

# Подходы к измерению социального капитала для оценки результативности электронного взаимодействия граждан и власти

Е.В. Стецко

Университет ИТМО, Санкт-Петербургский государственный университет

e.stetsko@spbu.ru

## Аннотация

В статье анализируется становление концепта «социальный капитал» в историческом и методологическом аспекте. Исторический ракурс позволяет увидеть, какие теоретические составляющие легли в основу понятия «социальный капитал» и какие трудности существуют в подходах к его измерению. Этот анализ предпринят для того, чтобы оценить актуальность и потенциальную методологическую значимость данного концепта для исследования взаимодействий граждан и власти в цифровой среде. В связи с этой задачей в третьем разделе статьи анализируются работы, посвящённые цифровому капиталу, сопоставимости концепций цифрового и социального капитала, а также факторам цифрового разрыва, которые должны быть учтены для концептуализации и измерения цифрового социального капитала. Далее рассматриваются зарубежные подходы к изучению социального капитала в онлайн-сообществах и делается вывод о возможности применения этого подхода к исследованию электронного взаимодействия граждан и власти на примере городских цифровых сервисов.

**Ключевые слова:** социальный капитал, цифровой капитал, онлайн сообщества, городские цифровые сервисы, власть, общество, доверие

**Библиографическая ссылка:** Стецко Е.В. Подходы к измерению социального капитала для оценки результативности электронного взаимодействия граждан и власти // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 7 (Труды XXV Международной объединённой научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2023, Санкт-Петербург, 26–28 июня 2023 г. Сборник научных статей). — СПб.: Университет ИТМО, 2024. С. 82–94. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-82-94

## 1. Введение

Практически во всех работах, посвящённых социальному капиталу, принято говорить о нем как о «модном» концепте и направлении в современных экономических и социологических исследованиях. Это внимание обусловлено большими надеждами, возлагающимися на изучение концепции социального капитала, которая может обладать потенциалом объяснительной теории для выявления закономерностей взаимодействий организаций, компаний, социальных групп в их взаимоотношениях между собой и со структурами государственной власти.

Кроме того, по мере развития цифровизации и создания глобальной цифровой коммуникационной среды, перенесение социальных взаимодействий в сетевое пространство обусловило новые возможности для создания экономических прибылей и социальных выгод. Учет этих возможностей и целенаправленное их развитие стало задачей как специалистов области экономической теории и теории менеджмента, так и социологов и политологов, занимающихся проблемами эффективности государственного управления.

Появление и воплощение в жизнь концепции электронного правительства породило необходимость создания множества цифровых сервисов для оптимизации управления, оказания услуг и поддержания диалога между гражданами, сообществами и властью в определённых территориальных рамках. Совершенствование этой модели взаимодействия — управления — контроля происходит постоянно по мере внедрения новых технологических возможностей. Однако, мониторинг модели демонстрирует необходимость не только технологических инноваций, но и системы анализа получаемых социальных выгод. Последнее возможно (хотя и опосредованно) через изучение структуры социального капитала и методик его измерения.

В связи с этим, при каждой новой попытке рассмотреть некую проблему общественных взаимодействий сквозь призму социального капитала, следует начать с изучения понятия «социальный капитал», подходов различных авторов к оценке его структуры, а затем, и к методам измерения. Что и будет сделано далее в данной статье применительно к процессам электронного взаимодействия.

Эта статья является одной из первых в рамках большого проекта по исследованию результативности электронного взаимодействия граждан и власти в г. Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов. В связи с этим мы не можем пока представить результатов в виде готовых методик анализа и моделей. Поэтому нижеизложенные соображения нужно рассматривать как оценку потенциальной методологической значимости концепта «социальный капитал» и методик его измерения применительно к анализу городских цифровых сервисов.

## **2. Подходы к определению и измерению понятия «социальный капитал»**

Понятие социального капитала появилось достаточно давно. Т. В. Шаповалова предлагает периодизацию становления этого понятия, благодаря которой можно проследить, когда и какие элементы вошли в его состав и как они трактовались. Исследовательница выделяет два этапа в генезисе этого понятия: «первый этап (XVIII в. — начало 80-х гг. XX в.) — создание предпосылок для возникновения концепции социального капитала, на котором происходило накопление соответствующих представлений, идей, мыслей и концептов; второй этап (начало 1980-х – по настоящее время) — становление и развитие концепции социального капитала, который характеризуется формированием из накопленных на первом этапе научных мнений и знаний положений данной концепции благодаря трудам и публикациям западных ученых и исследователей в области социологии, политологии и экономики» [1, с. 75].

Эта периодизация была бы излишней, поскольку всем обычно достаточно знакомства с трудами исследователей второй половины XX века. Однако, те концепты, которые возникли в XVIII, XIX и в первой половине XX века, помогают увидеть прикладные возможности «социального капитала». Так, например, проблемы нравственных ценностей и моральных норм в обществе, исследуемые такими учеными как Г. Гроций, Дж. Локк, Д. Юм, И. Кант, Э. Дюркгейм, обусловили представление о влиянии социального «ценностного» консенсуса на развитие производственных отношений в период становления капитализма. Само изучение понятия «капитал» такими исследователями, как Ф. Кенэ, А. Смит, К. Маркс, заложило основу теории капитала и возникновения понятия «социальный капитал».

