



JEL R 500

Dr habil, Professor Zinaida Balabayeva

*Department of Regional Policy and Public Administration,
Odessa Regional Institute of Public Administration
(Odessa, Ukraine)
zbalabaeva@mail.ru*

THE NEW SOCIALITY AND PROBLEMS OF PUBLIC ADMINISTRATION**NOWE ZAGADNIENIA SPOŁECZNE I ŁADU****НОВАЯ СОЦИАЛЬНОСТЬ И ПРОБЛЕМЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ****Abstract**

The article deals with the essence of the new sociality, which is created by the Internet. The concept of "new sociality" proposed in the monograph of M. Castells, "Галактика Интернет" in which he argues that the new sociality is having an increasing impact on the development of social relations. The article analyzes the current state of the communication activities of the state authorities of Ukraine, their interaction with the citizens, as well as the problems that arise in the way of Internet use in public administration.

Keywords: *Internet, information technology, sociality, the new social, communicative activities, public authorities.*

Streszczenie

W artykule zajmuje się istotą nowej towarzyskości, który jest tworzony przez Internet. Pojęcie "nowa towarzyskość" zaproponowany w monografii M. Castells, "Галактика Интернет", w którym twierdzi, że nowa towarzyskość, wywiera coraz większy wpływ na rozwój stosunków społecznych. W artykule analizuje aktualny stan działań komunikacyjnych władz państwowych Ukrainy, ich interakcji z obywatelami, a także problemów, które pojawiają się w sposób korzystania z Internetu w administracji publicznej.

Słowa kluczowe: *Internet, technologie informacyjne, towarzyskości, nowe, działalności społecznej komunikatywne, władze publiczne.*

Аннотация

В статье рассматривается сущность новой социальности, которая создается Интернетом. Понятие «новая социальность» предложено в монографии М. Кастельса, «Галактика Интернет», в которой он доказывает, что новая социальность оказывает все большее влияние на развитие социальных отношений. В статье анализируется современное состояние коммуникативной деятельности государственных органов власти Украины, их взаимодействие с гражданами, а также проблемы, которые возникают на пути использования Интернета в государственном управлении.

Dr habil, Professor Z. Balabayeva

Ключевые слова: Интернет, информационные технологии, социальность, новая социальность, коммуникативная деятельность, государственные органы власти.

Постановка проблемы. Развитие коммуникационных технологий в современном мире требует от государства постоянного совершенствования процесса государственного управления, поиска новых подходов к взаимодействию с обществом. Диалог государства и общества - важная составляющая государственного управления, поскольку эффективность его политики во многом зависит от поддержки обществом действий власти.

С точки зрения украинских ученых, кризис, в котором оказалась Украина, обозначил имеющиеся в этом плане проблемы. Среди них: недостаточная открытость власти и ненадлежащий уровень коммуникативной связи «власть-общество», а также отсутствие координации информационной деятельности самих органов власти» [5, с.1]. Преодоление названных проблем в среднесрочной перспективе предусмотрено Программой действий Кабинета Министров: «Формирование новой системы власти на принципах верховенства права, открытости и прозрачности деятельности органов государственной власти [8].

Совершенствование коммуникативной деятельности потребует коренной ломки прежних принципов работы органов государственной власти и сегодня это является критически важным делом. Трудность заключается в том, что все это связано с рутинной, ежедневной работой уполномоченных лиц и соответствующих структурных подразделений. Однако, жизнь требует, чтобы эта рутинная работа учитывала происходящие в обществе и мире изменения. В настоящее время эти изменения связаны с развитием Интернета и приобщением к нему все большего количества людей. Происходит колоссальный сдвиг в понимании общества, его функционирования, Интернет в корне меняет понятие социальности.

Анализ последних исследований и публикаций. Проблемами коммуникативной деятельности занимались ученые Гречко П.К., Вашук-Огданский, П.К., Драгомирець-

кая Н., Лацыба, И. М. Лукерья, О. Л., Погорелый С., Радченко А., Синцова Л.К., Сытых А.Л., М. В. и др. Среди зарубежных специалистов следует отметить М. Кастельса, Галлин Дэниэла С., Манчини Паоло и др. В науке большое внимание уделяется моделированию информационного взаимодействия между органами публичной власти и обществом. Так, ученые Национального института стратегических исследований в своих аналитических записках исследуют проблему осуществления коммуникации органов государственной власти, вызовы и задачи, которые стоят сегодня перед ними, пути разрешения появившихся проблем.

