

Т. ДЭВИС, Р. ЧЭНДЛЕР¹

**ДИЗАЙН ОНЛАЙН-ДЕЛИБЕРАЦИИ: ВЫБОР,
КРИТЕРИИ И ЭМПИРИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

Перевод статьи: Davies T., Chandler R. Online deliberation design: Choices, criteria, and evidence // Democracy in motion: Evaluating the practice and impact of deliberative civic engagement / Nabatchi T., Weiksner M., Gastil J., Leighninger M. (eds.). – Oxford: Oxford univ. press, 2013. – P. 103–131.

Создание демократии... труднее, чем ракетостроение.
Ира Харкави

Создание дизайна делиберации

По мере своего развития информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) открывают все более широкий выбор вариантов при создании онлайн-форумов, вовлекающих граждан в делиберативный процесс, которые иногда называют делиберативной электронной демократией. Настоящее исследование сфокусировано на дизайне таких форумов с учетом существующих и будущих ИКТ. Пространство возможного в дизайне делиберации обширно, поэто-

¹ Глава из монографии, которая готовится к публикации в 2013 г. © Oxford university press. Публикуется с официального разрешения авторов и издательства «Oxford university press», USA (<http://www.oup.com>) № A23358 FP. Перевод с англ. выполнил А. Кулик (ИНИОН РАН).

му мы сосредоточимся только на анализе наиболее значимых вариантов выбора, который должен быть сделан дизайнером, а также текущего состояния эмпирических исследований, относящихся к этим вариантам.

Термин «делиберация» мы будем использовать для обозначения «вдумчивого содержательного и неспешного рассмотрения» индивидами и «формализованных дискуссий и дебатов» в группах¹. Соответственно, мы прежде всего заинтересованы в коммуникации, которая разумна, целенаправленна и интерактивна. Очевидно, однако, что на принятие политических решений и коммуникацию в электронной демократии воздействует множество других факторов (например, массмедиа, обращения к эмоциям и авторитету, импульсивные суждения), которые могут по-разному влиять на делиберацию, в том числе и в негативном для делиберативного дискурса направлении.

Модификатор «онлайн» указывает на опосредование делиберации между участниками через электронные технологии коммуникации, которые увеличивают наши обычные способности видеть или слышать информацию, отдаленную во времени или в пространстве. В дополнение к Интернету онлайн-технологии делиберации включают телефон (и смартфон) и системы телеконференций, а также технологии широковещания (broadcasting), когда последние используются не просто для представления информации, релевантной обсуждаемому предмету, а способствуют коммуникации между участниками (как, например, «говорящие головы», дебатирующие через спутниковые каналы связи). К ним также относятся электронные средства, посредством которых участники делиберации взаимодействуют на встречах *лицом к лицу* (face-to-face).

¹ В латинском языке *deliberare* означает «тщательно обдумывать» [Collins english dictionary, 1979]. Понятие «делиберация» может также относиться к процессам мышления, происходящим в мозгу индивида. Мы, однако, сосредоточимся на делиберации как типе коммуникации между людьми. Широкие определения делиберации можно найти в литературе, например в публикации [см.: Burkhalter, Gastil, Kelshaw, 2002], авторы которой рассматривают критерии демократической делиберации в малых группах, где встречаются *лицом к лицу*, а также в литературе по кодированию делиберативности (deliberativeness), в которой параметры (measures) процесса, так сказать, конституируют определение делиберации [см.: Graham, Witschge, 2003; Stromer-Galley 2007; Trénel 2004].

Выбор дизайна

Когда решение о создании системы онлайн-делиберации принято, перед создателями и организаторами (*conveners*) встает необходимость выбора ее дизайна. Ниже мы обсуждаем обширный комплекс проблем дизайна, сгруппированных в широкие категории. Эти проблемы были отобраны нами главным образом потому, что они выступали предметом эмпирических исследований. Вполне очевидно, что они представляют лишь относительно небольшую часть всех потенциальных проблем, с которыми сталкивается дизайнер. Тем не менее они позволяют определенным образом упорядочить литературу, представляющую результаты этих исследований¹.

Категории отражают вопросы, с которыми сталкивается дизайнер: 1) назначение (*почему* создается делиберация – иными словами, какие цели должен отражать ее дизайн?); 2) совокупность участников (*кто* будет вовлечен?); 3) пространственно-временная категория (*где* и *когда* участники будут взаимодействовать друг с другом?); 4) способ коммуникации (*как* будет осуществляться коммуникация?); 5) процесс делиберации (*что* будет происходить между участниками?).

Эти категории и все размерности выбора по каждой из них (см. табл. 1) применимы как для офлайн- (т.е. *лицом к лицу*), так и для онлайн-делиберации. Однако мы сосредоточимся на том, как на выбор дизайна влияют доступные коммуникационные технологии. Далее мы более подробно описываем каждую размерность. Во второй части мы рассматриваем данные эмпирических исследований, относящиеся к каждой из них. В заключение мы обсуждаем главные уроки, которые можно извлечь из этих эмпирических исследований².

¹ Иные подходы к анализу размерностей различных форм коммуникации в целом предложены в работах [Clark, 1996; Eckles, Ballagas, Takayama, 2009].

² О некоторых других типологиях проблем в дизайне онлайн-делиберации [см.: Rose, Sæbø, 2010; Cindio, Peraboni, 2010].

Пять категорий дизайна

Категория	Вопрос	Размерности дизайна
Целевое назначение	<i>Почему создается делиберация?</i>	(a) Результат (решения – убеждения – идеи) (b) Коллективность (группа – индивид)
Состав участников	<i>Кто будет вовлечен?</i>	(a) Подбор непосредственных участников (случайная выборка – направленный отбор) (b) Аудитория (публичная – закрытая)
Пространственно-временная дистанция	<i>Где и когда участники будут взаимодействовать друг с другом?</i>	(a) Соприсутствие (телекоммуникация <i>лицом к лицу</i>) (b) Совмещенность во времени (синхронность – асинхронность)
Среда коммуникации	<i>Как будет осуществляться коммуникация?</i>	(a) Способы взаимодействия (речь – текст – образ – множественные) (b) Эмоциональность (ограниченная – разрешенная) (c) Достоверность воспроизведения (искаженная – без искажений)
Процесс делиберации	<i>Что будет происходить между участниками?</i>	(a) Фасилитация (с модератором – без модератора) (b) Структура (формализованная – свободная) (c) Идентифицируемость участников (идентифицируемые – анонимные) (d) Мотивация (вознаграждение – отсутствие такового)

Целевое назначение (purpose)

Целенаправленность делиберации представлена в пространстве дизайна двумя размерностями: результат (outcome) и коллективность (collectivity).

Результат. Что должно быть целью делиберации – выработка решения, воздействие на мнения, знание участвующих или генерация идей? Когда целью делиберации является выработка решения или мозговой штурм, обычно легче определить момент, в который делиберация достигла своего конечного состояния и должны быть приняты одно или более решений. Делиберации, предназначенные для принятия решений, обычно отличаются от тех, целью которых является генерирование идей. Первые больше ориентированы на обсуждение мнений, конкурирующих друг с другом; в последних поощряется открытость различным идеям и ценится их вариативность. Принятие решений и формирование

убеждений, как правило, более требовательны, чем мозговой штурм, к онлайн-условиям, поскольку для них чаще бывает необходим доступ к инструментарию (например, вычислительным средствам), а также к информации, которая может предварительно понадобиться участникам.

Коллективность (collectivity). Конечный продукт, являющийся целью делиберации, должен быть результатом работы группы в целом или лишь индивидов в ее составе? Набор решений, убеждений или идей на выходе зависит от того, ассоциируются ли они с группой как целым или только с ее индивидуальными участниками (или подгруппами). *Коллективность*, так же как и *результат*, сильно влияет на дизайн делиберации. Если группа должна прийти к согласию относительно набора решений или идей, в дизайне должно быть предусмотрено больше мер для достижения взаимопонимания между участниками; процесс будет гораздо труднее завершить к определенному моменту, например, когда заканчивается лимит времени. Коллективно согласованный результат на выходе предъявляет особые требования к онлайн-условиям, поскольку инструментарий, необходимый для достижения консенсуса или проведения голосования, сложнее, чем для простого собеседования, которого может оказаться достаточно для мозгового штурма или генерирования идеи.

Состав участников (population)

Решение вопроса о цели делиберации предполагает принятие определенных допущений относительно того, для кого она предназначена и кто будет в ней участвовать. Однако все детали лучше рассматривать уже после того, как назначение делиберации установлено. В нашей рамочной концептуальной модели (framework) категория *состав участников* представлена двумя измерениями: непосредственные участники и аудитория – целевая группа.

Подбор непосредственных участников (recruitment). Участники будут представлять собой случайную выборку, самоотобранную группу или выборку по какому-то другому критерию? Проблема комплектования является существенной в обоих случаях – при онлайн- и при офлайн-делиберации, особенно для публичного обсуждения вопросов, представляющих широкий общественный интерес. Однако использование информационно-коммуникационных технологий

имеет свою специфику. Так, поскольку далеко не каждый потенциальный участник может изначально иметь доступ к Интернету, обеспечение репрезентативности выборки выдвигает дополнительные требования к дизайну онлайн-делиберации. Ее участники могут быть снабжены компьютерами и доступом к Интернету в обмен на свое участие. Для обеспечения репрезентативности могут быть также использованы и другие методы, как, например, направленная выборка, когда известны демографические характеристики участников [см., например: Fishkin, 2009 с; Price, 2009; Cavalier, 2009].

Аудитория (audience). Будет аудитория наблюдать процесс делиберации (в реальном времени или в записи после его завершения) или же он останется приватным актом группы участников?¹ Даже если проблема, которая должна обсуждаться, вызывает озабоченность широких слоев населения, делиберация может быть организована таким образом, когда при всем уважении к аудитории конфиденциальность участников сохраняется. Трансляция делиберации по телевидению не попадает под определение «онлайн», если только само телевидение не интегрировано в процесс делиберации (например, когда в него активно вовлечены зрители). Но в любом случае трансляция делиберации по телевидению может значительно расширить аудиторию. Коммуникационные технологии обычно позволяют сделать как активное, так и пассивное участие более массовым. Использование онлайн-инструментов оказывает влияние на потенциальную аудиторию. Так как онлайн-делиберация может быть записана, ее участники не могут полагаться на заверения о том, что об их участии не станет известно другим.

¹ Эклес, Баллагас и Такаяма [Eckles, Ballagas, Takayama, 2009, p. 14–21] различают аудиторию акта коммуникации и целевую аудиторию («addressee»), которой может быть индивид, группа или широкая публика. Их работа является примером углубленного анализа, возможного в создании дизайна пространства делиберации. Но поскольку наша публикация посвящена публичной делиберации, случаи приватной коммуникации между индивидами выходят за ее рамки. Однако следует отметить, что дизайнер системы публичной делиберации вполне может принимать во внимание «внутренние процессы» коммуникации между индивидуальными участниками. Таким образом, анализ, подобный тому, что был предпринят в работе Эклеса, Баллагаса и Такаямы [Eckles, Ballagas, Takayama, 2009], имеет прямое отношение к дизайну на более детальном уровне.

Пространственно-временная дистанция (spatiotemporal distance)

Информационно-коммуникационные технологии значительно расширяют возможности участия в делиберации людей, разделенных в пространстве и / или во времени. Наша концептуальная модель анализирует эти возможности по двум измерениям: *соприсутствие участников в пространстве* и *их совмещенность во времени*.

Соприсутствие (colocation). Делиберация будет проходить в одно время и в одном пространстве или посредством коммуникации со сдвигом в пространстве или во времени? Когда все участники находятся в одном месте и одновременно, мы будем называть такой процесс делиберацией *лицом к лицу*, даже если группа настолько большая, что не все участники могут видеть друг друга. Когда некоторые или все участники отделены друг от друга в пространстве, необходимо использование каких-то телекоммуникационных технологий¹. В любом случае делиберация будет происходить «онлайн» в указанном выше смысле. Например, в делиберации *лицом к лицу* может быть использован доступный для всех участников дисплей, который позволяет им наблюдать в реальном времени запись всего происходящего. Участники могут также взаимодействовать друг с другом посредством устройств, которые записывают и отображают ответы опрашиваемых в реальном времени или посредством чат-рума, доступного с их ноутбуков в течение встречи. Использование этих технологий в обсуждениях в формате *лицом к лицу* может в какой-то степени рассеивать внимание участников, но обычно они не нарушают ощущение ими единого пространства и, как правило, способствуют улучшению диалога. С другой стороны, в телекоммуникационных делиберациях, таких как телеконференция, может быть использована технология,

¹ «Телекоммуникация» означает коммуникацию «на расстоянии...» [Collins english dictionary, 1979]. Мы включаем в наше использование этого понятия «временную дистанцию», поскольку те же технологии, что позволяют обмениваться сообщениями разделенно во времени в одном пространстве, обеспечивают коммуникацию также в тех случаях, когда обмен происходит со сдвигом и в пространстве, и во времени.