Само понятие «социальный капитал» впервые было употреблено Лидом Джадсоном Ханифаном, государственным школьным инспектором, в статье о школах в сельских общинах в штате Западная Вирджиния. Статья была опубликована в 1916 году. В ней Л. Дж. Ханифан говорил о необходимости воспитания у школьников взаимной симпатии и умения налаживать социальные взаимоотношения. Особенно важны эти отношения среди тех, кто составляет «социальную единицу» [2, р. 130]. «Сначала социальный капитал должен аккумулироваться. Затем начнется улучшение сообщества. Чем больше люди

вкладываются в общее дело, тем мощнее будет социальный капитал группы и тем значительнее будут дивиденды от социальных вложений» [2, p. 138].

Также становлению современного понимания социального капитала способствовала концептуализация такого феномена как «человеческий капитал». Это понятие впервые было употреблено в 1958 году американским экономистом Джейкобом Минсером в его статье «Инвестиции в человеческий капитал и персональное распределение дохода», где была выявлена зависимость увеличения уровня доходов от инвестиций в профессиональное образование [3]. В дальнейшем большой вклад в концепцию человеческого капитала в 60-е годы XX века внесли американские экономисты Теодор Шульц и Гэри Беккер. Они определили человеческий капитал как совокупность знаний, навыков и способностей индивида, благодаря которым в процессе трудовой деятельности формируется прирост дохода. Величина человеческого капитала измеряется в денежных единицах и зависит от величины инвестиций в образование, здравоохранение и профессиональную переподготовку [4]. Концепция человеческого капитала дала толчок многим эмпирическим исследованиям в области менеджмента, государственного управления, социологии и поведенческой экономики.

Возможность математического расчета показателей человеческого капитала расширили сферу управления и контроля людьми и доходами для предпринимателей, экономистов и политиков (в зависимости от масштабов задач каждого). И потому внимание к выявлению взаимосвязей между социальными и экономическими показателями и их влияния на рост доходов, социальную стабильность и эффективность управления стало возрастать, как в экономических, так и в социологических и политологических исследованиях.

Концептуализации понятия «социальный капитал» способствовали исследования французского социолога П. Бурдьё, американского социолога Дж. С. Коулмана, американского политолога Р. Патнэма, американского политического философа Ф. Фукуямы и многих других. Вышеперечисленные ученые создали классические труды и дали авторские определения социального капитала, имеющие много общего и взаимодополняющие друг друга.

Так, Пьер Бурдьё в работе «Формы капитала», опубликованной в 1980 году, писал, что социальным капиталом нужно считать «совокупность реальных или потенциальных ресурсов, связанных с обладанием устойчивой сетью более или менее институционализированных отношений взаимного знакомства и признания, иными словами, с членством в группе» [5, с. 63]. К реальным ресурсам относятся имеющиеся у индивида экономический и культурный капитал, а к потенциальным — новые экономические и культурные возможности/капиталы, возникающие в результате эффективных взаимодействий с другими людьми. Эти взаимодействия должны строиться на доверии, которое определяется как важнейший структурный элемент социального капитала.

Джеймс Коулман в своей статье «Капитал социальный и человеческий» рассматривает социальный капитал как групповой ресурс, который, однако, осваивает и использует конкретный индивид [6]. И здесь обнаруживается связь между социальным и человеческим капиталом: групповой ресурс может использоваться индивидом благодаря навыкам общения, выстраивания деловой коммуникации, а все навыки представляют собой человеческий капитал. Также к элементам социального капитала он относит доверие и нормы, которые определяют характер групповых взаимодействий и укоренены в культуре.

Роберт Патнэм представил свою точку зрения в отношении сущности и структуры социального капитала в таких своих работах как «Чтобы демократия сработала» и «Bowling alone: the collapse and revival of American community». Первая посвящена институциональным реформам в Италии в последней четверти XX века, вторая — проблемам американского общества и гражданского активизма. Социальный капитал, по Патнэму, должен рассматриваться в качестве одной из главных характеристик общества. Структура социального капитала включает социальные сети (взаимосвязи между людьми), нормы взаимности, и доверие, возникающее в результате взаимодействий и упрочивающее

их. Однако, при анализе современного американского общества он обнаружил, что американцы все больше обособляются друг от друга, ведут автономную жизнь, что способствует не накоплению, а растрате социального капитала. Эти тенденции обусловлены многими факторами, среди которых урбанизация, развитие компьютерных технологий, изменение характера трудовой деятельности и гендерных ролей. Все это характерно не только для США, но и других развитых государств. В результате изменяется характер гражданского активизма: он становится менее интенсивным и малочисленным; часть активности переходит в онлайн сферу, где она становится эпизодической. Развивая эту мысль далее Патнэм уточняет структуру социального капитала, который включает в себя: «открытый» или «объединяющий» социальный капитал (bridging — широкие общественные сети, гетерогенные группы - например, НПО, общественные движения); «закрытый» или «разъединяющий» (bonding — узкий радиус доверия, гомогенные группы - например, семья, клан, группа друзей); связывающий (то есть взаимодействующий с властными структурами) и собственно — гражданскую культуру, которая проявляется в чувстве сопричастности и личной ответственности за положение дел в социуме. Также, изучая мафию Южной Италии, Патнэм ввел понятие «негативного социального капитала», который формируется в сообществах, где отсутствует доверие как базовая структура социального капитала. А также отсутствуют или слабо развиты нормы взаимодействия, либо же эти нормы противоречат общепринятым и легальным [7].

