

§7 ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОММУНИКАЦИИ

Савченко И.А., Устинова О.Е.

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ОРГАНОМ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И ГРАЖДАНАМИ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Аннотация. Статья посвящена изучению актуальных проблем развития интернет-коммуникации между органами государственного управления и гражданами в современной России. В качестве примера используется анализ интернет-коммуникаций управы района Мецанский г. Москвы. Объектом исследования является интернет-коммуникация между органом государственного управления и гражданами, предметом – процесс осуществления интернет-коммуникации между органом государственного управления (управой района мецанский г. Москвы) и гражданами. В статье раскрыты понятия интернет-коммуникации, определены особенности интернет-коммуникации между органами государственного и муниципального управления и обществом, проведен анализ нормативно-правовых основ управления интернет-коммуникациями между органами государственного и муниципального управления и гражданами, современных форм и методов их реализации. В качестве теоретико-методологической основы исследования использованы научные труды современных исследователей в области политической лингвистики, менеджмента, социальных и политических коммуникаций. Помимо методов теоретического анализа были использованы эмпирические методы исследования: опрос жителей района Мецанский г. Москвы. Основными выводами данного исследования являются обоснование необходимости совершенствования интернет-коммуникаций между органами муниципального управления и гражданами в направлении обеспечения информационной открытости и налаживания постоянно функционирующей обратной связи. Новизна проведенного исследования заключается в его междисциплинарном характере, использовании социологических методов для изучения отдельных аспектов интернет-коммуникации между органом государственного управления и гражданами.

Ключевые слова: интернет-коммуникации, орган государственного управления, сайт, взаимодействие, информационная открытость, коммуникация, государство, граждане, государственное управление, интернет.

Abstract. This article is dedicated to the examination of relevant issue in development of Internet communication between the government authorities and citizens in modern Russia. As the example, the authors use the analysis of Internet communications of the municipal authorities of the Meshchansky District of Moscow. The subject of this research is the process of realization of Internet communication between the municipal authorities of the Meshchansky District of Moscow and the citizens. The article reveals the notions of Internet communication, as well as defines the peculiarities of Internet communication between the government and municipal administration and the society. The analysis of the normative legal grounds of administration of Internet communications between the aforementioned subjects, and the modern forms and methods of its realization is being conducted. The main conclusions of this work consist in substantiation of the need to improve the Internet communications between the government and municipal authorities and citizens regarding the provisions of the information openness and establishment of constant feedback system. The scientific novelty lies in the interdisciplinary character of this research, use of sociological methods for examination of the separate aspects of Internet communication between the government administration and citizens.

Key words: communication, information transparency, interaction, website, government administration, Internet communications, state, citizens, public administration, Internet.

Постоянный рост интенсивности информационного обмена в современном обществе, применение новых информационных технологий весьма существенно влияют на характер общественно-политических преобразований и диктуют необходимость исследования новых форматов взаимоотношений между органами государственного и муниципального управления и гражданами.

Граждане государства нуждаются в своевременной и объективной информации о деятельности органов государственного управления – их действиях, намерениях, кадровых изменениях, финансовых тратах. Органы государственного и муниципального управления в современном демократическом государстве, подчеркивая свою неразрывную связь с обществом, нуждаются в легитимации и заинтересованы в диалоге и эффективной обратной связи с ним.

Современная структура коммуникаций немислима без интернет-технологий, которые не только способствуют ускорению обмена информацией, обеспечению ее доступности, но и вовлекают различные социальные группы в коммуникацию с органами государственного и му-

ниципального управления и государственными служащими.

Исследователи, предлагающие свои модели коммуникативного процесса в системе государственного управления, отмечают, что в современном обществе рассмотрение государственной коммуникации как однонаправленного процесса воздействия коммуникатора на аудиторию с помощью различных средств сменилось акцентированием внимания на обратной связи, учет которой придает государству устойчивость существования и эффективность развития. [4]

Интернет-коммуникация, представляющая собой один из видов опосредованного коммуникативного взаимодействия, может быть классифицирована по самым различным основаниям:

- по географическому ареалу (национальный сегмент глобальных сетей общего пользования, локальные сети, сети интернет и т.д.);
- по типу используемых средств коммуникаций;
- по тематике взаимодействий;
- по характеру информационного наполнения (личные, рекламные, официальные и т.д.);
- по форме общения (персонифицированные или обезличенные и т.д.);

– по степени конфликтности (нейтральные, конфликтные, неконфликтные) и т.д. [4]

В зависимости от частоты вступления в контакт, содержания контента, продолжительности коммуникативного процесса и сетевых взаимоотношений во времени характер связей может быть прочным (сильным) или поверхностным (слабым).

