

УДК 32.019.51

**ОНЛАЙН-ДЕЛІБЕРАЦІЯ ЯК СПОСІБ
ПІДВИЩЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ УЧАСТІ
У ПРИЙНЯТТІ ПОЛІТИЧНИХ РІШЕНЬ****ONLINE DELIBERATION AS A METHOD
FOR INCREASING PUBLIC PARTICIPATION
IN POLICY-MAKING****Медведська В. Ю.,**

аспірант кафедри політології філософського факультету, Київський національний університету імені Тараса Шевченка (Київ, Україна),
e-mail: viktoriia.medvedsk@gmail.com,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6817-155X>

Medvedska V. Yu.,

Postgraduate student at the Department of Political Science Faculty of Philosophy, Taras Shevchenko National University of Kyiv (Kyiv, Ukraine),
e-mail: viktoriia.medvedsk@gmail.com,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6817-155X>

У статті проведено комплексне дослідження онлайн-деліберативної як одного з провідних способів підвищення рівня залученості громадян до прийняття політичних рішень. Акцентовується увага на тому, що деліберативна онлайн комунікація призводить до ефективної взаємодії органів влади з громадянами в рамках соціальних медіа, до впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у роботу органів влади, а також до віртуалізації суспільних відносин.

Ключові слова: деліберативна демократія, деліберативна функція Інтернету.

The article deals with the comprehensive research of online deliberation as one of the key approaches to increase the level of citizens' involvement in making policy decisions. It is emphasized that the deliberative online communication leads to effective interaction between public authorities and citizens within the framework of social media, to the introduction of information and communication technologies into the work of the authorities, as well as to virtualization of social relations.

Keywords: deliberative democracy, deliberation, online-deliberation, deliberative function of the Internet.

Сучасний світ швидко розвивається під впливом інновацій у сфері інформаційно-комунікаційних технологій. Ці технології сприяють ефективному управлінню державами, містами і громадами, комунікації влади з громадянами, враховуючи доступність та простоту цих процесів.

Реалізації деліберативної демократії як політичного режиму, що спрямований на подолання відсторонення політичної влади від суспільства та передбачення ширшої участі громадян у управлінні суспільством у сучасному політичному процесі, сприяє комунікативний потенціал мережі Інтернет. Для переходу до деліберативної демократії важливо забезпечити можливість висловитися максимально більший кількість людей, забезпечити оптимальний формат для проведення дискусій, організувати обговорення різних проблем як в межах окремого регіону, населеного пункту, так і в масштабах усієї країни [1, с. 125].

Мета статті полягає в комплексному дослідженні онлайн-деліберативної як одного з провідних способів підвищення рівня залученості громадян до прийняття політичних рішень.

До сьогодні в науковій літературі відсутня детальна інформація про історію виникнення і розвиток деліберативних поглядів, а також часових меж виникнення терміну «деліберативна демократія» у політологічному вжитку. Дослідники даного феномену висловлюють різні думки стосовно виникнення та використання понять «деліберативна демократія» та «деліберативна політика». Російський вчений Д. В. Углов зазначає, що це поняття вперше було введено у політологічний вжиток німецьким філософом Ю. Габермасом та американським вченим Ф. Майклманом [2, с. 227].

Першовідкривачем терміну «деліберативна демократія» варто вважати не Ю. Габермаса, не К. Сайнстейн і не Ф. Майклмана, а американського політолога Джозефа М. Бессета. У працях Дж. М. Бессета термін «деліберативна демократія» з'явився в 1978 році під час захисту ним дисертації на тему «Деліберативний процес в Конгресі» [3]. Слідом у 1980 році друком вийшла книга Дж. М. Бессета «Деліберативна демократія: принцип більшості за республіканського правління», потім з'явилась книга «Тихий голос розуму. Деліберативна демократія та американська система державної влади», внаслідок чого, набув поширення термін «деліберативна демократія».

