных медиа кандидатами в президенты. В частности авторы изучали число упоминаний того или иного кандидата в микроблоге Twitter. Результаты проведенного исследования показали, что с появлением социальных медиа увеличивается количество каналов для транслирования информации аудитории. Выяснилось, что высокий уровень активности кандидатов в социальных медиа, в результате, оказывает минимальное воздействие на уровень внимания общественности в онлайн среде.

Социальные сети и блогосфера, являясь на сегодняшний день популярным и активным полем массовой коммуникации, могут быть предметом исследования и источником данных, в том числе о востребованности услуг электронного правительства..

Уже сегодня существует более 30 автоматизированных инструментов поиска и обработки информации из социальных сетей [1]. Некоторые из них позволяют выполнять определенные аналитические процедуры (веб-центр Социодинамика [3], Semanticforce, BrandSpotter, Wobot, IQ Buzz, Topsy и другие), другие способны обеспечивать функции поиска по ключевым словам в социальных сетях (Mrsapo, Tweet Veep, Kurrently, Checkusernames и др.). Отдельные инструменты предоставляют возможность оценки тональности текстовых сообщений, в которых упоминаются ключевые слова (IQ BUZZ, Buzz Look, Twitalyzer, Socialmention, Buzz Metrics и др.).

Инструментом для проведения исследования востребованности услуг электронного правительства в России авторами был выбран сервис IQBuzz (<http://iqbuzz.ru/>). Данный коммерческий продукт является сервисом для мониторинга социальных сетей. IQBuzz осуществляет мониторинг большого количества источников и площадок, таких как LiveInternet, LiveJournal, Facebook, Twitter, ВКонтакте, Яндекс.Блоги, сервисов видеохостинга RuTube и YouTube, различных новостных, развлекательных, специализированных, тематических и региональных порталов.

В ходе анализа был осуществлен подбор ключевых слов по набору тематик, связанных со сферой электронного правительства и электронных услуг. В результате на первом этапе был составлен перечень из 8 рубрик, охватывающий 35 тематик ключевых запросов. На основе ручного анализа собранных постов и документов, авторами исследования было исключено 2 рубрики с нерелевантными по содержанию документами, но добавлено 3 рубрики с дополнительными ключевыми запросами.

В результате анализ масштабов обсуждений услуг электронного правительства проводился по следующим направлениям (темам):

- электронное правительство в целом;
- обслуживание через интернет;
- многофункциональный центр;
- госуслуги;
- официальные блоги и сайты руководителей, губернаторов и т.д.;

- сайты государственных структур;
- Российская общественная инициатива;
- Универсальная электронная карта;
- электронная подпись.

В данной статье анализируются результаты исследования двух выбранных рубрик «Электронное правительство» и «Российская общественная инициатива». Выбор этих рубрик был обусловлен задачей сравнения как долговременных тем (электронное правительство как таковое), так и новых, возникающих проектов в этой сфере (портал «Российская общественная инициатива»).

2. Обсуждения тематики «Электронное правительство»

По тематике «Электронное правительство» было найдено 56 257 документов.

За последние пять лет были отмечены следующие информационные всплески:

- высказывание Д.А. Медведева о том, что «электронное правительство в России – химера» (март 2010 г.);
- системный проект развития электронного правительства, Ростелеком, планы развития электронного правительства (ноябрь 2010 г.);
- работа с порталом государственных услуг (ноябрь 2011 г.);
- вопрос идентификации на портале государственных услуг (март 2012 г.);
- обсуждение концепции электронного правительства, за и против, обращение к зарубежному опыту (май 2012 г.);
- развитие масштабов электронного правительства (сентябрь 2012 г.).

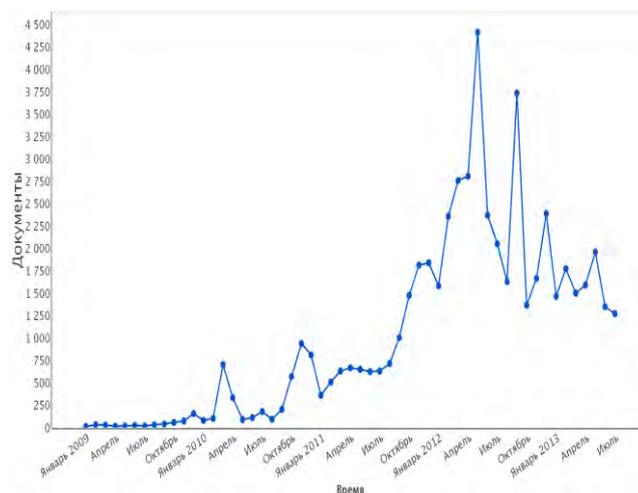


Рис. 1. Динамика информационных всплесков по тематике «Электронное правительство», 1.01.2009 - 26.07.2013(сервис IQBuzz)

По данным, полученным с использованием сервиса IQ Buzz, среди сообщений в тематике электронного правительства преобладают документы с нейтральным оттенком информации. Документы, имеющие позитивные окрас, касаются положитель-

ного опыта авторов в использовании портала госуслуг и получения конкретных услуг. Сообщения с негативным оттенком посвящены коррупционности, неэффективности работы электронного правительства.