Анализ работ в области изучения интернет-коммуникаций позволяет выделить базовые характеристики данного феномена. К ним можно отнести электронную форму существования текста, полифоничность, поскольку общение сочетает в себе разные типы дискурса, наличие гипертекстовых возможностей, позволяющих читателю текста осуществлять собственную навигацию, синхронность (асинхронность), интерактивность, анонимность, дающая ощущение свободы и раскованности и др. Дополнительными характеристиками интернет-коммуникации также являются: отсутствие визуального контакта, слабая социальная регламентированность, снятие культурных границ и жестких социальных конвенций, желание добровольно идти на контакт и т.д. Все эти характеристики обуславливают привлекательность интернет-коммуникации как одного из видов коммуникации между государством и обществом. [2]

Можно выделить следующие характеристики коммуникации между властью и обществом в интернет-среде:

- 1) процесс коммуникации происходит в конкретных координатах (социальных, политических, культурных и т.д.), что придает динамичность данному процессу, обуславливая необходимость постоянной актуализации информации и способов ее представления;
- 2) нацеленность на позитивный результат, которым является достижение взаимопонимания между органами государственного управления и гражданами, получение поддержки инициатив государственных органов со стороны граждан;
- 3) информация является центральным элементом информационного общества, что обуславливает растущую роль в организационной структуре государственных органов и учреждений подразделений, обеспечива-

ющих осуществление коммуникации между ними и гражданами;

- 4) в стабильных политических режимах инициатором коммуникации является сама власть.

С появлением в нашей стране информационно-коммуникационных технологий, как отмечает ряд современных исследователей, расширилась возможность демократизации процесса государственного и муниципального управления путем привлечения к обсуждению управленческих решений различных слоев населения. [3] Граждане проявляют все большую активность, желая влиять на определение стратегических целей развития социума на разных уровнях (местном, региональном и федеральном). При помощи всемирной сети граждане могут не только получать, распространять или создавать информацию, но и участвовать в общественно-политическом дискурсе. Эффективность коммуникации с помощью интернета, способность органов государственного управления и граждан к конструктивному диалогу формируют стабильную политическую ситуацию в стране, а, следовательно, и позитивное развитие всей системы государственного и муниципального управления России.

В 2014 году в России была принята Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти, которая официально закрепила основные принципы информационной открытости органов власти и управления, задачи и механизмы (инструменты) их реализации. Данная концепция содержит систему стратегических ориентиров в области обеспечения открытости и прозрачности государственного управления, подотчетности и подконтрольности власти гражданскому обществу и формирования эффективного диалога федеральных органов исполнительной власти с гражданами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом. Положениями данной концепции предписаны:

- 1) необходимость «повышать доступность открытых государственных данных для использования гражданами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом, в том числе для повторного использования, обеспечивая свободный доступ в информационно-телекоммуника-

ционной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») к открытым данным, содержащимся в информационных системах федеральных органов исполнительной власти, без каких-либо ограничений на их безопасное использование;

- 2) совершенствовать процессы публикации и инфраструктуру открытия данных, определяя приоритеты их формирования и раскрытия с учетом их ценности для общества и затрат на открытие, в том числе на основе обратной связи с пользователями, выявляя и распространяя передовой опыт раскрытия государственных данных, повышая качество опубликованных данных, переводя их в более удобные форматы, добавляя описания (классификацию) и интегрируя (связывая) данные из разных наборов;
- 3) внедрять процессы и инфраструктуру, в том числе электронные сервисы и услуги, для проведения публичных онлайн-консультаций с гражданами и организациями, а также осуществлять онлайн-информирование, обслуживание и предоставление информации о деятельности федерального органа исполнительной власти, одновременно упрощая способы взаимодействия с гражданским обществом». [7]

В российском государственном и муниципальном управлении проникновение веб-технологий – достаточно сложный и противоречивый процесс, в котором выделяются три основных этапа. Началом первого этапа следует считать процесс размещения государственными и муниципальными органами власти и управления информацией, касающейся деятельности этих органов и учреждений. Следующим этапом стало появление и распространение в Интернете диалоговых форм государственной коммуникации, например таких, как блоги, форумы, концепция «электронное правительство», что позволило обеспечить постоянство дискурса. Третий этап предполагает создание и перенос части важных форм осуществления процесса государственного управления (государственные услуги и пр.) в Интернет. [6]

Наиболее популярным видом интернет-коммуникаций между органами государственной влас-

ти и управления и гражданами является создание веб-сайтов, которые позволяют размещать любое количество материалов без временных ограничений, обращаться напрямую к аудитории, экономить усилия при доставке информации. [10]

Одним из набирающих популярность способов интернет-коммуникации между органами государственного и муниципального управления и гражданами становятся интернет-блоги – личные сетевые дневники, в которых можно обсуждать то, что интересует автора и его сторонников. Популярность блогов связана с возросшим стремлением современного человека к самовыражению, самостоятельному формированию своего круга общения и круга источников информации. [12]

