

УДК 351.711 + 338.24

А. Д. Трахтенберг

ПЕРЕХОД К ЭЛЕКТРОННОМУ ПРАВИТЕЛЬСТВУ КАК СИМВОЛИЧЕСКАЯ РЕФОРМА

Переход к электронному правительству рассматривается как символическая реформа, призванная обеспечить рациональную легитимацию системе государственного управления. Проанализированы источники формирования идеологического конструкта «электронное правительство»: «калифорнийская идеология» и концепция «государственных услуг», развиваемая в рамках «нового государственного менеджмента». Продемонстрированы сложности, связанные с операционализацией результатов символической реформы.

К л ю ч е в ы е с л о в а: электронное правительство, рациональная легитимация, символическая реформа, «калифорнийская идеология», «новый государственный менеджмент».

Информационно-коммуникационные технологии в настоящее время превратились в «технологию № 1», главный символ и достижение общественного прогресса. Они играют в общественном сознании ту же роль, которую в XIX в. выполняли железные дороги, в начале XX в. — аэропланы, а в его середине — атомная энергия. Для информационных технологий характерен очень высокий уровень культурной значимости и социальной «заметности» («visibility»).

Однако, как неоднократно отмечал известный историк технологии Д. Эджертон [13], культурная значимость вовсе не тождественна общераспространенности и реальной экономической эффективности (напомним известное исследование Р. Фогеля, посвященное экономическим последствиям массового строительства железных дорог в США [15]). Историкам хорошо известны высокоэффективные и имеющие очевидные социальные последствия, но культурно незначимые технологии. Так, пишущая машинка стала важнейшим инструментом женской эмансипации и сильно повлияла на структуру больших организаций, однако для общественного сознания так и осталась социально незаметной. Технологии с повышенной культурной значимостью могут быть практически бесполезны (сошлемся на историю термоядерного синтеза).

Информационные технологии сочетают символическую значимость с очевидной эффективностью. Поэтому их адаптация становится важнейшей задачей для всех структур, которые претендуют на статус современных и эффективных. В первую очередь это относится к органам государственной власти, которые постоянно нуждаются в легитимации своего права на управление и контроль. В свое время Дж. Мейер и У. Роуэн показали, что новые технологии играют в государственных учреждениях не только практические, но и «мифологические» функции. Они внедряются вне зависимости от их реальной эффективности, поскольку помогают легитимировать учреждение в качестве рационально действующей и современной организации. Использование новых технологий

свидетельствует о социальной ответственности руководителей учреждения и позволяет избежать обвинений учреждения в плохой работе [24].

Мейер и Роуэн ввели понятие институционального мифа, обеспечивающего устойчивость организации путем приведения ее функционирования в соответствие с внешними критериями рациональности. При этом начинает работать механизм «институционального изоморфизма», описанный в классической работе П. Димаджо и У. Пауэлла: при проведении управленческих реформ на первом плане зачастую находится не эффективность, а легитимность — реальная отдача от реформ не важна, важен сам факт их проведения по принципу «быть как все» [11].

Естественно, для использования в функции мифа подходят только наиболее социально заметные и культурно значимые технологии, поскольку только они способны придать действиям тех, кто их внедряет, символический характер.

Приобретение технологией социальной заметности и культурной значимости — сложный социальный процесс с участием множества акторов. Применительно к информационно-коммуникационным технологиям основными акторами стали государство и научное (экспертное) сообщество. Собственно, само появление компьютеров, а затем компьютерных сетей было связано с потребностями государства и стало следствием целой серии политически значимых решений. Поэтому с самого начала информационные технологии окружала плотная «идеологическая оболочка».