Звичайно, цінним є погляд Ю. Гарбермаса, який вводить поняття «деліберативності», під якою він розуміє орієнтацію на соціальне співробітництво, відкритість, готовність до дискусії, і поняття «деліберативного середовища», тобто відповідних умов для обміну думками і для ймовірного впливу цих думок (в узагальненому вигляді) на прийняття рішень [4, с. 389]. Зокрема, Ю. Габермас визначає «деліберативну демократію» як обмін раціонально-критичними аргументами серед групи індивідів, що виник внаслідок накопичення суспільних проблем, чия головна мета полягає у пошуку прийняттого рішення для всіх осіб, які зацікавлені у вирішенні відповідних проблем. Зокрема, поведінка учасників і взаємодія між ними повинні відповідати критеріям, встановленим у відповідності з принципами політичної рівності і егалітарної взаємності, щоб не виходити за межі деліберативної демократії. Гастіл та Чамберс часто використовують ідеалізоване поняття деліберативної участі [5], яке як й інші дослідники асоціюють з «дискурсивною участю» – певним типом обговорень, що відбуваються між, щонайменше, двома особами, за яких:

– особлива увага приділяється використанню логіки та аргументів, а не владі примусу;

– участь спричинено певними соціальними або політичними проблемами;

– індивіди сприймають думки та ідеї, висловлені іншими учасниками, у той час як спілкування між ними регулюється нормами рівності та ввічливості [5].

Існує безліч концепцій деліберативної участі, проте в останні кілька десятиліть, прихильники різних точок зору включили в свої визначення, принаймні дві спільні ідеї:

– концепцію спілкування, що характеризується певною комунікативною поведінкою, яка сприяє всебічному обговоренню в групі;

– розуміння того, що в процесі спілкування учасники ретельно зважують всі за і всі проти пропозицій, представлених іншими.

З метою розширення участі громадян у державотворенні та прийнятті рішень влада намагається здійснити перехід від одностороннього формату до справжньої комунікації. Враховуючи це, онлайн-деліберация та інструменти її практичної реалізації відіграють неабияку роль в умовах віртуалізації суспільних відносин. Проте з розвитком електронних засобів участі доцільно переглянути та переосмислити традиційні (офлайн) форми комунікації з громадянами та органічно поєднати їх з інструментами електронної деліберация. З часом частка користувачів мережі Інтернет та користувачів онлайн сервісів наблизилася до 100%, у зв'язку з чим їх впровадження є далекоглядним кроком для успіху амбітних громад та їхніх лідерів.

Онлайн-деліберация виступає як соціальний процес в мережі Інтернет, якому притаманна схильність його учасників до зміни їхніх суджень, симпатій та поглядів у ході взаємодій, які передбачають переконання на протигагу примусу, маніпуляціям та хитрощам; як спосіб прийняття рішень в процесі обговорень, дискусій в мережі Інтернеті у режимі реального часу.

Існує значне розмаїття інструментів онлайн-деліберация, які доцільно класифікувати за етапами творення державної політики:

1) На етапі формування порядку денного законотворення та державної політики: дискусійні онлайн-форуми, е-петиції, онлайн кампанії лобювання та підвищення обізнаності громадськості.

2) На етапі формулювання державної політики: е-опитування, е-консультації, е-обговорення, е-слухання, аналітика поглядів у соціальних медіа.

3) На етапі затвердження державної політики: е-голосування, механізми відкритої онлайн трансляції, бюджет участі або громадський бюджет.

4) На етапі реалізації державної політики: опитування задоволеності громадян, громадські рішення, платформи відкритих даних.

5) На етапі моніторингу й контролю: мапи проблем, панелі моніторингу підзвітності, ефективності, державних витрат (наприклад, ProZoggo), е-звернення.

Для органів місцевої влади та місцевого самоврядування пропонуються наступний перелік інструментів забезпечення онлайн-деліберация, зокрема: 1) оптимізовані під мобільні пристрої інтерактивні веб-сайти з актуальною інформацією; 2) відкриті дані, у тому числі і відкриті бюджети; 3) онлайн-трансляції; 4) сервіси е-петицій; 5) е-консультації; 6) громадські слухання онлайн; 7) е-голосування; 8) бюджет участі або громадський бюджет онлайн [6, с. 8]. У будь-якому разі, цифровими інструментами необхідно забезпечити принаймні три виміри демократичності: прозорість, підзвітність та участь.