Согласно информации, представленной на сайте Gosludi.ru, наиболее активными блогерами являются представители региональной власти: главы регионов, мэры городов, главы районов (239 блогов). На втором месте – представители федеральной власти (49 авторов), далее – блоги проектов, ведомств и госструктур (17 авторов), блоги руководителей госструктур (14 блогеров), члены общественных палат. В отдельную категорию выделены пользователи Twitter. Большинство чиновников микроблог ведется дополнительно к основному дневнику. [12]

В целом среди ошибок, наиболее часто встречающихся у высокопоставленных блогеров, укажем: официальный тон публикаций, формализм в подаче информации; ограничение по размещению комментариев, отсутствие дискуссии; редкое, нерегулярное обновление записей. Однако, несмотря на то, что блоги представителей власти зачастую неэффективны, спрос на них растет. Это показывает количество комментариев к наиболее успешным блогам, которое может достигать до нескольких сотен для одной записи. Очевидно, диалог власти с аудиторией станет продуктивнее, как только все блоги начнут работать в полноценном формате Веб 2.0 – с регулярными обновлениями и набором необходимых функций для подписки и комментирования. [1]

Электронная почта является одним из способов быстрого распространения и обмена информацией. К основным преимуществам данного вида интернет-коммуникации относятся: широ-

кая распространенность, традиционность, простота в использовании и возможность прямого взаимодействия с целевыми аудиториями. Помимо этого, на сегодняшний день уже выработано достаточное количество основных правил и принципов, благодаря которым данный вид коммуникации стал надежным и безопасным. [5]

К современным формам интернет-коммуникации относятся также форумы, чаты, социальные сети, которые позволяют обмениваться как текстовыми, так и голосовыми посланиями. Этот обмен возможен для весьма широкой аудитории и в режиме реального времени. Благодаря современным формам интернет-коммуникации создается своего рода площадка для организации обсуждений, многостороннего обмена мнениями и разного рода информацией, в том числе и относящейся к сфере государственного управления. В интернет-пространстве, по мнению Морозовой О.Н., происходит сложный коммуникационный процесс: за счет расширения круга общающихся возникает ситуация полилога, составной частью которого является диалог декодирующих сторон, которыми являются отправители и получатели информации. Результатом данного процесса становится или формирование единого социокультурного пространства, или сосредотачивание внимания на одном объекте и его последующее обсуждение. [5] Это создает впечатление общности восприятия потока информации и формирует глобальную информационную среду сетевого сообщества. Аудитория социальных сетей может включать в себя несколько тысяч посетителей, что позволяет сформировать интернет-сообщество единомышленников. Это общество будет поддерживать государственного деятеля во всех начинаниях, а также высказывать свое мнение по их поводу. Данный тип общения дает возможность оперативно распространять удачные постинги по сети посредством коммунцирования пользователей, кроме того обеспечивает бесплатную рекламу, представляя собой площадку для размещения рекламы и проведения различных информационных кампаний. Информирова несколько десятков лидеров конкретной социальной сети, можно получить доступ к большому количеству граждан. Таким образом, использование данных форм интернет-комму-

никации дает возможность государственным деятелям оперативно выявлять актуальные запросы граждан и реагировать на них, обсуждать принятые решения, распространять необходимую информацию.

Интернет-опросы и онлайн-голосование, набирающие все большую популярность в интернет-коммуникации между органами государственного и муниципального управления с гражданами, используются с целью выявления предпочтений аудитории. [6] Опросы общественного мнения – важный этап подготовки или своевременной модификации управленческих решений, принимаемых органами государственного и муниципального управления. Опросы нацелены на выявление предпочтений населения, его восприятия уже сложившихся имиджей государственных и муниципальных органов и руководителей, его отношения к экономической ситуации в регионе, а также на выделение проблем, наиболее остро стоящих перед гражданами.

Сегодня набирает популярность и такая форма интернет-коммуникаций между гражданами и органами государственного и муниципального управления как краудсорсинг. [13] Краудсорсинг означает передачу работы, традиционно выполняемой назначенным исполнителем (обычно сотрудником), на аутсорсинг неопределенной, обычно большой группе людей в форме открытого обращения [8,9]. Краудсорсинг появился на стыке таких явлений, как связи с общественностью, конкурсы, средства массовой коммуникации (особенно интернет), коллективный разум, диалог, экономия, взаимопомощь и т. д., соединив их в одном понятии. Сегодня краудсорсинг является одним из набирающих популярность способов интернет-коммуникации между органами государственного и муниципального управления с гражданами.

В мае-июне 2015 года было проведено исследование интернет-коммуникации между гражданами и органом государственного управления г. Москвы – управой района Мещанский. Данное исследование включало в себя анализ работы сайта управы, который является на сегодняшний момент главным инструментом осуществления интернет-коммуникации данного органа управления с гражданами, а также социологический

опрос жителей района Мещанский, целью которого было определение степени их удовлетворенности интернет-коммуникациями с управой.

