УДК [316.77:323.21:004.738.5](477)

Садовская А.Л.,

Национальная академия государственного управления при Президенте Украины, аспирант кафедры социальной и гуманитарной политики (Украина, г. Киев)

Научный руководитель — **Трощинский В. П.,** заведующий кафедрой социальной и гуманитарной политики Национальной академии государственного управления при Президенте Украины, доктор исторических наук, профессор (Украина, г. Киев)

НОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН, ЖУРНАЛИСТОВ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

В статье исследуются новые формы коммуникации общественности, медиа и государственных служащих. Описаны возможности их использования для эффективного диалога и обратной связи в государственном управлении. Рассмотренызначение новых медиа и целесообразность их использования для модернизации процессов и открытости государственного управления.

Ключевые слова: новые медиа, социальные сети, коммуникация, Web 2.0, обратная связь, государственные служащие, государственное управление.

Постановка проблемы. В XXI веке роль коммуникации принципиально меняется. Развитие Интернет-технологий обусловило трансформацию средств массовой коммуникации, которые стали динамичными, оперативными, более доступными, а также интерактивными. По мнению профессора Г. Почепцова, в современных условиях власть должна не только принимать участие в коммуникациях с населением, она сама должна инициировать новые типы коммуникаций [10].

В мае 2013 года распоряжением Кабинета Министров Украины № 386-р. принята Стратегия развития информационного общества в Украине, одной из целей которой является совершенствование системы государственного управления с помощью информационно-коммуникационных технологий. Один из пунктов Стратегии «Е-демократия» предвидит «формирование сетевой культуры коммуникации на принципах партнерства» [14].

При формировании информационных и коммуникативных стратегий в государственном секторе нельзя игнорировать новые тенденции развития коммуникаций.

Исследования возможности использования новых коммуникативных технологий, разработка стандартов их применения на практике позволят модернизировать процедуры государственной политики, сделать их более открытыми и прозрачными, упрощенными для граждан.

Анализ последних исследований и публикаций. Одним из первых сетевое общество начал исследовать М. Кастельс. Роль Интернета рассмотрена в работах М. Маклюена. На различные аспекты модернизации коммуникативных технологий обращает внимание Г. Почепцов. А. Серант, И. Огирко исследуют социальные коммуникации и социальные сети как модели разветвленного развития связей с общественностью. Социальные сети как информационно-коммуникативную составляющую системы государственного управления и элемент формирования общественной культуры государственных служащих изучает С. Сибиряков. Социальные сети как эффективный инструмент в обучении, повышении квалификации государственных служащих рассматривает А. Орлов. Роль социальных сетей для модернизации государственного управления изучают О. Пиддубчак, Е. Пилат. Социальные сети в российской публичной политике исследует И. Мирошниченко.

Цель статьи — анализ теоретических и практических аспектов новых коммуникативных технологий, возможности их использования в государственном управлении для повышения эффективности модернизации взаимодействия с общественностью.

Изложение основного материала. Современные технологии и коммуникативные сервисы сети Интернет становятся источниками для получения знаний, коммуникативными площадками для обмена информацией и опытом, диалога и формирования общественного мнения, появления так называемых «лидеров мнений» (авторитетных журналистов, политиков, общественных деятелей, которым доверяют читатели). Изменения в развитии информационных технологий касаются всех сфер общественной жизни и становтяся генераторами социальных изменений. Государственное управление, в частности в сфере распространения информации и использования коммуникаций между гражданами и государством, не стало исключением. К новейшим технологиям можно причислить официальные сайты органов исполнительной власти, местного самоуправления и общественные (социальные) сети. Если работа с первыми регламентирована многочисленными нормативно-правовыми документами, методическими рекомендациями, критериями информационного наполнения, инструкциями и т.д., то работа с общественными медиа формируется по усмотрению органов власти и их руководителей.