которая в той или иной мере имитирует взаимодействие *лицом к лицу*. Соприсутствие поэтому, возможно, следует рассматривать как некий континуум, зависящий от того, находятся ли некоторые, большинство или все участники в одном месте, и от того, в какой мере их поведение или субъективные ощущения во время делиберации соответствуют соприсутствию, независимо от того, является ли соприсутствие физическим¹.

Совмещенность во времени (cotemporality). Будет участие синхронным или асинхронным? Когда решение о применении телекоммуникации принято, дизайнер форума должен решить, будет ли и в каких масштабах иметь место асинхронная коммуникация. Асинхронность позволяет принять участие в делиберации разным людям в разное время, как это происходит, например, при использовании электронной почты или доски сообщений (message board). Синхронное или совмещенное во времени участие предполагает, что сообщение принимается реципиентом сразу после отправления. Общение *лицом к лицу* обычно является синхронной коммуникацией, но таков текстовый чат в реальном времени. Таким образом, совмещенность во времени еще не определяет среду или способы коммуникации. Асинхронная коммуникация традиционно ассоциировалась больше с текстом, нежели с речью, но современные технологии сняли этот разрыв. Появление голосовой почты, например, превратило телефон из исключительно синхронного средства также в асинхронное. Некоторые средства обеспечивают как синхронную, так и асинхронную коммуникацию в зависимости от действий участников. Обмен текстовыми сообщениями, например, можно рассматривать как гибридный вид коммуникации, так как получатель текстового сообщения может прочесть его и ответить либо тотчас, либо позже. Его можно обозначить термином «совмещенность во времени по требованию». Таким образом, «со-

¹ Кларк и Бреннан [Clark, Brennan, 1991] и Эклес, Баллагас и Такаяма [Eckles, Ballagas, Takayama, 2009, p. 10] определяют чисто пространственное измерение, которое относится к случаю, когда участники находятся в одном месте, но разделены во времени. Стационарная доска объявлений или киоск могли бы обеспечить делиберацию в подобном контексте. В рамках нашей концептуальной модели мы предпочитаем рассматривать данный случай совместно с тем, когда коммуникация смещена в пространстве, но отмечаем, что при необходимости могла бы быть введена такая дальнейшая детализация.

вместенность во времени, подобно соприсутствию, должна рассматриваться как континуум возможностей»¹. В реальных актах делиберации синхронная и асинхронная коммуникация могут использоваться также совместно. Например, когда идеи с каждого стола на дискуссиях, организуемых *AmericaSpeaks*², передаются участниками через ноутбуки «синтезаторам», которые комбинируют их и размещают на центральном дисплее³ [см.: Lukensmeyer, Goldman, Brigham, 2005].

Среда коммуникации (communication medium)

Дизайнер должен тщательно выбирать среду, в которой будет происходить делиберация. В соответствии с нашей концептуальной моделью мы рассматриваем только небольшую часть размерностей, характеризующих различные среды коммуникации. Этот способ представления пространства дизайна среды коммуникации называется «морфологическим анализом» [Zwicky, 1967; Card, Mackinlay, Robertson, 1991; Eckles, Barragas, and Takayama, 2009, p. 4]. Он соответствует также традиционным подходам к эмпирическому исследованию коммуникационных технологий, в основе которых лежат переменные («variable-based approaches») [Nass, Mason, 1990; Eckles, Barragas, Takayama, 2009, p. 4]. Мы описываем

¹ Эклес, Баллагас и Такаяма [Eckles, Ballagas, Takayama, 2009, p. 11] проводят здесь тонкое различие между размерностью «регистрация» (обмен сообщениями недолговечен или доступен в любое время позднее) и размерностью «синхронистичность» (может ответ быть доставлен или нет).

² *AmericaSpeaks* (Америка говорит) – некоммерческая организация в Вашингтоне (округ Колумбия), миссия которой – «вовлечь граждан в принятие политических решений, затрагивающих их жизнь». Ее деятельность сосредоточена на создании для граждан условий, позволяющих им воздействовать на принимаемые решения, и на стимулировании принятия информированных долгосрочных решений государственными деятелями. *AmericaSpeaks* разработала методы делиберации, такие как *The 21st Century Town Hall Meeting* (Городское собрание XXI века), которые позволяют проводить координируемые дискуссии с участием от 500 до 5 тыс. человек [См.: *AmericaSpeaks* / Wikipedia. – Режим доступа: <http://en.wikipedia.org/wiki/AmericaSpeaks> (Дата посещения: 25.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

³ Спасибо Питеру Малбергеру (Peter Muhlberger) за то, что он указал на эту возможность.

среду коммуникации переменными «способы взаимодействия», «эмоциональность» и «достоверность воспроизведения».

Способы взаимодействия (modalities). Должна коммуникация происходить посредством голоса, текста, образа или в сочетании различных способов (in a multimodal way)? Выбор способа определяется присущим ему характером восприятия и познания, в отличие от среды коммуникации, которая является технологией, его предоставляющей. Диапазон выбора здесь поистине огромен. Участники могут получать информацию через текст (чтение) и создавать ее посредством голоса (устной речи), или они могут слушать и писать. Им может быть предоставлено на выбор несколько способов, или они могут быть ограничены одним. Подготовленная предварительно информация по обсуждаемой проблеме (например, материалы, предоставленные до начала делиберации) может быть передана одним способом, тогда как коммуникация между участниками – происходить другим. Информация может быть представлена множественным способом (например, как аудио и видео или как текст с изображениями). Опять-таки, развитие технологий непрерывно расширяет набор возможностей. Системы распознавания речи, например, предлагают возможность создания текстовой стенограммы выступлений в реальном времени [см.: Anusuya, Katti, 2009]. Многие технологии сегодня позволяют иллюстрировать все то, что проговаривается или пишется, графикой или видео. Таким образом, выбор способов взаимодействия становится по-настоящему независимым от других решений (например, делиберация может быть сопresentивной или синхронизированной).

Эмоциональность (emotivity). Должна ли среда коммуникации поощрять эмоциональность и / или экспрессию, и, если да, то какого рода? В теории термин «делиберация» ассоциируется со спокойным, относительно бесстрастным рассуждением. Но в жизни делиберация часто связана с эмоциональными проблемами. Вклад людей или результаты делиберации могут стать лучше, если участники сочтут свой опыт увлекательным или, по крайней мере, приятным. Они также могут больше узнать от оппонентов, которые выводят их из себя, огорчают или даже злят. Однако некоторые исследователи утверждают, что лучшие дискуссии соотносятся с меньшим проявлением эмоций [см.: Greene, 2003]. Вопрос о месте эмоций возникает при дизайне как онлайн-, так и офлайн-делиберации. Но онлайн-условия создают свои проблемы,

связанные с эмоциями. Телекоммуникации могут полностью исключить эмоциональность, в частности, если отсутствуют эмоциональные сигналы (такие, как выражение лица и язык жестов). С другой стороны, участник, изолированный в Интернете, может испытывать и / или выражать больше эмоций, чем если бы делиберация происходила *лицом к лицу*. Онлайн-форумы дают иногда возможность использовать смайлики, позволяющие выражать эмоции. Таким образом, вопрос, можно ли и в какой мере поощрять / обеспечивать выражение эмоций, весьма важен в дизайне как офлайн-, так и онлайн-делиберации.

Достоверность воспроизведения (fidelity). Будут ли коммуникативные действия участников преобразованы средой коммуникации или останутся неизменными? Эта в чем-то экзотическая размерность, весьма вероятно, приобретет в будущем большое значение. «Преобразованное социальное взаимодействие» («Transformed social interaction» – TSI) – это коммуникация, в которой некоторые аспекты сообщения коммуникатора систематически искажаются, с тем чтобы изменить опыт (восприятие) реципиента [Bailenson, Beall, Loomis, Blascovich, Turk, 2004]. Примером трансформированной коммуникации являются системы виртуальной реальности (например, «Second Life»¹), в которых участники представлены аватарами. В таких системах участники имеют даже возможность зрительного (виртуального) контакта друг с другом [Bailenson, Beall, Loomis, Blascovich, Turk, 2005, p. 511]. Но искажение может происходить и без электронных технологий. Например, когда редактор газеты изменяет текст представленной статьи или письма перед тем как опубликовать его. Газета в таком случае служит трансформационной средой. Технологии обладают потенциалом кардинально увеличивать масштаб и совершенство трансформации коммуникации. Например, ведутся эксперименты с устройствами искусственного интеллекта, которые исправляют грамматические ошибки или неверный выбор слов человеком в процессе коммуникации.

¹ «Second Life» – это трехмерный виртуальный мир с элементами социальной сети, который насчитывает 1 млн. активных пользователей. Проект был разработан и запущен в 2003 г. [См.: Second Life / Википедия. – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/Second_Life (Дата посещения: 25.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

Процесс делиберации (Deliberative Process)

Последнее и, возможно, самое важное из того, что должен сделать дизайнер, – решить, какого процесса следует придерживаться на протяжении делиберации. Конечно, участники и сами могли бы принять решение, и иногда они настаивают на этом, даже если у дизайнера другие намерения. Но решение об их участии в планировании какой-то части или всего процесса делиберации остается за дизайнером. Наша концептуальная модель включает четыре размерности процесса: *фасилитация, структура, идентифицируемость и мотивация*.

*Фасилитация (facilitation)*¹. Будет ли делиберация координироваться модератором и, если да, каким образом? Фасилитация может осуществляться в различных формах, а может вообще отсутствовать. Если предусмотрены один или более фасилитаторов или модераторов, они могут играть различные роли. В одном из исследований предлагается следующий перечень возможных ролей [Yamada, Nakajima, Lee, Brave, Maldonado, Nas, Morishima, 2008].

1. Приветствующий (greeter), чья роль – создать изначально радушную атмосферу для участников.

2. Стимулирующий обсуждение – ставит новые вопросы и вводит новые сюжеты, играет роль «адвоката дьявола» в процессе обсуждения.

3. Посредник в конфликтах – способствует достижению коллективного согласия (или принимает несогласие).

4. Суммирующий дебаты².

5. Решающий проблемы – направляет вопросы людям, имеющим к ним отношение.

¹ Электронный словарь Мультитран так определяет значение глагола *фасилитировать*: «Суть фасилитирования заключается в том, что человек – *фасилитатор* – добивается взаимодействия сторон, например на совещании, путем “перевода” сути разногласий, вопросов с языка одной стороны на язык другой. Возможно, создавая нужную атмосферу, может быть, совершая какие-то действия. В общем, смысл в том, чтобы облегчить одной и другой сторонам понимание / взаимодействие. Все ведущие / председательствующие – фасилитаторы в той или иной мере» [см.: Facilitate / Мультитран. – Режим доступа: <http://www.multitrans.ru/c/m.exe?l1=1&l2=2&s=facilitate> (Дата посещения: 25.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

² Например, «синхронизаторы» дискуссий на городских собраниях.

6. Поддерживающий – вводит внешнюю информацию для обогащения дебатов и подкрепления аргументов.

7. Встречающий (welcomer) – вводит в дискуссию новых участников, будь то граждане или политики / государственные служащие.

8. «Cybrarian» – предоставляющий экспертное знание по частным предметам¹.

9. Открытый цензор – убирает неприемлемые сообщения, противоречащие предустановленным критериям. Предусматриваются обратная связь, объясняющая причину, а также возможность переписать сообщение.

10. Скрытый цензор – убирает неприемлемые сообщения без объяснения причины.

11. Чистильщик – убирает или закрывает мертвые ветви дискуссии, а также собирает поддискуссии в отдельные ветви [Wright, 2009, p. 236].

Фасилитатор может принять любые из этих ролей, что делает пространство выбора достаточно обширным. Мы акцентируем внимание на онлайн-версии фасилитации, но многие проблемы безусловно релевантны и офлайн-делиберации. Некоторые условия онлайн дают модератору огромные возможности контроля; он может, например, подвергать цензуре комменты² еще до того, как они станут доступны другим участникам, что в делиберации *лицом к лицу* обычно невозможно. Следует добавить, что развитие программного обеспечения в той или иной степени позволяет автоматизировать фасилитацию. Так, например, сайт Slashdot.org³ содер-

¹ Электронный словарь *Free Merriam-Webster* так определяет значение Cybrarian (от *cyber-* и *librarian*): «Лицо, чьей функцией является поиск, сбор и обработка информации, доступной во Всемирной сети» [см.: Cybrarian / Free Merriam-Webster. – Mode of access: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/cybrarian> (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

² Комментарий – комментарий к какому-либо тексту, размещенный непосредственно рядом с этим текстом: в одной ветке блога или теме форума. – *Прим. пер.*

³ *Slashdot* – англоязычный новостной сайт, специализирующийся на технических и интересных технической аудитории темах. Большая часть материалов присылается самими читателями и публикуется после проверки редакцией. Любой материал можно комментировать, и часто обсуждение разрастается до огромных размеров [см.: Slashdot / Википедия. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Slashdot> (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

жит встроенные инструменты, которые помогают людям классифицировать и ранжировать посты (отосланные другими пользователями сообщения), что может не только отражать репутацию пользователя, но и влиять на нее. Slashdot также позволяет осуществлять модерирование с помощью самих пользователей путем простого агрегирования их сообщений обратной связи.