В США эти технологии выступили в качестве стратегического и идеологического ответов на вызов холодной войны. С одной стороны, военное противостояние в условиях удаленности США от основного противника и традиционно настороженного отношения к «большим армиям» привело к тому, что «вместо призывной армии США предпочли пойти по пути массовой автоматизации и интеграции человека с техническими устройствами» [14, 58]. Не следует преувеличивать эффективность этого решения. П. Эдвардс посвятил один из разделов своего исследования раннего «закрытого» компьютерного дискурса описанию провала стратегии «высокотехнологичной войны», разработанной под руководством Р. Макнамары для американских войск во Вьетнаме [Там же, 134–145].

С другой стороны, потребность противопоставить коммунистической модели будущего привлекательную альтернативу породила концепцию «информационного общества» в разных ее вариациях: «постиндустриального общества» Д. Белла, «общества знаний» Ф. Маклапа, «компьютеризированного общества» Дж. Мартина, «технотронной эры» З. Бжезинского, «третьей волны» А. Тоффлера и т. п. [7]. Ключевую роль в обществе будущего были призваны сыграть информационные технологии. По подсчетам Дж. Бениджера, с 1950 по 1984 г. было предложено не менее 70 концепций, описывающих, как под их влиянием возникают новое общество и новое государство [9, 4–5]¹.

¹ Характерно, что сам Дж. Бениджер — автор концепции «революции контроля». По его мнению, развитие информационных технологий стало ответом на порожденный индустриальной революцией кризис контроля, когда развитие производства намного опередило развитие средств коммуникации. Выход был найден на пути создания бюрократических организаций и формирования новой телекоммуникационной инфраструктуры.

Что касается СССР, то, как показал С. Герович, идеологическую функцию в отечественных условиях стала выполнять такая дисциплина, как кибернетика, претендовавшая на роль универсального языка управления и в этом качестве на вытеснение господствующего дискурса [17]. К сожалению, объем настоящей статьи не позволяет подробнее остановиться на проблеме национальных версий кибернетики и ее идеологических функций, которая за последнее десятилетие стала предметом целой серии исследований. Для наших целей важно подчеркнуть, что с самого начала информационные технологии выполняли важнейшую символическую роль, обещая, помимо прочего, кардинальное повышение эффективности государственного управления.

В качестве американского примера сошлемся на достаточно типичную статью из «Гарвард бизнес ревью» 1958 г., написанную, с современной точки зрения, на заре информационной революции. В этой статье Г. Ливитт и Т. Уислер предсказывали, что информационные технологии заменят традиционную иерархическую организационную пирамиду структурой, напоминающей песочные часы, причем за счет ликвидации слоя менеджеров среднего звена произойдет резкое повышение общей эффективности системы [22].

В качестве параллельного советского примера процитируем фрагмент из доклада академика А. И. Берга на заседании Президиума АН СССР 10 апреля 1959 г.: «В борьбе за дальнейший технический прогресс, за внедрение новой техники и технологии в социалистическое производство следует, по нашему мнению, отвести большую роль глубокой разработке и широкому внедрению кибернетики. Кибернетика должна быть поставлена на службу повышения эффективности деятельности советских людей и использована для решения трудных задач руководства нашим быстроразвивающимся народным хозяйством» [1, 33]. Далее это положение подкреплялось ссылками на преимущества общественного строя в СССР, которые позволяют ставить и решать управленческие задачи большого масштаба.

И в СССР, и в США компьютеры рассматривались прежде всего как инструмент для рациональной оценки затрат и контроля за выполнением поставленных задач. В не такой уж далекой перспективе мыслилось полное вытеснение людей из системы управления (ср. весьма популярную в фантастике 60-х гг. тему Сверхразума, отвечающего за управление всей планетой).

Однако начиная с 70-х гг. XX в. в американской контркультуре началось формирование новой компьютерной идеологии, противостоящей доминантному «закрытому» компьютерному дискурсу, в рамках которого компьютер выступал как воплощение рационального бюрократического контроля. Именно благодаря этой новой идеологии и возник персональный компьютер как «контрартефакт» (понятие введено в [27]), противостоящий Сверхразуму, т. е. «большим» электронно-вычислительным машинам. Данные процессы подробно проанализированы целым рядом авторов [см., например, 23, 30]. Все они особо подчеркивали утопическую составляющую новой компьютерной идеологии, призванной освободить граждан от зависимости от «больших корпораций» и государства.