У свою чергу, громадяни та громадські організації можуть скористатися наявними інструментами

електронної деліберация: 1) аналітики відкритих даних, особливо щодо витрат бюджетних коштів та держзакупівель; 2) подання е-звернень; 3) подання і підписання е-петицій; 4) проведення медійної кампанії, до прикладу, у підтримку важливих е-петицій; 5) участі в е-консультаціях; 6) участі у громадських слуханнях онлайн; 7) онлайн голосувань; 8) пропозицій, вибору та співучасті у проектах громадського бюджету участі.

Виокремлюють два фактори, які в значній мірі впливають на онлайн-деліберация:

– можливість ідентифікації учасників деліберативного процесу;

– доступ до необхідної інформації онлайн.

Ідентифікацію учасників деліберативного процесу у соціальній мережі Facebook доцільно розглядати як найбільш надійне джерело правдивої інформації про персональні дані користувачів, беручи до уваги мету, з якою створювався акаунт у цій соціальній мережі. Ідентифікація учасників дозволить надання, збирання та розповсюдження думок фізичних осіб і забезпечить істотний обмін інформацією та поглядами, які допоможуть зробити процес прийняття рішень зваженим, для врахування потреб громадськості.

Іншим аспектом соціальних медіа, здатним вплинути на онлайн-деліберация, є рівень доступності інформації. Він пов'язаний із розміром групи, в якій проходить обговорення. Дослідження показали, що на індивідуальному рівні неможливо пояснити суспільну поведінку і, що взаємодія всередині та між різними групами може бути важливим каталізатором для деліберация та активної участі громадян [7, с. 321]. Однією з особливостей, яку варто відзначити, є позитивний зв'язок між розміром мережі, в якій люди обговорюють суспільні питання, і схильністю до участі.

Доступ до інформації, яка наочно відображена у контенті мережі Facebook та згенерована користувачами у стрічці новин, передбачає, що дискусія у Facebook стосуватиметься інтересів більшої кількості її потенційних учасників. Цінність великих соціальних мереж полягає в тому, що вони найкраще слугують платформами для обговорень, оскільки люди мають більше можливостей знайти собі однодумців у тому чи іншому питанні. Зокрема, для участі потрібно, щоб усі залучені чесно та щиро обмінювалися своїми точками зору, задля гарантії того, що органи публічної влади з повноваженнями приймати рішення ефективно враховують позиції громадянського суспільства. У зв'язку з цим органи публічної влади мають сприяти забезпеченню якнайповнішого доступу до ключових документів та інформації в режимах офлайн і онлайн, не обмежуючи можливість аналізу та повторного використання такої інформації.

Не менш важливим аспектом, що впливає на онлайн-деліберация, є тема обговорення. Гострі питання часто провокують перехід на особистості, що призводить до дестабілізації деліберация. Отже, можна припустити, що незалежно від місця проведення онлайн-деліберация, складу

її учасників, обговорення гострих проблем ускладнить її. Але, ми вважаємо, що це також змусить учасників шукати більш вагомій і зваженій аргументи на підтримку власної думки.

Важливе значення у дослідженні електронного суспільства та онлайн-деліберативної відіграють праці М. Кастельса. Розглядаючи інформацію як найпростіший ресурс для обміну через кордони часу і простору, М. Кастельс демонструє роль мережевих структур: «Саме мережі складають нову соціальну морфологію наших спільнот, а поширення «мережевої» логіки значною мірою позначається на ході та результаті процесів пов'язаних з виробництвом, повсякденним життям, культурою і владою». Таким чином, «влада структури виявляється сильнішою структури влади», а приналежність до тієї чи іншої мережі, поряд з динамікою розвитку одних мереж стосовно інших, виступає, за Кастельсом, у якості найважливішого джерела влади [8].

З концепцією М. Кастельса співзвучні висновки багатьох вчених, що вивчають процеси глобалізації в контексті віртуалізації суспільства. Наприклад, Б. В. Марков стверджує, що мережа Інтернет суттєво змінює умови розвитку влади: з одного боку, з'являються можливості (техніки), що загрожують демократії (поширення несанкціонованої інформації, віртуальна координація груп), з іншого боку, розвиток телекомунікаційних технологій дає нові шанси для деліберативної демократизації [9].

