

- Клюха А.А. 2002. *Клинико-психологические аспекты информационной войны*. М. Павлова Е.Д. 2007. *Сознание в информационном пространстве*. М.: Академия.
- Политология: учебник*. Изд. перераб. и доп. (под общ. ред. В.С. Комаровского). 2006. М.: Изд-во РАГС. 600 с.
- Попов В.Д. 2007. *Социальная информатология и журналистика: учебное пособие*. М.: Изд-во РАГС. 463 с.
- Тайны информационной политики (социокommунитивный психоанализ информационных процессов)*. 2009. М.: Изд-во РАГС. 300 с.
- Тейлор Э. 2010. *Программирование разума от манипуляции и промывания мозгов к расширению возможностей и внутренней свободе*. Изд-во Гиппо. 400 с.
- Хантингтон С. 2003. *Столкновение цивилизаций*. М.: АСТ. 603 с.

POPOV Vladimir Dmitrievich, Dr.Sci.(Philos.), Professor; Honored Scientist of the Russian Federation. Professor of the Chair of State and Municipal Management, Dubna International University for Nature, Society and Man (Universitetskaja str., 19, Dubna, Moscow region, Russia, 141980; vladanin@mail.ru)

THE AUTHORITY IN THE FOCUS OF THE INFORMATIONAL SOCIOLOGY

Abstract. The article describes the nature and function of the information authority, forms of its manifestation, especially in contemporary economic and information warfare. The author reveals new hidden levels of communication that affect on the people's psyche causing different states of consciousness. The article is concluded by the idea about the necessity of the development of a special branch of social science – the sociology of information.

Keywords: information power, information warfare, information psychophysics, sociology of information, states of consciousness

ЛАЗАРИЧЕВА Евгения Сергеевна – к.полит.н., доцент; доцент кафедры философии Ижевского государственного технического университета им. М.Т. Калашникова (ИжГТУ) (426069, Россия, г. Ижевск, ул. Студенческая, 7; eugenia_jean@mail.ru)

ЧУКАВИН Сергей Иванович – к.тех.н., доцент; заведующий кафедрой инженерной графики и технологии рекламы ИжГТУ (ig@istu.ru)

ЭЛЕКТРОННЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ: ПРИВЛЕЧЕНИЕ ГРАЖДАН К УЧАСТИЮ В РАЗВИТИИ ГОРОДА (на примере г. Ижевска)

Аннотация. В статье рассматриваются электронные коммуникации г. Ижевска (официальный сайт администрации города, социальные сети и блоги), инициированные органами местного самоуправления с целью обеспечения взаимодействия между властями и горожанами при решении вопросов развития и функционирования города. Целью статьи является оценка текущего уровня коммуникационной активности, а также определение проблемных зон и перспектив для дальнейшего улучшения ситуации.

Ключевые слова: электронное участие, электронные коммуникации, сайт, блог, социальные сети, муниципалитет, развитие города, г. Ижевск

На современном уровне развития муниципалитетов и существующих информационно-коммуникационных технологий активное гражданское

поведение и взаимодействие граждан и органов местного самоуправления проявляются через разнообразные электронные формы участия.

Детерминанты электронного участия могут быть включены в модель спроса и предложения. Так, с одной стороны, электронное участие детерминировано предложением возможностей в рамках политической системы, с другой – заинтересованностью граждан в электронном участии.

Выделяют три основных модели электронного участия [Reddick 2011: 168]. Первая модель носит название управленческой, она фокусируется на эффективной доставке правительственных услуг через систему электронного правительства. Вторая модель – консультационная, где процесс принятия решений учитывает мнения граждан. Третья модель – это модель участия, которая акцентирует внимание на двустороннем взаимодействии правительства и граждан. В этой модели участие граждан напрямую влияет на государственную политику.

Сопряженным понятием является идея «цифрового», или «умного» города. Цифровой город может быть рассмотрен как комплексное применение *Web 2.0*, которое предлагает различные электронные услуги и обеспечивает инструменты краудсорсинга в целях общественного участия и сбора информации по городу или сети городов. Выделяют три измерения цифрового города, которые варьируются в зависимости от инфраструктуры городских информационно-коммуникационных технологий и виртуального представительства города.