Стремительное развитие информационных технологий привело к тому, что контркультурная идеология превратилась в доминантную «калифорнийскую

идеологию», основанную на вере в способность информационных технологий решить любые, самые сложные социальные и политические проблемы. Поэтому в качестве ее другого названия К. Морозов недавно предложил термин «солюционизм» [26].

Как показали еще в 1996 г. Р. Барбрук и Э. Кэмерон, эта вера ни в коей мере не была естественным следствием развития данных технологий, а представляла собой противоречивую смесь технологического детерминизма (истолкованного с позиций контркультуры) со вполне традиционной джефферсонской экономической моделью, основанной на идее государства — «ночного сторожа» [8]. Это не помешало «евангелистам», проповедующим новую идеологию, добиться весьма значительного влияния на органы власти. Характерно, что активными ее сторонниками были как республиканец Н. Гингрич (спикер конгресса США в 1995–1999 гг.), так и демократ А. Гор, вице-президент США при Б. Клинтоне.

Именно при президенте Б. Клинтоне в рамках движения по «изобретению государства заново» (REGO, «reinventing the government») появился термин «электронное правительство». Его впервые использовал вице-президент А. Гор, когда заявил о необходимости «изменить саму культуру федерального правительства» [25], резко повысив эффективность коммуникаций как внутри органов власти, так и между органами власти и гражданами. Важнейшую роль в этом процессе призваны были сыграть информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). Предложенная административная реформа была одиннадцатой по счету в XX в., и концепция «электронного правительства» выполняла важнейшую символическую функцию, позволяя, с одной стороны, дистанцироваться от предшественников (усилия которых трудно было назвать однозначно успешными), а с другой — подчеркнуть прогрессивный, практически революционный характер администрации Б. Клинтона.

С самого начала перед электронным правительством были поставлены максимально амбициозные задачи: вместо иерархической, малоподвижной и закрытой управленческой системы должны были появиться гибкие, связанные по горизонтали структуры, оперативно взаимодействующие между собой, открытые для контроля в любом звене и быстро и качественно взаимодействующие с гражданами.

Инициаторы перехода к электронному правительству обещали, что в результате внедрения информационных технологий уже на первом этапе (т. е. до радикального преобразования государства) произойдет существенное повышение качества государственного управления. При этом подчеркивалось, что технологии электронного правительства носят универсальный характер, а отказ от их внедрения чреват суровыми последствиями: тяжелым кризисом системы управления, не сумевшей приспособиться к реалиям информационного общества, ростом недоверия граждан к органам власти, усиливающимся политическим абсентеизмом и т. п.

Успех концепции электронного правительства (и готовность представителей власти тратить огромные средства на внедрение информационных технологий) объяснялся не только влиянием «калифорнийской идеологии», но и

воздействием неолиберальной управленческой модели — так называемого «нового государственного менеджмента».

Эта административная идеология сформировалась как результат отрицания классической иерархической модели государства, которую традиционно называют «веберовской». В рамках NPM («new public management» — «новый государственный менеджмент») государство рассматривалось по аналогии с крупной корпорацией, существующей в рыночной среде. Это позволило сформулировать концепцию «государственных услуг», которые органы власти обязаны оказывать населению, в свою очередь, превратившемуся из граждан в потребителей. С целью повышения качества этих услуг, а следовательно и эффективности управления, рекомендовалось кардинально перестроить традиционную бюрократическую систему с использованием рыночных механизмов. Органы государственной власти должны были научиться конкурировать между собой за потребителя, поэтому требовалось провести децентрализацию и повысить автономию их подразделений, поставить вознаграждение государственных служащих в зависимость от конечного результата (удовлетворенности потребителей их услугами и готовности приобретать их в дальнейшем), а в ряде случаев вообще передать государственные функции на аутсорсинг частным компаниям. Иными словами, речь шла о переносе технологий, выработанных в рамках корпоративного управления, на государственные структуры.

