

ТЕХНОЛОГИИ АНАЛИЗА И УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ КАК ИНДИКАТОР ИЗМЕНЕНИЯ ПУБЛИЧНОЙ СФЕРЫ В РОССИИ

© 2019 г. М. КОТЛЯРОВ

КОТЛЯРОВ Максим Васильевич, кандидат исторических наук, старший научный сотрудник, заместитель директора по научной работе.
Институт истории СО РАН, РФ, 630090 Новосибирск, ул. Николаева, 8 (*mv_kotlyarov@mail.ru*).

Котляров М.В. Технологии анализа и управления коммуникациями
как индикатор изменения публичной сферы в России.

Анализ и прогноз. Журнал ИМЭМО РАН, 2019, № 2, сс. 75-82, DOI:10.20542/afj-2019-2-75-82

DOI: 10.20542/afj-2019-2-75-82

УДК: (470)+(571): 316+323+351: 351.746 +354

Статья поступила в редакцию 10.10.2019.

Изучено развитие российских программ по мониторингу средств массовой информации и социальных сетей, а также системы “Инцидент-менеджмент”. Прогресс этих технологий объективно отражает трансформацию публичной сферы в стране в течение последних 30 лет. Важнейшей тенденцией стало вовлечение в публичную сферу значительной доли населения, что продуцирует новые политические риски. Ответом на них стала разработка новых технологий управления коммуникациями в Интернете, а также усиление законодательного регулирования информационной сферы в России.

Ключевые слова: публичная сфера, управление коммуникациями, Интернет, социальные сети, “Инцидент-менеджмент”, государственная информационная политика.

Публичная сфера в России в конце XX – начале XXI вв. значительно изменилась в результате революционных политических преобразований, сопровождавшихся прогрессом медиа технологий. Жестко регулируемая государством советская публичность сменилась бурным развитием независимых средств массовой информации (СМИ) и Интернета, многократно увеличилось количество публичных акторов. Трансформация коммуникаций в России происходила в контексте мировых изменений, которые являются предметом активного изучения. Технологические аспекты развития современных коммуникаций изучали Д. Белл [1], Р. Дэйберт [2], М. Кастельс [3], Дж. Мейровиц [4]. Большое внимание этой теме уделяется в публикациях таких российских исследователей как М.Г. Анохин [5], В.А. Ачкасова и А.В. Чугунов [6], И.А. Быков [7], С.В. Володенков [8], И.И. Кузнецов [9] и А.В. Курочкин [10]. Тем не менее исследователи подробно не рассматривали российские технологии автоматизированного анализа СМИ и онлайн-социальных сетей в контексте динамики и структурного преобразования публичной сферы в стране, а также адаптации государственной информационной политики к новым информационным условиям.

Согласно теории Юргена Хабермаса публичная сфера развивается в направлении поглощения частного пространства, происходит активное вторжение общественной повестки в частную жизнь [11, сс. 10-40]. Благодаря массовому распространению таких Интернет-сервисов, как социальные сети, блоги и мессенджеры возникла единая коммунитарная сфера – “цифровое братство”, в котором фактически отсутствуют барьеры между публичными и частными интересами. В коммунитарной сфере наблюдается небывалое вторжение общественной жизни в частное пространство и колоссальное влияние на публичность коллективной и индивидуальной психологии. Свойством коммунитарной сферы также является высокое давление на личность ее Интернет-окружения, в котором участвуют бизнес и органы власти. Вовлечение в публичную коммуникацию миллиардов пользователей социальных сетей сделало непредсказуемым динамику, содержание и эмоциональность публичного контента [12, сс. 82-83].