Среди всех имеющихся источников, больше всего информационных сообщений приходится на микроблоги, посты в блогах и записи в социальных сетях. В русскоязычном сегменте Интернета пользователи больше всего обсуждают исследуемую проблематику в самых популярных социальных сетях: Твиттер (38%), ВКонтакте (18%), Живой Журнал (13%). Кроме того, довольно большое количество документов с комментариями к ним приходится на долю новостных ресурсов, официальных аккаунтов государственных структур в социальных медиа и других популярных ресурсах.

За последний год аудитория обсуждения тем, связанных с электронным правительством и электронными государственными услугами охватила 18,5 млн человек (табл. 1). Охват большей части этой аудитории был обеспечен активностью как официальных блогов органов власти и новостных порталов, так и публикацией отдельных сообщений независимыми блогерами. В табл.1 в столбце «Аудитория» указано суммарное число подписчиков авторов, в чьих новостных лентах появлялось данное сообщение.

Таблица 1. ТОП авторов, написавших об электронном правительстве за 2012-2013 гг. (Твиттер)

Имя (ник) Twitter	Аудитория	Документов
Президент России (KermlinRussia)	568539	1
Alexey Navalny (navalny)	381003	1
Интересные Новости (advlinks)	325778	1
РИА Новости (rianru)	324893	2
Актуальные Новости (iinevsru)	299023	1
НТВ (ntvru)	291871	1
ИГОРЬ SI+ (Rubashkin_2)	273680	1
Игорь Лотов (Lotov_2)	230028	1
Российская газета (rgrus)	163268	2
Эхо Москвы (EchoMskRu)	162635	1
Интерфакс (interfax_news)	119900	1
Марго Ширева (lariwnow)	117587	1
Виталий Тищенко	116502	2
Феофан Бурков (giyvudp)	111579	5
Plushev (plushev)	106064	2
Gattarov Ruslan (Gattarov)	102388	1

Наибольший интерес к исследуемой тематике проявляют граждане возрастной категории 26-35 лет, а также 36-45 лет. Исследуемая проблематика не находит практически никаких откликов в группе пожилых людей, что также связано с недостаточ-

- глава ФИД ответил на обвинения в накрутке голосов против инициативы А. Навального (29-30 мая);

ным уровнем использования этой возрастной группой интернет-технологий.

На основании проведенного анализа были выделены информационные поводы, т.е. всплески обсуждений по темам мониторинга, за последний год. Инфоповоды выделены на основе автоматического анализа, документы объединялись на основе их схожести. За последний год чаще и активнее всего обсуждалась тема, связанная с коррупционными скандалами в Сколково как ИТ-граде. Кроме этого, всплеск обсуждений коснулся открытия в Новосибирске стеклянного офиса-куба электронного правительства (196 документов).

Анализ широкого спектра инфоповодов позволил сделать вывод: общественность активно обсуждает либо официальные новости, связанные с развитием электронного правительства (новые законы, новые услуги, конкурсы ИТ-проектов и т.д.), либо оппозиционные и протестные посты, связанные с противостоянием внедрения УЭК как незаконного или антирелигиозного инструмента идентификации граждан, с развалом Конституции Российской Федерации, а также с фильмом «Мир электронного рабства».

3. Обсуждаемость тематики «Российская общественная инициатива»

Начавший свою работу в апреле 2013 года портал «Российская общественная инициатива» (РОИ) стал предметом обсуждений в среде интернет-пользователей с самого начала 2013 г. Всего по заданной теме было найдено 19270 документов (табл. 2).

Таблица 2. ТОП авторов, написавших о РОИ, 01.01.2013- 01.08.2013 (Твиттер)

Имя (ник) Twitter	Аудитория	Документов
Alexey Navalny (navalny)	380061	26
Интересные Новости (advlinks)	344341	2
РИА Новости (rianru)	325482	1
Актуальные Новости (iinevsru)	315284	2
Совет по модернизации (i_Russia)	242955	1
Телеканал ДОЖДЬ (tvrain)	236054	1
Alexey Venediktov (aavst)	164643	4
Эхо Москвы (EchoMskRu)	162447	1
GROSSMAN (yaojo)	113053	1
Plushev (plushev)	106736	7
Итого	2391056	46

Информационные всплески в обсуждении РОИ были связанными со следующими событиями 2013 г.:

- исполнителем РОИ стал Фонд информационной демократии (5-6 марта 2013 г.);
- Д. Медведев дал поручения по portalу РОИ (16-17 марта);
- голосование на portalе РОИ (12-13 апреля);
- обсуждения «100 тыс. голосов собрано, что будет дальше» (5-6 июля);

- обсуждение инициативы отменить закон о произвольной блокировке интернет-ресурсов №187-ФЗ (10-11 июля).