Выделение нерешенных ранее частей проблемы. Тематика развития Интернета и его влияния на развитие общества достаточно популярна в научных исследованиях. Однако проблема социальности и ее изменений в связи с развитием информационных технологий менее популярна и требует досконального изучения.

Цель статьи - проанализировать новейшие научные разработки западных ученых о сущности новой социальности, роли коммуникации в современном мире, определить современное состояние коммуникативной деятельности органов государственной власти в Украине, ее возможные изменения под влиянием новой социальности, которая становится реальной и в нашей стране.

Изложение основного материала. Социальность следует рассматривать как сумму связей, совокупность или систему отношений, возникающих из совместной жизни людей, воспроизводимых и трансформируемых их деятельностью. Социальность, следовательно, это взаимообусловленность жизни людей жизнью друг друга, общественными процессами. Исторически термин употребляется еще в словаре В. И. Даля, в котором упоминается его французское происхождение, а также термин трактуется как "общественность, гражданственность, взаимные отношения и обязанности гражданского быта, жизни" [3]. Социальность харак-

теризует человека как часть социума, зависимую от него, подчиненную ему, детерминруемую внешними социальными механизмами, которая формируется в результате воздействия внешней социальной среды.

Проблема трансформации социальности в науке не является абсолютно новой. Как справедливо подчеркивал П.К.Гречко: «Разговоры о новой социальности провоцируются сегодня кризисом, недостатками и проблемами социальности старой» [2, с.302]. Многие философы говорили о конце социального. Это характерно, в частности, для постмодерниста Жана Бодрийера. Он говорил, что «социальное агонизирует, у него нет будущего, оно исчезает» [1, с.7]. Бывшая социальность "уступает место социальности контакта множества временных связей» [1, с.92]. Он утверждал, что «восстание масс» действительно произошло. Мы все теперь живем в массовых обществах - и в количественном (нас просто много), и в качественном (снижение индивидуально - личностного, собственно человеческого в человеке) их понимании. На тему социальности рассуждали К. Ясперс, М. Фуко и другие философы. [1, с.92].

Современные философы и социологи приходят к выводу, что к концу идет не социальное, как таковое, а наше прежнее его понимание. Теперь можно говорить скорее об отмирании некоторых устаревших форм социального, не отвечающих задачам сегодняшнего дня. Нельзя не видеть того, что социальность в современном, быстро глобализирующемся мире испытывает серьезные, прямо-таки радикальные изменения. Разумнее ставить вопрос не о «конце социального», а, действительно, о «новой социальности».

Интерес к проблеме социального, взаимодействия человека и среды, в которой он обитает, усиливается в период кардинальных революционных изменений. Глубокие трансформации, которые переживают современные общества, требуют соответствующих трансформаций и во взаимодействии властных органов и граждан. Как отмечают многие исследователи, после распада СССР выросло целое поколение молодежи, социализация которых осуществлялась под влиянием глобализации, информационных технологий,

мобильной связи. Именно эти факторы сформировали для современной молодежи «мир без границ». Они свободны, не скованы ничем, никакими ограничениями, нацелены на получение максимального удовлетворения, готовы заниматься только тем, что для них представляет интерес. Это поколение выросло не на системе ценностей, а на системе соблазнов, которые так щедро представлены в СМИ [11 с.399].

Следует отметить, что новый тип социальности формируется через изменение взаимодействия природного и социального. Природное все активнее наступает на социальное. И это наступление идет под знаменем свободы, расширения структуры прав человека, диктуемых его природными особенностями. Тенденция к расширению прав и свобод, которые еще вчера были «за пределами нормы» ширится. Это и есть наступление природного на социальное. Меняется мир социально-личностных ценностей и эти изменения касаются всего общества и каждого человека в отдельности, и влекут за собой изменения социализации личности.