Процесс трансформации публичной сферы сопровождался развитием программно-аппаратных комплексов, которые интегрируют и анализируют публичную информацию – материалы СМИ, социальных сетей, открытые данные государственных органов, бизнес-структур, политических партий и неправительственных организаций. Изучение технологий – сложный процесс, требующий практического участия в их эксплуатации. В ходе исследования автор опирался на опыт работы с автоматизированными технологиями анализа СМИ, такими как “Интегрум” и “Медialogия”, сервисами анализа социальных сетей *Avalanche, Brand Analytics, BrandSpotter, YouScan, IQBuzz, Kribrum, SemanticForce, Wobot*, а также с системой реагирования на информационные риски “Инцидент-менеджмент”, разработанной российской компанией “Медialogия”. Для выяснения перспективных направлений разработок технологий была проведена серия интервью с ведущими экспертами отрасли.

СОЗДАНИЕ И ВЫХОД НА РЫНОК ПЕРВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В конце 1980-х годов вследствие политических реформ в публичной сфере СССР начались качественные изменения. Процессы гласности и демократизации привели к усилению публичной критики советской действительности и разворачиванию острых общественно-политических дискуссий. С 1989 г. в Советском Союзе началось учреждение независимых периодических изданий, тематика и тональность которых принципиально отличались от традиционной советской прессы [13]. В связи с этим КГБ понадобились технологии мониторинга и анализа публикаций СМИ, и советские программисты, получившие доступ к западным компьютерным программам, создали первые автоматизированные системы обработки и хранения публичной информации.

В 1990-е годы публичная сфера продолжала динамично развиваться за счет формирования открытого рынка СМИ, конкурировавших между собой политических партий, общественных деятелей и бизнеса. Потребность в технологиях мониторинга и анализа СМИ соответственно увеличивалась. В 1996 г. в новой России появилась база анализа СМИ компании “Интегрум”. Она была создана на основе технологии “Агама”, применявшейся с конца 1980-х годов в КГБ.

В первой половине 2000-х годов были созданы такие базы данных СМИ, как “Публичная библиотека”, система “Парк”, электронный киоск *Russian Story*, “Национальная электронная библиотека”, “Медialogия” и ряд других. Основными пользователями этих систем стали пресс-службы и аналитические структуры органов государственной власти и крупных коммерческих компаний. Одновременно предприятия и учреждения создавали специализированные системы, нацеленные на решение тех или иных аналитических задач.

Архитектура первых систем мониторинга и анализа СМИ отражает специфику публичной сферы “доцифровой” эпохи. Она была иерархична и имела четкую структуру. Сообщения СМИ распределялись по видам (телевидение, радио, печатные издания), по уровню охвата аудитории (федеральные, региональные), а также по отраслям (экономика, политика, культура и т.д.). Структурированная база позволяла относительно быстро просмотреть сотни публикаций по тому или иному объекту и определить количественные и качественные показатели его информационного фона. На основе проведенного анализа принимались решения о необходимости интенсификации или качественного изменения информационной политики.

РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ В РЕЗУЛЬТАТЕ “СОЦИАЛИЗАЦИИ” ИНТЕРНЕТА

Интернет в России первоначально охватывал крайне узкую аудиторию, а его контент полностью зависел от профессиональных средств массовой информации. Только в середине 2000-х годов началась активная “социализация” киберпространства: росла популярность форумов, блогов на *Livejournal.com* и *Liveinternet.ru*. В 2006 г. появились российские социальные сети “Одноклассники” и “ВКонтакте”. Открылись новые возможности для рекламы в социальных сетях. Интернет позволил обходить политическую цензуру, фильтровавшую контент на телевидении и в периодической печати. Все это сделало его новым влиятельным каналом политизации и коммерциализации публичной сферы.

На трансформацию информационного пространства первыми отреагировали коммерческие структуры. Маркетинговые агентства начали продавать компаниям собранные “вручную” сообщения социальных сетей, содержащие упоминания брендов, конкурентов, потребностей пользователей. Затем начались разработки автоматизированных систем сбора данных. Одним из пионерных сервисов стал *BrandSpotter*.