Среда *Web 2.0* может поддерживать местные сообщества в их взаимодействии с экономическими и социальными вызовами. Эта среда может быть эффективно использована, только если она принята местным сообществом и поддерживается разнообразными заинтересованными сторонами (предприятиями, некоммерческими организациями и местной администрацией). С точки зрения граждан, принятие и применение сервисов *Web 2.0* основывается на их вкладе в решение местных проблем. В частности, администрации могут фокусировать свое внимание на выработке совместных решений и стратегическом планировании [Anthopoulos, Tougountzoglou 2012: 85].

Таким образом, идеи электронного участия и цифрового города пересекаются и объединяются в единое пространство создания условий и средств для вовлечения всех заинтересованных в процессы принятия решений и осуществления стратегий развития социума в рамках определенной территории.

В таком контексте конструктивная интерактивность и вмешательство граждан могут укрепить демократию и совместное управление [Macintosh, Whyte 2008]. Быстрое городское развитие требует перехода от традиционных моделей, требующих больших ресурсов, к современным, особенно сейчас, когда бюджет постоянно урезается в соответствии с текущими экономическими условиями. Однако, как и в любом другом инновационном проекте, здесь есть риски, которые необходимо принимать во внимание. Низкий уровень участия, недостаточное качество на входе, управленческая неэффективность и низкий уровень доверия поднимают вопрос о жизнеспособности цифровых городов [Osimo 2008].

Модель реализации цифрового города состоит из трех уровней [Anthopoulos, Tougountzoglou 2012: 89]:

- 1) планирование – использование информации, которая поступает от пользователей и/или имеющихся городских структур; эта информация помогает команде управленцев сформулировать и упорядочить стратегии в соответствии с местными приоритетами и использовать наилучшие практики и опыт;

- 2) менеджмент – возможность реализации и координации задач по развитию инфраструктуры вкрупне с дальнейшим городским планированием;

- 3) функционирование – наличие многочисленных источников данных, которые в реальном времени отражают координацию элементов жизнедеятельности города.

В связи с вышеизложенными основными теоретическими положениями цифрового города и возможностями коммуникации с учетом общественного мнения попробуем проанализировать коммуникационную активность на уровне муниципального образования «Город Ижевск».

При рассмотрении принимались во внимание только те электронные ресурсы,

которые реально или потенциально могли бы обеспечивать электронное участие граждан, т.е. подразумевающие механизмы обратной связи или интерактивное взаимодействие.

Главным информационным ресурсом и площадкой для обсуждения является (или должен стать) официальный сайт муниципального образования «Город Ижевск» (www.izh.ru). С момента размещения в сети Интернет сайт города несколько раз менял как интерфейс, так и структуру и наполнение. В текущей версии сайта предусмотрены такие электронные варианты традиционных коммуникаций между гражданами и органами власти, как 1) интернет-приемная и запись на прием; 2) горячие линии, электронный ящик «Нет коррупции!» и т.д.; 3) отражение на сайте развития ряда муниципальных проектов; 4) разнообразные отчеты администрации муниципального образования, в т.ч. дополнительная «общеобразовательная» информация для граждан по вопросам специфики, процедур, принципов и порядка работы по тем или иным вопросам; 5) информационно-справочные материалы о городе и работе органов власти; 6) пресс-релизы.

Промежуточным звеном между традиционными и электронными средствами коммуникации можно считать различные интерактивные сервисы и электронные услуги. Интерактивная карта Ижевска с послойно нанесенной обновляющейся информацией дает возможность узнать о пробках на дорогах, объектах незаконного строительства, инвестиционных площадках, объектах социального назначения, органах власти, транспортных маршрутах и т.д. Также есть ссылки на различные муниципальные и другие проекты, такие как телепередача «Ижевское время» – совместный проект органов местного самоуправления города Ижевска и ТРК «Моя Удмуртия» (на вопросы о жизни города отвечает глава Ижевска Александр Ушаков) и др. Присутствуют ссылки и на другие интернет-ресурсы, так или иначе связанные с деятельностью администрации города. Проводятся интернет-опросы горожан.