Фрэнсис Фукуяма также уделял большее внимание доверию, как важнейшей характеристике социального капитала. «Социальный капитал — это определенный потенциал общества или его части, возникающий как результат наличия доверия между его членами. Он может быть воплощен в мельчайшем базовом социальном коллективе — семье, и в самом большом коллективе из возможных — нации» [8, с. 52]. Он ввел в систему оценок социального капитала такие понятия как «радиус доверия» и «радиус недоверия». В отличие от предыдущих исследователей Фукуяма в большей степени был склонен видеть экономическую выгоду от использования социального капитала при условии высокого уровня доверия и широкой сети социальных контактов.

Однако, по мере разрастания приверженцев концепции социального капитала и возлагания надежд на неё как новую объяснительную теорию экономического и социального развития, стало появляться все больше критиков и скептиков, указывающих на её слабые места. Да и сами отцы-основатели концепции не раз возвращались к ней с дополнениями и разъяснениями. Суммируя критические замечания, можно свести их к двум главным моментам: во-первых, указание на размытость и многозначность основных структурных компонентов, составляющих социальный капитал, что не позволяет рассматривать его как экономическую категорию и стремиться обосновать с его помощью экономическую выгоду; во-вторых, и это замечание вытекает из первого, принципиальная невозможность измерения социального капитала в отношении не только подсчёта экономических, но и социальных выгод.

Рассматривая эти уязвимости, Фукуяма в своей работе «Социальный капитал, гражданское общество и развитие» обозначает подходы к измерению социального капитала с предложением собственной методики. Так, обобщенный подход к измерению можно свести к трём моментам: 1) провести перепись групп и членства в группах в данном обществе; 2) использовать данные опросов об уровнях доверия и гражданской активности; 3) изучить изменения в рыночной оценке компании до и после предложений о поглощении. В отношении третьего пункта Фукуяма дает пояснения, что действительно социальный капитал сложно выделить из нематериальных активов компании, однако фирмы, поглощаемые другими крупными фирмами, обычно покупаются с надбавкой к их цене до поглощения. Часть этой надбавки (премии) можно было бы рассмотреть, как оценку социального капитала. Хотя, и это признает Фукуяма, третий пункт применим только к экономическим субъектам и содержит сложности в дифференциации оценки стоимости социального капитала и человеческого [9, р. 15–16].

Также стоит отметить ещё один подход, который предполагает конкретизацию структурных компонентов социального капитала, а значит и его возможное исчисление.

Он принадлежит Джанин Нахапиев, почетному профессору Оксфордского университета, и Саманте Гошал, профессору Лондонского университета. Поскольку социальный капитал определяется взаимодействиями людей, то последние могут зависеть как от норм группового поведения, так и от ментальных установок, определяющих готовность к взаимодействию, а также от самоидентификации. Поэтому ими была предложена трактовка социального капитала, состоящая из трёх самостоятельных измерений: структурного (*structural dimension*), измерения взаимоотношений (*relational dimension*) и когнитивного (*cognitive dimension*). Структурное измерение включает в себя сетевые связи, конфигурации сетей и организации, исследование которых поможет измерять количественные и качественные характеристики взаимодействий, в том числе иерархию, плотность. Измерение взаимоотношений — это доверие, нормы, обязанности, идентификация. Его оценка позволяет выявлять принципы, по которым возможно взаимодействие и формируется доверие.

Эти принципы можно рассматривать как идентификационные установки для членов группы.

Исследование когнитивного измерения может определить общий язык и когнитивные коды изучаемых сообществ, а также сформировавшиеся на их основе общие смыслы и нарративы. Структурное измерение вполне поддается статистическому и математическому анализу; измерение взаимоотношений позволяет определять идентификационный принцип взаимодействий в различных группах, и он может рассматриваться как качественный показатель реальной готовности к взаимодействию различных слоев населения; когнитивное измерение практически не поддается исчислению, но дополняет показатель готовности к взаимодействию, а также может помочь при оценке меняющихся ценностных и целевых установок в группе [10].

Дальнейшие подходы к измерению социального капитала, на наш взгляд, представляют собой разновидности соединений подходов Р. Пэтнэма, Ф. Фукуямы и Нахапиев-Гошал. Хотя, безусловно, появляются все новые исследователи, которые конкретизируют и усложняют критерии и представляют свои модели измерения.

### **3. Подходы к измерению цифрового социального капитала**

По мере того, как социальные взаимодействия переходили в сетевую (онлайн) среду, возрастала необходимость исследовать процессы формирования социального капитала именно в цифровом пространстве.

Интернет как пространство для социальных взаимодействий содержит в себе как факторы, способствующие росту социального капитала, так и цифровые риски и угрозы. Их научная интерпретация и оценка помогает определению понятия цифрового социального капитала и поиску способов его измерения.