Весной–летом 2009 г. в Молдове и Иране произошли массовые антиправительственные акции. Протесты против нарушения политических прав граждан буквально транслировались через социальные сети. В журналистский обиход вошел новый термин “твиттер-революция” (*twitter*-революция) [14]. “Арабская весна” на Ближнем Востоке и в Северной Африке, а затем массовые протесты в России в 2011–2012 гг. стали доказательством существенного информационного и мобилизационного потенциала социальных сетей. Поэтому взятая на вооружение протестными силами технология вызвала пристальный интерес со стороны органов государственной власти и бизнеса.

Обнаружившийся новый кластер управления политическими коммуникациями спровоцировал бум на рынке технологий мониторинга социальных сетей. В 2012–2014 гг. были разработаны сервисы *Avalanche*, *BuzzLook*, *Brand Analytics*, *IQBuzz*, *Kribrum*, *Wobot* и др. Затем в гонку включились ранее специализировавшиеся на системах анализа публикаций СМИ компании “Интегрум” и “Медialogия”.

Названные сервисы мониторинга социальных сетей осуществляют поиск информации по ключевым словам и умеют ранжировать ее в зависимости от заданных условий. Через учетные записи организаций системы сопровождают коммуникацию с пользователями социальных сетей, состыковывают исходящие и входящие данные. Отдельные платформы имеют модули автоматизированной оценки эмоциональности сообщений по трем классам – “позитивный / нейтральный / негативный”.

При разработке сервисов мониторинга социальных сетей обнаружилось принципиально новые черты функционирования публичного пространства. В отличие от традиционных СМИ в эпоху Интернета гиперболизировалось значение скорости распространения информации. За один час в обсуждение события могут включиться тысячи человек, так как распространение сигналов по сети имеет каскадный, “вирусный” характер.

Иным оказался и масштаб публичного пространства в Интернете. Математическая модель Барабаши-Альберта описывает Интернет как постоянно увеличивающуюся сеть, в которой невозможно предугадать появление нового узла (страницы). Поэтому разработчикам систем мониторинга пришлось отказаться от идеи тотального парсинга публичной информации и опереться на такое свойство безмасштабной сети, как предпочтительное присоединение. Это свойство подразумевает, что вокруг наиболее популярного сайта, блога или аккаунта с большей вероятностью и скоростью появятся новые спутники, ссылки и связи. Соответственно, наиболее эффективно выявлять и обрабатывать референтные сетевые площадки экспертов и лидеров мнений.

Наконец, при наблюдениях за публичным пространством *Web 2.0* была зафиксирована тесная взаимосвязь между эмоциональностью сообщений и действиями пользователей. Социолог Мануэль Кастельс один из первых выдвинул гипотезу о свойстве социальных сетей распалить аудиторию и обеспечивать когнитивную среду для активных массовых действий, подобных протестным выступлениям [15, pp. 14-15]. В связи с этим одной из ключевых задач разработчиков систем мониторинга стало определение тональности сообщений.

Следующим шагом технологического развития в 2015–2016 гг. стало распознавание анонимных субъектов в сети и опознавание социально-психологических профилей пользователей на основе “цифровых следов”. Аналитические системы стали агрегировать личную информацию из всех источников в интернете, начиная с социальных сетей, сайтов объявлений, вакансий, знакомств, интернет-магазинов и заканчивая базами государственных органов. Параллельно идет углубление автоматизированного анализа взаимосвязей в социальных сетях. Российская компания *Avalanche*, например, создала очки виртуальной реальности, транслирующие трехмерные изображения активности в социальных сетях.

Рыночные интересы подталкивают разработчиков к расчету вероятностей потребительского поведения людей – желания и возможности приобрести гаджет, автомобиль, совершить путешествие и т.д. В политической сфере востребованы возможности аналитических платформ по прогнозированию электоральных настроений и действий пользователей [16]. В перспективе сервисы мониторинга нацелены на сценарное моделирование социальных процессов и создание технологий влияния на них.