Концептуально идеология NPM опиралась на некоторые положения микроэкономики и теории организационного менеджмента [19]. Отсюда стремление сторонников этой управленческой программы оптимизировать административные процессы («process above hierarchy»), ориентация на конечный результат («results not processes»), принципиальная аполитичность («production not politics») и культ эффективного менеджера, способного зарядить своей энергией и видением рядовых исполнителей.

Именно такой прогрессивный менеджер, освоивший все современные технологии управления, призван был сменить традиционных «мандаринов», ориентированных на этику общественного служения и корпоративную ответственность. По мнению Э. Самье, культ руководителя, способного выбить чиновников из наезженной колеи и заставить их работать по-новому, можно рассматривать как попытку противопоставить рациональной легитимации, типичной для традиционной бюрократии, легитимацию харизматическую. Впрочем, харизма эффективных менеджеров базировалась не на таинственной магии власти, а на знаниях, приобретенных на курсах по управлению людьми, и в этом смысле носила «китчевый» характер. Фактически она сводилась к способности четко формулировать цели, мотивировать подчиненных и сокращать расходы [28, 76–77].

Опора на эффективных менеджеров гармонично сочеталась в NPM с ярко выраженной технократической ориентацией, поэтому его важнейшей составляющей стало внедрение информационных технологий в государственное управление. Если за оптимизм отвечали менеджеры нового типа, то эффективные коммуникации были призваны обеспечить информационные технологии. Они должны были оптимизировать бизнес-процессы, связанные с предоставлением

государственных услуг, что позволило бы резко повысить эффективность управления и сократить расходы.

Сочетание технологического детерминизма «калифорнийской идеологии» и неолиберальных рецептов «нового государственного менеджмента» привело к тому, что концепция электронного правительства быстро приобрела глобальный характер. Она вошла в повестку организуемой ООН Всемирной встречи по информационному обществу, а за ее внедрение в развивающихся странах взялся Всемирный банк (на сайте которого имеется специальный раздел, посвященный электронному правительству). Целый ряд организаций, начиная с Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН и заканчивая рядом влиятельных академических учреждений (таких, как токийский Университет Васэда или Таубманский центр публичной политики Университета Браун), стал замерять рейтинги развития электронного правительства в странах мира.

Как показала Е. Г. Дьякова, эти рейтинги основаны на деконтекстуализации: их разработчики игнорируют особенности национальных политических режимов и административной культуры и исходят из убеждения, что разработанные в рамках «калифорнийской идеологии» модели электронного правительства должны быть эффективны во всех странах мира (подробнее см. [5]). Соответственно проблемы с внедрением истолковываются как результат непонимания исполнителями важности поставленных задач, а главным инструментом их решения, вполне в духе NPM, выступает «политическая воля» высших руководителей, способных мотивировать подчиненных и переломить их организационное сопротивление.

Между тем реальный опыт внедрения информационных технологий в государственное управление постоянно приходил и продолжает приходиться в противоречие с символическими обещаниями. Проблемы и неудачи начались еще на стадии «закрытого компьютерного дискурса», во времена веры во всемогущество кибернетики.

В СССР классическим примером такой неудачи стал провал попытки создать Общегосударственную автоматизированную систему сбора и обработки информации для нужд учета, планирования и управления (ОГАС). Инициатором разработки ОГАС академиком В. М. Глушковым была предложена грандиозная программа (которую он сам сравнивал по стоимости с атомной или космической) создания системы взаимодействующих друг с другом вычислительных центров. Главной особенностью данной системы был жесткий иерархизм («информационная база ОГАС представляет собой многоступенчатую пирамиду, нижнюю ступень которой составляет информационная база первичных экономических ячеек, а верхнюю ступень — информационная база общегосударственных органов управления» [3, 49]), а главной задачей — обеспечение полноты передаваемой информации по бюрократической цепочке.