Поскольку цифровизация — это глобальный процесс, то и цифровой социальный капитал содержит в себе обязательные для всех (универсальные) условия его создания и накопления, а также универсальные риски. В то же время, онлайн-сообщества, которые создаются в Сети, могут быть рассмотрены как аналоги реальных организаций, и поэтому к ним применимы методики измерения социального капитала в сообществах офлайн.

При анализе подходов к изучению цифрового социального капитала стоит отметить исследование О. Ю. Жуковской «Социальный капитал и социальные сети в условиях цифровизации: взаимовлияние и особенности реализации», где автор дает определение цифрового капитала, говорит об условиях и ресурсах, влияющих на его развитие.

Автор считает, что понятие цифрового капитала включает в себя социальный капитал. «Цифровой капитал — своеобразный связующий капитал между виртуальной и реальной сферами, который является аккумуляцией цифровых компетенций (информация,

коммуникации, безопасность, создание контента и решение проблем) и цифровых технологий; итак, речь идет о совокупности «усвоенных способности и готовности», т. е. «внутренних ресурсов» (цифровых компетенций), и «внешних ресурсов» (цифровых технологий), которые могут накапливаться, передаваться и использоваться. Цифровой капитал трансформирует реальную деятельность (определяемую 5К — 5 капиталами: экономическим, социальным, человеческим, политическим и культурным) в цифровую (время, проведенное онлайн; полученные знания; информация; ресурсы и навыки; виды активности и др.) и, в свою очередь, такая онлайн-деятельность преобразуется во внешне осязаемую (лучшую работу, социальную сеть, знания и др.)» [11, с. 28].

Здесь может возникнуть дискуссия о степени включенности в социальный капитал других видов капитала (экономического, человеческого, политического и культурного). На наш взгляд, стоит подчеркнуть, что хотя и социальный капитал не тождественен другим (вышеперечисленным) формам капитала, но при оценке конкретных сообществ все упоминаемые формы капитала работают «на благо» формирования единого социального капитала. Безусловно, это замечание дискуссионно и требует дальнейшего исследования.

В качестве обязательного критерия при оценке цифрового капитала, выделяемого О. Ю. Жуковской, следует отметить фактор «цифрового разрыва/цифрового неравенства», который проявляется на трех уровнях: «1) наличие и качество доступа к сети интернет; 2) интернет-инструменты (качественные аспекты доступа к ресурсам онлайн: мотивация, возможности, навыки субъектов и др.); 3) социальные, экономические, культурные и др. выгоды/результаты, получаемые при использовании интернет-ресурсов» [11, с. 22]. Таким образом, в этом определении мы видим, что 3 уровень разрыва — это и есть один из важнейших показателей цифрового социального капитала, который в данном случае служит критерием для определения цифрового разрыва.

Исследованиям различных аспектов цифрового капитала посвящено множество работ отечественных и зарубежных авторов. Большинство из них имеет прикладной характер, то есть исследуются взаимодействия внутри и между социальными группами для решения определенных задач, и предлагается методика оценки эффективности этих взаимодействий. На наш взгляд, в подобных исследованиях всегда нужно учитывать универсальные условия для создания цифрового капитала, а также связывающий капитал, который (по Патнэму) обозначает взаимодействия с властными структурами. Учет этих вертикальных взаимоотношений особенно необходим для создания эффективных форм управления и самоуправления в региональных и городских сообществах.

И здесь важно отметить мнение большей части исследователей о том, что структура социального капитала должна учитывать вклад государства и его институтов в развитие общества. Так, скандинавский социолог Бо Ротшейн, профессор университета Гётеборга, говоря о доверии как важной составляющей социального капитала, считает, что поведение людей в обществе, их готовность доверять другим людям и соблюдать общие правила игры в первую очередь зависят от их представлений о том, можно ли доверять институтам власти в этом государстве [12].

Пример Швеции и других скандинавских стран с высокой долей государственного участия в улучшении жизни граждан весьма показателен.

В «Обзорном исследовании социального капитала в контексте улучшения человека», предпринятом экспертами НИУ ВШЭ и опубликованном в 2022 году, отмечаются современные индикаторы, которые выделены Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) в докладе «How is life? Measuring Well-being» (2020). К ним относятся:

— волонтерство через организации, которое измеряется как доля населения трудоспособного возраста, заявившего о том, что занималось волонтерством через организацию не реже одного раза в месяц в течение предыдущего года;

— доверие другим (англ. trust in others) — индикатор, который измеряется как средний балл по шкале от 0 (вы не доверяете никому другому) до 10 (большинству людей можно доверять);

— доверие полиции — индикатор, который измеряется как средний балл по шкале от 0 (полное отсутствие доверия) до 10 (полное доверие)

— доверие к правительству — доля населения, отвечающего «да» на вопрос о доверии национальному правительству;

— участие заинтересованных сторон со стороны государства оценивает, приняли ли страны практику взаимодействия с заинтересованными сторонами и требуют ли консультации с ними при разработке новых правил (от 0 до 4);

— гендерный паритет в политике — это доля женщин в национальных палатах парламента;

— коррупция — индекс восприятия коррупции по шкале от 0 (высокая коррупция) до 100 (отсутствие коррупции) [13, с. 53–54].