М. Кастельс в своей книге «Галактика Интернет: размышления об Интернете, бизнесе и обществе» [6] говорит: «...рождается новая форма сообщества, объединяющего людей в онлайн-режиме вокруг общих ценностей и интересов, образует связи поддержки и дружбы, которые могут распространяться также и на межличностные отношения. Замаячила надежда на возникновение ничем не ограниченного социального взаимодействия [6, с.144-145]. В настоящее время, по мере увеличения числа пользователей Интернета, виртуальные пространства и площадки Интернета и породили, по словам М. Кастельса, явление, которое можно назвать «новой социальностью». Приводя слова Барри Уэллмана, «сообщества - это сети межличностных связей, обеспечивающих социальное взаимодействие, поддержку, информацию, чувство принадлежности к группе и социальную идентичность» [6, с.153], М.Кастельс подчеркивает, что таким образом и происходит трансформация социальности, когда пространственные сообщества заменяются сетями.

Объяснение причины возникновения новой социальности М. Кастельс сводит еще и

к следующему: «Поскольку Интернет становится основным средством коммуникации и организации во всех сферах деятельности, кажется вполне естественным, что общественные движения и политический процесс использовали и будут использовать Сеть во все возрастающей степени, преобразуя Интернет в главный инструмент деятельности, информирования, привлечения, организации, доминирования и контрдоминирования» [6, с.164].

Государство в своем взаимодействии с общественными организациями должен учитывать, что Интернет становится очень важным инструментом самовыражения и организации. М.Кастельс отмечает, что сети, объединяющие сообщества отличались по своему составу и ориентации, но следующие три главные характеристики были общими для всех них. Во-первых, они предоставляли информацию, получаемую от местных властей, а также от различных объединений граждан, иными словами, они превратились в технически усовершенствованные доски объявлений, посвященные жизни города. Во-вторых, они позволяли организовать горизонтальный обмен информацией и электронную связь между участниками Сети. И, в-третьих, самое главное: они обеспечивали доступ к онлайн-сетевой структуре отдельным людям и организациям, которые не имели связи с Интернетом [6, с.172]. Физическое и виртуальное влияют друг на друга, закладывая фундамент для возникновения новых форм социализации, нового образа жизни и новых форм социальной организации "[6, с.158].

По утверждениям некоторых ученых, по мере развития социальных сообществ, будет падать роль общественных институтов, и происходить спад участия граждан в институтах гражданского общества. Как это отразится на функционировании общества, никто конкретно сказать не может, если только общество не примет во внимание, что индивидуумы фактически реконструируют модель социального взаимодействия. Появились технические возможности, которые могут привести к созданию нового типа общества: сетевого общества [6, с.159].

М. Кастельс утверждает, что в течение 1990-х годов все наиболее значимые общественные движения в мире организовывались через Интернет [6, с.165]. Интернет стал неотъемлемым компонентом общественных движений, возникающих в сетевом обществе. Автор называет этому три причины: во-первых, общественные движения в информационную эпоху, по сути, мобилизуются вокруг культурных ценностей; вторая особенность, характеризующая общественные движения в сетевом обществе, заключается в том, что они заполняют разрыв, оставленный кризисом вертикально-интегрированных организаций, унаследованных от индустриальной эпохи. «Массовые политические партии, (там, где они все еще существуют) – утверждает М.Кастельс, - это всего лишь пустые оболочки, которые активизируются через определенные интервалы времени как электоральные аппараты» [6, с.167]; в-третьих, Интернет становится очень важным инструментом самовыражения и организации для подобного рода манифестаций, которые совпадают по времени и месту, оказывают свое влияние через мир масс-медиа и влияют на соответствующие институты и учреждения (например, коммерческие предприятия) через общественное мнение. Такие движения опираются на силу ума, а не на государственную власть [6, с.167-168].

Правительства, к сожалению, на всех уровнях используют Интернет, главным образом, в качестве электронной доски объявлений для размещения своей информации, не особенно стремясь к налаживанию реального взаимодействия. Парламентские представители нередко имеют собственные сайты, однако они не уделяют им достаточного внимания, как по их дизайну, так и в том, что касается реагирования на запросы граждан. Их ответы обрабатываются и находятся в штате сотрудниками, которые, как правило, не проводят особого различия между выполняемыми ими операциями и тем, что они делали раньше, отвечая на письменные послания. По мнению М. Кастельса, появляется недорогой канал связи «От одного - к одному», а также «От одного - ко многим», но политиками этот канал используется еще

недостаточно активно.