Промежуточным звеном эти виды деятельности можно назвать по причине их несамостоятельности в плане коммуникации и активного вовлечения граждан, однако им нет полного соответствия и в традиционной форме взаимодействия между муниципальными властями и горожанами.

Как показал обзор, сайт администрации г. Ижевска работает в основном в направлении предоставления информации. Доведение информации до горожан и всех заинтересованных лиц также осуществляется через *Twitter* (по состоянию на 19 сентября 2014 г. – 673 твита, информация появляется регулярно), *Facebook* (информация аналогична *Twitter*, обновляется регулярно), ВКонтакте (по состоянию на 18 августа 2014 г. последняя запись на стене от 12.08.2014, до августа был полугодовой перерыв в обновлениях). Также можно подписаться на новости через *RSS* и непосредственно через сайт, включая возможность подписки на правовые акты.

Работа сайта администрации г. Ижевска фактически полностью вписывается в рамки специфики функционирования сайтов российских исполнительных органов власти, описанной в исследовании М.В. Леоновой еще в 2010 г. [Леонова 2010]. Суть проблемы состоит в том, что, несмотря на активное внедрение новых информационных технологий, принципы работы органов власти, в т.ч. и на муниципальном уровне, крайне медленно подвергаются изменениям в сторону обеспечения активного вовлечения и участия граждан.

Присутствие представителей городской администрации в социальных сетях также не обеспечивает эффективную коммуникацию. Социальные сети являются, по сути, продолжением и дублированием некоторых элементов сайта и не учитывают потенциал, специфику функционирования и взаимодействия с аудиторией, присущие социальным сетям. Граждане предпочитают общаться на городские темы в других интернет-группах [Лазаричева 2013: 43], поэтому даже о простой обратной связи мы можем говорить далеко не всегда.

Среди всей информации и ссылок, размещенных на сайте городской администрации, в части диалоговых и интерактивных возможностей привлекает внимание ссылка на региональный проект «Открытое правительство Удмуртской

республики»¹. Проект стартовал 14 апреля 2014 г., окончательные итоги должны быть подведены в октябре 2014 г. Проект связан со сменой власти в республике — назначением в феврале 2014 г. А.В. Соловьева и.о. главы Удмуртской Республики.

Цель проекта — выявление, отбор и привлечение к работе в органах государственной власти Удмуртской Республики квалифицированных и инициативных управленцев, имеющих высокий потенциал развития, занимающих активную жизненную и гражданскую позицию.

Порядок реализации проекта включает в себя следующие этапы:

1) подача заявок и регистрация участников проекта на официальном сайте главы Удмуртской Республики и правительства Удмуртской Республики в сети Интернет, организация обработки и сверки документов на соответствие кандидатов квалификационным требованиям;

2) проведение общественного обсуждения кандидатур в форме рейтингового интернет-голосования и оценки кандидатур экспертными группами, сформированными на базе комиссий Общественной палаты Удмуртской Республики;

3) формирование списка лиц, успешно прошедших отбор, и направление данного списка главе Удмуртской Республики;

4) проведение главой Удмуртской Республики собеседований с победителями отбора;

5) назначение на управленческие должности, включение участников проекта в резерв управленческих кадров Удмуртской Республики.

Таким образом, проект призван создать новую команду управленцев высшего звена при активной поддержке и участии населения Удмуртской Республики.

Помимо страницы на официальном сайте правительства Удмуртской Республики, проект имел активную поддержку в социальных сетях (ВКонтакте), хотя прямые ссылки на какие-либо ресурсы социальных сетей на данной странице отсутствуют. Через социальные сети в основном шла агитация кандидатов и их обсуждение среди граждан, а также освещение проекта на официальных страницах правительства Удмуртской Республики в *Facebook*.