Структура (structure). Будет ли делиберация структурирована в соответствии с определенными правилами, это будет организованное продвижение вперед или же она останется неструктурированной? Условия онлайн облегчают некоторым образом структурирование делиберации, поскольку технологии могут просто принудить к этому. На практике, однако, наложить структуру на онлайн-делиберацию может оказаться более трудным делом, чем в обсуждении *лицом к лицу*, особенно при отсутствии модератора. Но мы разделим проблемы структуры и фасилитации, поскольку структура может присутствовать в программном обеспечении или в сознании участников (например, как определенная социальная норма) даже при отсутствии модератора.

Идентифицируемость (identifiability). Будут участники делиберации идентифицируемы или останутся анонимными? Когда каждое действие в процессе коммуникации может быть привязано к определенному индивиду, участие идентифицируемо. Многие форумы, однако, предлагают, по меньшей мере как вариант, анонимность участия. Анонимность может существовать на разных уровнях. Например, чья-то идентичность может быть невидимой для большинства или всех участников, но видимой для администраторов форума. Действительная анонимность редко встречается в онлайн-пространстве, где есть возможность отслеживать IP-адреса и существуют другие механизмы идентификации пользователя (требование введения логина, HTTP-куки, фингерпринтинг браузера пользователя¹ и пр.). В этом отношении офлайн-делиберация, осо-

¹ HTTP-куки – небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя. На практике обычно используется, наряду с прочим, для аутентификации пользователя [см.: HTTP cookie / Википедия. – Режим доступа: http://ru.wikipedia.org/wiki/HTTP_cookie (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

бенно не в формате *лицом к лицу*, предлагает возможности, которые по определению трудноосуществимы при взаимодействии участников онлайн. Так, в физическом мире (the world of bricks и mortar) офлайн-коммуникация, по крайней мере иногда, может быть анонимной. Например, анонимная расклейка объявлений на стене или граффити.

Мотивация (incentivizing). Будут участники вознаграждены / поощрены за свой вклад или нет? Этот вопрос не часто возникает в делиберации *лицом к лицу*; наличие явно выраженного вознаграждения или системы баллов гораздо более характерно для онлайн-форумов. Некоторые системы присуждают баллы репутации и / или способности участника внести свой вклад, отмечают – позитивно или негативно – получаемые сообщения¹. Наличие систем Back-end computation существенно облегчает задачу регистрации данных, и в принципе такие методы могли бы быть внедрены также и в делиберацию *лицом к лицу*.

Критерии успешности дизайна

Трудно решить, каким следует сделать дизайн делиберативного форума, если мы не знаем, как измерить его успешность. Исследователями, оценивавшими различные варианты выбора, использовались некоторые критерии успешности.

Количество

Объем делиберации можно измерить различными способами, например, подсчитывая общее число сообщений, среднее число комментариев на одного участника, общую и среднюю длину комментариев, а также число и долю участников, внесших свой вклад в обсуждение [см., например: Kelly, Fisher, Smith, 2009].

Фингерпринтинг – получение уникального «отпечатка» компьютера пользователя, позволяющего идентифицировать отдельных пользователей с целью слежения. – *Прим. пер.*

¹ См., например, Slashdot.org.

Качество

Качество делиберации является более субъективным критерием, но также может быть измерено различными способами. Количественные показатели (metrics) качества могут быть установлены непосредственно по стенограмме делиберации. Например, среднее число ответов на каждое сообщение, распределение по темам (ветвям) обсуждения сообщений от участников с различными точками зрения, а также длина ответов на одно сообщение. Качество делиберации может быть также оценено извне. Можно, например, попросить участников рассказать или продемонстрировать, насколько хорошо они поняли других, или попросить их оценить качество обсуждения [см., например: Stromer-Galley, Muhlberger, 2009]. Полезным при оценке качества является *grounding* – степень уверенности высказавшегося в том, что его поняли правильно находящиеся на другом конце коммуникации, и наоборот [Clark, Brennan, 1991]. Это понятие отличается от *comprehension* (понимание) тем, что участник, например, может быть понят другим, и не зная об этом. *Grounding* часто оценивается через исследование записи диалога (например, стенограммы или видеозаписи) и фиксацию знаков общего понимания, таких как взаимные кивки головой и восклицания, выражающие согласие, а также фиксацию других лингвистических подтверждений. Некоторые исследователи пытались разработать системы количественных показателей делиберативности [см., например: Jankowski, van Os, 2004; Trénel, 2004; Sack, Kelly, Dale, 2009; Stromer-Galley, 2007]¹, однако консенсус относительно меры или набора мер до настоящего времени так и не был достигнут.

Включенность (*inclusiveness*)

Показателем включенности является, например, степень совпадения участников с целевым контингентом по демографическим характеристикам. Этот показатель измеряет «внешнюю включенность» (*external inclusiveness*) [Trénel, 2009]. О «внутренней включенности» (*internal inclusiveness*) можно, например, су-

¹ О подходах, основанных на машинном статистическом анализе связей *понятие – слово* в тексте [см.: Muhlberger, Stromer-Galley, 2009].

дять по тому, насколько часто представители демографического или идеологического меньшинства в составе группы вносят свой вклад в дискуссию по отношению к остальным участникам.

Предпочтение (preference)

Можно также спросить участников или других заинтересованных лиц, предпочитают ли они данный тип делиберации каким-либо другим (или ее непроведению вообще). Это может быть сделано до делиберации для осуществления выбора, или же в процессе, или по ее завершении, например по оценочной шкале.

Эффективность (efficiency)

Этот критерий относится к степени оптимальности использования ресурсов. Одним из показателей является скорость завершения задания, когда время на него изначально не ограничено. Другие показатели включают стоимость и число вовлеченных людей. Понятие «оптимальный» предполагает, что все это должно быть измерено в соотношении с достижением цели, однако сделать это гораздо труднее.

Продуктивность (efficacy)

«Продуктивность делиберации» относится к ее результатам – достигла ли она своих целей, и если да, то в какой мере. Если поставлена цель развития взаимопонимания, то такие переменные, как *grounding* и *retention* (сохранение приобретенного), будут хорошими количественными индикаторами продуктивности. Участники могут понять друг друга, но все-таки не прийти к общему решению. Если целью является последнее, продуктивность должна учитывать, как соотносится конечный результат делиберации с поставленной целью.

Некоторые данные эмпирических исследований

Онлайн-делиберация является относительно новым полем исследований. Хотя понятие публичной делиберации на основе электронных технологий обсуждалось еще в 1970-е годы [см., на-

пример: Henderson, 1970; Ohlin, 1971; Etzioni, 1972, 1975] и первые эмпирические исследования появились в 1980-е и 1990-е годы [см., например: Asteroff, 1982; Schneider, 1997; Wilhelm, 1999], начало систематическому исследованию структурированной онлайн-делиберации положили работы Стефана Колемана и его коллег [см., например: Blumler, Coleman, 2001; Coleman, Hall, Howell, 2002], Линкольна Дальберга [Dahlberg, 2001] и Винсента Прайса [Price, Capella, 2002; Price, Goldthwaite, Capella, 2002], относящиеся к началу 2000-х годов. Обзор эмпирической литературы, посвященной онлайн-делиберации, был бы неполным без вторжения в смежные области, такие как исследование сетевых сообществ, программное обеспечение сетевого взаимодействия (social software), коллективная работа с компьютерной поддержкой, человеко-машинное взаимодействие, психология, образование, информационные науки, науки управления, политология, исследование массмедиа. Ниже обобщены результаты некоторых эмпирических исследований онлайн-делиберации. Они упорядочены в соответствии с размерностями дизайна, рассмотренными в предыдущей части.

Можно много полезного сказать о последствиях того или иного выбора в дизайне делиберации и без специального исследования. Например, что онлайн-форумы удобнее и дешевле проводить для географически разобщенных участников, что анонимность делает людей менее ответственными за свои слова и что интернет-делиберация ставит проблемы доступности и других форм цифрового неравенства. Мы старались ограничиться вопросами, уверенные ответы на которые требуют предварительного анализа данных.

Целевое назначение

Результат

Что должно быть на выходе делиберации: принятие решения, выработка убеждения или генерация идеи – отчасти определяется изначально контекстом, в котором возникла потребность или желание ее проведения. По вопросу о *коллективности* делиберации существуют эмпирические данные. При сравнении мозгового штурма, предпринятого в группе, и такового с участием индивидов, выявлено, что идеи, выработанные в групповом процессе,

оказываются существенно менее инновационными, чем те, что предлагаются изолированными индивидами [Brown, 2000, p. 176)]¹, поскольку «группы (в делиберации) не поощряют новизну» [Sunstein, 2006, p. 60]. Группы, задачей которых является выработка решения, могут аналогичным образом потерпеть фиаско, когда между их членами в целом или между их наиболее влиятельными участниками изначально существуют связи, тенденционно искажающие объективность поиска. В типичном исследовании студенты, изучающие бизнес, работая в группах, существенно чаще принимали решения инвестировать дополнительные деньги в потерпевший неудачу проект, чем их коллеги, участвовавшие в эксперименте индивидуально [Whyte, 1993]². Когнитивные и мотивационные связи, способствующие «поляризации группы» – тенденции усилить среднюю предрасположенность ее членов, – могут привести *либо* к лучшим, *либо* к худшим решениям после дискуссии в группе, чем в ее отсутствии [Myers, 2008, p. 278–284]³. Если правильное решение легко распознается членами группы как только оно идентифицировано (так называемые «эвристические проблемы»), группа по эффективности делиберации может превзойти большинство, если не всех, индивидов⁴. Таким образом, эти результаты, хотя и не относятся непосредственно к онлайн-кейсам, позволяют предположить, что делиберация имеет больше шансов улучшить принимаемые решения, чем генерацию идей, но только в случаях, когда решение относится к типу правильных.

Поскольку делиберация сфокусирована на убеждениях участников, мы можем задаться вопросом, увеличивает ли она их знание (например, создает ли она убеждения, основанные больше на фактах, чем на фикциях и мнениях). Здравый смысл предполагает, что делиберация может иногда оказывать такое действие, но далеко не ясно, служит ли она в группе этой цели лучше, чем когда индивиды изолированы друг от друга. Эксперименты с публичной

¹ [Цит. по: Sunstein, 2006, p. 60].

² [Цит. по: Myers, 2008, p. 278]. Кейс-стади влияния предвзятости на принятие решений в группах рассматривается в [Whyte, Levi, 1994].

³ Подробно о групповой поляризации в контексте онлайн-делиберации по сравнению с делиберацией в формате *лицом к лицу* [см.: Muhlberger, 2003, 2005 b].

⁴ О дискуссии в литературе [см.: Sunstein, 2006, p. 60–64].

делиберацией (как онлайн, так и офлайн) предполагают, что делиберация в группе не дает больше знаний в сравнении с изучением информационных материалов в одиночку, и что позиция индивида изменяется главным образом из-за знакомства с информационными материалами, а не под влиянием группы (хотя, как отмечает Питер Мулбергер (Peter Muhlberger), «делиберация может все же понадобиться для того, чтобы мотивировать людей читать материалы»)¹.

Литература по качеству результатов делиберации сосредоточена главным образом на случаях, в которых социолог может достоверно выносить суждение о качестве решений, принимаемых группой. Но делиберация часто бывает больше всего нужна тогда, когда не существует объективно лучшего решения или стандарта того, что составляет хорошую идею. В таких случаях демократическая делиберация может понадобиться для придания решениям легитимности². Современные команды дизайнеров для улучшения мозгового штурма в группе используют различные методы, поощряющие новизну. Например, такие рекомендации, как «воздержись от суждения» (withhold judgment) и «поощряй безумные идеи» [Salustri, 2005]³. Нам не известны серьезные работы, проверяющие, могут ли эти методы побороть общественное давление, которое обычно препятствует нестандартному мышлению в онлайн-сессиях мозгового штурма, но есть некоторые свидетельства того, что способность видеть вклад других в онлайн-ситуации улучшает мозговой штурм [Michinov, Primois, 2005].

Коллективность

Решение о том, должен ли результат делиберации быть коллективным продуктом, также часто изначально диктуется контекстом. Для тех случаев, когда дизайнер может выбирать, имеющаяся литература показала, что онлайн-делиберация дает больше

¹ Частная коммуникация [см. также: Muhlberger, Weber, 2006].

² О «процедурной справедливости» [см.: Tyler, Lind, 2001].

³ Впечатляют четыре правила мозгового штурма, предложенные в [Osborn, 1957] и процитированные в [Sutton, Hargadon, 1996, p. 685]: «...не критикуй, количество желательно, комбинируй и совершенствуй предложенные идеи и высказывай все идеи, которые приходят на ум, какими бы дикими они ни казались».