Актуальность использования новых коммуникативных инструментов возрастает в контексте развития Электронного правительства, что является важной тенденцией развития государственного управления в мире. В этом аспекте диалог власти и гражданского общества также трансформируется. Использование современных технологий создает много новых возможностей для государственного сектора, в частности в контексте привлечения общественности к обсуждению и принятию управленческих решений, доступа к публичной информации, предоставления электронных услуг. Кроме того, они дают возможность получить обратную реакцию, общественное мнение о проведении реформ, принятии нормативно-правовых документов, поточной деятельности представителей власти. В конце концов, использование новых Интернет-технологий — один из самых простых и экономичных путей донесения информации до широкой аудитории. Сегодня новые медиа, в том числе социальные сети — мощная коммуникативная площадка, инструмент воздействия на сознание и формирование общественной культуры. Тем более что количество пользователей Интернета и социальных сетей стремительно растет. По результатам исследования компании eMarketer, на сегодняшний день примерно каждый пятый житель планеты пользуется соцсетями. В Украине из 46 млн. населения 17 млн. являются активными пользователями. По прогнозам экспертов, их количество в следующие 5—6 лет удвоится [11].

Украинская онлайн-аудитория сейчас находится среди мировых лидеров по использованию социальных сетей: их регулярными пользователями являются 81% опрошенных жителей при среднемировом показателе — 61% [2]. Самыми популярными в Украине являются сети «ВКонтакте», «Одноклассники», Facebook.

Современной тенденцией развития онлайн-пространства является примение технологии «Web 2.0». Этот термин впервые использовал основатель американской издательской компании Тим О'Рейли в 2005 году в статье «What is Web 2.0?» («Что такое Веб 2.0?»). По его мнению, «Веб 2.0» — принцип организации веб-системы, когда

ее оптимизация и наибольшая эффективность достигается за счет привлечения максимального количества пользователей, взаимодействия с ними, принципа свободного создания контента и принципа модификации контента любым пользователем [9].

Признаком Веб 2.0 является интерактивность, что проявляется в комментировании сообщений, создании групп пользователей, прямом обмене данными. Для работы с проектами в Веб 2.0 используются не статические страницы (в Веб 1.0), а системы управления контентом [8].

К общественным медиа относятся:

1. Блоги, сетевые журналы, ведутся по принципу описания собственного повседневного опыта и определенных размышлений на разные темы. Например, Blogspot, Blogger, MySpace.

2. Микроблоги. Предусматривают использование малого количество символов (обычно — до 140). Например, Twitter.

3. Подкасты. Это аудио (видео) записи, которые создаются с целью объяснения позиции автора по определенному вопросу или с просветительскими целями.

4. Wiki-технологии. Общая информационная среда для создания целостных информационных продуктов, содержащих более-менее взвешенные и проверенные данные, которые имеют ссылки на первоисточники. Например, Wikipedia.

5. Меш-апы (Mash-Up). Сервисы, которые полностью или частично используют в качестве источников информации другие сервисы, предоставляя пользователю новую функциональность для работы. Для отечественной сферы государственного управления актуальны американские примеры реализации подобной идеи Recovery.gov и Data.gov.

6. Общественные сети (social network) — сочетают в себе большинство из вышеупомянутых элементов общественных медиа. Например, Facebook, MySpace, ВКонтакте.

Для системы государственного управления Web 2.0 трансформируется в систему eGov 2.0, в которой основными акцентами становятся изменение социальных взаимодействий между властью и гражданами, внутренней логики государственного управления, общественное мнение разных социальных групп, а не компьютеризация, как это было раньше [3].

Более подробно рассмотрим использование социальных сетей в государственном секторе как оптимальный инструмент для диалога и получения знаний (на примерах существующих сайтов для госслужащих). Впервые концепция социальной сети была введена в научный оборот как аналитическое понятие в 1954 году Д. Барнесом в сборнике «Человеческие отношения», а затем она получила широкое распространение в различных областях гуманитарных наук. Общественные или социальные сети интерактивные веб-сайты, контенты которых наполняются его посетителями, с возможностью указания какой-либо информации о каждом участнике. В социальных сетях появляются сообщества с общими интересами или деятельностью, генерирующих свой мультимедийный контент [8].

В контексте государственной службы социальной сетью можно назвать всю совокупность контактов, круг знакомств государственного служащего (коммуникативная сеть). Эффективность социального капитала (уровня обмена идеями и знаниями государственного служащего [12, с. 349].

