

Как власти читают ваши блоги: расследование Forbes

Терминалы «Призма» в кабинетах высших руководителей в реальном времени отслеживают дискуссии в соцсетях, но публично Владимир Путин и Дмитрий Медведев утверждают, что совсем не интернет определяет их политику.

С завершением избирательного цикла скепсис высших чиновников по отношению к политической активности в интернете стал показным. Даже нынешний премьер-министр Дмитрий Медведев, первым из топ-номенклатуры вышедший в блогосферу и твиттер, теперь сменил тон: темы в сети обсуждаются неправильные, они далеки от реальности.

«Мы вообще этим не занимаемся (тем, что обсуждается в соцсетях. — Forbes), нам на это плевать, я имею в виду всем гражданам страны, за исключением довольно узкой группы людей», — сказал премьер 10 августа на встрече с активом «Единой России». За две недели до этого пресс-секретарь Владимира Путина Дмитрий Песков в разговоре с газетой «Ведомости» язвительно отвечал на вопрос, знают ли в Кремле об опубликованных блогером Алексеем Навальным криминальных фактах из прошлого главного следователя Александра Бастрыкина. «Не исключаю, что, не забыв выложить эту информацию в социальную сеть, этот гражданин забыл отправить письмо (президенту и в СКР)», а реагировать на сообщения в соцсетях Кремль не будет, сказал Песков.

Однако за «узкой группой людей», на которую не реагируют, власти на самом деле следят очень внимательно. Как выяснил Forbes, у десятков высших чиновников в кабинетах установлена специальная система мониторинга сетевых дискуссий.

Призма Володина

Пионером по отслеживанию социальных медиа стало Управление внутренней политики администрации президента. Еще до думских выборов главному их куратору Вячеславу Володину (тогда вице-премьеру и главе штаба Общероссийского народного фронта, сейчас первому замглавы администрации президента) была установлена система производства компании «Медialogия», позволяющая в реальном времени отслеживать дискуссии в социальных сетях и блогах, рассказывает собеседник Forbes в руководстве одной из IT-компаний и бывший сотрудник управления внутренней политики.

Представитель администрации президента подтверждает: система называется «Призма», она установлена непосредственно в кабинете Володина и в настоящее время действительно используется. Представитель «Медialogии» подтвердил Forbes: такая система существует, один из терминалов предоставлен администрации президента.

Сотрудник президентской администрации признается: по итогам наблюдения за блогами Володин строго спрашивает. Настроек в терминале начальника подчиненные Володина не знают, но набор обозреваемых блогов явно нерелевантен, говорит один из собеседников: недостаточно обозреваются те аккаунты, где пишут позитивно настроенные к власти авторы.

«Призма» значит среди продуктов «Медialogии», предложенных к продаже. В краткой аннотации на своем сайте создатели обращаются к высоким государственным начальникам: активность граждан в соцмедиа приводит к «росту социальной напряженности: нагнетанию беспорядков, протестным настроениям, экстремизму». В аннотации к «Призме» также сказано, что терминал предназначен непосредственно для личного использования руководителями.

«Медialogия» не стала предоставлять Forbes демодоступ к системе, но согласилась описать «Призму» в письменном комментарии.

Система может отслеживать отдельно стоящие блог-площадки и соцсети. Всего, по словам разработчиков, под око Кремля попадают 60 млн «источников». При этом система анализирует тональность высказываний каждого из этих источников с погрешностью 2-3% практически в реальном времени (лаг в несколько минут), пишет директор «Медialogии» по развитию Фарит Хуснояров.

В мониторинг попадают практически все площадки, за исключением Facebook, утверждают разработчики. В том числе блоги на LiveJournal, Twitter, YouTube. Правда, в аннотации на сайте «Медialogии» Facebook числится среди обозреваемых сетей, то же говорит и один из собеседников Forbes, видевших «Призму» в деле.

«На монитор поступают наиболее обсуждаемые новости в социальных медиа, они представлены как топовые сюжеты (кластеры). При этом можно посмотреть, из каких постов формируется тот или иной топовый сюжет. В каждом сюжете оцениваются сообщения по характеру упоминания, количество негативных и позитивных постов отражается на экране. Характер упоминания определяется по факту и тональности (отношение автора)», — пишет представитель компании-производителя.

Судя по военным терминам из описания, представленного компанией, пользователи «Призмы» видят социальные медиа как поле непрекращающейся битвы: «Новости классифицируются по определенным темам, которые фиксируются в техническом задании индивидуально. Например, «информационные риски», «активность/мероприятия», «конкуренты» и др. Помимо этого на экране представлена графическая информация: динамика позитивных и негативных сообщений по количеству за последние 24 часа. Эта динамика может быть настроена по определенным темам и объектам. Также на экране представлен график информационных атак, отражающий долю ботов по негативу (соотношение негативных ботов к общему количеству)».