преимуществ *индивидам*, которые участвуют в онлайн-группах, чем коллективным результатам групп. И в онлайн-делиберативных опросах *Deliberative Polls*¹, и в онлайн-плановых политических дискуссиях индивиды свидетельствовали, что на их позиции повлияли онлайн-дискуссии и положительно оценивали свой опыт [см.: Fishkin, 2009 с; Price, 2009]. А исследования принятия решений в онлайн-группах пока еще не продемонстрировали устойчивых преимуществ. Опубликованный в 2002 г. метаанализ заключает, что в имевшейся на то время литературе, как правило, приводились худшие объективные и субъективные результаты принятия решений группой онлайн по сравнению с форматом *лицом к лицу* [Baltes, Dickson, Sherman, Bauer, LaGanke, 2002]. С тех пор исследования, в которых сравниваются принятие решений в группе в формате *лицом к лицу* и в онлайн, предлагают более уточненные выводы, акцентирующие способность среды коммуникации поддерживать тот тип общения между членами группы, который необходим им для принятия решения или разрешения проблемы, с учетом навыков и отношения членов группы к среде коммуникации [Li, 2007].

Как уже было отмечено, группы могут усиливать ангажированность участников делиберации. Это позволяет предположить, что онлайн-делиберация может быть успешнее для индивидуального обучения и изменения позиции, чем для получения согласованных группой результатов. Для последнего случая исследования продемонстрированы менее значимые или, в лучшем случае, одинаковые результаты онлайн-делиберации по сравнению с форматом *лицом к лицу*. Эти выводы правомерны в отношении технологий, исследованных до настоящего времени. Но они тем не менее

¹ *Deliberative opinion poll* – делиберативный опрос общественного мнения, в котором воплощены принципы делиберативной демократии. Понятие было введено Джеймсом Фишкиным в его вышедшей в 1991 г. книге «Democracy and Deliberation». В опросе статистически репрезентативная выборка членов сообщества собирается для обсуждения определенной проблемы в условиях, благоприятствующих делиберации. Затем группа опрашивается, и результаты опроса и самой делиберации могут быть использованы в качестве практических рекомендаций, а в некоторых обстоятельствах – заменить голосование [см.: *Deliberative opinion poll* / Wikipedia. – Mode of access: http://en.wikipedia.org/wiki/Deliberative_opinion_poll (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

свидетельствуют, что результаты онлайн-групп улучшаются с совершенствованием технологий и навыков их использования. Важно также отметить, что в исследованиях, получивших негативные данные в отношении групповой делиберации, обычно не тестировались методы структурирования делиберации, разработанные для ослабления косвенного влияния группы на участников.

Состав участников

Подбор участников

Насколько известно, не существует исследований, в которых бы сравнивались случайное и направленное формирование выборки участников онлайн-делиберативных форумов. Однако есть аргумент в пользу случайной выборки: если группа самоорганизуется, она будет менее гетерогенной, чем генеральная совокупность. В одном исследовании рассматривались зарегистрировавшиеся для участия в национальном онлайн-диалоге, организованном Агентством по защите окружающей среды США (U.S. Environmental Protection Agency) в 2000 г. Хотя участники были нерепрезентативны по отношению к генеральной совокупности в том, что являлись активными пользователями Интернета (а также по некоторым другим значимым демографическим характеристикам), они были «репрезентативны широким слоям общества (broader public) в том смысле, что проживали в разных местах, имели различные интересы и по-разному относились к ЕРА» [Beierle, 2004, p. 159].

Все больше исследований посвящается гетерогенности самоотобранных групп в онлайн-форумах. Как выявило одно из них, в группах Usenet¹, которые формируются скорее вокруг определенных тем, чем по идеологии, участники, как правило, разнятся по идеологическим взглядам и чаще отвечают оппонентам, чем своим единомышленникам [Kelly, Fisher, Smith, 2009]. Во Всемирной паутине, напротив, наблюдается общая тенденция к гомофи-

¹ *Usenet* (сокр. от User Network) – компьютерная сеть, используемая для общения и публикации файлов. Состоит из новостных групп, в которые пользователи могут посылать сообщения [см.: Usenet / Википедия. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Usenet> (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

лии (т.е. стремлению общаться с единомышленниками) при наличии некоторых уравнивающих частных тенденций общения с носителями противоположных точек зрения [Lev-On, Manin, 2009]. Это явление может иллюстрировать чувствительность Интернета к специфическим технологиям. Форумы Usenet исторически были организованы по темам, сводя тем самым вместе противоположные стороны, тогда как сайты имели тенденцию неявно отражать определенные точки зрения и обслуживать их. В соответствии со стандартной научной практикой дизайнер делиберативного форума должен поэтому проявлять осмотрительность в отношении отклоняющих влияний в группе при подборе участников и обращаться к случайному отбору или, в худшем случае, к другим методам, направленным на достижение репрезентативности выборки, если по результатам делиберации должны быть сделаны выводы относительно генеральной совокупности. Данная рекомендация относится в равной степени к делиберация онлайн или в формате *лицом к лицу*.

Аудитория

Вопрос о том, какой должна быть аудитория для проведения публичного обсуждения проблем, представляющих большой общественный интерес, – публичной или приватной, – насколько нам известно, в онлайн-контексте не исследовался. Но результаты делиберативных опросов (Deliberative Polls), которые транслировались по национальному телевидению в Великобритании и США, показали, что изменение широкого общественного мнения влияет на их участников таким же образом, как в опросах, которые не транслировались и не записывались для публичного просмотра [см.: Fishkin, 1996, 2006]. Это позволяет предположить, что публичная аудитория по крайней мере не препятствует обмену мнениями между участниками в процессе групповой делиберации. Исследования психологами «ответственности» свидетельствуют, что аудитория, чья общая точка зрения не известна тем, кого она наблюдает, может поощрить людей рассматривать противостоящие аргументы более серьезно, обосновывать свои собственные взгляды более

основательно и повышать компетентность своих мнений [Lerner, Tetlock, 1999, p. 256–257]¹. Теоретические аргументы, однако, ставят под сомнение тот факт, что политики, обладающие экспертным знанием, которого не хватает широкой публике, будут настроены на сотрудничество подобным образом при участии в публичной де-либерации [Stasavage, 2004]. В дополнение к этому следует отметить, что пассивная аудитория обычно следит за де-либерацией и запоминает ее хуже, чем активные участники [Schober, Clark, 1989].

Пространственно-временная дистанция

Соприсутствие

Довольно много исследований специально сравнивали де-либерацию онлайн и *лицом к лицу*. В данном контексте «онлайн» обычно означает де-либерацию, в которой используется некоего рода телекоммуникация, обычно Интернет. В некоторых из них рассматривался проект «Deliberative Polling®» [Luskin, Fishkin, Iyengar, 2006; Fishkin, 2009]. Де-либеративные опросы² проводились онлайн с использованием синхронной голосовой дискуссии в сочетании с интерфейсом, который показывал каждого говорящего участника по «каналу чата». Их результаты оказались «в общем аналогичны» тем, что были получены в де-либеративных опросах *лицом к лицу*, хотя и несколько более скромными. Последнее объяснялось ограниченной персональной вовлеченностью индивидов в участие, однако же было выдвинуто предположение, что более продолжительный де-либеративный опрос вполне может произвести сдвиг в общественном мнении такого же масштаба, как опросы *лицом к лицу* [Fishkin, 2009, p. 31].

В другом сравнительном исследовании де-либерации онлайн и *лицом к лицу* вместо голосового чата в онлайн-де-либерации ис-

¹ Спасибо Питеру Малбергеру (Peter Muhlberger), обратившему наше внимание на эту публикацию.

² «Deliberative Polling» – проект Центра за де-либеративную демократию Стэнфордского университета (США), исследующего проблемы демократии и общественного мнения [см.: Center for Deliberative Democracy. – Mode of access: <http://cdd.stanford.edu/> (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

пользовался текстовый. Группы онлайн и *лицом к лицу* были сформированы случайным образом, как и контрольная группа. Делиберация была структурирована и проходила с участием модератора. Исследование выявило, что как в том, так и другом случаях делиберация улучшила знание, результативность и политическое участие по сравнению с контрольной группой примерно в равной степени. Изменение мнения отличалось в двух группах, но это различие оказалось статистически несущественным [Min, 2007].

Взятые вместе, эти исследования позволяют предположить, что делиберация в режиме онлайн может принести результаты, подобные тем, что дает формат *лицом к лицу*, но что для случая онлайн значение имеет уровень вовлечения. Текстовый чат по способности вовлекать участников в дискуссию может быть менее эффективным, чем голосовой, и поэтому менее похож на делиберацию *лицом к лицу*. То, что изменение мнения оказалось незначительным, указывает (по крайней мере, в данном эксперименте), что делиберативные опросы общественного мнения онлайн менее эффективны по сравнению с формально структурированными. Но для подтверждения этого вывода необходимы дальнейшие исследования.

В одном из наиболее систематизированных сравнений делиберации *лицом к лицу* и онлайн рассматривалось воздействие на поведение участников делиберации в форматах *лицом к лицу*, синхронная онлайн и асинхронная онлайн (продолжительностью более 24 часов). Исследование выявило, что участники онлайн-делиберации представили большее разнообразие точек зрения (меньший конформизм по отношению к мнению, наиболее распространенному в группе) и продемонстрировали больше равенства в участии, чем те, кто общался *лицом к лицу*. Но делиберация *лицом к лицу* была лучшего качества, больше соотносилась с персональным опытом и доставила больше удовлетворения ее участникам [Tusey, 2010]. Другое исследование выявило также, что когда задачей делиберации является выработка суждения, коммуникация, опосредованная компьютером (СМС – computer mediated communication), уменьшает конформизм индивида по отношению к доминирующему мнению группы по сравнению с делиберацией *лицом к лицу* [King, Hartzel, Schilhavy, Melone, McGuire, 2010]. Но хотя онлайн-делиберация, в частности в ее асинхронном варианте (см. ниже), способствует, как правило, более равному участию по сравнению с делиберацией *лицом к лицу*, она, по-видимому, не уменьшает ан-

типации к конфликтам, характерной для людей, не любящих рассуждать [Neblo, Esterling, Kennedy, Lazer, Sokhey, 2010, p. 574].

Растет число исследований, в которых сравниваются дилеммация *лицом к лицу* и опосредованная компьютером. Одним из наиболее интересных было исследование решения группой проблемы в задании «Пропавший в море» (Lost at Sea)¹. Участники группы СМС «значительно лучше судили о том, приняли ли они успешное решение, и пришли к согласию относительно успеха своей группы в большей мере, чем члены группы *лицом к лицу*» [Roch, Auman, 2005, p. 29]. Хотя в литературе нет общей поддержки вывода о превосходстве решений, принимаемых в условиях опосредованной компьютером дилеммации, этот результат позволяет предположить тем не менее, что онлайн-условия могут ослабить групповую ангажированность и воздействие отвлекающих факторов, которые чаще проявляются в дилеммации *лицом к лицу* и могут исказить реалистические суждения об эффективности группы [Roch, Auman, 2005, p. 28].

Другой важной проблемой онлайн-коммуникации является степень удовлетворенности ею пользователей в сравнении с альтернативным форматом *лицом к лицу*. Очевидно, что она сильно зависит от состава участников и используемых технологий. Исследования, в которых опосредованная компьютером дилеммация с целью принятия решений и разрешения проблем сравнивалась с дилеммацией *лицом к лицу*, обычно выявляли, что первая может приносить такое же удовлетворение, как и вторая, для групп, которые не анонимны и располагают достаточным временем для завершения задания (которое в этих исследованиях, как правило, превышало время дилеммации групп *лицом к лицу*)². В нескольких исследованиях в соседствующих областях сообщалось, что студенты сочли синхронную голосовую коммуникацию самой лучшей после общения *лицом к лицу* [Brannon, Essex, 2001; Lightner, 2007].

Полезной структурой для описания результатов сравнительных исследований онлайн и *лицом к лицу* дилеммации и принятия

¹ В данном эксперименте участники должны были коллективно проранжировать 15 предметов по их важности для выживания после крушения яхты. Успех измерялся по отношению к консенсусу экспертов [Roch, Auman, 2005, p. 20].

² Обзор литературы [см.: Li, 2007, p. 598].

решений является набор теорий, которые в литературе по групповым процессам обозначаются как «теории функциональных возможностей среды коммуникации» («media capacity theories»). Общие для этих теорий черты описываются следующим образом: «Опосредованная компьютером коммуникация является более ограниченной коммуникационной средой, чем коммуникация *лицом к лицу*; поэтому будут СМС-группы более эффективны, чем группы *лицом к лицу*, или нет, зависит в значительной степени от сложности задания. Если задание сложное, *лицом к лицу* группы будут работать гораздо успешнее, чем СМС-группы, потому что их членам нужна богатая среда, позволяющая наполнить взаимодействие в группе координацией, убеждением и выражением мнений. И наоборот, когда задание простое, опосредованной компьютером коммуникации будет достаточно для его выполнения, и таким образом эффективность СМС-групп будет такой же, как и групп *лицом к лицу*» [Li, 2007, p. 597].

Два вида результатов исследований поддерживают этот паттерн: 1) СМС-группам может понадобиться от 4 до 10 раз больше времени, чтобы завершить поставленное задание, чем группам *лицом к лицу*, из-за отсутствия невербальных подсказок, которые помогают взаимопониманию; 2) СМС-группы часто оказываются менее эффективными, чем группы *лицом к лицу*, при выполнении заданий, требующих больших объемов коммуникации [Li, 2007, p. 597–598].