Одной из первых коммуникативных площадок в Украине для налаживания диалога власти с общественностью стал правительственный сайт «Гражданское общество и власть», который начал функционировать с 2007 года [1]. Этот информационно-коммуникативный ресурс призван способствовать взаимодействию граждан и их объединений с Кабинетом Министров Украины, органами исполнительной власти в процессе формирования и реализации государственной политики. Кроме того, на нем можно найти информацию о деятельности Правительства по вопросам развития гражданского общества, о коммуникации и связях с общественностью для профильных структурных подразделений. Поддержку сайта обеспечивает отдел связей с общественностью Департамента информации и коммуникаций с общественностью Секретариата Кабинета Министров Украины.

Мы считаем, что сегодня важен не только диалог госслужащих с журналистами и представителями гражданского общества, но и между собой. Важно наличие сайтов для коммуникации и обмена опытом между ними, а также поиска профессиональной информации и обучения. Таким примером может послужить социальная сеть «Сообщество лучших государственных служащих» [13]. Это корпоративная социальная сеть участников, организаторов и партнеров Всеукраинского конкурса «Лучший государственный служащий Украины», который создан в 2010 году. Главная идея — обмен профессиональными мнениями, знаниями и опытом, впечатлениями от конкурса и т.д. На сайте есть информация

о конкурсе, нормативно-правовая база, информация о развитии института государственной службы в целом, голосование, форумы и т.д. Однако недостатком этой сети является узкая целевая аудитория, а именно участники конкурса, а также неудобная навигация.

Для исполнения Плана мероприятий Инициативы «Партнерство «Открытое Правительство» в декабре 2013 года начал работу портал управления знаниями «Мы развиваем электронное управление» [6]. Его разработчиками стали Государственное агентство по вопросам науки, инноваций и информатизации Украины совместно с Национальным центром электронного управления, Национальной академией государственного управления при Президенте Украины и Ассоциацией органов местного самоуправления «Города электронного управления Украины». Это информационно-технологическое решение, где используются технологии и практики корпоративных порталов управления знаниями, обеспечивается взаимодействие между органами государственной власти, местного самоуправления, институтами гражданского общества и экспертной средой. Есть возможность совместного обсуждения нормативно-правовых актов и законодательных инициатив, отработки проектов, заявок и программ и т.п., интерактивный инструментарий работы экспертной среды; также есть «Электронный кабинет города», «Биржа проектов» и т. д. Кроме того, в рамках портала можно дистанционно обучаться на курсе «Электронное управление».

Еще одной платформой дистанционного обучения («Управление проектами»), а заодно и местом для виртуального общения государственных служащих и должностных лиц местного самоуправления является Сообщество практик «Инновации и лучшие практики местного самоуправления» [5].

В 2009 году создана Межрегиональная информационно-образовательная сеть «Эффективное государство» [7]. На сайте представлен комплекс информационных ресурсов о состоянии и развитии государственного управления, проведении реформ, международном опыте и т.д.

Подобные проекты развиваются в других странах. Например, в Российской Федерации создана экспертная сеть по вопросам государственного управления «ГосБук» [4]. Это интерактивная коммуникативная площадка для специалистов различных отраслей государственного управления. Практическая цель проекта обеспечить государственных служащих и граждан удобным, функциональным инструментом в сети, что позволяет обсуждать важные вопросы государственной политики в режиме реального времени. Участники могут объединяться в закрытые профильные рабочие группы (сейчас работает 76 таких групп), участвовать в тематических форумах и вести диалог с коллегами, организовывать коллективное обсуждение проектов документов, инициировать обсуждение различных проблем, вести личный блог и анкету для позиционирования в экспертной среде и т.д.

Ярким примером социальной сети для госслужащих в США является сеть GovLoop — сеть знаний для управленцев [15]. Ее миссия проста: объединить, чтобы улучшить управление, вдохновить специалистов общественного сектора для лучшего обслуживания граждан, выступать в качестве сети знаний для государственных служащих. Сеть была основана в 2008 году, сейчас в ней зарегистрировано свыше 67 тысяч госслужащих. GovLoop помогает им развивать сотрудничество, учиться друг у друга, решать проблемы и продвигаться в карьере. На сайте интегрированы разные типы общественных медиа: есть личный профиль участников, форумы, блоги, фотографии, видео, слайд-презентации, вики и подкасты. На сайте много анонсов событий для госслужащих, информации о возможном обучении и повышении квалификации, карьере, много материалов о развитии института государственной службы и инфографики данных.