В 2014 году большой популярностью стал пользоваться официальный сайт управы в сети Интернет – <http://meschanka.mos.ru/>. Даже учитывая, что для того, чтобы оставить сообщение на сайте, необходимо пройти хотя и несложную, но процедуру регистрации, через сайт в 2014 году поступило 78 обращений от жителей района. На все обращения направлены письменные ответы по почте в установленном законом порядке, на сайте в соответствующем разделе публикуется пометка о дате направления письменного ответа заявителю.

Информация на официальном сайте управы обновляется еженедельно, в случае необходимости – ежедневно, и содержит большое количество разнообразной информации. Сайт состоит из 27 разделов, которые обеспечивают быстрый и удобный доступ не только к информации о работе органов власти, но и деятельности учреждений и организаций. Многочисленные рубрики содержат подробные справочные сведения о районе.

Особое место в 2014 году на официальном сайте управы заняли опросы, которые были направлены на выявление мнения жителей района по различным вопросам, таким как:

– Собираетесь ли Вы принять участие в субботнике по благоустройству территории Вашего двора?

– Как Вы узнаете новости района?

– С какой целью Вы зашли на сайт?

– Что бы Вам еще хотелось увидеть на сайте?

– Считаете ли Вы целесообразным создание в вашем доме товариществ собственников жилья?

– Получаете ли вы газету «Мещанский гражданин»? (Газета выходит раз в месяц)

– Если Вы получаете газету «Мещанский гражданин», то читаете ее?

– Как вы считаете, чего не хватает в Вашем дворе?

– Какой сфере, на Ваш взгляд, администрации района стоит уделить большее внимание?

– Как изменилась жизнь в районе за последний год?

– Как изменилась жизнь в районе за последние пять лет?

Среднее количество принявших участие в опросах невелико и составляет 15-20 человек, однако, некоторые опросы вызывают живой интерес жителей. Так, например, в опросе «Как вы считаете, чего не хватает в Вашем дворе?», прошедшем в мае приняло участие 100 человек.

Одним из ключевых показателей работы сайта органа государственного управления сегодня является степень информационной открытости и доступности для граждан информации, размещаемой органом управления в информационных системах общего пользования. Кроме того, информационная открытость является одним из важных факторов, влияющих на формирование имиджа органа государственного и муниципального управления. [11]

Проведенное исследование позволило выявить ряд проблем, которые снижают степень информационной открытости сайта управы района Мещанский г. Москвы, и, следовательно, негативно отражаются на эффективности интернет-коммуникации.

Так, в разделе «Структура управы» указаны только названия подразделений, в некоторых случаях фотографии и ФИО сотрудников, но не даны телефоны, а также практически отсутствуют электронные адреса.

Отсутствует блок информации, касающийся порядка обжалования решений, принятых управой, а также формы заявлений, принимаемых управой к рассмотрению в соответствии с законодательством. Кроме того, в разделе «Обращения граждан» представлен довольно детальный анализ обращений, но отсутствуют сведения о принятых по этим обращениям мерах.

На сайте представлен помесечный план работы управы, в котором содержится перечень всех планируемых на указанный срок мероприятий, однако по состоянию на 29 мая 2015 года на сайте отсутствует план работы на июнь 2015 года. Также не в полной мере представлены отчеты по прошедшим мероприятиям.

Не представлены на сайте управы также информация о вакансиях, а также сведения об открытых конкурсах, аукционах, тендерах, экспертизах и других мероприятиях, проводимых управой. Таким образом, выявлена недостаточная полнота информации, представленной на

Каналы, по которым жители обращались в управу (%)

№		очень часто	часто	редко	никогда
1	телефон приемной главы управы	24	4	20	44
2	справочная служба по району	4	16	32	36
3	горячая линия по телефону руководства управы	8	20	20	40
4	прямой эфир главы управы	8	12	4	68
5	прямой эфир главы управы и заместителей по ТВ	0	12	12	68
6	прямой эфир главы управы по радио	0	4	4	84
7	встречи главы управы и заместителей с населением	4	4	20	56
8	прием населения главой управы и заместителями	8	8	28	48
9	через газету управы	0	12	12	76
10	страничка в интернете	0	12	28	52
11	информационные стенды в управе	0	4	24	64
12	информационные щиты на улицах района	4	8	28	52
13	информационные стенды в подъезде	4	8	36	44
14	друзья, знакомые, родители	0	16	32	52

Таблица 2

Степень полезности информации, полученной через различные источники (%)

№		очень полезна	весьма полезна	бесполезна	никогда не пользовался
1	телефон приемной главы управы	12	24	16	40
2	справочная служба по району	4	40	16	40
3	горячая линия по телефону руководства управы	8	32	24	28
4	прямой эфир главы управы	0	20	20	56
5	прямой эфир главы управы и заместителей по ТВ	4	28	8	56
6	прямой эфир главы управы по радио	0	12	8	72
7	встречи главы управы и заместителей с населением	16	12	4	64
8	прием населения главой управы и заместителями	12	28	8	48
9	через газету управы	4	16	12	60
10	страничка в интернете	12	32	12	36
11	информационные стенды в управе	0	36	12	44
12	информационные щиты на улицах района	8	20	24	40
13	информационные стенды в подъезде	8	24	20	40
14	друзья, знакомые, родители	4	32	12	52

сайте управы, что снижает степень информационной доступности данного ресурса.