Совместенность во времени

Сравнение дискуссионных онлайн-форумов, инициированных городом Хугевен (Hoogeveen), Нидерланды, в 2001–2002 гг., дало некоторое представление о том, какой форум лучше – синхронный или асинхронный [Jankowski, van Os, 2004]. По ряду показателей асинхронный текстовый форум демонстрировал паттерны, аналогичные двум синхронным. Однако асинхронный форум генерирует гораздо более длинные постинги (179 слов в среднем по сравнению с 30 и 46 в синхронных форумах). Синхронная де-libерация очевидно набирает немного более высокий рейтинг по взаимопониманию (grounding). Асинхронный форум продуцирует больше де-libерации (ответов), но также больше вербальных вы-падов. Поскольку эти результаты основаны скорее на наблюдениях,

чем на контролируемом эксперименте, возможно, однако, что они вызваны различиями в отборе участников для форумов.

Недавно было выполнено более контролируемое сравнение синхронного и 24-часового асинхронного делиберативных форумов по проблемам глобального потепления и стволовых клеток. Хотя асинхронный форум, длившийся более 24 часов, обеспечил большее, чем синхронный, равенство участия, результаты эксперимента оказались соотносимы с полученными в Хугевене. Обсуждение в асинхронном форуме было менее интерактивным, чем в синхронном онлайн-форуме, – с большим числом повторяющихся постингов и скорее высказыванием позиций, чем диалогом, что свидетельствовало о низком взаимопонимании [Tusey, 2010]. При сравнении было также отмечено, что «синхронная делиберация дает фасилитаторам контроль над теми, кто может говорить, позволяет им отслеживать характер и направление делиберативного обсуждения и управлять им» [American institutes for research, 2011, p. 131; Siu, 2008].

По меньшей мере в нескольких исследованиях в смежных полях рассматривалось воздействие переменной *«совместенность во времени»* на СМС. Установлено, например, что асинхронный текст обычно порождает самый значительный информационный обмен [Brannon, Essex, 2001; Lightner, 2007], а синхронная текстовая коммуникация выбирается чаще, чем асинхронная для усилий по «построению сообщества» («community-building»), хотя она может в какой-то мере исключить индивидов с недостаточными навыками набора текста [Brannon, Essex, 2001].

Среда коммуникации

Способы взаимодействия

Исследователи влияния различных способов взаимодействия на эффективность публичной онлайн-делиберации сравнили комментирование предложенных нормативно-правовых актов в печатном виде с таковым онлайн (e-rulemaking). Ни одно из исследований, по-видимому, не нашло больших различий в качестве или количестве комментариев между этими двумя способами взаимодействия [Stanley, Weare, Musso, 2004; Schlosberg, Zavestoski, Shulman, 2009]. Интересные данные, имеющие значение для выбора способа

взаимодействия, были получены в экспериментах со структурированной делиберацией по проблемам политики в Университете Пенсильвании, США. В формате текстового чата, как правило, наблюдался более ровный вклад участников в дискуссию по сравнению с речевым диалогом *лицом к лицу*. Вероятно, данный способ взаимодействия в большей мере вовлекает в обсуждение тех, кто со своим мнением находится в меньшинстве [Price, 2009].

Этот результат, полученный в контролируемых условиях, отличается от данных об онлайн-форумах, проводимых в естественных условиях, на которых участие женщин и афроамериканцев оказалось диспропорционально низким [Stromer-Galley, Wichowski, 2010, p. 174].

К выбору способа коммуникации для делиберативного форума имеют отношение большое число исследований в областях СМС и человеко-машинного взаимодействия. Для каждой конкретной ситуации существует свой оптимальный способ коммуникации, зависящий от множества переменных. Как свидетельствует ряд исследований [Gould, 1978; Kroll, 1978; Kraut, Galegher, Fish, Chalfonte, 1992, p. 403], при равных прочих условиях люди более продуктивны, когда говорят, чем когда пишут, и предпочитают этот способ взаимодействия, возможно, потому, что речь менее, чем письмо, требовательна к когнитивным способностям личности. Однако индивиды с высоким уровнем грамотности воспринимают больше информации в единицу времени, когда читают текст, чем слушая речь, и отдают предпочтение чтению [Le Bigot, Rouet, Jamet, 2007]. Эти свидетельства говорят о важности разработки технологий автоматического распознавания речи (ASR). Когда программное обеспечение сможет эффективно переводить произнесенные слова в текст, пользователи онлайн-системы получат возможность взаимодействовать продуктивнее.

Многие исследования СМС строятся вокруг того, на что мы ранее ссылались как на «теории функциональных возможностей среды коммуникации». Одна из них, *теория богатства среды коммуникации* (media richness theory), в последние три десятилетия породила значительное количество исследований [например: Daft, Lengel, 1986]. Ключевой переменной, предопределяющей, какой способ коммуникации выберет группа, является в этой теории неопределенность (*equivocality*), или степень неоднозначности верного для задания группы решения [Kraut, Galegher, Fish, Chalfonte,

1992, p. 378]. Одна из формулировок теории богатства среды коммуникации гласит: «Когда неопределенность высока, индивиды обычно по-разному интерпретируют проблемы и могут разойтись во мнениях, какая информация необходима для нахождения решения. Эти условия требуют, чтобы индивиды сначала создали разделяемое всеми восприятие ситуации и затем, через переговоры и обратную связь, сформулировали общую на нее реакцию. Дафт и его коллеги утверждают, что для этого необходима богатая среда, которая, в нашей терминологии, обеспечивает *интерактивность* и *выразительность* (*expressiveness*) коммуникации. Среда, обеспечивающая интерактивность, позволяет партнерам по коммуникации обмениваться информацией быстро, уточняя свои сообщения в ответ на сигналы понимания или непонимания, вопросы или интерпретации. Среда, допускающая выразительность коммуникации, позволяет индивидам передать не только содержание своих мыслей, но также интенсивность и нюансы значения – через интонацию, выражение лица или жесты. Согласно гипотезе контингенции (*contingency*), когда неопределенность задания высока, богатство среды играет существенную роль в обеспечении эффективности коммуникации» [Kraut, Galegher, Fish, Chalfonte, 1992, p. 378].

Последователи теории богатства среды коммуникации проводят различие между «богатой» и «бедной» (*lean*) средами. Это различие более точно может быть представлено переменными *интерактивность* и *выразительность*, в тех значениях, которые были определены выше. **Способы взаимодействия** (текст, речь, видео, *лицом к лицу*) можно отобразить через *выразительность*, а *совмещенность во времени* – через *интерактивность*. Это позволяет классифицировать двусторонние среды коммуникации по двум данным размерностям, как представлено в табл. 2, где «богатство» среды возрастает по мере продвижения от верхней ячейки слева к нижней справа.

Обе размерности (*интерактивность* / *совмещенность во времени* и *выразительность* / *способ коммуникации*) соотносятся с компромиссом в отношении пользователей к среде коммуникации. Высокая выразительность (видео и, в меньшей степени, речь) дает участникам возможность передавать и понимать оттенки чувств, но предъявляет более высокие требования к реципиенту, который должен обрабатывать параллельно информацию разного рода. От-

влечение внимания и перегрузка информацией не всегда позволяют ему воспринять во всей полноте предполагаемую информацию (intended information).

Таблица 2

Двусторонняя среда коммуникации, представляющая различные уровни интерактивности и выразительности

		Выразительность (способ коммуникации)		
		<i>Низкая (текст)</i>	<i>Умеренная (речь)</i>	<i>Высокая (видео)</i>
<i>Интерактивность (совмещенность во времени)</i>	<i>Низкая (асинхронная)</i>	Э-почта	Голосовая почта	Видеопочта
	<i>Умеренная (по требованию)</i>	Мгновенный обмен сообщениями (текст)	Мгновенный обмен сообщениями (голос)	Мгновенный обмен сообщениями (видео)
	<i>Высокая (синхронная)</i>	Синхронное редактирование текста	Тел. звонок (теле-конференция)	Видео-конференция

Более низкая выразительность (текст, затем речь) позволяет лицу, посылающему информацию, строже контролировать ее, но с потенциальной потерей эмоциональных нюансов, которые останутся невосприняты получателем. Поэтому более низкая выразительность требует от коммуникаторов тщательно («по-умному») выбирать и интерпретировать слова. Высокая интерактивность (синхронная и, в меньшей степени, по требованию) позволяет участникам коммуникации быстрее отвечать друг другу и тем самым избегать задержек с правильным пониманием, но предъявляет повышенные требования к когнитивности отправителя, который должен уделять больше внимания ответам реципиента и реагировать на них в условиях ограниченного времени. Более низкая интерактивность (асинхронная и, в меньшей степени, по требованию) дает обоим, отправителю и получателю, больше контроля над темпом, в котором они создают и понимают сообщение, но с потенциальной утратой взаимопонимания (grounding). Существуют еще и

дополнительные важные факторы, которые могут повлиять на выбор среды коммуникации: будет ли коммуникация записана и доступна для обозрения позднее и сколько будет получателей отправляемого сообщения: один, несколько или много.

Теория богатства среды коммуникации предсказывает, что коммуникаторы будут охотнее использовать богатую среду коммуникации, когда неопределенность задания (которую может породить расхождение предпочтений / эмоций или убеждений / сомнений) высока, и бедную среду, когда неопределенность задания низка. Более того, эта теория предполагает, что такие характеристики коммуникации, как качество, эффективность, продуктивность и удовлетворенность, улучшаются, когда богатство коммуникационной среды и уровни неопределенности соотносятся с заданием группы. Многие эмпирические исследования поддержали эту теорию, по крайней мере в какой-то степени, но в целом полученные данные носят смешанный характер [см., например: Dennis, Kinney, 1998; Kahai, Cooper, 2003]. В исследовании сотворчества, например, индивиды, которые комментировали рукопись фиктивного соавтора, «предпочитали использовать текст для комментирования проблем орфографии и грамматики и выбирали голос для комментирования отсутствия сути в каком-то фрагменте, состояния проекта и успеха сотрудничества». Последние задания были интерпретированы как более неопределенные [Kraut, Galegher, Fish, Chalfonte, 1992, p. 395]. Помимо неопределенности задания существуют и другие переменные, которые по-разному могут взаимодействовать с богатством коммуникационной среды. Альтернативный ход мысли в теории функциональных возможностей среды коммуникации подчеркивает, что учет навыков людей, привычек и отношений внутри группы помогает определить, какая среда коммуникации будет наиболее эффективна для данного задания [см., например: Fulk, Schmitz, Steinfield, 1990; Li, 2007, p. 597].

Эмоциональность

Некоторые исследования СМС рассматривали использование значков для символического отображения эмоций в текстовой коммуникации. Такие значки – emoticons – могут быть включены в обычный текст интерфейсом без дальнейшей фасилитации, но интерфейс может дать доступ к более заметным и разнообразным

иконкам для использования в сообщениях. В одном из исследований было выявлено, что участники СМС-сессии по принятию решения получили большее удовлетворение своим опытом, когда им стали доступны emoticons [Rivera, Cooke, Bauhs, 1996].

При обсуждении *структуры* и *совместности во времени* мы уже упоминали свидетельства того, что свободно текущие асинхронные текстовые форумы ассоциируются с меньшим проявлением социального поведения. Это может вызывать дискомфорт участников. Исследование социальных психологов показало, что пользователи электронной почты обычно ошибочно интерпретируют тон сообщений, даже когда полагают, что понимают их правильно, и что это расхождение может привести к горячим спорам [Epley, Kruger, 2005]¹.

Как было отмечено при обсуждении *способов коммуникации*, выбор среды, которая поддерживает речь, как правило, улучшает способность точнее передавать эмоции, в отличие от той, что допускает только текст. Речь также очевидно способствует предотвращению эмоциональных взрывов. В одном исследовании коллективного творчества (*collaborative writing*) с использованием различных способов коммуникации выявилось, что использующие речь чаще применяли смягчающие выражения, чтобы не навредить взаимодействию, тогда как при использовании текста участники чаще прибегали к грубым и «почти враждебным» выражениям [Kraut, Galegher, Fish, Chalfonte, 1992, p. 399].

СМС обычно нагружены эмоциями, с использованием emoticons или без них. Обзор литературы приводит к заключению, что «нет никаких указаний на то, что СМС менее эмоциональна, чем среда *лицом к лицу*. Напротив, эмоциональная коммуникация онлайн и офлайн удивительным образом сходны, и если и находятся различия, то они чаще и более отчетливо показывают эмоциональность коммуникации в СМС, чем *лицом к лицу*» [Derks, Fischer, Bos, 2008, p. 766].

¹ Более позитивная оценка способности текстового форума (Usenet) содействует развитию сообщества [см.: Baum, 1998].

Достоверность воспроизведения

Все больше исследований анализируют воздействие трансформированного социального взаимодействия (TSI) на пользователей систем виртуальной реальности. Пока еще неясно, как оно повлияет на онлайн-делиберацию как таковую. Но полученные свидетельства наводят на размышления. Общий вывод, повторяющийся в нескольких исследованиях с аватарами: трансформация изображений лица человека с целью усилить ощущения связи между участниками (например, использование компьютерной анимации, создание визуального контакта, который невозможен естественным путем) не воспринимается как трансформация, не разрывает коммуникацию и может принести больше удовлетворения участникам и сделать их опыт стимулирующим [Bailenson, Beall, Loomis, Blascovich, Turk, 2005].