Корпорации и органы государственной власти хотят иметь максимально полные данные о людях, используя современные цифровые технологии, это подтверждают представители ведущих компаний российского рынка систем мониторинга – *Avalanche, BrandSpotter, Ex Libris, “Интегрум”* и *“Медиалогия”*. По их мнению, создание в России сверхсистемы, интегрирующей личные данные Интернет-пользователей, возможно в ближайшем будущем. На данный момент необходимые технические компетенции у российских разработчиков существуют, и при условии инвестиций такой проект может быть реализован.

Потенциал современных технологий демонстрирует разработанная компанией *“Медиалогия”* система *“Инцидент-менеджмент”*, которая с 2018 г. начала внедряться в практику работы российских исполнительных органов государственной и муниципальной власти. *“Инцидент-менеджмент”* представляет собой сервис для реагирования на негативные публикации в наиболее популярных в России социальных сетях – *“ВКонтакте”, “Одноклассники”, Facebook, Twitter* и *Instagram*. С точки зрения управленческих механизмов, система *“Инцидент-менеджмент”* представляет собой использование в государственном секторе корпоративных стандартов работы с общественным мнением в социальных сетях. Российские корпорации, в первую очередь, банки и авиакомпании, профессионально работают с критикой в социальных сетях с начала 2010-х годов. Эти задачи актуальны для органов власти, поскольку жители городов и сел активно пишут на своих страницах в социальных сетях о проблемах, относящихся к деятельности федеральных, региональных и муниципальных институтов.

Система *“Инцидент-менеджмент”* в режиме реального времени фиксирует негативные сообщения пользователей социальных сетей по темам, связанным с работой органов власти, – ЖКХ, благоустройство, строительство, дороги, образование, здравоохранение и т.д. и дает возможность оперативно разместить ответ на сообщение. Для работы с этой системой представители властей различного уровня должны создать официальные страницы своих подразделений в социальных сетях. Их ответы являются публичной реакцией организации на опубликованный негатив. Ответ при этом должен показывать, что проблема решена или орган власти нацелен на ее решение. Система фиксирует скорость реакции, качество ответов и удовлетворенность авторов обращений, то есть процесс работы в системе прозрачен.

Важнейшей причиной широкого внедрения системы *“Инцидент-менеджмент”* стала необходимость отвечать на критику в социальных сетях на том уровне, на котором она чаще всего транслируется, – в городских и районных пабликах и сообществах, чтобы негатив не распространялся по сети и не попадал в публикации федеральных средств массовой информации или зарубежных медиа. «В Кремле хотят локализовать негатив и контролировать повестку именно в соцсетях, потому что считают, что нужно быть ближе к потребителю информации, а соцсети становятся все более популярны. Если не по уровню влияния, то по аудитории крупнейшие группы *“ВКонтакте”* превосходят многие региональные СМИ», – пояснил журналисту ведущего мультимедийного холдинга России *“Росбизнесконсалтинг”* (РБК) чиновник, присутствовавший на обучающем семинаре по использованию *“Инцидент-менеджмента”* в одном из регионов [17]. Публичная информация о проекте свидетельствует, что на начало 2019 г. система *“Инцидент-менеджмент”* была внедрена в большинстве регионов России.

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ИНТЕРНЕТА В РОССИИ

Переход органов государственной власти от мониторинга информационного пространства к управлению коммуникациями в социальных сетях находится в контексте изменения государственной информационной политики, нацеленной на борьбу с общественно-политическими угрозами, которые связаны с распространением Интернета

и онлайн-социальных сетей. В «Доктрине информационной безопасности Российской Федерации», утвержденной 5 декабря 2016 г., зафиксированы следующие угрозы: «Возможности трансграничного оборота информации все чаще используются для достижения геополитических, противоречащих международному праву военно-политических, а также террористических, экстремистских, криминальных и иных противоправных целей в ущерб международной безопасности и стратегической стабильности [...] Расширяются масштабы использования специальными службами отдельных государств средств оказания информационно-психологического воздействия, направленного на дестабилизацию внутривнутриполитической и социальной ситуации в различных регионах мира и приводящего к подрыву суверенитета и нарушению территориальной целостности других государств» [18]. Борьбу с этими угрозами государство ведет не только в информационной, но и в политико-юридической сфере.