Традиционно провал ОГАС объясняется принципиальной невосприимчивостью советских управленческих структур к инновациям: «кибернетики стремились реформировать советскую систему управления посредством внедрения информационных технологий, но эта система, являясь пользователем данных технологий, сумела навязать свою волю», так что «вместо локомотива

реформ они стали средством сохранения существующего экономического и политического порядка» [2]. Однако К. Кремер и Дж. Кинг, основываясь на анализе сорокалетнего американского опыта внедрения ИКТ в систему государственного управления, которая всегда считалась значительно более гибкой и открытой инновациям, чем советская, пришли к аналогичному выводу: информационные технологии никогда не были инструментом структурной реформы. Наоборот, они укрепляли иерархическую структуру бюрократических организаций, усиливая возможности менеджеров по контролю над нижестоящими структурами [20].

По подсчетам Р. Хикса, до 85 % инициатив в сфере электронного правительства заканчиваются полной или относительной неудачей [18]. Он связывает эти неудачи с разрывом между замыслом и реальностью («design-reality gap»): когда «жесткие» решения в сфере электронного правительства сталкиваются с «мягкой» реальностью, вероятность неудачи резко возрастает. Под «жесткими решениями» понимается техническая рациональность, которой руководствуются разработчики решений в сфере электронного правительства, а под «мягкой реальностью» — социально обусловленные (спецификой политического режима, административной культуры и т. п.) способы функционирования органов государственной власти.

Иными словами, речь идет о том, что технологический детерминизм и нелиберальная вера во всемогущество эффективных менеджеров приходят в противоречие с институциональной логикой функционирования властных институтов. Любопытно, что, в отличие от современных сторонников электронного правительства, В. М. Глушков хорошо это понимал. По его справедливому замечанию, «приспосабливать кибернетические машины к существующему уровню управления так же бессмысленно, как ставить атомный двигатель на телегу. Прежде... следует перестроить структуру руководства и создать совершенно новый документооборот» [4, 37].

Проблема в том, что перестраивать структуру руководства, согласно концепции электронного правительства, должно само руководство. Результат оказывается вполне предсказуем: бюрократический аппарат успешно сопротивляется «оптимизации административных процессов».

Опять сошлемся на американский пример: в 2010 г. В. Кундра, назначенный Обамой «chief information officer» («главный специалист по информатизации»), публично жаловался на то, что «федеральное правительство по тем или иным причинам не использует технологические возможности, которые используют все остальные». Правительство США тратит на информационные технологии больше всех в мире, однако отдачи не получает. В. Кундра назвал пять основных причин неудач (хорошо знакомых и отечественным специалистам по электронному правительству): недостаточно жесткое руководство, из-за чего даже заведомо неудачные проекты продолжают реализовываться; ведомственность; закрытый характер принятия решений; ориентация на процесс, а не на результат; сложившаяся у чиновников убежденность, что власть всегда будет отставать в использовании информационных технологий, поэтому нет смысла прилагать усилия и изобретать новые подходы [21].

Соответственно в качестве лечения предлагаются уже знакомые нам рецепты. В последнем Обзоре развития электронного правительства, подготовленном Департаментом по экономическим и социальным вопросам ООН (UN DESA), содержится указание на то, что политическим лидерам следует активно разъяснять сотрудникам органов власти, что такое электронное правительство, постоянно делая упор «на сотрудничестве, партнерстве, объединении усилий, взаимодействии между ведомствами и подразделениями по всему управленческому спектру». Также рекомендуется приглашать сотрудников к высказыванию критических соображений, обеспечивать всеми необходимыми ресурсами для успешной работы и на непрерывной основе (пере-)обучать их, как вести себя в новых условиях [31, 70]. В. Кундра, в свою очередь, рекомендовал проявить политическую волю, провести ревизию и закрыть бесперспективные проекты. Это и было сделано в рамках кампании за урезание государственных расходов в условиях экономического кризиса, однако обещанного резкого роста эффективности госуправления все равно не произошло.