Під деліберативною функцією Інтернету розглядають громадську комунікацію з приводу політичних питань на форумах, блогах тощо, підставою для якої може служити теорія комунікативної дії Юргена Габермаса. Остання тісно пов'язана із комунікативною функцією Інтернету та виступає як модель дискурсу, який складається з дискусій, обговорень, за яких різні сторони вносять інформацію, якою обмінюються та, яку критично перевіряють. Ці обговорення повинні бути відкритими, з них нікого не можна виключати; жоден учасник не повинен піддаватися зовнішньому тиску; інформація повинна носити аргументований характер; дії і судження повинні бути зрозумілими. Усі учасники обговорення повинні мати рівні шанси висловлювати свою думку з приводу будь-якої інформації, яка становить частину дискурсу, а також вносити до нього і нову інформацію.

Наведена модель консенсусного простору для деліберативної політики, для рівноправних діалогів може призвести до ослаблення соціальної та міжкультурної напруги в умовах мультикультурності та глобалізації. Таким чином, у громадськості, яку Габермас визначає як «мережу для комунікації змістів і точок зору», відбувається «демократичне формування волі», а вона вже контролює виконання політичної влади і, навіть якоюсь мірою, контролює безпосередню владу» [10, с. 184]. Отже, у новому віртуальному громадянському суспільстві полягає «незамінний ресурс сучасної політики».

За словами відомого політичного філософа сучасності Сейли Бенхабіб, «ведення комплексних

культурних діалогів в умовах глобальної цивілізації – це тепер наша доля» [11].

Громадська участь ґрунтується на умовах комунікації, за якої політичний процес ставить за мету досягнення доцільних результатів, оскільки в цьому випадку він у всій своїй широті здійснюється в деліберативному модусі. Вивчення мережевих об'єктів довгий час займалися представники різних наукових галузей: філософії, соціології, антропології, психології, теорії комунікацій та політичних наук. У результаті такого підходу була сформована аксіоматична модель соціальної мережі, авторами якої можуть вважатися Б. Еріксон, С. Берковіц, П. Марсден, Л. Фріман. Саме через мережі відбувається становлення нових форм різних соціальних інститутів, структур і спільнот. Відомо, що «...кожне технічне досягнення було тісно пов'язане з тими необхідними психосоціальними трансформаціями, які передували технологічному прориву і тими, що відбулися після». Функціональні, морфологічні та змістовні особливості соціальної мережі знаходяться у безпосередній залежності від тих видів комунікаційних зв'язків, які є для неї домінуючими. Особливість дії комунікаційного механізму формування мережі полягає в тому, що мережа створюється і підтримується не тільки і не стільки за рахунок безпосереднього приєднання до неї індивідів і їх груп, скільки за рахунок формування у цих індивідів або їх груп інтерпретаційних скриптів, необхідних для комунікаційного обміну [10, с. 181].

Соціальні мережі з горизонтальними, слабкими зв'язками між акторами, з високим ступенем інтерактивності (онлайн та офлайн, відкриті (публічні, авторизовані, корпоративні), моно-, ді- і полілогічні за інформаційною спрямованістю) сприяють накопиченню та реалізації соціального капіталу як інтегральної якісної характеристики життєдіяльності суспільства, що відображує прагнення людей до співпраці, до об'єднання, до створення норм і цінностей суспільних відносин, перш за все, побудованих на взаємності й довірі. Статус соціальних мереж у сучасному інформаційному суспільстві обумовлений тим, що соціальні мережі є універсальним соціальним механізмом, що здійснює свої функції в умовах стану відносної соціальної групової солідарності.

У цілому, відзначимо, що онлайніві соціальні мережі, які крім виконання функцій з підтримки спілкування, обміну думками й одержання інформації їх членами, останнім часом все частіше набувають статусу засобів інформаційного управління, стають ареною для інформаційного протиборства.

Крім того, слід звернути увагу на недоліки, які мають всі соціальні медіа як платформи політичної онлайн-деліберативної – неможливо бути повністю впевненим, що людина, яка з вами спілкується, не видає себе за когось іншого. Широко відомі мережі ботів і так звані «тролі», робота яких полягає у формуванні громадської думки шляхом генерації контенту, що має провокаційний характер

для людей з певними політичними поглядами, або в розхвалюванні когось, або чогось в інтересах певних політичних сил, або навіть держав.