Таким образом, пять из семи индикаторов социального капитала призваны выявить взаимоотношения населения, социальных групп и государства.

#### **4. Возможности измерения электронных взаимодействий в цифровых экосистемах**

Возникает вопрос, в каких конкретно социальных проектах можно выявить и попытаться измерить социальный капитал, включающий фактор «вклада государства»? Одним из кейсов для подобного исследования могут служить городские цифровые сервисы, которые создаются для оптимизации отношений граждан с государственными институтами, бизнес-структурами, общественными организациями и друг с другом. Так, в Петербурге полезные для петербуржцев сервисы, разработанные и городом, и партнерами, собраны на одном ресурсе — на портале [petersburg.ru](http://petersburg.ru). Также в сообществе ВКонтакте создана дискуссионная площадка, на которой можно задавать вопросы и подавать заявки на включение сервиса в экосистему. В идеале, созданная экосистема цифровых сервисов должна отражать реальные запросы населения.

А поскольку такая экосистема воспроизводит различные виды социальных взаимодействий в цифровой среде, то она может рассматриваться как система, в которой создаётся социальный капитал. Более того, учет потенциальных связей приводит к тому, что в цифровом пространстве они выстраиваются оптимальным способом, предлагающим и их разнообразие и скорость взаимодействия.

Интересно заметить, что взятое из биологии и экологии понятие экосистемы применительно к социальным взаимодействиям также приводит к пониманию появления социального капитала как результата этих взаимодействий. «Любая биологическая экосистема базируется на трех компонентах — ценозах (сообществах организмов), биотопах (однородных по прямым и косвенным условиям среды обитания) и коммуникациях, обеспечивающих экосистему энергией и веществом.

В бизнес-экосистемах мы видим объединения компаний, имеющих однородность по неким признакам (чаще всего по признаку формирования ценностного предложения) и коммуникации, объединяющие и связывающие участников системы (чаще всего финансовые транзакции) [14].

Исходя из этого определения можно рассматривать цифровую экосистему как совокупность сервисов (созданных как «идентификаторы» по признаку потребностей или задач), которая учитывает разнообразие реальных и потенциальных коммуникаций, и сам процесс этих коммуникаций. Также стоит заметить, что биологическая экосистема обладает такими свойствами, как целостность, самовоспроизводимость, устойчивость, саморегуляция и эмерджентность. «Эмерджентное (качественное) своеобразие объекта проявляется в том случае, если остальные элементы системы работают на усиление этих

свойств» [15]. Поэтому эмерджентность — это свойства, которые возникают в результате синергии компонентов экосистемы. Синергия — не что иное, как новые качества, которые постоянно производятся в результате взаимодействий различных элементов системы. В цифровой экосистеме, на наш взгляд, допустимо трактовать социальный капитал как аналог биологической эмерджентности, как результат синергии более высокого уровня социальной синергии. А значит, можно попытаться определить структурные компоненты социального капитала и измерить его динамику в экосистеме цифровых сервисов.

При измерении социального капитала в цифровом формате следует рассматривать такие модели, которые демонстрировали бы взаимодействия онлайн-сообществ, объединенных общими интересами и местом. При этом нужно учитывать не только горизонтальные, но и вертикальные взаимосвязи.

Оценивая разнообразие современных исследований социального капитала, нужно сказать, что специальных трудов по изучению данного аспекта в экосистемах цифровых сервисов нами обнаружено не было. Но имеют место весьма интересные работы по анализу онлайн-сообществ, инициированных гражданами, объединенными общими потребностями и целями. В некоторых из них предлагаются как раз методики измерения социального капитала как способа оценки эффективности цифровых взаимодействий между различными группами населения. Вот почему одна из таких работ, выполненная группой исследователей из университетов Великобритании, Индии и Китая, может послужить хорошим теоретическим и методологическим подспорьем при анализе электронных взаимодействий граждан и власти в рамках системы (экосистемы) цифровых сервисов Санкт-Петербурга.

Статья, опубликованная по результатам работы вышеупомянутых ученых, называется «Концептуализация и валидация конструкции социального капитала в сообществах брендов, инициируемых потребителями, в Интернете (COBCs — consumer-initiated online brand communities)» [15]. Авторы исследовали результативность взаимодействия потребителей продукции бренда «Фольксваген» в Китае. Эти потребители (граждане Китая) были объединены в различных социальных сообществах, инициированных и созданных ими самими по признаку интереса к бренду «Фольксваген» и опыту его реального использования.

Исследуемые сообщества (COBCs) можно рассматривать как, в определённой мере, аналогичные цифровым сервисам. Последние также воспроизводят потребности и интересы городских жителей. Отличие COBs и городских цифровых сервисов в том, что первые объединены по одному признаку — интересу к продукции «Фольксваген», а вторые представляют множество потребностей и интересов, актуальных для городского жителя. Также нужно сказать и о том, что COBs — сообщества, созданные самими потребителями; а городские сервисы — продукт, созданный командой разработчиков, для потребителей (городских жителей). Но если учесть, что потребители во втором случае могут давать рекомендации по улучшению сервисов, и сами разработчики являются жителями города (потребителями), то можно считать данные примеры релевантными.