Проект имел широкий резонанс в региональных СМИ и социальных сетях, поскольку отражал назревшую необходимость в изменениях на высшем уровне власти в республике, а также был новым средством вовлечения граждан в вопросы политики и управления. Всего на сайте проголосовали 178 574 чел. Самыми популярными и «голосуемыми» позициями оказались должность министра здравоохранения — 16 401 голос, министра промышленности и энергетики — 14 407 голосов и министра экономики — 11 864 голоса.

Проект совмещает в себе инновации в формировании кадрового резерва посредством открытого конкурса с привлечением широких слоев общественности и экспертов и традиционные личные формы работы с претендентами на высшие государственные должности (собеседование).

Однако вопрос состоит в том, меняют ли инновации и новые модели общественно-политической коммуникации устоявшиеся традиционные бюрократические структуры и модели работы органов исполнительной власти?

На сегодняшний день пока еще невозможно точно оценить эффективность нового вида политической коммуникации. Тем не менее некоторые результаты уже есть. Многие кандидаты, до этого не занимавшие высшие посты в органах исполнительной власти республики, в процессе электронного голосования получили большую поддержку населения. Однако заключение экспертных комиссий фактически вернуло все на круги своя, и на большинство высших правительственных должностей (до выборов 14 сентября 2014 г. исполняющих обязанности министров и замминистра) были рекомендованы те же самые люди.

В связи с этим социальные сети пестрят разочарованными сообщениями о том, что все оказалось фарсом и игрой, и опять власть не готова считаться с мнением общественности.

¹ Региональный проект «Открытое правительство Удмуртской Республики». *Правительство Удмуртской Республики, официальный сайт*. Доступ: <http://www.udmurt.ru/op/o-proekte/celi.php> (проверено 21.09.2014).

Однако, возвращаясь к коммуникации на муниципальном уровне, важно оценить не только текущую картину, но и то, какие шаги предпринимаются местными властями для развития системы электронных коммуникаций и вовлечения граждан в общественно-политические процессы.

27 ноября 2012 г. городской администрацией была принята долгосрочная целевая программа «Информатизация муниципального образования “город Ижевск” на 2013–2015 годы»¹. Среди целей программы называются:

- повышение качества и доступности предоставляемых организациям и гражданам муниципальных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны граждан и организаций, связанных с получением муниципальных услуг;
- повышение открытости информации о деятельности органов местного самоуправления и расширение возможностей доступа к ней;
- поддержка мероприятий административной реформы средствами ИКТ;
- повышение эффективности административно-управленческих процессов.

В качестве целевых показателей указываются в первую очередь технические аспекты и аспекты инфраструктуры, но никак не коммуникационные, например: общее число обращений (запросов) к официальным сайтам города/района в сети Интернет за год, удельный вес компьютеров, объединенных в локальные вычислительные сети, число муниципальных служащих, прошедших учебные курсы в области ИКТ, и т.д.

Исходя из заявленных целей, можно сделать вывод, что эффективные двусторонние коммуникации и интерактивность пока не могут быть осуществлены на муниципальном уровне, поскольку на повестке дня еще стоят вопросы технического, технологического и кадрового характера. Также можно отметить и отсутствие единой коммуникационной стратегии, которая должна начинаться как раз на этапе планирования инфраструктуры.