Наибольшее количество сообщений опубликовано ВКонтакте (48%), в Твиттере (22%) и на ресурсе ХабрХабр (8%).

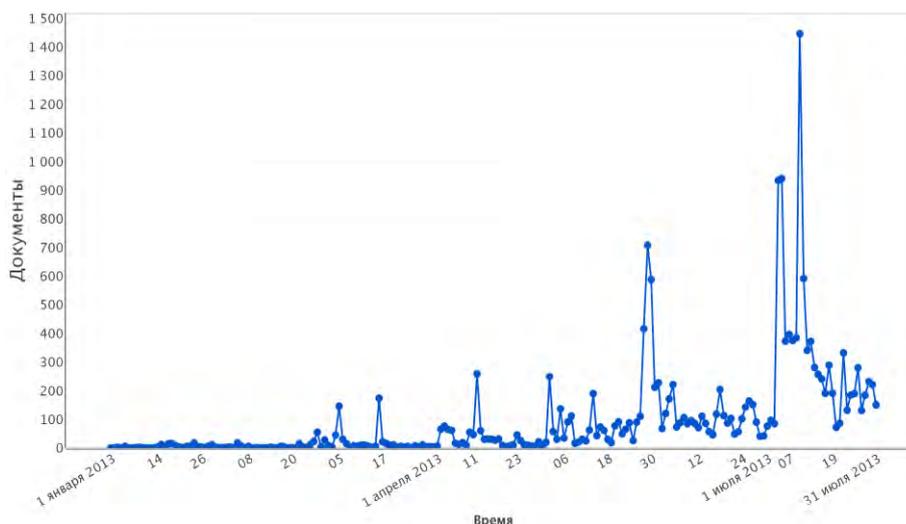


Рис. 2. Динамика информационных всплесков по теме «Российская общественная инициатива», 1 января – 31 июля 2013 г. (получено с использованием сервиса мониторинга социальных медиа IQBuzz)

Преимущественно это сообщения со ссылкой на конкретные инициативы с предложением проголосовать за них.

Посты А. Навального как о собственной инициативе, так и о работе РОИ вообще охватили обсуждением 380 тыс. человек. Также большой сегмент аудитории ознакомился с сообщениями на ресурсах Интересные новости, РИА Новости, Актуальные новости. Новостные сообщения касались накрутки голосов на портале РОИ, а также желания общественности выступить против принятия антипиратского закона. Среди граждан разных возрастных категорий портал РОИ вызывает больший интерес у людей 16-35 лет.

За период работы портала несколько сюжетов вызвали целые волны обсуждений. Более популярные из них: старт работы портала РОИ, инициатива А. Навального, накрутка голосов на портале РОИ.

В результате анализа можно заключить, что общественность начала активно интересоваться порталом РОИ с самого начала его работы и продолжает вести обсуждения по конкретным инициативам, размещенным на портале, каждый день.

Выводы

По результатам проведенного анализа всех рубрик были сделаны следующие выводы относительно обсуждений тематики услуг электронного правительства в интернет-среде.

1. Интернет-общественность следит за проектами в сфере электронного правительства, однако общая тематика обсуждений затрагивает не только востребованность электронных услуг, но и другие немаловажные темы (табл. 3).

2. Общественность активно обсуждает официальные новостные сюжеты и оппозиционные посты. Однако данные обсуждения, как правило, не являются длительным процессом. Кроме того, общественность не только обсуждает вопросы, связанные с электронным правительством, но уже и сочиняет анекдоты по этому поводу. При этом аудитория этих юмористических сюжетов достигает 900 тыс. человек.