Более серьезным отличием при сопоставлении данных кейсов можно считать отсутствие необходимости в построении вертикальных связей в первом случае. Авторы исследования китайских любителей бренда «Фольксваген» предпринимали его исключительно исходя из маркетинговых позиций и целей: чтобы оценить рынок, различные варианты запросов потребителей, как в онлайн-сообществах продвигается сам бренд, и то, какие дополнительные выгоды от коммуникаций получают участники сообществ.

Городские сервисы предлагают, как горизонтальные, так и вертикальные взаимодействия, то есть связь между гражданами, и связь граждан с институтами власти.

Эту особенность иерархических взаимодействий, конечно, нужно учитывать при анализе городских сервисов, но в остальном можно применить методику исследования, предлагаемую британскими, индийскими и китайскими учеными.

Примечательно, что структура социального капитала в своей основе была взята из упомянутого выше исследования Джанин Нахапиев и Саманты Гошал «Социальный



капитал, интеллектуальный капитал и организационная выгода», где социальный капитал представлен как взаимодействие трёх измерений: структурного, когнитивного и измерения взаимоотношений. К этой модели исследователи онлайн-сообществ добавляют четвертое измерение — коммуникационное, поскольку коммуникации внутри и между онлайн-сообществами является основой их существования. Коммуникационное измерение выполняет четыре функции по накоплению и использованию социального капитала: обмен информацией, выявление проблем, регулирование поведения и управление конфликтами. Все эти функции, а особенно обмен информацией, влияют на поведение и принятие решений. Также предлагается методология, которая основана на веб-опросах, сделанных в 35 COVs в Китае. Качество обмена информацией между членами COVs оценивалось по четырем аспектам: надежность, точность, своевременность и актуальность; а количество — путем опроса респондентов об общем количестве публикаций, которые они сделали в своем сообществе за последний месяц (доступа к профилю участников у ученых не было).

В результате представлена модель социального капитала COVs. Особый интерес исследования таких сообществ представляют для маркетологов, поскольку они дают представление о поведении потребителей. Одним из ключевых результатов этого исследования является то, что оно интегрирует концепцию социального капитала с онлайн-сообществами.

Оно также показывает, что социальный капитал играет важную роль в предоставлении информации и социальных выгод членам таких сообществ. Авторы также выражают уверенность, что будущие исследования должны изучить предложенную четырехмерную конструкцию социального капитала в более широком спектре отраслей или секторов социальной жизни разных стран.

Мы также считаем, что данное исследование группы зарубежных ученых можно использовать в качестве методологической основы для исследования эффективности электронных взаимодействий граждан и власти на примере изучения городских цифровых сервисов.

#### 4. Заключение

Исследуя становление концепта «социальный капитал» в его историческом, социологическом и, отчасти, экономическом аспекте, можно сделать вывод о том, что оно основывается на базовом свойстве человеческой природы — необходимости общения, обмена информацией и продуктами труда. Однако, долгое время выявить многомерность и важность социальных связей не представлялось возможным, либо же эти оценки были слишком описательны и субъективны. И лишь по мере того, как взаимодействия субъектов в капиталистическом обществе стало предметом исследования социологии, политологии и экономики в XX-XXI вв., использование социальных связей для получения различного рода выгод стало оформляться в понятие «социальный капитал».

Следующий этап в развитии концепта «социального капитала» заключался в появлении стратегий и подходов к его измерению. Все многообразие подходов можно свести к выявлению общих характеристик: сетевые взаимодействия, нормы, доверие. Однако, вопрос об измерении и возможности расчёта и построения моделей оставался дискуссионным. Эта дискуссия породила более пристальное внимание к конкретизации структуры социального капитала таким образом, чтобы его элементы могли бы быть сопоставимы между собой и с теми социальными процессами, в которые они встроены, и чтобы на их основе могли бы быть рассчитаны индикаторы социального капитала какого-либо сообщества, организации или фирмы.

Цифровизация перенесла социальные взаимодействия в онлайн-среду. И здесь концепт «социального капитала» выявил новые грани измерений прибылей и убытков сетевых акторов. Во-первых, наличие трёх уровней цифрового разрыва/неравенства — доступа к сети, навыков и получаемых (от синтеза доступа и навыков) результатов — есть первые характеристики, входящие в оценку цифрового социального капитала. Во-вторых, само

понятие «цифровой социальный капитал» окончательно не определено, поскольку оно не дифференцировано от других видов цифрового капитала (цифрового культурного, цифрового политического и т.д.) Это предстоит сделать исследователям социальных взаимодействий в онлайн среде.

Современные исследования проблем доверия в обществе породили необходимость включения в концепт «социального капитала» индикаторы доверия к власти и её институтам. Это, в свою очередь, зафиксировало возможность и необходимость исследования социального капитала не только в горизонтальном, но и в вертикальном измерении, на примере, как организаций и социальных групп, так и региональных сообществ с более сложной иерархической структурой, включающей институты социальной защиты, контроля, принуждения, охраны порядка и т.д. При исследовании результативности электронного взаимодействия граждан и власти на примере городских цифровых сервисов индикатор доверия является одним из главных. Однако, как нам представляется, методика измерения доверия ОЭСР в данном случае может быть применена лишь отчасти. Главным образом должны использоваться индикаторы «доверие другим» и «доверие правительству». В остальном, при оценке доверия не в «обществе в целом», но в конкретных социальных группах (реальных и цифровых), лучше анализировать его через структурные измерения социального капитала, представленные в модели Нахапиев-Гошал и модели COVs.