Процесс делиберации

Фасилитация

Исследования публичной онлайн-делиберации показали, что поведение участников онлайн-дискуссий, где в качестве модераторов участвуют официальные лица государства, более вежливое, чем в спонтанных неофициальных дискуссиях в Интернете [Coleman, 2004; Jensen, 2003; Wright, Street, 2007; Stromer-Galley, Wichowski, 2010, p. 178]. Исследователь онлайн-делиберации, организованной городскими властями Гамбурга, пришел к заключению, что «качество дебатов было очень близко к рационально-критическому идеалу делиберативной теории» [Albrecht, 2006, p. 75]. Несколько исследований систематически рассматривали влияние модераторов на поведение в онлайн-делиберации. В экспериментальном исследовании корейских избирателей, обсуждавших предстоящие выборы, было установлено, что присутствие модератора значительно сократило количество постингов (предмодерация), но улучшило качество делиберации и вероятность того, что постинги были прочитаны участниками [Rhee, Kim, 2009]. Однако другое исследование нашло, что модерация, предполагающая цензуру (т.е. фильтрацию сообщений), может уменьшить доверие к форуму [Coleman, Hall, Howell, 2002; Wright, 2009].

В полевом эксперименте, проведенном в онлайн-форуме, где обсуждалось будущее территории, на которой размещался Центр всемирной торговли, группам была оказана либо «продвинутая», либо «базовая» фасилитация. Первая предусматривала участие профессиональных фасилитаторов, которые играли более активную роль в направлении дискуссии и подведении ее итогов. Небелые резиденты (в особенности) и женщины реже регистрировались для участия в дискуссии, но продвинутая фасилитация, по-видимому, стимулировала более активное участие членов обеих групп по сравнению с базовой. Это свидетельствует о том, что активный подход помогает вовлечь в дискуссию недостаточно представленных участников, после того как они стали частью процесса [Trénel, 2009].

Растущее число эмпирических исследований сосредоточено на распределенной модерации (distributed moderation) в таких системах, как Slashdot.org. Распределенная модерация выросла из ранних исследований «совместной фильтрации» [Resnick, Iacovou, Suchak, Bergstrom, Reidl, 1994], которая нашла широкое применение в системах электронной торговли, таких как Amazon.com, для выявления предметов, которые могут понравиться пользователям. Эти исследования пришли к заключению, что система фильтрации Slashdot относительно эффективна в идентификации наиболее ценных постов и комментариев и направлении на них внимания пользователей. Но у нее есть и существенные недостатки, такие как отклоняющее влияние созданных ранее обратных связей по отношению к более поздним [Lampe, Resnick, 2004; Poog, 2005]. Дальнейшее исследование было сосредоточено на том, как более эффективно использовать информацию в поведении пользователей, например, позволив всем получать выгоду от дополнительных усилий, которые приложили некоторые из них по совершенствованию системы фильтрации [Lampe, Johnston, Resnick, 2007].

Структура

Некоторые исследования публичных онлайн-форумов позволяют прояснить проблемы структуры. Например, в исследовании Хугевен, Нидерланды, упомянутом выше, один из двух синхронных форумов гораздо строже ограничивал допустимый постинг [Jankowski, van Os, 2004]. Это, как легко предвидеть, при-

вело к сокращению количества постов в целом, что показывает, каким может быть компромисс между структурой и объемом участия. В то же время ужесточение структуры, как показано в нескольких других исследованиях, может повысить делиберативность поведения¹. Множество форумов имеют поэтому встроенные делиберативные структуры. Парадоксально, но, как следует из эмпирических данных, эти структуры могут тяготить людей и не позволять им взвимодействовать так, как они хотели бы [Schuler, 2009]. Тем не менее среди поборников делиберации растет консенсус относительно того, что открытый Интернет не благоприятствует делиберации. Это ощущение было выражено даже самим Юргеном Хабермасом: «Использование Интернета одновременно расширило и фрагментировало контекст коммуникации. Именно поэтому Интернет может воздействовать разрушительно на интеллектуальную жизнь в авторитарных режимах. Но в то же время менее формальные, горизонтальные перекрестные каналы коммуникации ослабляют потенциал традиционных медиа. Внимание анонимной и дисперсной публики фокусируется на отобранных темах и информации, позволяя гражданам в каждый данный момент сосредоточиться на определенных критически отфильтрованных проблемах и газетных публикациях. Ценой, которую мы платим за рост эгалитаризма, предлагаемый Интернетом, является децентрализованный доступ к нередактируемым сообщениям. В этой среде коммуникации вклад интеллектуалов теряет способность фокусировать внимание» [Habermas, 2006].

«Структура» является такой широкой категорией в пространстве выбора при создании дизайна, что выводы общего характера относительно ее менее полезны дизайнеру, чем данные тестирования конкретных методов. Поэтому область широко открыта для дальнейших исследований.

Идентифицируемость

По крайней мере несколько исследований специально рассматривали эффект принуждения пользователей форума идентифицировать себя. В контексте публичной делиберации корейские

¹ Беглый обзор [Janssen, Kies, 2005; см. также: Zhang, 2005].

избиратели, которые были вовлечены в эксперимент с управляемой онлайн-дискуссией о предстоящих выборах, участвовали в ней более охотно, когда им было разрешено размещать сообщения анонимно. Однако было также выявлено, что идентификация участников повышала внешнюю оценку продуктивности дискуссии [Rhee, Kim, 2009]. С этими результатами соотносятся результаты другого исследования: когда онлайн-форум корпорации изменил свою политику и служащие не могли больше размещать посты анонимно, количество постов значительно уменьшились, они стали короче, более узкими по тематике и менее рассчитанными на ответ [Leshed, 2009; Lerner, Tetlock, 1999].

Более раннее исследование опосредованной компьютером коммуникации установило, что анонимность способствует улучшению качества СМС-делиберации по сравнению с форматом *лицом к лицу*. Как уже отмечалось, большинство исследований показало, что СМС-группы хуже справляются с принятием решений, чем группы *лицом к лицу*, но различие исчезает, когда эти группы анонимны [Adams, Roch, Auman, 2005; Baltes, Dickson, Sherman, Bauer, LaGanke, 2002; Becker-Beck, Wintermantel, Borg, 2005; Li, 2007]. Однако каким парадоксальным это бы ни казалось, анонимные группы СМС выражают меньшую удовлетворенность, чем группы *лицом к лицу*, в заданиях с принятием решений [Li, 2007, p. 598]. Анонимность может также способствовать более безответственному поведению, как это показано в исследовании Тукей и Бойлес [Tusey, 2010, p. 23–24].

Влияние идентифицируемости может зависеть и от фактора культуры. Например, анонимность или ограниченная идентифицируемость использовалась для преодоления «конфуцианских норм социальной иерархии и статуса», бытующих в обществах Восточной Азии [Min, 2009, p. 454].

Мотивация

Мы нашли только одну работу, в которой исследовалось наличие и отсутствие вознаграждения в делиберативном форуме онлайн, – это эксперимент с корейскими избирателями. Участники случайным образом были разделены на две группы. Члены одной группы получали баллы всякий раз, когда они вступали в дискуссию. Эти баллы демонстрировались рядом с идентификационным

именем пользователя в компьютерной системе (login ID). Рейтинг пользователя зависел от частоты сообщений, частоты их прочтений остальными участниками и числа одобрительных ответов. Было установлено, что система вознаграждения способствовала появлению большего числа ответов на сообщение, чем в группе, где она отсутствовала. В качестве побочного эффекта улучшилась в какой-то мере продуктивность дискуссии [Rhe, Kim, 2009, p. 227, 230].

Замечания к специфичности результатов и культурализму

Исследования, которые мы рассматривали в этой части, показывают, что главным вопросом, встающим перед дизайнером предполагаемой онлайн-делиберации, будет вопрос не о том, использовать или нет те или иные онлайн-инструменты, а *как* их использовать. Раньше исследования рассматривали технологии как «дихотомическую переменную... есть – нет» [Albrecht, 2006, p. 75]. Но с развитием технологий диапазон возможностей, которые они предлагают, становится все шире, от простого и сокращенного текста сообщения в Твиттере до чрезвычайного правдоподобия наиболее продвинутых систем виртуальной реальности, а также систем дополненной реальности¹, которые стремятся дать нам одновременно все лучшее, что способствует *лицом к лицу* и онлайн-делиберации. Онлайн-делиберация и ее публичная версия – делиберативные форумы, вовлекающие граждан в идентификацию и обсуждение насущных проблем общества, – богатые области исследования и дизайна благодаря своему огромному пространству возможностей.

В то же время мы должны предостеречь от технодетерминизма, или тенденции делать строгие заключения о воздействии технологий, даже когда исследуемые технологии узко ограничены, а результаты сегодня кажутся надежными. Культурные практики могут меняться, реагируя на технологии и другие факторы. И то,

¹ Дополненная реальность (англ. *augmented reality*) – термин, относящийся ко всем проектам, направленным на дополнение реальности любыми виртуальными элементами [см.: Дополненная реальность / Википедия. – Режим доступа: [http://ru.wikipedia.org/wiki/Дополненная реальность](http://ru.wikipedia.org/wiki/Дополненная_реальность) (Дата посещения: 26.11.2012.)]. – *Прим. пер.*

что сегодня представляется вполне здоровым, может перестать быть таким через 10 лет или не быть таковым в культурах, которые еще не исследовались.

Один из исследователей охарактеризовал это явление как «культуралистский взгляд на технологии», означающий, что мы учитываем сложность социальных практик их использования, так же как и их символическое измерение. Это означает и то, что мы должны быть чувствительны к специфическим технологиям, использованным в каждом конкретном случае, поскольку соответствующие практики сильно разнятся [Albrecht, 2006, p. 75]¹.

Заключение

Литература, относящаяся к дизайну процессов онлайн-делиберации, обширна, и эмпирические исследования, которые обсуждались выше, лучше рассматривать как отдельные примеры, чем как исчерпывающий путеводитель по результатам, соответствующий тем переменным, которые мы отобрали и которые сами по себе – лишь малая часть множества вариантов выбора, стоящего перед дизайнером. Хотя литература, содержащая рекомендации по дизайну онлайн-делиберации, огромна, лишь относительно немногие вопросы нашли в ней адекватные ответы. Выбор часто является компромиссом. Анонимность, например, как было установлено, повышает результативность принятия решений онлайн-группами, но ценой меньшей удовлетворенности участников полученным опытом [Li, 2007, p. 598].

Поскольку литература весьма разнообразна, путь к пониманию результатов исследований, которые мы обсуждали, открывают общие концептуальные модели теорий функциональных возможностей среды коммуникации и взаимопонимания (grounding). Они могут помочь дизайнерам в выборе между различными средами коммуникации или способами взаимодействия. Условия делиберации должны соответствовать потребностям и способностям участников справиться с неопределенностью и прийти к взаимопониманию, вне зависимости от того, стоит ли перед ними задача достичь согласия относительно решения или просто услышать

¹ Приводит в качестве влияния [Suchman, Blomberg, Orr, Trigg, 1999].

друг друга. Когда среда коммуникации недостаточно богата или когда участники не способны использовать ее достаточно эффективно, это мешает успеху и наносит ущерб качеству делиберации, а также субъективной удовлетворенности участников процессом. Эффективность онлайн-делиберации может зависеть от специфических особенностей онлайн-среды коммуникации, которые находятся за пределами набора размерностей выбора, которые мы здесь обсуждали, таких как детали дизайна интерфейса и уровень богатства среды, обеспечивающие коммуникацию. Поскольку технологии развиваются непрерывно, трудно ввести надежные правила выбора между онлайн- и офлайн-делиберацией. Другие источники вариативности включают различия между культурами [Fung, 2002; Kulikova, Perlmutter, 2007; Robinson, 2005; Stromer-Galley, Wichowski, 2010, p. 180–181; Min, 2009] и временными периодами. Тем не менее мы полагаем, что эта литература содержит несколько уроков, которые следует учесть дизайнерам делиберации. Резюме четырех таких уроков предлагается ниже.

Во-первых, онлайн-форумы могут обратиться к делиберации в формате *лицом к лицу*, если они достаточно привлекательны, имеют набор средств коммуникации, достаточно широкий для поставленных задач, или если показателем успеха является изменение индивидуальных позиций. Пока что голосовая делиберация в реальном времени, по-видимому, в большей мере, чем асинхронная текстовая делиберация, способна справиться с этой целью.

Во-вторых, по-видимому, существует компромисс между средами коммуникации, которые дают людям больше времени (асинхронность, текст), и теми, которые ставят акцент на прямую вовлеченность (синхронность, голос). Первые, вероятно, успешнее побуждают к участию, включая тех, кто бывает менее представлен в дискуссиях в реальном времени. Они также способствуют созданию более длинных сообщений. Но в среднем они менее эффективны в достижении взаимопонимания или обмена мнениями между участниками. Однако для получения достаточно надежных заключений необходимы дополнительные исследования.