Стоимость «Призмы» (состоит из «харда», «софта», установки и обслуживания) разработчики не раскрывают. Проверка выигранных «Медialogией» и связанной с ней компанией «Медиамониторинг» (зарегистрирована по тому же адресу) тендеров по сайту госзакупок показала: поставок «Призмы» кому-либо из госзаказчиков в 2011-2012 годах не было (всего 14 побед в госконкурсах).

Песков сказал Forbes, что о поставке системы в АП он не знает, а разработчики сообщили, что пока лишь тестируют «Призму» и терминал в кабинете Володина стоит бесплатно: «Медialogия» выпустила бета-версию, которая используется в администрации президента и в правительстве Москвы... На данный момент контрактных отношений по «Призме» нет. Коммерческая эксплуатация продукта планируется в 2013 году».

Как сообщил Forbes собеседник в IT-отрасли, терминалы «Призмы» установлены отнюдь не только в двух кабинетах, но примерно у полусотни других высокопоставленных чиновников: у руководства МВД, в мэрии Москвы, в аппарате спикера Госдумы Сергея Нарышкина, у главы «Роснефти» Игоря Сечина и пр.

Директор Центра политинформации Алексей Мухин, немного пользовавшийся «Призмой», обрисовывает круг потенциальных клиентов: «Это нужно для спецслужб и Кремля. Я видел эту систему. Это впечатляет, хорошая вещь. Думаю, такая штука есть и у Дмитрия Анатольевича».

Пресс-секретарь премьера Наталья Тимакова была недоступна для комментариев. В пресс-службе правительства на вопрос, работает ли «Призма» в Белом доме, ответить затруднились.

«Микроскопом забивают гвозди»

Приблизительно в то время, когда в кабинете Володина появилась система слежения за соцмедиа, в Кремле, готовящемся к парламентским выборам, было принято решение: основной упор в агитации в интернете направить на обитателей социальных сетей. Тогда именно оттуда власть ждала опасность. Действительно, первый крупный митинг на Болотной площади состоялся после наплыва в декабре посетителей в специальную группу в Facebook.

На Западе анализ деятельности пользователей в соцсетях уже поставили на службу политике. Сервис микроблогов Twitter в августе начал вести предвыборный политический индекс, сравнивая положительные твиты о том или ином кандидате с общим количеством записей в твиттере. По сообщению компании, в неделю анализируется около 2 млн записей о кандидатах в президенты США Бараке Обаме или Митте Ромни. А стартап PoliticIT выкладывает в свободный доступ данные анализа сообщений почти всех англоязычных соцсетей, ранжируя кандидатов в президенты США. В штабе Обамы система, аналогичная «Призме», тоже работает: кластеризуя записи в блогах после той или иной речи кандидата-демократа, «робот» даже способен отвечать части обладателей аккаунтов, с остальным массивом «комментаторов» работает PR-команда Обамы.

Избиратели США сейчас глубже россиян погружены в социальные сети, однако следующий избирательный цикл в России также, возможно, пройдет под знаком соцмедиа. «Сейчас в сети находится активный срез общества, а скоро там будут вообще все. Те, кому сейчас 45, уже пользуются «ВКонтакте», а те, кому сейчас 2 года, тоже будут уже в сети. Это объективный процесс. Власти здесь необходимы инструменты, чтобы доносить до людей информацию в правильном ключе», — говорит депутат Госдумы от «Единой России» Роберт Шлегель.

Однако прозрачных методик работы с той информацией, которую может давать система мониторинга блогов, у нас, в отличие от Америки, нет, говорит собеседник в IT-отрасли, реагируют на сетевые темы по старинке, административным ресурсом и «накруткой» позитивных тем. «Микроскопом забивают гвозди», — приводит он афоризм.

Представитель администрации президента говорит, что результат анализа блогов часто становится темой для директив Володина.

Непереводимый олбанский

К следующим выборам, возможно, системы анализа и мониторинга соцмедиа будут уже совсем другими, ожидают ученые. «Направление стало активно развиваться около 10 лет назад. А года через 4 прогнозируется переход количества в качество. Будет совершенно другой уровень семантического анализа динамического набора документов на естественном языке... Сейчас мы видим коренной скачок в алгоритмах и функциональности программных средств. Уже сейчас можно делать вполне адекватные прогнозы», — говорит замзаведующего кафедрой анализа данных и искусственного интеллекта НИУ ВШЭ Алексей Незнанов.