Коммуникации в онлайн-среде и получение в результате иерархических взаимодействий различного уровня, социального капитала, становится перспективной темой социологических исследований. Такой ракурс исследований необходим и власти, и гражданам. Власть – поскольку, став равноправным актором в онлайн коммуникации, она может приблизиться к людям, минуя традиционные бюрократические барьеры, и выстраивать новые модели эффективных взаимоотношений. Это, с одной стороны, расширит возможности самоуправления граждан, но с другой, усилит функции цифрового контроля со стороны власти. Граждане же в этих онлайн-взаимодействиях могут получить быстрое разрешение своих проблем и минимизировать формальные отношения с властью, но при условии работающей обратной связи и доверия. А также появляется возможность получения максимальной информации, солидарности и мотивации в результате новых горизонтальных связей.

Эффективность и результативность таких взаимодействий может быть представлена как измерение и построение модели социального капитала регионального сообщества, например, города Санкт-Петербург, где в качестве объекта исследований может быть взята экосистема городских цифровых сервисов. Критерии эффективности и результативности, на наш взгляд, могут быть сформулированы на основе анализа структур социального капитала. Количественные и качественные характеристики этих структур уже разработаны в описанных нами моделях. Однако, данные характеристики предстоит адаптировать и дополнить применительно к экосистеме городских цифровых сервисов. Зарубежные исследования социального капитала в онлайн сообществах подтверждают возможность и научную обоснованность подобного рода проектов.

Исследование выполнено за счет гранта № 23-18-20079 Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

## Литература

- [1] Шаповалова Т. В. Генезис и развитие концепции социального капитала в экономике // Вопросы современной экономики, 2013. №1. С. 72–92.

- [2] Hanifan L.J. The Rural School Community Center // *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 1916. September. Vol. 67, № 1. P. 130–138.
- [3] Mincer J. Investment in Human Capital and Personal Income Distribution // *Journal of Political Economy*, Vol. 66, No. 4 (Aug., 1958), P. 281–302.
- [4] Беккер Г. Человеческое поведение. Экономический подход. М.: ГУ-ВШЭ, 2003.
- [5] Бурдьё П. Формы капитала // *Экономическая социология*. 2002. Т. 3, № 5. С. 60–74.
- [6] Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий // *Общественные науки и современность*. 2001. № 3. С. 122–139
- [7] Патнэм Р. Чтобы демократия сработала. Гражданские традиции в современной Италии. М., 1996.
- [8] Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. М., 2008.
- [9] Fukuyama F. Social capital, civil society and development // *Third World Quarterly*. 2001. Vol. 22, №1. P. 7–20.
- [10] Nahapiet J., Ghoshal S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage // *The Academy of Management Review*. 1998. № 23 (2) P. 242–266.
- [11] Жуковская О. Ю. Социальный капитал и социальные сети в условиях цифровизации: взаимовлияние и особенности реализации // *Цифровая трансформация*. 2020. № 4 (13). С. 21–33.
- [12] Ротштейн Б. Коррупция и общественное доверие: почему рыба гниёт с головы // *Науч. ежегодник Института философии и права Урал. отд. Рос. акад. наук Екатеринбург*, 2017. Т. 17. Вып. 1. С. 37–60.
- [13] Обзорное исследование социального капитала в контексте улучшения человека / В. А. Аникин, С. Г. Пашков и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М., 2022.
- [14] Кулапов М. Н., Переверзева Е. И., Кириллова О. Ю. Бизнес-экосистемы: определения, типологии, практики развития // *Вопросы инновационной экономики*. 2022. Т. 12, № 3. С. 1597–1612. DOI: 10.18334/vines.12.3.115234.
- [15] Коросов А. В. Принцип эмерджентности в экологии // *Принципы экологии*. 2012. № 3. С. 48–66. URL: <http://ecopri.ru/journal/article.php?id=1481> (дата обращения 15.05.2023).
- [16] Li S., Modi P., Meng-Shan (Sharon) Wu, Cheng-Hao (Steve) Chen, Bang Nguyen. Conceptualizing and validating the social capital construct in consumer-initiated online brand communities (COBCs) // *Technological Forecasting and Social Change*, 2018, November. URL: [https://www.researchgate.net/publication/329257905\\_Conceptualising\\_and\\_validating\\_the\\_social\\_capital\\_construct\\_in\\_consumer-initiated\\_online\\_brand\\_communities\\_COBCs](https://www.researchgate.net/publication/329257905_Conceptualising_and_validating_the_social_capital_construct_in_consumer-initiated_online_brand_communities_COBCs) (дата обращения 15.05.2023).