У той же час проведено чимало досліджень, які підтверджують роль впливу соціальних медіа на підвищення рівня громадської участі та націлені на демократичне прийняття рішень. Учені Янссен і Кіс зазначають, що деліберативні процеси онлайн спричиняють децентралізований зв'язок «багато-до-багатьох», оскільки всі його учасники, мають рівні права в коментуванні або з'ясуванні нових питань та можуть вільно висловлювати власну думку [12]. Дослідження також демонструють, що письмові та асинхронні характеристики кіберпростору дозволяють підтримувати рефлексивне, раціональне та аргументоване спілкування [13].

На відміну від синхронних каналів інструменти кіберпростору дають користувачам соціальних мереж можливість аналізувати інформацію у тому форматі, який зручний, безпосередньо, для них, що в підсумку призводить до формування каналу, сприятливого для раціонально-критичного обговорення.

Основними платформами для комунікації між органами влади та організаціями громадянського суспільства є сайти міських та районних рад, а також їхні підсайти і сайти їхніх структурних підрозділів, газети. Саме офіційні сайти визначені основними каналами комунікації у більшості нормативно-правових актах, що регулюють залучення механізмів громадянської участі.

Окрім офіційних сайтів, як органи влади, так і організації громадянського суспільства, міські активісти та громадськість використовують соціальні мережі, перш за все, Facebook та висвітлюють свою діяльність на сторінках у цій соціальній мережі, а також спілкуються, в тому числі, за допомогою тематичних груп (наприклад, обговоренню питань громадського бюджету та ряду інших питань).

Останнім часом міжнародні та європейські стандарти участі громадськості у процесі прийняття рішень значно розвинулися у прагненні змінити гарантії співучасті. Міжнародні стандарти недвозначно підтримують думку про те, що співучасть є правом, яке необхідно регулювати та реалізовувати, а не залишати на розсуд представників влади. Окрім того, документами передбачено вирішення країнами широкого кола проблем з метою сприяння співучасті, наприклад, проблем доступу до інформації та загальної рівності, визнаючи істотну роль громадських організацій у співучасті, забезпечуючи можливість участі соціально незахищених груп, специфіку співучасті у прийнятті екологічно значущих рішень та сприятливу законодавчу базу для ефективної співучасті.

Також на глобальному і, зокрема, на європейському рівні право на участь у вирішенні громадських справ, зокрема і право співучасті, недвозначно передбачено для кожної особи, без виключень та необґрунтованих обмежень. Більш

того, будь-яка зацікавлена особа, безпосередньо або через організацію, повинна мати змогу зробити свій внесок у розвиток політики та законодавства.

Отже, було доведено, що зараз найкращі та найсприятливіші часи для запровадження елементів деліберативної демократії у процеси ухвалення рішень в Україні, адже той факт, що громадянське суспільство в нашій країні розвивається, а стан, в якому опинилася українська демократія постає досить загрозливим, створює реальний шанс для реалізації нових підходів, до яких, безумовно, належить онлайн-деліберация.

Зростання деліберативної функції Інтернету як громадської комунікації з щодо політичних питань на форумах, блогах та можливість ідентифікації учасників цієї комунікації сприяє підвищенню участі громадськості в прийнятті політичних рішень. Онлайн-деліберация на сьогодні виступає не лише інструментом виконання функцій з підтримки спілкування, обміну думками й одержання інформації членами мережевого простору, а все частіше постає об'єктом і засобом реалізації деліберативної політики, інформаційного управління та ареною інформаційного протиборства.