Два законопроекта, которые декларировались их авторами как имеющие антитеррористическую направленность, были приняты в России в июле 2016 г. В средствах массовой информации и общественных дискуссиях они получили свое название по имени одного из его авторов – депутата Государственной Думы РФ от партии «Единая Россия» Ирины Яровой. 1 июля 2018 г. в силу вступила часть закона, обязывающая хранить все телефонные разговоры, СМС, а также электронные сообщения Интернет-пользователей в течение шести месяцев. С 1 октября 2018 г. поставщики интернет-связи обязаны хранить не только все сообщения, отправленные пользователями, но и «тяжелый контент»: изображения, аудио- и видеофайлы. Доступ к этим данным получили «государственные органы, осуществляющие оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности РФ». Также «пакет Яровой» обязывает организаторов распространения информации в Интернете декодировать сообщения пользователей. По требованию Федеральной службы безопасности России (ФСБ) компании должны будут предоставлять ключи к зашифрованному трафику.

В конце 2018 – начале 2019 гг. общественный резонанс вызвало рассмотрение и принятие так называемого пакета Клишаса – перечня изменений в федеральные законы, названного по фамилии одного из сенаторов, внесших их на рассмотрение, – А.А. Клишаса, члена верхней палаты Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Совета Федерации в Конституционном Суде и Генеральной прокуратуре России. Законодательные изменения вводят крупные штрафы за распространение «опасных» фейковых новостей и публикацию материалов, в которых выражается неуважение к обществу, государству, органам власти, символам России и Конституции. Сетевые ресурсы обязаны удалять такого рода информацию. В противном случае Роскомнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций Российской Федерации) сможет их заблокировать.

Другой инициативой стали поправки к федеральным законам «О связи» и «Об информатизации, информационных технологиях и о защите информации», нацеленные на создание так называемого суверенного Интернета. Законодательные изменения, подписанные 1 мая 2019 г. Президентом РФ, в частности, определяют необходимые правила маршрутизации трафика, организуют контроль их соблюдением, создают возможность для минимизации передачи за рубеж данных, которыми обмениваются между собой российские пользователи. Также определяют трансграничные линии связи и точки обмена трафиком. Их владельцы, операторы связи, обязываются при возникновении угрозы обеспечить возможность централизованного управления трафиком.

Закон предусматривает установку на сетях связи технических средств, определяющих источник передаваемого трафика. Это оборудование должно позволять блокировать доступ к ресурсам с запрещенной информацией не только по сетевым адресам, но и путем запрета пропуска проходящего трафика. Создается инфраструктура, позволяющая обеспечить работоспособность российских Интернет-ресурсов в случае невозможности подключения российских операторов связи к зарубежным корневым серверам. Все перечисленные нормы вступили в силу 1 ноября 2019 г. Одной из целей вводимых правил, вероятно, является блокировка мессенджера *Telegram*, владелец которого не хранит данные пользователей на территории РФ и отказывается сотрудничать с российскими спецслужбами [19].

* * *

В конце 1980-х годов советское государство отказалось от тотального контроля над публичной сферой, началось развитие независимых СМИ, появились новые публичные акторы в лице политических партий, общественных организаций, бизнеса. В этих условиях были созданы технологии для оперативного мониторинга и анализа публичной сферы. Они развивались в сторону усложнения архитектуры и автоматизации поиска и анализа, так как публичная сфера продолжала расширяться, вовлекая новых субъектов.