Таким образом, вместо оптимизации управленческих процессов под влиянием технологических изменений происходит обратный процесс: новые технологии приспособляются к существующим процессам. Для описания этого феномена Дж. Фонттейн еще в 2001 г. использовала термин «enactment» («введение в силу»), подчеркивающий активную роль управленческих структур в адаптации технологических решений [16].

Однако, несмотря на хронические провалы и неудачи, каждый новый этап в развитии информационных технологий сопровождается очередными обещаниями радикального преобразования системы государственного управления. Например, П. Данливи с соавторами, подвергнув суровой критике теорию нового государственного управления за игнорирование специфики административной культуры и социального контекста, в котором функционируют органы власти, тут же выразили уверенность, что на новом этапе, используя технологии Web 2.0, удастся избежать неудач, потому что преимущества этих технологий говорят сами за себя [12]. Резкий переход от вполне разумной критики к некритическому перечислению преимуществ электронного правительства показывает, насколько устойчивой является та идеологическая платформа, на которой сформировалась эта концепция.

Она получила дальнейшее развитие в работах такого типичного «калифорнийца», как Т. О'Рейлли. Именно он ввел понятия «Web 2.0» и «государство 2.0». Под «государством 2.0» понимается структура, в которой все решения принимаются объединенными усилиями граждан (методом краудсорсинга) на основе открытых данных. Как показал Н. Ткач [29], О'Рейлли мыслит государство по типу рынка программных продуктов, на котором необходимо поддерживать максимальную конкуренцию. По мнению Н. Ткача, «политика, смоделированная по “базарному типу” развития компьютерных программ, в лучшем случае выглядит как очередной поворот в продолжающемся наступлении рыночных принципов на государство» [Там же], т. е. как развитие принципов «нового государственного менеджмента».

Однако, несмотря на резкую критику, выдвинутая О'Рейлли идея «открытого правительства» как механизма функционирования «государства 2.0» получила поддержку и развитие в администрации Б. Обамы. Впрочем, культ «открытого правительства» не мешает этой администрации вести активную борьбу с нежелательными утечками информации. Сошлемся на известное «дело Сноудена», представляющее собой только верхушку айсберга. По мнению представителей американских НКО, в борьбе с «whistleblowers» («добровольными информаторами») администрация Обамы побила все предшествующие рекорды.

Тот факт, что, несмотря на многочисленные провалы, связанные с большими затратами, концепция электронного правительства упорно продолжает сохранять привлекательность, свидетельствует о ее идеологическом характере. Как известно, идеология может существовать, регулярно приходя в противоречие с реальностью, но интерпретируя хронические неудачи как случайные провалы, связанные с недостатком мотивации у рядовых исполнителей.

Все сказанное не означает, что информатизация системы государственного управления не приносит пользы. Как показывает мировой опыт, результатом внедрения информационных технологий обычно является ряд небольших позитивных изменений. Именно поэтому известный теоретик электронного правительства Д. Вест называет переход к электронному правительству не радикальной, а «частичной реформой», т. е. реформой, которая постепенно, шаг за шагом, методом проб и ошибок обеспечивает серию улучшений и может в перспективе породить (непредвиденный) кумулятивный эффект [32].

Проблема, однако, в том, что идеологически сторонники электронного правительства ориентированы не на кумулятивное накопление позитивных изменений, а на радикальную реформу. Поэтому перед ними постоянно стоит непростая задача соотношения идеологических символов с практическими действиями. Как показали Т. Кристенсен и П. Лагред [10], в ряде случаев при этом ограничиваются заявлениями, не имеющими с действительностью ничего общего, однако обеспечивающими желаемую легитимацию. Однако чаще осуществляется операционализация символов с целью приведения их хотя бы в относительное соответствие с обещаниями.