Важное место среди информационных потоков муниципальных органов власти занимает неформальная активность должностных лиц в блогах и социальных сетях. В частности, в нашем случае интерес представляет блог главы администрации г. Ижевска Дениса Владимировича Агашина². Глава администрации зарегистрирован в Живом журнале с 2009 г., первые записи, связанные с деятельностью на высшем административном посту, появились в 2011 г. (вступление в должность – 2010 г.). С этого времени блог ведется на регулярной основе, в среднем публикуется по 5 постов в месяц. В облаке тегов четко выделяются ключевые слова «Ижевск меняется» (это слоган программы Д.В. Агашина) и «благоустройство города». По состоянию на 14.09.2014 в журнале насчитывалось 282 записи, размещено 322 комментария, 11 021 комментарий получено, т.е. вне зависимости от оценки содержания постов и комментариев можно рассматривать данный блог как перспективную платформу для диалога и обмена мнениями. Большинство полученных комментариев касаются городской инфраструктуры (дороги, благоустройство прилегающих территорий, вопросы городского строительства, застройки, планирования и т.д.) и социальной сферы (детские сады, велодорожки, проведение городских мероприятий). Часть людей, оставляющих комментарии в блоге, можно отнести к разряду постоянных посетителей. Их условно можно разделить на 3 группы (группа поддержки, оппозиционная группа, группа «профессионалов») и предположить их ангажированность (на основании содержания постов и их частоты). Других посетителей можно охарактеризовать как любопытствующих, привлеченных обсуждением какой-либо темы. В рамках этой категории посетителей блога достаточно много прямых или косвенных оценок деятельности городских властей – оценок по проблеме, реальному факту ее решения, а также большое число рекомендаций и пожеланий. Отдельного внимания заслуживает категория посетителей-«профессионалов» – это представители бизнеса и некоммерческих организаций,

¹ Постановление Главы Администрации г. Ижевска от 27.11.2012 N 1278 «Об утверждении долгосрочной целевой программы “Информатизация муниципального образования “город Ижевск” на 2013–2015 годы”». Доступ: <http://www.izh.ru/i/olimp/3820.html> (проверено 21.09.2014).

² Блог Д.В. Агашина. Доступ: <http://agashin.livejournal.com> (проверено 21.09.2014).

которые имеют четко очерченную сферу интересов и используют все поводы и площадки, чтобы ее продвигать. К примеру, это касается экологических организаций, деятельность которых вписывается в рамки ключевых слов из облака тегов, о которых говорилось ранее. Появление свежей записи в блоге на тему, с которой возможно сделать переход к теме экологии, приводит к появлению комментария в свете деятельности упомянутых экологических организаций и ссылки на центральную проблему данной НКО.

Краткий обзор коммуникационной ситуации в г. Ижевске показал, что доминирующей моделью электронного участия является модель управления, в рамках которой акцент делается на предоставление информации, а не на интерактивный обмен. Между тем спрос на интерактивность и учет мнения граждан достаточно высок, что подтверждается активностью на форумах и комментариями в блоге Д.В. Агашина. Проблема в том, как включить эту активность в официальные каналы обмена информацией, не потеряв содержательности и конструктивности. Другая проблема – в отсутствии стратегии развития электронного участия на уровне муниципалитета. До сих пор акцент в планах администрации г. Ижевска делается на развитие материально-технической базы и повышение квалификации сотрудников, между тем как вопросы развития коммуникации, судя по проведенному обзору, не занимают в них существенного места. Однако это скорее общероссийская, нежели сугубо ижевская проблема. Социальные сети имеют большой потенциал мобилизации горожан и вовлечения их в процессы обмена информацией, однако работа с ними требует скорее неформального и маркетингового подхода, что не всегда вписывается в должностные инструкции, регламент и бюджет работы муниципальных органов власти. Из всех шагов по налаживанию электронной коммуникации между органами муниципальной власти г. Ижевска и горожанами наиболее жизнеспособным в плане обмена мнениями, хотя бы в чисто формальном смысле, оказался блог главы администрации города, т.е. человеческий фактор опять оказывается ключевым в обеспечении элементов электронного участия. Поэтому, как нам кажется, при дальнейшем развитии системы электронных коммуникаций на уровне города необходимо принимать во внимание этот аспект и выстраивать обмен информацией и вовлечение граждан, отталкиваясь от возможностей и интересов личностей, а не структур.

Список литературы

Лазаричева Е.С. 2013. Муниципальный уровень электронной демократии: теоретические и практические аспекты. – *Власть*. № 4. С. 39-43.

Леонова М.В. 2010. Электронное участие в России и Европейском союзе: стратегии, механизмы, оценка результатов. – *Вопросы государственного и муниципального управления*. № 4. С. 124-135.