В-третьих, непохоже, что неструктурированный диалог в Интернете культивирует делиберативное поведение, соответствующее стандартам апологетов делиберации. Представляется, что структура и человеческая фасилитация необходимы для достижения высокого качества делиберации в общем, и можно обеспечить

его, когда очевидна серьезность цели, как в случае онлайн-форумов, организуемых правительством. Структура, модерация и фасилитация могут присутствовать в различных сочетаниях и могут использовать программные средства, которые повышают ценность информации при меньших усилиях со стороны пользователей.

В-четвертых, анонимность участия, даже когда администраторы могут отслеживать пользователей, очевидно увеличивает желание людей участвовать в дискуссии, но она же снижает удовлетворение, испытываемое участниками, что подтверждается всякий раз, когда среда коммуникации воздвигает эмоциональный барьер между участниками.

Используемые теории, такие как теории функциональных возможностей среды коммуникации, теории взаимопонимания (grounding), а также общие открытия социальной и когнитивной психологии ставят множество вопросов и выдвигают гипотезы, к которым литература, как мы видели, еще по-настоящему не обращалась. Приведем примеры таких вопросов.

- Какое воздействие на результаты делиберации оказывают различные уровни богатства среды коммуникации, или различные способы коммуникации? Действительно ли различные среды коммуникации систематически продуцируют различные изменения индивидуальных позиций или различные групповые решения?

- В какой степени характеристики интерфейса влияют на процесс делиберации и его результаты? Например, действительно ли визуальное представление индивидуального участника в контексте других помогает осознать, что точка зрения участника в фокусе – всего лишь одна из многих, и снижает ее значимость по сравнению с интерфейсом, который показывает участника в фокусе вне контекста?

- Если обнаружены эффекты упомянутого выше типа, какие нормативные последствия это должно иметь для дизайна делиберации?

Область исследований онлайн-делиберации действительно молода. Мы ожидаем узнать гораздо больше в ходе последующих исследований и с развитием технологий. Например, когда распознавание речи усовершенствуется и станет широко доступным, достоинства онлайн-делиберации возрастут, так как участники смогут взаимодействовать более гибко и эффективно, используя как речь, так и текст, переключаясь между ними, когда необходимо (например, на

речь для создания сообщения и на чтение для приема). Пока еще необходимые технологии не так широко и легко доступны, и требуется больше исследований для получения убедительных свидетельств, что лучшее или равное по качеству принятие групповых решений достижимо посредством использования онлайн-системы.

Между тем есть и другие причины, по которым дизайнер может предпочесть онлайн-форум формату *лицом к лицу* или дополнить им последний. Наиболее очевидные из них связаны со стоимостью, персональным удобством для участников и возможностью вовлечь большее число участников, чем то, что может присутствовать в форумах *лицом к лицу* для обсуждения гражданами общественно значимых проблем. В контекстах, где встречи *лицом к лицу* создают препятствия для некоторых участников из-за робости или других явлений социальной динамики, таких как предубеждение, структурированный онлайн-диалог может, даже при всех ограничениях современных технологий, дать превосходный и в большей степени отвечающий интересам различных сторон опыт, если способы взаимодействия, выбранные дизайнером, соответствуют навыкам и предпочтениям участников.

Литература

- Adams S.J., Sylvia G.R., Ayman R.* Communication Medium and member familiarity: The effects of decision time, accuracy, and satisfaction // *Small Group Research*. – 2005. – Vol. 36. – P. 321–353.
- Albrecht S.* Whose voice is heard in online deliberation? A study of participation and representation in political debates on the internet // *Information, communication & society*. – 2006. – Vol. 9 (February). – P. 62–82.
- American institutes for research / Community forum deliberative methods literature review. – 2011. – Feb. 7. (Quoted with permission)
- Anusuya M.A., Katti S.K.* Speech recognition by machine: A review // *International journal of computer science and information security*. – 2009. – Vol. 6 (3). – P. 181–205.
- Asteroff J.F.* Electronic Bulletin Boards. A Case Study: The Columbia University Center for Computing Activities. – Columbia univ., 1982. – Spring. – Mode of access: <http://www.columbia.edu/acis/history/bboard.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Baym N.* The emergence of community in computer-mediated communication // *Cybersociety 2.0: Revisiting computer-mediated communication and community* / Jones S.G. (ed.). – Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1998. – P. 35–68.

- Becker-Beck U., Wintermantel M., Borg A.* Principles of regulating interaction in teams practicing face-to-face communication versus teams practicing computer-mediated communication // *Small group research*. – 2005. – Vol. 36. – P. 499–536.
- Beierle T.* Digital deliberation: Engaging the public through online policy dialogs // *Democracy Online: The prospects for political renewal through the internet* / Ed. Shane P.M. – N.Y.: Routledge, 2004. – P. 155–166.
- Blumler J.G., Coleman S.* Realising Democracy Online: A Civic Commons in Cyberspace // IPPR/Citizens online research publication. – 2001. – N 2, March. – Mode of access: http://www.citizenonline.org.uk/site/media/documents/925_Realising%20Democracy%20 (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Brannon R.F., Essex C.* Synchronous and asynchronous communication tools in distance education: A Survey of Instructors // *TechTrends*. – 2001. – Vol. 45 (1). – P. 36–42.
- Briand M.K.* Response to «lessons from the virtual agora project» // *Journal of public deliberation*. – 2006. – Vol. 2 (10). – Mode of access: <http://services.bepress.com/jpd/vol2/iss1/art10> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Brown R.* Group processes: dynamics within and between groups. – 2 nd ed. – Oxford: Blackwell, 2000. – 417 p.
- Burkhalter S., Gastil J., Kelshaw T.* A conceptual definition and theoretical model of public deliberation in small face-to-face groups // *Communication theory*. – 2002. – Vol. 12, November. – P. 398–422.
- Card S.K., Mackinlay J.D., Robertson G.G.* A morphological analysis of the design space of input devices // *ACM transactions on information systems*. – 1991. – Vol. 9 (2). – P. 99–122.
- Cavalier R., Kim M., Zaiss Z.S.* Deliberative democracy, online discussion, and project PICOLA (Public informed citizen online assembly) // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 71–79. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/43> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Clark H.H.* Using language. – Cambridge, UK: Cambridge univ. press, 1996. – 432 p.
- Clark H.H., Brennan S.* Grounding in communication // *Perspectives on socially shared cognition* / Eds. L.B. Resnick, J.M. Levine, S.D. Teasley. – Washington, DC: American Psychological Association, 1991. – P. 127–149.
- Clark H.H., Wilkes-Gibbs D.* Referring as a Collaborative Process // *Cognition*. – 1986. – Vol. 22. – P. 1–39.
- Coleman S.* Connecting parliament to the public via the internet: Two case studies of online consultations // *Information, communication, and society*. – 2004. – Vol. 7. – P. 1–22.
- Coleman S., Hall N., Howell M.* Hearing voices: The experience of online public consultations and discussions in UK governance. – London: Hansard Society, 2002. – 28 p.
- Computer-mediated communication and group decision making: A meta-analysis / *Baltes B.B., Dickson M.W., Sherman M.P., Bauer C.C., LaGanke J.S.* // *Organizational behavior and human decision processes*. – 2002. – Vol. 87 (January). – P. 156–179.
- Daft R.L., Lengel R.H.* Organizational information requirements, media richness and structural design // *Management science*. – 1986. – Vol. 32. – P. 554–571.

- Dahlberg L.* The internet and democratic discourse: Exploring the prospects of online deliberative forums extending the public sphere // Information, communication, & society. – 2001. – Vol. 4. – P. 615–633.
- De Cindio F., Peraboni C.* Design issues for building deliberative design habitats // Proceedings of the fourth international conference on online deliberation (OD2010) / Eds. F. De Cindio, A. Machintosh, C. Peraboni. – Univ. of Leeds and univ. Degli Studi Di Milano, 2010. – P. 41–52. – Mode of access: http://www.od2010.dico.unimi.it/docs/proceedings/Proceedings_OD2010.pdf (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Dennis A.R., Kinney S.T.* Testing media richness theory in the new media: The effects of cues, feedback, and task equivocality // Information systems research. – 1998. – Vol. 9. – P. 256–274.
- Derks D.A., Fischer H., Bos Arjan E.R.* The role of emotion in computer-mediated communication: A review // Computers in Human Behavior. – 2008. – Vol. 24. – P. 766–785.
- Eckles D., Ballagas R., Takayama L.* The design space of computer-mediated communication: Dimensional analysis and actively mediated communication: (Presented at the Social mediating technologies workshop, CHI 2009, Boston). – 2009. – P. 1–25. – Mode of access: <http://personalpages.manchester.ac.uk/staff/vmgonz/documents/smt/31Eckles,%20Ballagas,%20Takayama%20-%20Design%20Space%20of%20CMC.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Epley N., Kruger J.* When what you type isn't what they read: The perseverance of stereotypes and expectancies over e-mail // Journal of experimental social psychology. – 2005. – Vol. 41, July. – P. 414–422.
- Etzioni A.* MINERVA: An electronic town hall // Policy sciences. – 1972. – Vol. 3. – P. 457–474.
- Etzioni A.* Participatory technology // Journal of communications. – 1975. – Spring. – P. 64–74.
- Fishkin J.S.* The nation in a room: Turning public opinion into policy // Boston review. – 2006. – March/April. – Mode of access: <http://bostonreview.net/BR31.2/fishkin.php> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Fishkin J.S.* The televised deliberative poll: An experiment in democracy // Annals of the American academy of political and social science. – 1996. – Vol. 546, July. – P. 132–140.
- Fishkin J.S.* Virtual public consultation: Prospects for internet deliberative democracy // Online deliberation: Design, research, and practice / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 23–35. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/40> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Fulk J., Schmitz J., Steinfield C.W.* A Social influence model of technology use // Organizations and communication technology / Eds. J. Fulk, C.W. Steinfield. – Newbury Park, CA: Sage Publications, 1990. – P. 117–140.
- Fung A.* One city, two systems: democracy in an electronic chat room in Hong Kong // Javnost / The Public. – 2002. – Vol. 9. – P. 77–94.
- Gould J.D.* An Experimental Study of Writing, Dictating, and Speaking // Attention and Performance VII / Ed. J. Requin. – Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1978. – P. 299–319.

- Graham T., Witschge T.* In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussions // *Communications*. – 2003. – Vol. 28. – P. 173–204.
- Greene J.D.* From neural «Is» to moral «Ought»: What are the moral implications of neuroscientific moral psychology? // *Nature reviews neuroscience*. – 2003. – Vol. 4. – P. 847–850. – Mode of access: <http://www.wjh.harvard.edu/~jgreene/GreeneWJH/Greene-NRN-Is-Ought-03.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- GroupLens: An open architecture for collaborative filtering of netnews / *Resnick P., Iacovou N., Suchak M., Bergstrom P., Riedl J.* // *Proceedings of ACM 1994 Conference on computer supported cooperative work*. – Chapel Hill, NC, 1994. – P. 175–186.
- Habermas J.* Towards a United States of Europe. – 2006. – Mode of access: <http://www.signandsight.com/features/676.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Henderson H.* Computers: Hardware of democracy // *Forum* 70. – 1970. – Vol. 2, Feb. – P. 22–24, 46–51. – Mode of access: <https://fp.auburn.edu/tann/hazel/Forum.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Jankowski N.W., van Os R.* Internet-based political discourse: a case study in online civic engagement // *Democracy online: The prospects for political renewal through the internet* / Ed. P.M. Shane. – N.Y.: Routledge, 2004. – P. 181–193.
- Janssen D., Kies R.* Online forums and deliberative democracy // *Acta Politica*. – 2005. – Vol. 40. – P. 317–335.
- Jensen J.L.* Public spheres on the internet: Anarchic or government-sponsored – a comparison // *Scandinavian political studies*. – 2003. – Vol. 26. – P. 349–374.
- Kahai S.S., Cooper R.B.* Exploring the core concepts of media richness theory: The impact of cue multiplicity and feedback immediacy on decision quality // *Journal of management information systems*. – 2003. – Vol. 20. – P. 263–299.
- Kelly J., Fisher D., Smith M.* Friends, Foes, and Fringe: Norms and Structure in Political Discussion Networks // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 83–93. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/44> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Kroll B.M.* Cognitive egocentrism and the problem of audience awareness in written discourse // *Research in the teaching of English*. – 1978. – Vol. 12. – P. 269–281.
- Kulikova S.V., Perlmutter D.D.* Blogging down the dictator? The Kyrgyz revolution and samizdat websites // *International communication gazette*. – 2007. – Vol. 69. – P. 29–50.
- Lampe C., Johnston E., Resnick P.* Follow the reader: Filtering comments on Slashdot // *Proceedings of the ACM Conference on Human Factors in Computing (CHI 2007)*. – San Jose, California, 2007. – P. 1253–1262.
- Lampe C., Resnick P.* Slash (dot) and burn: Distributed moderation in a large online conversation space / *Proceedings of the ACM conference on Human Factors in Computing (CHI 2004)*. – Vienna: ACM Press, 2004. – P. 543–550.
- Le B.L., Rouet J.-F., Jamet E.* Effects of speech- and text-based interaction modes in natural language human-computer dialog // *Human factors*. – 2007. – Vol. 49, Dec. – P. 1045–1053.
- Lerner J.S., Tetlock P.E.* Accounting for the effects of accountability // *Psychological bulletin*. – 1999. – Vol. 125 (2). – P. 255–275.