Глубокие структурные изменения в публичной сфере произошли в 2006–2010 гг. в результате стремительной “социализации” киберпространства. Онлайн-социальные сети трансформировали публичную сферу в коммунитарную, “подключив” к ней миллионы рядовых российских граждан. Онлайн-социальные сети, в пространстве которых первоначально “захватили власть” независимые от государства и корпораций пользователи, породили новые общественно-политические риски, в первую очередь, использование социальных сетей для мобилизации протестов.

Ответом на эти риски стало внедрение новых технологических решений. С 2011 г. органы власти начали применять технологии по автоматизированному мониторингу и анализу сообщений в социальных сетях, которые развиваются в направлении сценарного прогнозирования поведения пользователей. Эти технологии стали основой для создания системы “Инцидент-менеджмент”, обеспечивающей оперативное реагирование на негатив в социальных сетях в масштабах всей страны. Внедрение этой цифровой платформы сопровождалось законодательными изменениями, нацеленными на установление контроля за сетевой инфраструктурой и распространением публичной информации в Интернете. Тем самым государство перешло от режима наблюдения за сетевым пространством в режим управления им с помощью новейших технологических решений и правовых ограничений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ / REFERENCES

1. Белл Д. *Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования*. Пер. с англ. Иноземцев В.Л. ред. Москва, Academia, 1999. 786 с. [English edition: Bell D. *The coming of post-industrial society: a venture in social forecasting*. New York, Basic books, 1973, 507 p.]
2. Deibert R.J. *Parchment, Printing and Hypermedia: Communications in World Order Transformation*. New York, Columbia University Press, 1997. 334 p.
3. Кастельс М. *Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе*. Пер. с англ. А. Матвеева ред. Екатеринбург, У-Фактория, 2004. 327 с. [English edition: Castells M. *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society*. New York, Oxford University Press, 2001. 292 p.]
4. Meyrowitz J. *No Sense of Place: The Impact of Electronic Media on Social Behavior*. New York, Oxford University Press, 1985. 432 p.
5. Анохин М.Г., Павлютенкова М.Ю. Информационно-коммуникативные технологии в политике. *Вестник РУДН “Политология”*, 1999, № 1, сс. 40-52. [Anokhin M.G. Pavlyutenkova M. Yu. *Informatsionno-kommunikativnye tekhnologii v politike* [Information and communication technologies in politics]. *Vestnik RUDN “Politologiya”*, 1999, no. 1, pp. 40-52.]
6. Ачкасова В.А., Чугунов А.В. Концепт глобализации и роль информационных технологий (российский контекст). *Информационное общество*, 2001, вып. 1, сс. 17-20. [Achkasova V.A., Chugunov A.V. *Kontsept globalizatsii i rol' informatsionnykh tekhnologii (rossiiskii kontekst)* [The concept of globalization and the role of information technology (Russian context)]. *Informatsionnoe obshchestvo*, 2001, vol. 1, pp. 17-20.]
7. Быков И.А. “Электронная демократия” vs “электронное правительство”: концептуальное противостояние? Политическая экспертиза: ПОЛИТЕКС, 2005, вып. 3, сс. 69-79. [Bykov I.A. “Elektronnaya demokratiya” vs “elektronnoe pravitel'stvo”: kontseptual'noe protivostoyanie? [E-democracy vs e-government: a conceptual confrontation?] *Politicheskaya ekspertiza: POLITEKS*, 2005, vol. 3., pp. 69-79.]
8. Володенков С.В. *Технологии интернет-коммуникации в системе современного политического управления*. Дисс. докт. полит. наук. Москва, 2015. 441 с. [Volodenkov S.V. *Tekhnologii internet-kommunikatsii v sisteme sovremennogo politicheskogo upravleniya*. Diss. dokt. polit. nauk. [The Internet communication technologies in the system of modern political management. Dr. Diss. (Polit.)]. Moscow, 2015. 441 p.]