Одним из показателей информационной доступности является «отзывчивость» ресурса, под которой принято понимать наличие на сайте средств, дающих возможность интерактивного общения. Здесь также были выявлены некоторые проблемы. Так, на сайте управы не предусмотрена возможность для пользователей оставлять комментарии, сотрудники управы не участвуют в онлайн-конференциях на сайте. Кроме того, на сайте не представлены адреса электронной почты сотрудников управы, что лишает граждан осуществлять коммуникацию по данному каналу.

Следует также отметить, что информация, представленная на сайте, является строго формализованной. Отсутствуют разъяснения, обращения, просьбы ознакомиться и высказать мнение, а также на сайте не организована загрузка

форм документов, с которыми граждане могут обратиться в управу.

Для того чтобы получить представление об удовлетворенности граждан интернет-коммуникациями с управой района Мещанский г. Москвы 20 – 25 мая 2015 года, был проведен опрос на тему «Интернет-коммуникации в деятельности органа муниципального управления».

В опросе приняли участие 100 человек, из которых 60% мужчин и 40% женщин. 84% опрошенных проживают в районе Мещанский более 5 лет. Также 52% имеют высшее образование, 48% среднее.

Результаты опроса показали, что 72% опрошенных имеют опыт обращений в управу.

На вопрос: «По каким каналам Вам пришлось обращаться в управу?» ответы распределились следующим образом (таблица 1).

Из таблицы видно, что наиболее часто используемым каналом обращения в управу является телефон (телефон приемной (48%) либо

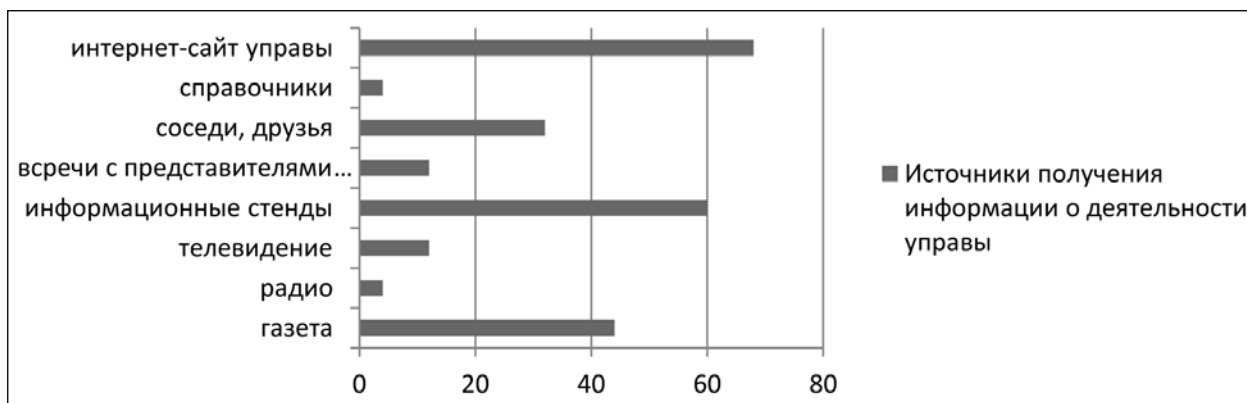


Рисунок 1. Источники получения информации о деятельности управы

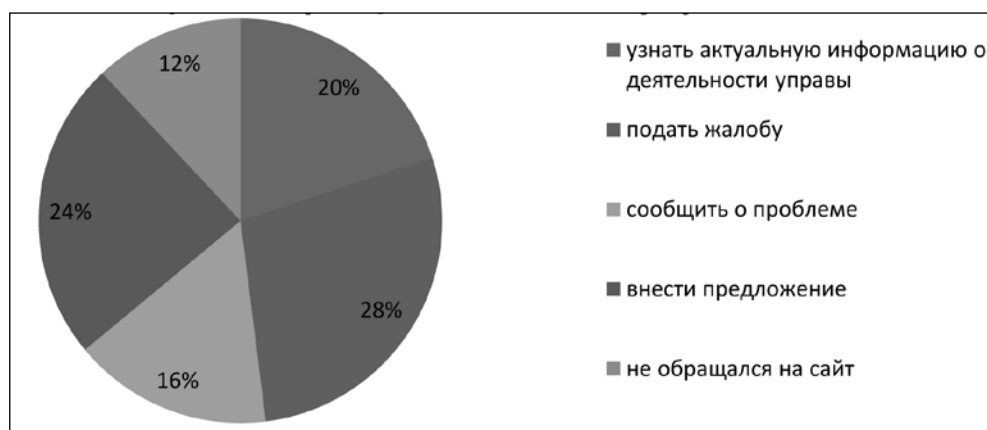


Рисунок 2. Цели обращения на сайт управы

горячая линия (48%). Наименее используемым каналом является радио – только 8% жителей пользовались данным каналом. Страничкой в интернете пользовались 40% респондентов.