В процессе коэволюции Интернета и общества, утверждает М. Кастельс, происходит глубокая трансформация политического аспекта нашей жизни. Осуществление власти происходит, прежде всего, на основе производства и распространения культурных кодов и информации. Контроль сетей коммуникации становится тем рычагом, с помощью которого интересы и ценности превращаются в руководящие принципы человеческого поведения [6, с.193].

Интернет сводит людей до публичной агоры (площадки для дискуссий), чтобы они делились своими заботами и надеждами. Поэтому взятие народом под свой контроль этой публичной агоры, возможно, является самым главным вопросом, который ставит перед нами развитие Интернета [6, с. с.194]. Галактика Интернета - это новая коммуникационная среда. А поскольку коммуникация в современной жизни составляет суть человеческой деятельности, все сферы общественной жизни подвергаются изменениям в результате его широкого использования [6, с.315].

В мире постепенно начинается процесс создания гражданского общества в глобальном масштабе. Так, 2 ноября 2000 года в Барселоне собрались около пятисот представителей гражданских сетей всего мира (главным образом, из Европы и Латинской Америки), которые поставили своей целью построение глобальной сети гражданских сетей. Многие из них спонсировались местными органами власти, почувствовали, что, наконец, пришла их очередь вступления в эпоху Интернета, и пытались найти средство борьбы с политическим скептицизмом своих сограждан. Другие были посланцами перестроить неправительственные организации, которые услышали конкуренцию со стороны религиозных групп и страдали от растущей антипатии благотворительных учреждений-доноров; они надеялись найти новые магические средства помощи людям [6, с.182].

В общем и целом это собрание (повторно созданное через год в Буэнос-Айресе), видимо, стало предвестником появления нового глобального гражданского общества, строящегося путем объединения в сеть общественных компьютерных сетей и граждан-

ских объединений. Если этот зародыш, а также другие аналогичные начинания в различных регионах мира получат дальнейшее развитие, это может привести к образованию нового значимого слоя организации общества. И совсем не обязательно, чтобы это были общественные движения, поскольку большинство из них так или иначе связаны с государственной властью. Однако, все еще остается неясным вопрос, создается ли глобальное гражданское общество уже сейчас, или же оно сможет появиться в ближайшие годы. Но если оно возникнет, локальные и глобальные гражданские компьютерные сети, вне всякого сомнения, станут одним из главных его составляющих [6, с.183].

Основой формирования диалоговых форм политического участия является принцип открытого партнерства власти и граждан, в котором они равны субъектами информационных отношений. Каждый из субъектов диалога обладает определенными ресурсами, которые подтверждают их субъектность и определяют потенциал участия в нем. В частности, институциональные субъекты обладают системой особой политической инфраструктуры; граждане - право делегировать полномочия по принятию политических решений и рядом конвенционных и неконвенционных средств давления на власть; общественные организации, институт политической экспертизы и СМИ - возможностями обеспечивать информационный обмен между первыми двумя субъектами диалога, аккумулировать и транслировать интересы граждан в поле политического дискурса [10 с.78].

Принципиальным для понимания демократической модели информационного взаимодействия власти и гражданина является то, что такая модель базируется исключительно на взаимном политическом доверии. Для механизма формирования политического доверия характерно, с точки зрения О.Радченко и С.Погорелого, четыре основные формы диалога между властью и гражданами.

Прежде всего, это взаимоотношения сверху - вниз, фактически монолог власти, предусматривающий только положительную оценку со стороны граждан. Использование такого механизма приводит к минимизации

доверия граждан к власти. Во-вторых, это ограниченное со стороны власти взаимодействие с населением. Иначе говоря, это стратегия ограниченного диалога, когда власть соглашается принимать предложения от граждан, однако не реагирует на них. Указанный механизм также не вызывает доверия населения к государственной власти. Третьей формой является открытый диалог между властью и гражданами, хотя окончательный выбор приоритетов все же остается за властью. Иными словами власть выбирает стратегию взаимодействия с гражданами по принципу «да .. но ...». При таком механизме уровень доверия является посредственным и определяется уровнем прислушивания государственных служащих к людям, уровнем учета их мнений в формировании политики и принятии государственно-управленческих решений. И последней, четвертой формой диалога, это диалог, отвечающий принципам функционирования демократии участия. Данная форма диалога формируется на основе совместного владения информацией, а рядовые граждане равными с властью субъектами политического процесса. В данном случае предложения рядовых граждан имеют такой же вес, как и предложения власти. Надо отметить, что только последний вариант диалога между властью и гражданами предусматривает равные права по контролю над реализацией совместно принятых политических решений и высокий уровень доверия [10, с. 78-79]. Исследования, проведенные в Украине, показывают, что коммуникативная составляющая функционирования веб-сайтов органов государственной власти и местного самоуправления часто понимается слишком узко. Вместо налаживания подлинного взаимодействия диалог ограничивается односторонним информированием. Есть только отдельные элементы консультирования, практически отсутствует интерактивное взаимодействие общественности и представителей власти [9, с.87].