Anthopoulos L.G., Tougountzoglou T.E. 2012. A Viability Model for Digital Cities: Economic and Acceptability Factors. – *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance. Political, Policy and Management Implications* (ed. by C.G. Reddick, S.K. Aikins). N.Y.: Springer Science; Business Media. P. 79-96. Доступ: http://dde.teilar.gr/publications/187/anthopoulos_a_viability_model_for_digital_cities.pdf (accessed 21.09.2014).

Macintosh A., Whyte A. 2008. Towards an Evaluation Framework for e-Participation. – *Transforming Government: People, Process and Policy*. № 2(1). P. 16-30.

Osimo D. 2008. Web 2.0 in Government: Why and How? Доступ: <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=1565> (проверено 21.09.2014).

Reddick G.C. 2011. Citizen Interaction and e-government: Evidence for the Managerial, Consultative and Participatory Models. – *Transforming Government: People, Process and Policy*. No 5(2). P. 167-184.

LAZARICHEVA Evgenija Sergeevna, *Cand.Sci.(Pol.Sci.)*, Associate Professor of the Chair of Philosophy, Kalashnikov Izhevsk State Technical University (Studencheskaya str., 7, Izhevsk, Russia, 426069; eugenia_jean@mail.ru)
CHUKAVIN Sergey Ivanovich, *Cand.Sci.(Tech.Sci.)*, Head of the Chair of Engineering Graphics and Advertising Technologies, Kalashnikov Izhevsk State Technical University (ig@istu.ru)

DIGITAL COMMUNICATION AT THE MUNICIPAL LEVEL OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT: THE WAY TO INVOLVE CITIZENS IN CITY DEVELOPMENT (the case of Izhevsk)

Annotation. The authors analyze digital communications initiated by the public authorities of Izhevsk. The aim of the article is to describe and evaluate current communication activity at the municipal level of the administrative management and to define the problem areas as well as opportunities for the further e-communications and e-participation development. The importance of the research is conditioned by the proceeding of the reform of the local self-governments and implementation of the federal program «Information Society (2011–2020)». The author notes the fact that official web-site of Izhevsk public authorities offers a very limited number of services that could potentially provide e-participation.

Keywords: e-participation, e-communications, web-site, blog, social networks, municipality, city development, Izhevsk

УДК 316.77

ГАСУМОВА Светлана Евгеньевна – к.соц.н., доцент Пермского государственного национального исследовательского университета (614990, Россия, г. Пермь, ул. Букирева, 15; svetagasumova@ya.ru)

ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ В РОССИИ И ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Аннотация. В статье представлены результаты анализа официальных документов, содержащих гарантии доступа граждан России к информации о социальной защите и социальном обслуживании. Рассмотрена практика их реализации органами власти на федеральном уровне и в некоторых регионах, выявлен ряд проблем, связанных с неисполнением требований законодательства РФ и неэффективностью деятельности органов и учреждений системы социальной защиты. Описаны гарантии доступа граждан Великобритании к информации о государственной социальной работе, отсутствующие в России в настоящее время. Предложены рекомендации по совершенствованию информационной открытости системы социальной защиты.

Ключевые слова: доступ к информации, Интернет, информационная политика, социальная защита, социальная работа, социальное обслуживание

Во всех развитых странах уделяется пристальное внимание информационной открытости государственного сектора социальной работы. Считается, что эта сфера профессиональной деятельности напрямую связана не просто с несколько абстрактным, на наш взгляд, понятием социального благополучия общества в целом, а со здоровьем, удовлетворением различных потребностей, а в отдельных случаях – и жизнью конкретного человека – потребителя государственных услуг в области социальной защиты или социального обслуживания. В этой связи возникает необходимость предотвращения любой вероятной угрозы оказания некачественных услуг либо предоставления услуг недобросовестными субъектами, либо не оказания своевременной помощи ввиду отсутствия у граждан информации о возможности ее получения. Информационные технологии позволяют предотвратить подобные угрозы, причем сделать это настолько эффективно и просто, что