При этом на вопрос: «Оцените, пожалуйста, степень полезности информации, полученной из перечисленных источников?» ответы распределились следующим образом (таблица 2).

Из представленных данных видно, что к наиболее полезным каналам информации жители отнесли страничку в интернете (44%), справочную службу по району (44%), горячую линию по телефону руководства управы (40%), прием населения главой управы и заместителями (40%).

На вопрос: «Из каких источников вы предпочитаете получать информацию о деятельности управы?» были получены следующие ответы (рис. 1).

Из этого можно сделать вывод, что в настоящее время интернет признан гражданами одним из наиболее удобных и полезных каналов коммуникации с органом муниципального управления (управой района).

Респондентам был также задан ряд вопросов, касающихся целей их обращения к сайту управы, а также использования таких современных интернет-сервисов как интернет-опрос и электронная приемная главы управы.

На вопрос: «С какими целями чаще всего вы обращаетесь на сайт Управы?» респонденты дали следующие ответы (рис. 2).

Кроме того, данные опроса показали, что 58% жителей района принимали участие в интернет-опросах, проводимых управой, из них 9% постоянно участвуют, а 82% участвовали несколько раз.

Также 60% респондентов ответили, что им приходилось пользоваться услугами электронной приемной управы, из них 67% пользовались ими несколько раз.

Полученные данные свидетельствуют о достаточно высоком спросе населения на современные инструменты интернет-коммуникаций, к числу которых относятся интернет-опрос и электронная приемная. Более того, граждане готовы выступать не только в роли

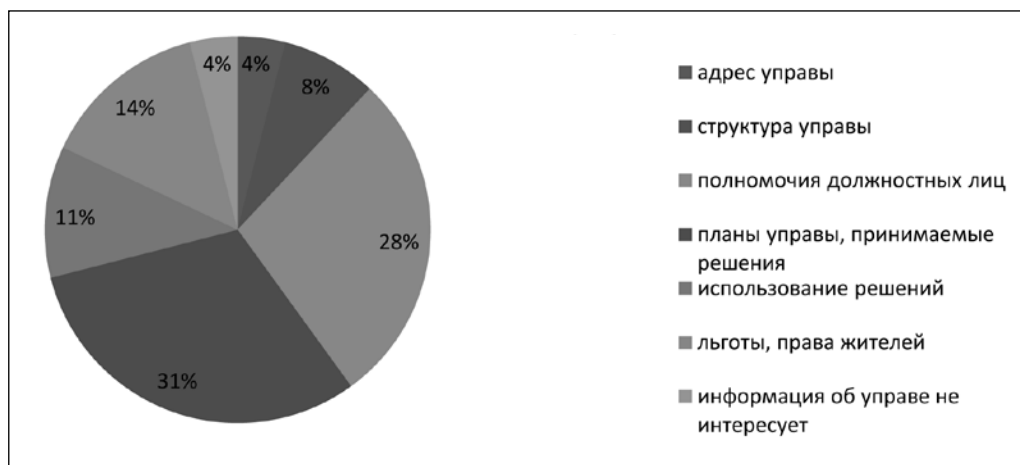


Рисунок 3. Какой информации об управе вам не хватает?

Таблица 3

Оценка работы сайта управы (%)

	Доступность информации	Своевременность информации	Обратная связь	Достоверность информации
отлично	22	22	11	17
хорошо	39	39	39	22
удовлетворительно	17	33	17	17
неудовлетворительно	6	0	26	21
затрудняюсь ответить	16	6	7	13

получателя информации, но и в роли активного участника процесса обсуждения и принятия решений о проблемах района. Это является основанием для развития таких форм интернет-коммуникации, которые способствовали бы созданию более открытой и интерактивной интернет-среды.

Чтобы оценить удовлетворенность граждан содержанием интернет-коммуникаций с управой, им был задан следующий вопрос: «Какой информации об управе Вам не хватает, прежде всего?». Были получены следующие ответы (рис. 3).

Из представленных на рисунке данных видно, что граждане ощущают дефицит информации, касающейся полномочий должностных лиц, а также информации о планах, принятых и реализуемых решениях. Это подтверждает выводы, сделанные в ходе анализа информационной доступности сайта управы района Мещанский, о том, что представленная на сайте информация не в полной мере отражает деятельность управы, интересующую граждан.