Список використаних джерел

1. Stokes S. G. Pathologies of deliberation // *Deliberative democracy* / ed. by J. Elster. Cambridge: Cambridge univ. press, 1998. P.123–139.
2. Углов Д. В. Тенденции делиберативной политики в теории справедливости Д. Ролза // *Вестник Воронежского государственного университета. Сер. «Философия»*. 2009. №2. С. 227-236.
3. Joseph M. Bessette. *Deliberation in Congress: A Preliminary Investigation*. Ph.D. dissertation. University of Chicago, June 1978.
4. Марков Б. В. Мораль и разум // Хабермас Ю. *Моральное сознание и коммуникативное действие*. Послесловие. – СПб.: Наука, 2006. – С.287–377.
5. Дзюндзюк Б. В. Інструменти сприяння онлайн-деліберации в умовах віртуалізації суспільних відносин // *Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр.* – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2016. – Вип.1 (49). – 232 с.
6. Томкова Й. Аналітичні записки з ефективного е-урядування. Випуск №2: Втілення е-демократії: Спектр інструментів та варіанти вибору / Й. Томкова, Д. Хуткий. – К., 2017. – 10 с. – Режим доступу: <http://egap.in.ua/natsionalna-polityka>
7. Scheufele D. A. Social structure and citizenship: Examining the impacts of social setting, network heterogeneity, and informational variables on political participation / D. A. Scheufele, M. C. Nisbet, D. Brossard, E. C. Nisbet // *Political Communication*. – 2004. – Vol.21. – P.315–338.
8. Кастельс М. Становление общества сетевых структур / М. Кастельс // *Новая постиндустриальная волна на Западе: Антология*. - М.: Academia, 1999, 640 с.
9. Марков Б. Демократия и Интернет / Б. Марков // *Технологии информационного общества - Интернет и современное общество: Материалы Всероссийской объединенной конференции*. - СПб., 2000.
10. Хабермас Ю. Кант или Карл Шмитт // Хабермас Ю. *Расколотивый Запад*. М.: Издательство «Весь Мир». 2008, с.181-187.
11. Бенхабиб С. Притязания культуры. Равенство и разнообразие в глобальную эру / С. Бенхабиб. – М.: Логос, 2003 – 350 с.

12. Janssen D. Online forums and deliberative democracy / D. Janssen, R. Kies // *Acta Politica*. – 2005. – Vol.40. – P.317–335.

13. Burnett R. M. The handbook of Internet studies / R. M. Burnett, M. Consalvo, C. Ess (eds.). – Chichester, UK: John Wiley & Sons, 2010. – P.168–187.

References

1. Stokes S. G. Pathologies of deliberation // *Deliberative democracy* / ed. by J. Elster. Cambridge: Cambridge univ. press, 1998. P.123–139.

2. Uglov D. V. Trends in deliberative politics in the theory of justice of D. Rawls // *Bulletin of Voronezh State University. Ser. "Philosophy"*. 2009. No 2. P.227-236.

3. Joseph M. Bessette. *Deliberation in Congress: A Preliminary Investigation*. Ph.D. dissertation. University of Chicago, June 1978.

4. Markov B. V. Morality and reason // *Habermas J. Moral consciousness and communicative action. Afterword*. - St. Petersburg: Nauka, 2006. - P.287-377.

5. Dzyundzyuk B. V. Instruments for online online business in the minds of virtual suspense // *Actual problems of sovereign government: collection of scientific works*. - Kh.: Issue of Kharkiv Regional Institute of the Sovereign Government of the National Academy of the Sovereign Government "Magistr", 2016. – Vol.1 (49). – 232 p.

6. Tomkova J. Analiticheskie zapki e effektivnogo e-uryaduvannya. Issue number 2: Introduction of e-democracy: Range of tools and options for vibration / Y. Tomkova, D. Khutky. - K., 2017. - 10 s. - Access mode: <http://egap.in.ua/natsionalna-polityka>

7. Scheufele D. A. Social structure and citizenship: Examining the impacts of social setting, network heterogeneity, and informational variables on political participation / D. A. Scheufele, M. C. Nisbet, D. Brossard, E. C. Nisbet // *Political Communication*. – 2004. – Vol.21. – P.315–338.

8. Castels M. Formation of a society of network structures / M. Castells // *The New Post-Industrial Wave in the West: Anthology*. - M.: Academia, 1999, 640 p.

9. Markov B. Democracy and the Internet / B. Markov // *Technologies of the Information Society - Internet and Modern Society: Materials of the All-Russian Joint Conference*. - SPb., 2000.

10. Habermas J. Kant or Karl Schmitt // *Habermas J. The Shattered West*. M.: Publishing house "All World". 2008, P.181-187.

11. Benhabib S. Claims of culture. Equality and diversity in the global era / S. Benhabib. - M.: Logos, 2003 – P.350.

12. Janssen D. Online forums and deliberative democracy / D. Janssen, R. Kies // *Acta Politica*. – 2005. – Vol.40. – P.317–335.

13. Burnett R. M. The handbook of Internet studies / R. M. Burnett, M. Consalvo, C. Ess (eds.). – Chichester, UK: John Wiley & Sons, 2010. – P.168–187.