### **Approaches to Measuring Social Capital to Assess the Effectiveness of Electronic Interaction Between Citizens and Authorities**

Elena V. Stetsko

ITMO University, Saint-Petersburg State University

The article analyzes the formation of the concept of «social capital» in historical and methodological aspects. The historical perspective allows us to see which theoretical components formed the basis of the concept of «social capital» and what difficulties exist in approaches to its measurement. This analysis is undertaken in order to assess the relevance and potential methodological significance of this concept for the study of interactions between citizens and authorities in the digital environment. In connection with this task, the third section of the article

analyzes the works devoted to digital capital, the comparability of the concepts of digital and social capital, as well as the factors of the digital divide that must be taken into account for the conceptualization and measurement of digital social capital. Further, foreign approaches to the study of social capital in online communities are considered and a conclusion is made about the possibility of applying this approach to the study of electronic interaction between citizens and authorities on the example of urban digital services.

**Keywords:** social capital, digital capital, online communities, urban digital services, government, society, trust

**Reference for citation:** Stetsko E.V. Approaches to Measuring Social Capital to Assess the Effectiveness of Electronic Interaction Between Citizens and Authorities // The State and Citizens in the Electronic Environment. Vol. 7 (Proceedings of the XXVI International Joint Scientific Conference «Internet and Modern Society», IMS-2023, St. Petersburg, June 26–28, 2023). — St. Petersburg: ITMO University, 2024. P. 82–94. DOI: 10.17586/2541-979X-2024-7-82-94

## Reference

- [1] Shapovalova T.V. Genezis i razvitie koncepcii social'nogo kapitala v ekonomike//Voprosy sovremennoj ekonomiki, 2013. №1. P. 72–92. (In Russian)
- [2] Hanifan L.J. The Rural School Community Center // Annals of the American Academy of Political and Social Science. 1916. September. Vol. 67. № 1. P. 130–138.
- [3] Mincer J. Investment in Human Capital and Personal Income Distribution // Journal of Political Economy. Vol. 66. No. 4 (Aug., 1958), P. 281–302.
- [4] Bekker G. Chelovecheskoe povedenie. Ekonomicheskij podhod. M., 2003. (In Russian)
- [5] Burd'yo P. Formy kapitala // Ekonomicheskaya sociologiya. 2002. T. 3, № 5. P. 60–74. (In Russian)
- [6] Koulman Dzh. Kapital social'nyj i chelovecheskij // Obshchestvennye nauki i sovremennost'. 2001. № 3. P. 122–139. (In Russian)
- [7] Patnem R. Chtoby demokratiya srobotala. Grazhdanskije tradicii v sovremennoj Italii. M., 1996. (In Russian)
- [8] Fukuyama F. Doverie: social'nye dobrodeteli i put' k procvetaniyu. M., 2008. (In Russian)
- [9] Fukuyama F. Social capital, civil society and development // Third World Quarterly, 2001, Vol. 22, №1, P. 7–20.
- [10] Nahapiet J., Ghoshal S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage // The Academy of Management Review. 1998. № 23(2) P. 242–266.
- [11] Zhukovskaya O. YU. Social'nyj kapital i social'nye seti v usloviyah cifrovizacii: vzaimovliyanie i osobennosti realizacii // Cifrovaya transformaciya. 2020. № 4 (13). P. 21–33. (In Russian)
- [12] Rotshtejn B. Korrupciya i obshchestvennoe doverie: pochemu ryba gnijot s golovy // Nauch. ezhegodnik Instituta filosofii i prava Ural. otd-niya Ros. akad. nauk Ekaterinburg, 2017. T. 17. Vyp. 1, P. 37–60. (In Russian)
- [13] Obzornoe issledovanie social'nogo kapitala v kontekste uluchsheniya cheloveka. / V. A. Anikin, S. G. Pashkov i dr.; Nac. issled. un-t «Vysshaya shkola ekonomiki». M., 2022. (In Russian)
- [14] Kulapov M. N., Pereverzeva E. I., Kirillova O. YU. Biznes-ekosistemy: opredeleniya, tipologii, praktiki razvitiya // Voprosy innovacionnoj ekonomiki. 2022. T. 12, № 3. S. 1597–1612. DOI: 10.18334/vinec.12.3.1152. (In Russian)
- [15] Korosov A.V. Princip emerdzhenosti v ekologii [Elektronnyj resurs] Nauchnyj elektronnyj zhurnal "Principy ekologii" [sajt]. 2012. № 3. S. 48–66. URL: <http://ecopri.ru/journal/atricle.php?id=1481> (access date: 15.05.2023). (In Russian)
- [16] Li S., Modi P., Meng-Shan (Sharon) Wu, Cheng-Hao (Steve) Chen, Bang Nguyen Conceptualizing and validating the social capital construct in consumer-initiated online brand

communities (COBCs) // *Technological Forecasting and Social Change*, 2018, November, URL: [https://www.researchgate.net/publication/329257905\\_Conceptualising\\_and\\_validating\\_the\\_social\\_capital\\_construct\\_in\\_consumer-initiated\\_online\\_brand\\_communities\\_COBCs](https://www.researchgate.net/publication/329257905_Conceptualising_and_validating_the_social_capital_construct_in_consumer-initiated_online_brand_communities_COBCs) (access date: 15.05.2023).