Для того, чтобы прояснить, какие аспекты интернет-коммуникаций по мнению граждан требуют доработки в первую очередь, респон-

дентам было предложено оценить работу сайта управы по критериям доступности, своевременности, достоверности информации, а также использования обратной связи. Полученные результаты представлены в таблице 3.

Из полученных ответов следует, что граждане в целом удовлетворены работой сайта, по всем критериям даны примерно одинаковые оценки. При этом хотелось бы обратить внимание, что 21% жителей района не удовлетворены достоверностью представленной на сайте информации, при том, что лишь 56% оценили работу сайта по данному критерию положительно (отлично – 17%, хорошо – 22%, удовлетворительно – 17%). Нельзя не отметить также, что достаточно большое количество граждан – 26% не удовлетворены качеством обратной связи с управой района. Наиболее высокие оценки сайта управы получены по критерию «своевременность информации» – 33% жителей удовлетворены работой сайта по данному критерию, 22% и 39% оценивают работу сайта по критерию своевременности соответственно на «отлично» и «хорошо». Это, опять таки, подтверждает данную оценку информационной открытости сайта управы района Мещанский г. Москвы.

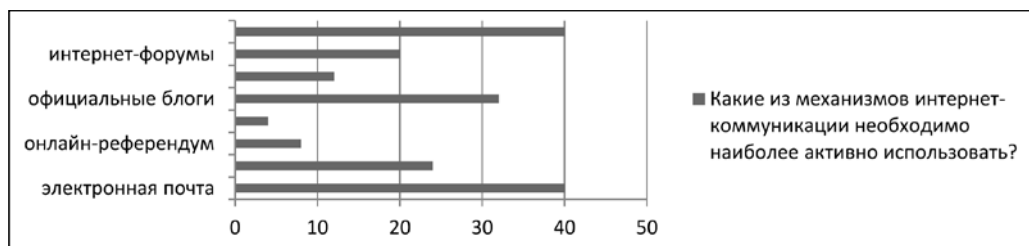


Рисунок 4. Какие из механизмов интернет-коммуникации, на ваш взгляд, Управе необходимо наиболее активно использовать?

В ходе анкетирования гражданам также был задан вопрос: «Какие из механизмов интернет-коммуникации, на ваш взгляд, Управе необходимо наиболее активно использовать?». Полученные ответы распределились следующим образом (рис. 4).

Итак, результаты опроса показали высокую востребованность у граждан механизмов интернет-коммуникации, которые позволяли бы им не только получать необходимую информацию о деятельности управы, но и осуществлять обратную связь. К наиболее востребованным

инструментам интернет-коммуникации относятся электронная почта (40%), электронная приемная главы управы (40%) и официальные блоги (32%).

Исходя из результатов, полученных в ходе проведенного исследования можно сделать вывод о необходимости совершенствования интернет-коммуникаций между органами муниципального управления и гражданами в направлении обеспечения информационной открытости и налаживания постоянно функционирующей обратной связи.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Быков, И. А. Технологии Веб 2.0 и связи с общественностью: смена парадигмы или дополнительные возможности? / И.А. Быков, О.Г. Филатова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 9. 2011. Вып.2. С. 226-237.
2. Горошко Е.И. Современные интернет-коммуникации: структура и основные характеристики // Интернет-коммуникация как новая речевая формация: коллективная монография. – М.: Изд-во Наука, Изд-во Флинта, 2012. – 323с. – С.9-52.
3. Гретченко А.И., Гретченко А.А. Организационно-экономические условия функционирования российской инновационной системы. // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2013. № 4. С. 5-9. 4.
4. Громова Т.Н. Государственная коммуникация: теоретическая модель и региональная практика // Collected Research Articles “Theory of Communication And Applied Communication”. Issue 1.
5. Морозова О.Н. Политическая интернет-коммуникация: ее роль, функции и формы // Политическая лингвистика. 2011. №1. С. 156-161.
6. Привалова Д. А. Интернет как средство массовой политической коммуникации // Политическая коммуникация: материалы Всероссийской науч. школы для молодежи. – Екатеринбург, 2009. Т. 2. С. 92–94.
7. Распоряжение Правительства РФ от 30 января 2014 г. № 93-р «Об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти» // URL: <http://government.ru/media/files/41d4ba8c720529ed4d5e.pdf> (дата обращения 30.06.2015).
8. Савченко И.А. Современные методы осуществления диалога между государством и обществом // Социально-экономические и психологические проблемы управления. – М.: МГППУ, 2013. – С. 76-89. – URL: http://psyjournals.ru/files/63144/6_Savchenkr.PDF (дата обращения 20.06.2015).
9. Савченко И.А. Социальный диалог в современном государственном управлении: технологический подход // Вестник Пермского университета. 2013. №3. – С. 121-137.
10. Тараканова Т.С. Политико-коммуникативные технологии в интернет-пространстве // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. 2011. Выпуск № 4. Том 2. С. 91-97.
11. Устинова О.Е. Организационный имидж: понятие, структура и предпосылки его формирования // Проблемы экономики и управления предприятиями, отраслями, комплексами: монография. Книга 28 / Под общ. ред. С.С. Чернова.-Новосибирск: Издательство ЦРНС, 2015.
12. Чернышев Ю.Г. О влиянии блогосферы на российскую публичную политику // Политическая наука. М., 2008. N2. Демократия в условиях информационного общества. С. 99-118.