4 ноября 2015 в Национальном институте стратегических исследований состоялась конференция «Внедрение коммуникации органов государственной власти: вызовы и задачи», с повесткой дня «Украинская власть

- переход от информирования к коммуникации». В ходе дискуссии было отмечено что «Коммуникация становится обязательным деятельностью современных демократических режимов, обеспечивая участие общественности в принятии решений и контроль над деятельностью власти. Это процесс обмена информацией, который обеспечивает открытость власти для общественности, формирует доверие граждан к власти и предоставляет последнюю возможность получить поддержку, стабилизируя общественные отношения [4].

Мартин Нанн, советник премьер-министра заявил, что по результатам социологических исследований в Украине, несмотря на то, что реформы последней волны продолжаются почти год, 91.7% населения не понимает, что происходит [4]. На сегодня в практике внедрения коммуникаций органов государственной власти не хватает научных подходов и методического обеспечения. Отдельной серьезной помехой является до сих пор не выработанный единый глоссарий соответствующих терминов.

Советник министра информационной политики представил результаты аудита правительственных коммуникаций. Аудит обнаружил: в 80% министерств отсутствует коммуникативная стратегия; 87% не измеряет собственную эффективность; упорядоченных баз данных не существует; 70% не видят необходимости в горизонтальном взаимодействии; 47% испытывают проблемы взаимодействия внутри министерства; 41% отмечают недостаточную скорость Интернета; 46% не имеют файлообменника; 35% ответственных не знают статистику посещения собственных сайтов; 41% имеют совмещенные функции пресс-секретаря и руководителя информационного подразделения; в трех министерствах должность пресс-секретаря отсутствует. Личный пиар министру забирает большую часть времени пресс-секретаря. Средняя зарплата специалистов - 3200 грн. Отсутствует типовая структура соответствующего подразделения. Нет четких нормативно-правовых актов, регулирующих министерские коммуникации. В результате, не существует законодательных оснований, а

соответственно и финансирования, правительственных коммуникаций. Вывод - систему отремонтировать невозможно, ее надо перезагружать. Ее назначением должен быть переход от информирования к осуществлению коммуникации, обеспечение обратной связи, гарантии учета общественного мнения в решениях власти [4].

В соответствии с Законом Украины «Об административных услугах» предоставление населению административных услуг в электронной форме должно было начаться с 1 января 2014 года через Единый государственный портал административных услуг. Сейчас портал находится в стадии разработки и тестирования. Предоставление электронных услуг через портал не обеспечивается. Некоторые услуги предоставляются в электронной форме органами государственной власти и органами местного самоуправления с помощью собственных веб-страниц.

По результатам исследования Национального центра электронного управления, в Украине половина исполнительной власти, (46%) центральных органов исполнительной власти и четверть (25%) областных государственных администраций, имеют веб-страницы для предоставления онлайн услуг. Из учреждений, имеющих такие страницы, только 19% центральных органов исполнительной власти и 30% областных администраций оказывают услуги в электронной форме. При этом качество таких услуг остается низким [12].

По результатам исследования электронного управления ООН, индекс электронного управления в Украине в 2014 году составлял 0,2677, что ниже среднемирового показателя (0,3919). При этом за два последних года этот показатель снизился почти вдвое (индекс онлайн услуг в Украине в 2012 году - 0,4248), что свидетельствует об очень серьезных проблемах в сфере предоставления электронных услуг [12].