9. Кузнецов И.И. Рунет как часть российского электорального пространства. *Общественные науки и современность*, 2003, № 1, сс. 68-77. [Kuznetsov I.I. Runet kak chast' rossiiskogo ehlektoral'nogo prostranstva [Runet as a part of the Russian electoral space]. *Obshchestvennye nauki i sovremennost'*, no. 1, pp. 68-77.]
10. Курочкин А.В. Сетевой подход к обеспечению эффективной политики национальной безопасности. *Политическая экспертиза: ПОЛИТЕКС*, 2011, т. 7, № 4, сс. 183-189. [Kurochkin A.V. Setevoi podkhod k obespecheniyu effektivnoi politiki natsional'noi bezopasnosti [A networked approach to ensuring effective national security policies]. *Politicheskaya ekspertiza: POLITEKS*, 2011, vol. 7, no. 4, pp. 183-189.]
11. Хабермас Ю. *Структурное изменение публичной сферы: Исследования относительно категории буржуазного общества*. Пер. с нем. Иванов В. И., Беляев М. ред. Москва, Весь мир, 2016, 342 с. [German edition: Habermas Jü. *Strukturwandel der Öffentlichkeit. Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft*. Frankfurt am Main, Suhrkamp, 1962. 391 S.]
12. Котляров М.В. Структурное изменение публичной сферы в условиях распространения онлайн-социальных сетей. *Коммуникативная культура: история и современность. Материалы VII Международной научно-практической конференции*. Новосибирск, НГУ, 2017, сс. 82-83. [Kotlyarov M.V. Strukturnoe izmenenie publichnoi sfery v usloviyakh rasprostraneniya onlainovykh sotsial'nykh setei [The Structural change of the Public Sphere in the conditions of the spread of online social networks]. *Kommunikativnaya kul'tura: istoriya i sovremennost'. Materialy VII Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Communicative culture: history and modernity. Proceedings of the VII International Scientific and Practical Conference]. Novosibirsk, NSU, 2017, pp. 82-83.]
13. Кузеванова Л.М. *Отечественная центральная периодическая печать 1985–1991 гг.: Проблемы общественной мысли*. Автореф. дисс. канд. ист. наук. Ярославль, 1999. 25 с. [Kuzevanova L.M. *Otechestvennaya tsentral'naya periodicheskaya pechat' 1985–1991 gg.: Problemy obshchestvennoi mysli*. Avtoref. diss. kand. ist. nauk [The Central Periodical Press 1985–1991: Problems of Social Thought. Cand. Diss. (Hist.)]. Yaroslavl, 1999, 25 p.]
14. Harding L. Moldova Forces Regain Control of Parliament after "Twitter Revolution". *The Guardian*, 08.04.2009. Available at: <https://www.theguardian.com/world/2009/apr/08/moldova-protest-election-chisinau> (accessed 02.04.2019).
15. Castells M. *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age*. Cambridge, Polity Press, 2015. 328 p.
16. Мухаметшина Е. Кремль планирует улучшить систему политического прогнозирования. *Ведомости*, 15.04.19. [Mukhametshina E. Krem'l' planiruet uluchshit' sistemu politicheskogo prognozirovaniya [The Kremlin plans to improve the system of political forecasting]. *Vedomosti*, 15.04.19.] Available at: <https://www.vedomosti.ru/politics/articles/2019/04/14/799094-kreml-politicheskogo-prognozirovaniya> (accessed 08.04.2019).
17. Антонова Е., Дергачев В. Как Кремль будет реагировать на жалобы в соцсетях. [Antonova E., Dergachev V. *Kak Krem'l' budet reagirovat' na zhaloby v sotssetyakh* [How the Kremlin will respond to complaints in social networks]]. Available at: <https://www.rbc.ru/politics/23/07/2018/5b50d1579a7947c62c195e8b> (accessed 02.04.2019).
18. *Доктрина информационной безопасности Российской Федерации*. [Doctrine of information security of the Russian Federation (In Russ.)] Available at: <https://rg.ru/2016/12/06/doktrina-infobezobasnost-site-dok.html> (accessed 02.04.2019).
19. Ястребова С. Закон о суверенном рунете может вступить в силу 1 ноября. *Ведомости*, 09.04.2019. [Yastrebova S. Zakon o suverennom runete mozhet vstupit' v silu 1 noyabrya [The law on sovereign runet may enter into force on November 1]. *Vedomosti*, 09.04.2019.] Available at: <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2019/04/09/798693-zakonoproekt-o-suverennom-runete> (accessed 04.04.2019).