Выводы. Информационные и коммуникативные технологии создают новые возможности для модернизации процессов государственного управления, внутренней и внешней коммуникации государственных служащих. В этом контексте важно использование не только официальных веб-сайтов как источника информации для граждан и журналистов, но и поиск, применение альтернативных вариантов коммуникативных платформ. Примером последних являются общественные медиа на основе технологий eGov 2.0. Плюсами их использования становится оперативность (что очень важно для журналистов), доступность для большого числа пользователей, мгновенное сетевое распространения информации и новостей (в то время, как сайты не такие оперативные), возможность дискуссии для большого количества людей вне зависимости от местонахождения. Важное преимущество соцсетей — высокий уровень доверия сре-

ди граждан. В этом огромный потенциал их применения в работе органов власти.

Новые технологии становятся для площадками продвижения идей, концепций, реформ. Социальные сети, особенно Facebook, Twitter, стали инструментом для многих политиков в донесении месседжей, заяв, информации о событиях и т. д.

Для госслужащих — это инструмент не только для коммуникации, но и снижения уровня бюрократии, совместного планирования, проведения мероприятий в онлайн-режиме.

Конечно, нельзя идеализировать роль общественных медиа для государственного сектора. Ведь всегда есть «обратная сторона» медали: возникновение различных вызовов в контексте становления информационного общества и формирования информационной безопасности (соотношения публичного/приватного пространства государственного служащего, безопасность данных и защита персональной информации, этические вопросы и т.д.). Поэтому необходимостью становится разработка правил использования общественных медиа, социальных сетей (Вконтакте, Одноклассники, Facebook) для персональных профилей сотрудников, работы с официальными страницами органов власти, проведения обучения для госслужащих работе в социальных сетях для достижения максимума эффекта от их использования в повседневном информировании, общении с журналистами и гражданами.

Кроме того, сайты построены по сетевому принципу для государственных служащих — это образовательный потенциал для получения новых знаний, повышения квалификации сотрудников органов власти. Описанные выше примеры свидетельствуют об использовании таких сайтов как удобного и доступного инструмента в обучении и получении нового опыта.

Библиографический список

1. Громадянське суспильство и влада // [Електронний ресурс]. Сайт Кабинету Министрив України [2013]. URL: http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/news/article (дата обращения: 15.01.2013).

2. Дослидження социальних медиа в України (презентация) // [Електронний ресурс] [2011]. URL: http://watcher.com.ua/2011/05/19/wave-5-doslidzhennya-sotsialnyh-media-v-ukrayini-prezentatsiya/ (дата обращения: 15.01.2013).

3. EGOV 2.0: Новитни пидходи до трансформації системи державного управлиння на бази «Громадських медиа». Аналитична записка // Сайт Национального институту стратегичних досліджень [Електронний ресурс]. [2013]. URL: http://www.niss.gov.ua/articles/344/ (дата обращения: 15.01.2013).

4. Экспертная сеть по вопросам государственного управления. Социальная сеть для чиновников «ГосБук» // [Електронный ресурс]. URL: http://www.gosbook.ru/

5. Инновації та кращи практики мисцевого самоврядування // [Електронний ресурс]. (дата обращения: 15.01.2013). [2013]. URL: http://mx.despro.org.ua:8081 (дата обращения: 15.01.2013).

6. Ми розвиваємо електронне урядування // [Електронний ресурс]. URL: http://egov.inf.ua (дата обращения: 15.01.2013).

7. Мижрегиональна информаційно-освитня мережа «Ефективна держава» // [Електронний ресурс]. URL:http://derzhava.in.ua/aboutportal/default.aspx (дата обращения: 15.01.2013).

8. Новитни медиа та комуникацийни технології: комплекс навчальних програм для специальностей «журналистика», «видавнича справа та редагування», «реклама та зв'язки з громадськистю» / За заг. ред. В. Е. Шевченко. К.: Паливода А. В., 2012. 412 с.

9. Пиддубчак О.А. Нови форми комуникації державних институтив та громадянського суспильства в контексти впровадження «електронного уряду» // Державне управлиння: теория та практика. 2011. № 1. [сайт]: URL: http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2011_1/txts/Piddubchak.pdf (дата обращения: 08.01.2013).