Выводы. Новая социальность распространяется по планете во всем многообразии своих разновидностей с демонстрацией существенных различий в том, что касается последствий этого процесса для жизни людей, в зависимости от исторических, культурных и институциональных факторов. Как и при всех прежних структурных изменени-

ях, такая трансформация представляет столько же благоприятных возможностей, сколько проблем она поднимает. Ее будущие последствия в значительной степени представляются неопределенными.

Диалог государства и общества в условиях новой социальности нуждается в совершенствовании всей системы использования Интернета. Прежде всего, нужно совершенствовать систему электронных услуг. Одним из главных препятствий на пути предоставления населению услуг в электронной форме в Украине является низкий уровень электронного документооборота в органах государственной власти и органах местного самоуправления. Так, например, несмотря на наличие автоматизированных систем документооборота в органах исполнительной власти (в 100% центральных органах исполнительной власти и в 80% областных государственных администрациях), их использует только треть сотрудников (34% работников центральных органов исполнительной власти и 36% областных государственных администраций) [12].

К факторам, которые затрудняют полноценное внедрение электронного документооборота в органах государственной власти и местного самоуправления, относятся:

- отсутствие единых общегосударственных стандартов функционирования систем электронного документооборота, унифицированных требований к программному обеспечению;
- несовершенство национального законодательства об электронном документообороте и электронной цифровой подписи;
- устоявшиеся традиции ведения документооборота в бумажной форме;
- недостаточный уровень защиты информации в системах электронного документооборота;
- недостаточное финансирование предоставления электронных услуг.

Следствием этих проблем является несовершенный уровень коммуникационной деятельности органов государственной власти, отсутствие полноценной обратной связи с гражданами, низкий уровень качества диалога между государством и обществом, существованием ряда других проблем, которые надо преодолеть.

Bibliografia

1. Бодрийяр Ж. В тени молчаливого большинства, или Конец социального. Екатеринбург, 2000.
2. Гречко П.К. Новая социальность: опыт интерпретации // Вопросы социальной теории.- 2009.- т. III. Вып. 1 (3), с. 302-317.
3. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://slovardalja.net/word.php?wordid=38701>
4. Запровадження комунікації органів державної влади: виклики та завдання. Матеріали науково-практичної конференції у Національному інституті стратегічних досліджень 4 листопада 2015. [Електронний ресурс]. - Режим доступа :// www.niss.gov.ua/articles/2056
5. Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи: аналітична доповідь. - К. : НІСД, 2014. - 40 с.
6. Кастельс М. Галактика Інтернет: размышления об Интернете, бизнесе и обществе. Пер. с англ. А. Матвеева под ред. В. Харитоновна. - Екатеринбург: У - фактория (при участии изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. - 328 с. (Серия «Академический бестселлер»)
7. Кастельс, М. Власть коммуникации [Текст] : учеб. пособие / М. Кастельс ; пер. с англ. Н. М. Тылевич ; под науч. ред. А. И. Черных ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М. : Изд. дом Высшей школы экономики, 2016. — 564с.
8. Місцева демократія в Україні: нові стандарти / Укр. незалеж. центр політ. дослідж. : М. В. Лациба, І. М. Лукеря, О. Л. Ващук-Огданська. - К. : Агентство «Україна», 2013.- 236 с.
9. Програма дій Кабінету Міністрів А.Яценюка.- [Електронний ресурс]. - Режим доступа: <http://news.liga.net/news/politics/990874>
10. Пісоцікій В. Веб-портали органів місцевого самоврядування як комунікативні платформи: український та зарубіжний досвід // Новітні інформаційно - комунікативні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали ІІ наук.-практ. семінару. 25 квітня 2014 р., М. Дніпропетровськ / ред. В.И.Дрешпак (голов. ред.).- Д.: ДРІДУ НАДУ, 2014 -116с.; с.86-90
11. Радченко О., Погорелий С. Моделювання інформаційної взаємодії між органами публічної влади та суспільством // <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/putp/2012-3/doc/2/06.pdf>
12. Синцова Л.К., Сьтых О.Л. Проблеми соціалізації личности в контексте формування нової соціальності // Мир науки, культури, образования. Вип.4 (41) 2013, с. 399-401.- [Електронний ресурс]. - Режим доступа : // <http://cyberleninka.ru/article/n/>
13. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні адміністративних електронних послуг. Аналітична записка. - [Електронний ресурс]. - Режим доступа: // <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>