13. Howe J. Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business. New York: Crown Business, 2008. 320 p.
14. Тюрина С.Ю., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти: нормативно-правовое регулирование и практика // Административное и муниципальное право. – 2012. – 10. – С. 12 – 19.
15. Соколова О.С. Информационное обеспечение местного самоуправления // Административное и муниципальное право. – 2012. – 8. – С. 50 – 55.

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Bykov, I. A. Tekhnologii Veb 2.0 i svyazi s obshchestvennost'yu: smena paradigmy ili dopolnitel'nye vozmozhnosti? / I.A. Bykov, O.G. Filatova // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Ser. 9. 2011. Vyp. 2. S. 226-237.
2. Goroshko E.I. Sovremennye internet-kommunikatsii: struktura i osnovnye kharakteristiki // Internet-kommunikatsiya kak novaya rechevaya formatsiya: kollektivnaya monografiya. – M.: Izd-vo Nauka, Izd-vo Flinta, 2012. – 323s. – S.9-52.
3. Gretchenko A.I., Gretchenko A.A. Organizatsionno-ekonomicheskie usloviya funktsionirovaniya rossiiskoi innovatsionnoi sistemy. // Vestnik Omskogo universiteta. Seriya: Ekonomika. 2013. № 4. S. 5-9. 4.
4. Gromova T.N. Gosudarstvennaya kommunikatsiya: teoreticheskaya model' i regional'naya praktika // Collected Research Articles "Theory of Communication And Applied Communication". Issue 1.
5. Morozova O.N. Politicheskaya internet-kommunikatsiya: ee rol', funktsii i formy // Politicheskaya lingvistika. 2011. №1. S. 156-161.
6. Privalova D. A. Internet kak sredstvo massovoi politicheskoi kommunikatsii // Politicheskaya kommunikatsiya: materialy Vserossiiskoi nauch. shkoly dlya molodezhi. – Ekaterinburg, 2009. T. 2. S. 92–94.
7. RasporyazheniePravitel'stvaRFot30yanvary2014g.№93-r«Obutverzhdenniikontseptsiiotkrytostifederal'nykh organov ispolnitel'noi vlasti» // URL: <http://government.ru/media/files/41d4ba8c720529ed4d5e.pdf> (data obrashcheniya 30.06.2015).
8. Savchenko I.A. Sovremennye metody osushchestvleniya dialoga mezhdru gosudarstvom i obshchestvom // Sotsial'no-ekonomicheskie i psikhologicheskie problemy upravleniya. – M.: MGPPU, 2013. – С. 76-89. – URL: http://psyjournals.ru/files/63144/6_Savchenk.PDF (data obrashcheniya 20.06.2015).
9. Savchenko I.A. Sotsial'nyi dialog v sovremennom gosudarstvennom upravlenii: tekhnologicheskii podkhod // Vestnik Permskogo universiteta. 2013. №3. – S. 121-137.
10. Tarakanova T.S. Politiko-kommunikativnye tekhnologii v internet-prostranstve // Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A.S. Pushkina. 2011. Vypusk№ 4. Tom 2. S. 91-97.
11. Ustinova O.E. Organizatsionnyi imidzh: ponyatie, struktura i predposylki ego formirovaniya // Problemy ekonomiki i upravleniya predpriyatiyami, otraslyami, kompleksami: monografiya. Kniga 28 / Pod obshch. red. S.S. Chernova.-Novosibirsk: Izdatel'stvo TsRNS, 2015.
12. Chernyshev Yu.G. O vliyaniiblogosfery na rossiiskuyu publichnuyu politiku // Politicheskaya nauka. M., 2008. N2. Demokratiya v usloviyakh informatsionnogo obshchestva. S. 99-118.
13. Howe J. Crowdsourcing: Why the Power of the Crowd Is Driving the Future of Business. New York: Crown Business, 2008. 320 p.
14. Tyurina S.Yu., Borisov N.I. Obrashcheniya grazhdan kak instrument povysheniya effektivnosti vzaimodeistviya naseleniya i vlasti: normativno-pravovoe regulirovanie i praktika // Administrativnoe i munitsipal'noe pravo. – 2012. – 10. – С. 12 – 19.
15. Sokolova O.S. Informatsionnoe obespechenie mestnogo samoupravleniya // Administrativnoe i munitsipal'noe pravo. – 2012. – 8. – С. 50 – 55.