Право на операционализацию, которая тождественна праву на интерпретацию степени эффективности инноваций, является предметом борьбы между участниками процесса внедрения электронного правительства. Можно привести множество как отечественных, так и зарубежных примеров такой борьбы.

Так, с одной стороны, Министерство связи и массовых коммуникаций информирует, что на портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации www.gosuslugi.ru можно получить до 700 услуг федеральных органов исполнительной власти и несколько тысяч услуг регионального уровня. В качестве достижения сообщается также, что на декабрь 2012 г. на портале было зарегистрировано более 4 500 000 пользователей, которым было оказано около 16 000 000 услуг в электронном виде (из них 12 000 000 — в 2012 г.). Таким образом, демонстрируется, что реформа идет успешно и граждане охотно осваивают электронные услуги.

Однако проверка, проведенная Департаментом контроля и проверки выполнения решений Правительства РФ, показала, что в 2012 г. из общего количества поступивших заявлений в министерства и ведомства было подано в электронном виде всего 16 %, в то время как плановое значение этого показателя в 2012 г. должно было составить 25 %. Согласно целевым параметрам госпрограммы «Информационное общество» на начало 2012 г. должны были пользоваться электронными госуслугами не менее 20 % от общей численности населения, или около 28 000 000 граждан [8].

В результате вопрос о том, насколько эффективными являются процессы, осуществляемые с использованием электронного правительства (или проще — считать ли его формирование удачей или неудачей), так и остается открытым. Ситуация дополнительно осложняется тем, что концепция электронного правительства до сих пор остается идеологией «для внутреннего административного пользования» и плохо воспринимается российскими гражданами (как показывают наши исследования, они до сих пор не понимают, что такое «государственные услуги»). Поэтому концепция электронного правительства выполняет функцию легитимации только частично.

Однако, как показывает международный опыт, тот факт, что эффективность реформы подвергается сомнению, не мешает устойчивому воспроизводству идеологии, лежащей в ее основе. Пока информационные технологии будут сохранять высокую культурную значимость, государство будет их использовать, чтобы увеличить собственный символический капитал.

-
1. Берг А. И., Ляпунов А. А., Яблонский С. В. Теоретические и практические проблемы кибернетики // Морской сборник. 1960. Т. 2. С. 33–56.
 2. Герович В. А. Интер-Нет! Почему в Советском Союзе не была создана общенациональная компьютерная сеть // Неприкосновенный запас. 2011. № 1 (75) [Электронный ресурс]. URL: <http://magazines.russ.ru/nz/2011/1/ge4.html> (дата обращения: 01.07.2013).
 3. Глушков В. М. Социально-экономическое управление в эпоху научно-технической революции. Киев, 1979.
 4. Глушков В. М., Добров Г. М., Терещенко В. И. Беседы об управлении. М., 1974.
 5. Дьякова Е. Г. Переход к электронному правительству как процесс институциональной адаптации // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. Вып. 11. Екатеринбург, 2011. С. 235–252.
 6. Левашов А. С. Отчет правительства: Электронные госуслуги заглохли // «СNews». 2013. 25 июня [Электронный ресурс]. URL: http://minsvyaz.ru/ru/news/index.php?id_4=43788 (дата обращения: 01.07.2013).
 7. Barbrook R. Imaginary Futures: From Thinking Machines to the Global Village. Pluto Press, L., 2007.
 8. Barbrook R., Cameron A. The Californian Ideology // Science as Culture. 1996. Vol. 6, № 26. P. 44–72.
 9. Beniger J. The Control Revolution: Technological and Economic Origins of the Information Society. Harvard Univ. Press, Cambridge, Mass., 1996.
 10. Christensen T., Laegreid P. Administrative Reform Policy: The Challenges of Turning Symbols into Practice // Public Organization Rev. 2003. Vol. 3. P. 3–27.
 11. DiMaggio P. J., Powell W. W. The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields // American Sociological Rev. 1983. Vol. 48. P. 147–160.