Фактически алгоритмы анализа языка, по словам ученых, могут вплотную приблизить машину к пониманию написанного в соцмедиа. Уже сейчас экспериментальные системы, подобные «Призме», распознают тональность сообщений на 80-90%. Единственное, что может помешать машине разложить мысли блогера на эмоциональные составляющие, — это «олбанский» (интернет-сленг. — Forbes) и эзопов языки. «Ирония, игра словами и сарказм — это очень тяжело. Трудно понять сарказм Набокова, но понять пользователя блогосферы — это еще сложнее. Задача решается приблизительно», — говорит научный сотрудник лаборатории НИУ ВШЭ Дмитрий Игнатов.

Ученые утверждают, что вскоре от анализа содержания соцмедиа можно будет легко перейти к манипулированию этой средой. «Пока еще накапливается опыт прогнозирования развития сетей и решения частных задач анализа данных, этот опыт, очевидно, позволит эффективно манипулировать акторами в сетях, с учетом стандартных социологических ограничений», — уверен Незнанов.

Необходимые математические расчеты уже сделаны. В 2009 году вышла монография замглавы Института проблем управления РАН Дмитрия Новикова с коллегами «Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства», где приведены модели распространения информации в социальных сетях в зависимости от характера новости и репутации «агента».

«Мы можем пытаться влиять на мнение членов соцсетей, на связи между ними, причем разными способами, вариантов много: если вы хотите вбрасывать информацию, то надо воздействовать на людей неравномерно, выискивать активных людей с репутацией... Можно выращивать репутацию своих агентов, давая им правдивую информацию, а затем внедряя в общий поток какие-то другие идеи... Можно, наоборот, уничтожать репутацию чужих агентов, дискредитировать их... В итоге появляется взаимодействие, противоборство субъектов, осуществляющих воздействие на агентов. Все как в жизни, точнее, это и есть жизнь», — размышляет Новиков.

«Власть просто смотрит в экран, где мигают огонечки»

«Призма» появилась и стала внедряться у чиновников вскоре после серии уличных революций на Ближнем Востоке, где главным мобилизационным средством восставших были именно соцсети. Российское МВД стало пользоваться системой вскоре после родившегося в блогосфере оглушительного скандала вокруг казанского ОВД «Дальний».

Бывший глава управления внутренней политики администрации президента Константин Костин, который сейчас возглавляет Фонд развития гражданского общества, верит в то, что чиновники могут использовать соцмедиа, чтобы прогнозировать неприятности и избегать их. Работая в Кремле, чиновник успел попользоваться «Призмой», а сейчас уже пытается создать собственную систему слежения за обитателями соцсетей. Вот только «начинка» ему нужна помощнее, чем в программе от «Медиалогии».

«Там берется несколько сотен блогеров, и система анализирует то, что происходит внутри их замкнутого сообщества. Это слишком малая часть, она не дает представления об общей картине. Мне же нужно понимать, что в реальном времени происходит в сетях. Наши системы

этого не дают, пока у нас нет таких технологических возможностей», — утверждает Костин. Он ведет переговоры с двумя американскими компаниями, считающимися лидерами на рынке систем по поиску и анализу контента в сети: Crimson Hexagon и General Sentiment.

«Социальная энергия» в сети должна изучаться властями и все больше использоваться в работе, полагает бывший кремлевский обитатель. Традиционные СМИ, по словам Костина, уходят в прошлое, освобождая место для социальных медиа.

Пиар-специалист, директор агентства «Социальные сети» Денис Терехов в возможности властей погасить сетевое недовольство не верит: «Если вы в окно видите метеорит, значит поздно реагировать. Посылать Брюса Уиллиса его взрывать надо было раньше... Наверняка были люди, готовые много заплатить, чтобы в сети не обсуждали ДТП с «Лукойлом» на Ленинском проспекте, но помочь им было некому. Так и тут: власть просто смотрит в экран, где мигают разные огонечки, они просто наблюдают за разворачивающейся картиной».

У Путина и его пресс-службы «Призмы» или аналогичной системы нет, мониторить сети, может, и надо, но не в первоочередном порядке, непреклонен Песков. «В соцсетях и блогах действительно можно найти серьезные обсуждения... Но на фоне общего объема этих блогов доля серьезного обсуждения ничтожно мала. Подавляющее большинство тем носит несерьезный характер и малоприменимо для работы администрации президента», — сказал пресс-секретарь президента Forbes.