- Leshed G.* Silencing the Clatter: Removing Anonymity from a Corporate Online Community // Online deliberation: Design, research, and practice / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 243–251. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/60> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Lev-On A., Manin B.* Happy accidents: Deliberation and online exposure to opposing views // Online deliberation: Design, research, and practice / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 105–122. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/60> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Li S.-C.S.* Computer-mediated communication and group decision making: A functional perspective // Small Group Research. – 2007. – Vol. 38. – P. 593–614.
- Lightner C.J.* Student perceptions of voice and their experiences in an asynchronous/synchronous voice/text environment: A descriptive study: Ph.D. Dissertation. – Minneapolis: Capella univ., 2007.
- Lukensmeyer C.J., Goldman J., Brigham S.* A town meeting for the twenty-first century // The deliberative democracy handbook: Strategies for effective civic engagement in the twenty-first century / Eds. J. Gastil, P. Levine. – San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2005. – P. 154–163.
- Luskin R.C., Fishkin J.S., Iyengar S.* Considered opinions on U.S. foreign policy: Face-to-face versus online deliberative polling. – Stanford: Center for deliberative democracy, Stanford univ., 2006. – 45 p. – Mode of access: <http://cdd.stanford.edu/research/papers/2006/foreign-policy.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Mendelberg T.* The deliberative citizen: Theory and evidence // Research in micropolitics. Vol. 6: Political decision making, deliberation and participation / Eds. M.D. Carpini, L. Huddy, R.Y. Shapiro. – N.Y.: Elsevier press, 2002. – P. 151–193. – Mode of access: <http://www.princeton.edu/~talim/DeliberativeCitizen.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Michinov N., Primois C.* Improving productivity and creativity in online groups through social comparison process: New evidence for asynchronous electronic brainstorming // Computers in human behavior. – 2005. – Vol. 21. – P. 11–28.
- Min S.-J.* Deliberation, east meets west: Exploring the cultural dimension of citizen deliberation // Acta politica. – 2009. – Vol. 44. – P. 439–458.
- Min S.-J.* Online vs. face-to-face deliberation: Effects on civic engagement // Journal of computer mediated communication. – 2007. – Vol. 1. – P. 1369–1387. – Mode of access: <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/min.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Muhlberger P.* Attitude change in face-to-face and online political deliberation: Conformity, information, or perspective taking?: Paper presented at the annual meeting of the American political science association. – Washington, DC, 2009. – September 1. – Mode of access: http://www.allacademic.com/meta/p41612_index.html (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Muhlberger P.* Political values, political attitudes, and attitude polarization in internet political discussion: Political transformation or politics as usual? // Communications. – 2003. – Vol. 28. – P. 107–133.

- Muhlberger P., Stromer-Galley J.* Automated and hand-coded measurement of deliberative quality in online policy discussions // Proceedings of the 10 th International digital government research conference. – Mexico, 2009. – P. 35–41.
- Muhlberger P., Weber L.M.* Lessons from the virtual agora project: The effects of agency, identity, information, and deliberation on political knowledge // Journal of Public deliberation. – 2006. – Vol. 2 (1). – Mode of access: <http://services.bepress.com/jpd/vol2/iss1/art13/> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Myers D.G.* Social psychology. – 9 th ed. – San Francisco: McGraw Hill, 2008. – 593 p.
- Nass C., Mason L.* On the study of technology and task: Variable-based approach // Organizations and communication technology / Eds. J. Fulk, C.W. Steinfeld. – Newbury Park, CA: Sage, 1990. – P. 46–67.
- Noveck B.S.* Unchat: Democratic solution for a wired world // Democracy online: The prospects for political renewal through the internet / Ed. P.M. Shane. – N.Y.: Routledge, 2004. – P. 21–34.
- Ohlin T.* Local democracy in the telecommunications age // Svenska dagbladet. – 1971. – August. – P. 1.
- Online deliberation: Design, research, and practice / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – 387 p. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/static/filedocument/2009/11/10/ODBook.Full.11.3.09.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Osborn A.F.* Applied imagination: principles and procedures of creative thinking. – N.Y.: Charles Scribner's Sons, 1957. – 2 nd ed. – 379 p.
- Poor N.* Mechanisms of an online public sphere: The website slashdot // Journal of computer-mediated communication. – 2005. – Vol. 10 (2). – Mode of access: <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue2/poor.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Price V.* Citizens deliberating online: Theory and some evidence // Online deliberation: Design, research, and practice / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 37–58. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/41> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Price V., Capella J.N.* Online deliberation and Its Influence: The electronic dialog project in campaign 2000 // IT & Society. – 2002. – Vol. 1 (1). – Mode of access: <http://www.stanford.edu/group/siqss/itandsociety/v01i01/v01i01a20.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Reconstructing Technologies as Social Practice / *Suchman L., Blomberg J., Orr J.E., Trigg R.* // American behavioral scientist. – 1999. – Vol. 43. – P. 392–408.
- Rhee J.W., Kim E.-m.* Deliberation on the net: Lessons from a field experiment // Online deliberation: Design, research, and practice / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 223–232. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/58> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Rivera K, Cooke N.J., Bauhs J.A.* The effects of emotional icons on remote communication // CHI '96 Companion. – Vancouver, BC, 1996. – P. 99–100.
- Robinson L.* Debating the events of September 11th: Discursive and interactional dynamics in three online fora // Journal of computer-mediated communication. – 2005. –

- Vol. 10. – Mode of access: <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue4/robinson.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Roch S.G., Ayman R.* Group decision making and perceived decision success: The role of communication medium // *Group dynamics: theory, research, and practice*. – 2005. – Vol. 9. – P. 15–31.
- Rose J., Sæbø Ø.* Designing deliberation systems // *The information society*. – 2010. – Vol. 26. – P. 228–240.
- Ryfe D.M.* Does deliberative democracy work? // *Annual review of political science*. – 2005. – Vol. 8. – P. 49–71.
- Sack W., Kelly J., Dale M.* Searching the Net for differences of opinion // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 95–104. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/45> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Salustri F.A.* Brainstorming. – 2005. – Mode of access: <http://deed.ryerson.ca/~fil/t/brainstorm.html> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Schlosberg D., Zvestoski S., Shulman S.* Deliberation in ERulemaking? The problem of mass participation // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 133–148. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/48> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Schneider S.M.* Expanding the public sphere through computer-mediated communication: Political discussion about abortion in a usenet newsgroup / Ph.D. dissertation, department of political science. – Massachusetts: Massachusetts institute of technology, 1997. – June. – Mode of access: <http://www.sunyit.edu/~steve/main.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Schober M.F., Clark H.H.* Understanding by addressees and overhearers // *Cognitive Psychology*. – 1989. – Vol. 21, April. – P. 211–232.
- Schuler D.* Online civic deliberation with e-liberate // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 293–302. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/65> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Siu A.* The moderation effect of argument quality on polarization in deliberative polls // *American political science association annual meeting*. – Boston, MA, 2008. – August.
- Social responsibility and stakeholder influence: Does technology matter during stakeholder deloberation with high impact decisions? / *King R.C., Hartzel K.S., Schilhavy R.A.M., Melone N.P., McGuire T.W.* // *Decision Support Systems*. – 2010. – Vol. 48. – P. 536–547.
- Stanley J.W., Weare C., Musso J.* Participation, deliberative democracy, and the internet: Lessons from a national forum on commercial vehicle safety // *Democracy online: The prospects for political renewal through the internet* / Ed. Peter M. Shane. – N.Y.: Routledge, 2004. – P. 167–179.
- Stasavage D.* Public versus private deliberation in a representative democracy. – L.: School of economics, 2004. – March 26. – 36 p. – Mode of access: <http://www.polarizationandconflict.org/oslopub/Stasavage-private8.pdf> (Дата посещения: 26.11.2012.)

- Stromer-Galley J.* Measuring deliberalisation's content: A coding scheme // *Journal of Public deliberalisation*. – 2007. – Vol. 3 (1). – P. 1–37.
- Stromer-Galley J., Muhlberger P.* Agreement and disagreement in group deliberalisation: Effects on deliberalisation satisfaction, future engagement, and decision legitimacy // *Political communication*. – 2009. – Vol. 26 (2). – P. 173–192.
- Stromer-Galley J., Wichowski A.* Political Discussion Online // *The handbook of internet studies* / Eds. M. Consalvo, R. Burnett, C. Ess. – Chichester, UK: Blackwell, 2010. – P. 168–187.
- Sunstein C.R.* Infotopia: How many minds produce knowledge. – N.Y.: Oxford univ. press, 2006. – 288 p.
- Sutton R.I., Hargadon A.* Brainstorming Groups in Context: Effectiveness in a Product Design Firm // *Administrative Science Quarterly*. – 1996. – Vol. 41, Dec. – P. 685–718.
- Task requirements and media choice in collaborative writing / *Kraut R., Galegher J., Fish R., Chalfonte B.* // *Human-computer interaction*. – 1992. – Vol. 7. – P. 375–407.
- The design and implementation of socially-intelligent agents providing emotional support and cognitive support / *Yamada R., Nakajima H., Lee J.-E.R., Brave S.B., Maldonado H., Nass C., Morishima Y.* // *Journal of Japan society for fuzzy theory and intelligent informatics*. – 2008. – Vol. 20 (4). – P. 473–486.
- Transformed social interaction, augmented gaze, and social influence in immersive virtual environments / *Bailenson J.N., Beall A.C., Loomis J., Blascovich J., Turk M.* // *Human communication research*. – 2005. – Vol. 31 (October). – P. 511–537. – Mode of access: <http://vhil.stanford.edu/pubs/2005/bailenson-augmented-gaze.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Transformed social interaction: Decoupling representation from behavior and form in collaborative virtual environments / *Bailenson J.N., Beall A.C., Loomis J., Blascovich J., Turk M.* // *Presence: Teleoperators & virtual environments*. – Cambridge, MA, 2004. – Vol. 13, N 4. – P. 428–441. – Mode of access: <http://vhil.stanford.edu/pubs/2004/bailenson-TSI.pdf> (Дата посещения: 10.11.2012.)
- Trénel M.* Facilitation and inclusive deliberation // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 253–257. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/61> (Дата посещения: 26.11.2012.)
- Trénel M.* Measuring the quality of online deliberation. Coding scheme 2.4. – Berlin: Social science research center, 2004. – Mode of access: http://www.wzberlin.de/~trenel/tools/quod_2_4.pdf (Дата посещения: 26.11.2012.)
- Tucey C.B.* Online vs. face-to-face deliberation on the global warming and stem cell issues // *Annual meeting of the Western Political science association*. – San Francisco, 2010. – April. – Mode of access: <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstractid=1580573> (Дата посещения: 26.11.2012.)
- Tyler T.R., Lind E.A.* Procedural justice // *Handbook of justice research in law* / Eds. J. Sanders, V.L. Hamilton. – N.Y.: Springer, 2001. – P. 65–92.
- Who wants to deliberate – and why? / *Neblo M.A., Esterling K.M., Kennedy R.P., Lazer D.M.J., Sokhey A.E.* // *American political science review*. – 2010. – Vol. 104. – P. 566–583.

- Whyte G.* Escalating commitment in individual and group decision making: A prospect theory approach // *Organizational behavior and human decision processes*. – 1993. – Vol. 54. – P. 430–455.
- Whyte G., Levi A.S.* The origins and function of the reference point in risky group decision making the case of the Cuban missile crisis // *Journal of behavioral decision making*. – 1994. – Vol. 7 (4). – P. 243–260.
- Wilhelm A.G.* Virtual sounding boards: How deliberative is online political discussion? // *Digital democracy: Discourse and decision making in the information age* / Eds. B.N. Hague, B. Loader. – N.Y.: Routledge, 1999. – P. 153–178.
- Wright S.* The role of the moderator: Problems and possibilities for government-run online discussion forums // *Online deliberation: Design, research, and practice* / Eds. Davies T., Gangadharan S.P. – Stanford, CA: Center for the study of language and information, 2009. – P. 233–242. – Mode of access: <http://odbook.stanford.edu/viewing/filedocument/59> (Дата посещения: 26.11.2012.)
- Wright S., Street J.* Democracy, deliberation, and design: The case of online discussion forums // *New media & society*. – 2007. – Vol. 9. – P. 849–869.
- Zhang W.* Are online discussions deliberate? A case study of a chinese online discussion board // III international conference on communication and reality. Digital utopia in the media: From discourses to facts. A balance / Eds. P. Masip, J. Rom. – Barcelona: Blanquerna tecnologia i serveis. – 15 p. – Mode of access: http://www.weebly.com/uploads/2/2/2/7/222747/cicr_2005.pdf (Дата посещения: 21.11.2012.)
- Zwicky F.* The morphological approach to discovery, invention, research and construction // *New methods of thought and procedure* / Eds. F. Zwicky, A.G. Wilson. – N.Y.: Springer-Verlag, 1967. – P. 78–297.