12. *Dunleavy P., Margetts H., Bastow S., Tinkler J.* New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance // *J. of Public Administration Research and Theory*. 2006. Vol. 16, № 3. P. 467–494.
13. *Edgerton D.* The Shock of the Old: Technology and Global History since 1900. Oxford Univ. Press, N. Y., 2011.
14. *Edwards P. M.* The Closed World: Computers and the Politics of Discourse in Cold War America. The MIT Press, Cambridge, Mass., 1986.
15. *Fogel R.* Railroads and American Economic Growth: Essays in Econometric History. The Johns Hopkins Univ. Press, Baltimore, 1964.
16. *Fountain J.E.* Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Brookings Institution Press, Washington, D. C., 2001.
17. *Gerovitch S.* From Newspeak to Cyberspeak. A History of the Soviet Cybernetics. The MIT Press, Cambridge, Mass., 2002.
18. *Heeks R.* Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? // IDPM i-Government Working Paper № 14. 2003 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/index.htm>. (дата обращения: 07.07.2013).
19. *Kettle D. E.* The Global Revolution in Public Management: Driving Themes, Missing Links // *Management Sciences*. 1997. Vol. 40. P. 40–55.
20. *Kraemer K. L., King J. L.* Information Technology and Administrative Reform: Will E-Government Be Different // *Intern. J. of Electronic Government Research*. 2005. Vol. 2, № 1. P. 1–20.
21. *Kundra V.* Making Government Work, Closing the Gap. Remarks by Vivek Kundra, Federal Chief Information Officer at Evans School of Public Affairs at the University of Washington in Seattle, WA on March 4. 2010 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cio.gov/pages.cfm/page/Making-Government-Work-Closing-the-Gap> (дата обращения: 01.07.2013).
22. *Leavitt H. J., Whisler T. L.* Management in the 1980's' // *Harvard Business Rev.* 1958. Vol. 36. P. 41–48.
23. *Markoff J.* What the Dormouse Said: How the Sixties Counterculture Shaped the Personal Computer Industry. Penguin Books, L., 2006.
24. *Meyer J. W., Rowan B.* Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony // *The American J. of Sociology*. 1977. Vol. 83, № 2. P. 340–363.
25. *Moe R. C.* The “Reinventing Government” Exercise: Misinterpreting the Problem, Misjudging the Consequences // *Public Administration Rev.* 1994. Vol. 54, № 2. P. 111–122.
26. *Morozov E.* To Save Everything, Click Here: The Folly of Technological Solutionism. PublicAffairs, N. Y., 2013.
27. *Pfaffenberger B.* The Social Meaning of Personal Computer: or, Why the Personal Computer Revolution was No Revolution // *Anthropological Quarterly*. 1988. Vol. 61, № 1. P. 39–47.
28. *Samier E.* Toward a Weberian Public Administration: The Infinite Web of History, Values and Authority in Administrative Mentalities // *Halduskultuur*. 2005. Vol. 6. P. 60–93.
29. *Tkacz N.* ‘Openness’ is the New Magic Word in Politics – but Should Governments Really Be Run like Wikipedia? // *Aeon*, 28 Jan. 2013 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.aeonmagazine.com/world-views/nathaniel-tkacz-open-source-government> (дата обращения: 01.04.2013).
30. *Turner F.* From Counterculture to Cyberculture: Stewart Brand, the Whole Earth Network, and the Rise of Digital Utopianism. Univ. of Chicago Press, Chicago, 2008.
31. United Nations Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People [Электронный ресурс]. URL: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> (дата обращения: 01.07.13).
32. *West D. M.* Digital Government: Technology and Public Sector Performance. Princeton Univ. Press, Princeton, 2007.