10. Почепцов Г. Информацийно-комуникативни процеси в сучасних суспильствах — [Електронний ресурс]. URL: http://osvita.mediasapiens.ua/material//8049, 13544 (дата обращения: 13.01.2013).

11. Протягом наступних 5—6 рокив интернет-аудитория України подвоїться. [Електронний ресурс]. URL: http://expres.ua/tech/2013/10/17/95415-protyagom-nastupnyh-5-6-rokiv-internet-audytoriya-ukrayiny-podvoyitsya (дата обращения: 10.01.2013).

12. Сибиряков С. О. Социальни мережи державних службовцив як информацийно-комуникативна система державного управлиння // Ефективнисть державного управлиння: Збирник наукових праць ЛРИДУ НАДУ при Президентови України / За заг. ред. проф. В. С. Загорського, доц. А. В. Липенцева. Львив. 2009. Вип. 20. С. 347—355.

13. Спильнота кращих державних службовцив України // [Електронний ресурс]:

URL: http://kds.org.ua (дата обращения: 15.01.2013).

14. Стратегия розвитку информацийного суспильства в Україні. Розпорядження КМУ вид 15.05.2013 № 386 // [Електронний ресурс]. Официйний сайт Верховної Ради України. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-р (дата обращения: 10.01.2013).

15. GovLoop — Knowledge Network for Government // [Электронный ресурс]. URL: http://www.govloop.com (дата обращения: 15.01.2013).

References

1. Civil Society and Government [electronic resource] // Web-portal of Ukrainian Government: URL: http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/news/article

2. The study of social media in Ukraine [electronic resource] // URL: http://watcher.com.ua/2011/05/19/wave-5-doslidzhennya-sotsialnyh-media-v-ukrayini-prezentatsiya/

3. EGOV 2.0: New approaches to the transformation of public administration on the basis of «public media». Policy Brief [electronic resource] // The National Institute for Strategic Studies (NISS), URL: http://www.niss.gov.ua/articles/344/

4. Competence Network on Public Administration. Social network for official «GosBuk» [electronic resource] // URL: http://www.gosbook.ru/

5. Innovations and best practices of local governments // [electronic resource]. URL: http://mx.despro.org.ua:8081

6. We develop e-government // [electronic resource] URL: http://egov.inf.ua

7. Interregional information and education network «Effective State» // [electronic resource]. URL: http://derzhava.in.ua/aboutportal/default.aspx

8. New media and communication technologies / by the. V. E Shevchenko. K.: Palyvoda A., 2012. 412 p.

9. Piddubchak O.A. A new communication forms of the government institutes and civil society in the e-government contexts // Public Administration: Theory and Practice. 2011. Number 1. [electronic resource]. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/dutp/2011_1/txts/Piddubchak.pdf

10. Pocheptsov G. Information and communication processes in modern societies // [electronic resource]. URL: http://osvita.mediasapiens.ua/material//8049, 13544

11. Over the next 5—6 years Internet audience Ukraine doubled // [electronic resource]. URL: http://expres.ua/tech/2013/10/17/95415-protyagom-nastupnyh-5-6-rokiv-internet-audytoriya-ukrayiny-podvoyitsya

12. Sibiryakov S. Social networks of civil servants as an information and communication system of government // The effectiveness of government: Collected Works. 2009. Iss. 20. P. 347—355

13. Community of the best public servants Ukraine // [electronic resource]. URL: http://kds.org.ua

14. Strategy of Information Society Development in Ukraine. Rozporyadzhennya KMU from 15.05.2013 № 386 // [electronic resource]. Official website of the Verkhovna Rada of Ukraine . URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-p

15. GovLoop — Knowledge Network for Government // [electronic resource]. URL: http://www.govloop.com

Sadovskaya A.L., e-mail: a_sadovskaya@ukr.net, journalists and civil servants.

NEW COMMUNICATIVE INSTRUMENTS FOR INTERACTION OF THE CITIZENS

The article examines new forms of communication between public, media and civil servants. The article describes the possibility of using them for establishing effective dialogue and feedback in public administration. The roles of new media, the appropriateness of their using in public administration modernization process and openness improvement are described.

Key words: new media, social network, communication, Web 2.0, feedback, civil servants, public administration.