Таблица 3. Сопоставление параметров оценки обсуждений рубрики в рамках темы «Услуги электронного правительства», месячная аудитория, 01.07.2013—31.07.2013

Рубрика	Активность / вовлечение*	Авторов	Охват (мес. ауд.)
Эл. прав-во	46,6 / 1,1	946	2055006
Обслуживание через Интернет	230,3 / 1,5	4168	1466501
МФЦ	166,7 / 1,2	3661	2759324
Госуслуги	351,2 / 1,2	7311	8467456
Госблоги	4,0 / 1,0	95	455763
Сайты официальных структур	181,2 / 1,2	3710	3110503
РОИ	309,4 / 1,3	6514	6795150
УЭК	70,7 / 1,3	1468	1029573
Электронная под-пись	71,3 / 1,1	1638	964850

*Активность – количество сообщений в день

Вовлечение – количество сообщений на 1 автора

3. Исследуя общий информационный фон, можно заключить, что общественность активнее всего обсуждает процесс получения госуслуг, различные способы обслуживания через Интернет, сайты официальных структур. Появившийся сравнительно недавно портал «Российская общественная инициа-

тива» демонстрирует наибольший охват аудитории обсуждения (6,7 млн чел.) по сравнению с другими рубриками электронного правительства. Наряду с рубрикой «госуслуги», РОИ имеет наибольшее количество уникальных авторов-лидеров мнений, пишущих посты по исследуемой тематике.

4. Охват аудитории обеспечивается за счет публикации постов в Твиттере, на новостных ресурсах а также в аккаунтах активных блогеров, прежде всего, А. Навального.

5. В целом больший интерес у мужской половины интернет-аудитории связан с политическими темами, обсуждениями, голосованием за петиции и т.д. Среди возрастных категорий группа интернет-пользователей в возрасте 26-35 лет является наиболее восприимчивой к исследуемой тематике и лидирует среди авторов постов по всем исследуемым рубрикам.

6. Социальная сеть ВКонтакте, Твиттер и Живой Журнал являются наиболее популярными площадками для обсуждений.

7. География интернет-пользователей по всем исследуемым рубриками затрагивает только пользователей, пишущих в России.

8. При проведении исследования определенные трудности на данный момент возникают с определением тональности текстов. Дело в том, что исследуемая тематика тесно связана с политическими решениями, обсуждением принятия различных законов, что само по себе влечет эмоциональный окрас, т.е. одобрение или осуждение того или иного закона. Это обстоятельство затрудняет автоматизированное определение тональности текста, поскольку мнение, высказанное автором «против», может не иметь никакого отношения к функционированию электронного правительства и системы оказания государственных услуг.

В то же самое время, некоторые сообщения пользователей, содержащие саркастические отзывы о процессе регистрации на портале госуслуг или получении какой-то конкретной услуги, были отнесены к позитивно окрашенным текстам по набору слов, имеющихся в словаре IQ Buzz. Таким образом, исследование выявило необходимость усовершенствование процесса определения тональности текста и привлечения к данному вопросу специалистов в области лингвистики.

Литература

- [1] 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.
- [2] Бершадская Л.А., Чугунов А.В. Опыт и методы исследования и развития технологической базы электронного правительства в России // Вопро-

сы государственного и муниципального управления. 2013. № 1. С. 123—144.

- [3] Якушев А. В., Дейкстра Л. Й., Митягин С. А. Распределенный краулер для социальных сетей на основе модели Map/Reduce // Информационно-измерительные и управляющие системы. 2012. №11. С. 47—53.
- [4] Hong S., Nadler D. Which candidates do the public discuss online in an election campaign?: The use of social media by 2012 presidential candidates and its impact on candidate salience // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. № 4. P. 455—461.
- [5] Kavanaugh A.L. Social media use by government: From the routine to the critical / A.L. Kavanaugh, E.A. Fox, S.D. Sheetz, S. Yang, L.T. Li, D.J. Shoemaker, A. Natsev, L. Xie // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. № 4. P. 470-479.
- [6] Linders D. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. № 4. P. 446—454.
- [7] Meijer A., Grimmelikhuijsen S., Brandsma G.J. Communities of Public Service Support: Citizens engage in social learning in peer-to-peer networks // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. № 1. P. 21—29.
- [8] Rainie L., Smith A., Schlozman K.L., Brady H.E., Verba S. Social Media and Political Engagement [Электронный ресурс] // Pew Internet & American Life Project. URL: <http://pewinternet.org/Reports/2012/Political-engagement.aspx>.
- [9] Sobkowicz P. Opinion mining in social media: Modeling, simulating, and forecasting political opinions in the web / P.Sobkowicz, Kaschesky M., Bouchard. G. // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. № 4. P. 470—479.

The Demand for E-Government Services: an Analysis of Discussions in Social Networks

L. Bershadskaya, A. Chugunov

The article presents the results monitoring for comments in social networks on topics related to the development of e-government and e-services. The social media monitoring service IQBuzz was selected as a research instrument. The article presents a comparison of discussion topics on e-government, which has retrospective, and the thematic discussion of the e-petition portal "Russian society Initiative", which appeared in April 2013.

* Работа выполнена 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).