TECHNOLOGIES FOR ANALYSIS AND COMMUNICATION MANAGEMENT AS
AN INDICATOR OF PUBLIC SPHERE CHANGE IN RUSSIA

(Analysis and Forecasting. IMEMO Journal, 2019, no. 2, pp .)

RECEIVED 10.10.2019.

Maxim V. KOTLYAROV (mv_kotlyarov@mail.ru),
Institute of History SB RAS, 8, Nikolaev Str., 630090, Novosibirsk, Russian Federation.

The article deals with the Russian technologies for automated analysis and public communications management: media and social networks monitoring software and the Incident Management system. The progress in development of these technologies indicates the transformation of the public sphere in Russia over the past thirty years.

The first media monitoring systems were developed for the Committee for State Security (KGB) during perestroika in order to more quickly track public information in the context of democratization and glasnost. These technologies entered the market in the mid-1990-s, when there was a sharp increase in the number of media and public actors. The architecture of the first media monitoring and analysis systems reflects the specifics of the public sphere of the "pre-digital" era. It had a stable structure, the information was cataloged by the type of media (TV, radio, periodicals), branches of knowledge and topics. The Internet, especially social media, in the 2000-s, changed the structure of the public sphere. Millions of citizens joined public communication, creating unpredictable dynamics of the public content. The "Arab Spring" in the Middle East and North Africa, and then the mass protests in Russia in 2011-2012, proved the significant informational and mobilization potential of social networks. The transformation of the public sphere caused a «boom» in the market for monitoring and analysis technologies. Business and Russian government began actively using such technologies to track information risks.

In the process of developing social network monitoring services, fundamentally new properties of public space were discovered. Unlike traditional media, the importance of the speed of information dissemination was hyperbolized in the era of the Internet, the scale of information sources was constantly expanding, and the emotionality of content had a direct impact on user actions.

The Incident Management system was introduced into the practice of the Russian authorities in 2018, designed to quickly respond to negative messages on social networks throughout the country. The most important reason for the widespread implementation of the Incident Management system was the need to respond to criticism in social networks so that the negative content did not spread and did not reach the federal or foreign media. The introduction of this digital platform was accompanied by legislative changes aimed at establishing control over the network infrastructure and the dissemination of public information on the Internet. In particular, legislative amendments introduce large fines for the dissemination of "dangerous" fake news and the publication of materials that express disrespect for society, the state, authorities, the symbols of Russia and the Constitution. Final amendments also provide for technical tools to be installed in the communication networks so that the source of the transmitted traffic can be identified. This equipment should allow blocking access to resources with forbidden information not only at network addresses, but also by prohibiting the passage of traffic. This infrastructure will ensure the operability of Russian Internet resources in case when it is impossible to connect Russian telecom operators to foreign root servers. The deployment of the Incident Management system and new laws was an important milestone in the development of the information policy, one of the key tasks of which was the centralized management of communications in cyberspace.

Keywords: public sphere, communications management, Internet, social networks, «Incident Management», government information policy.

About the author:

Maxim V. KOTLYAROV, Cand. Sci. (Hist.), Senior Researcher, Deputy Director for Scientific Work.

DOI: 10.20542/afij-2019-2-75-82