



УДК 004.738.5:352.075(571.1)

© Э. И. Крымова, В. В. Желтов, 2010

ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНТЕРАКТИВНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ ФОРМ НА САЙТАХ АДМИНИСТРАЦИЙ ГОРОДОВ (НА ПРИМЕРЕ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

Крымова Э. И. – ст. преп. кафедры «Философия», тел.: (3843) 45-98-33, e-mail: elya.krymova@rambler.ru; *Желтов В. В.* – д-р филос. наук, проф. завкафедрой «Политические науки», тел. (3842) 58-09-85, e-mail: vjeltov@kemsu.ru (КемГУ)

В работе представлены результаты мониторинга официальных сайтов органов местного самоуправления Кемеровской области на предмет использования интерактивных форм коммуникации (опроса, интернет-приемной, форума). Отслеживалась динамика развития использования этих форм в соответствии с повышением роли электронных каналов коммуникации в политическом управлении и вовлечение населения в вопросы управления на муниципальном уровне.

In the paper the results of monitoring of official web-sites of bodies of local government in Kemerovskaya Oblast are presented. This monitoring has been made for the purpose of tracking the development dynamics of use of the interactive forms of communications such as survey, on-line reception and forum in accordance with increase of the role of electronic means of communication in political governing and involving the population in local governing.

Ключевые слова: сайт, органы местного самоуправления, интерактивные формы коммуникации, форум, опрос, интернет-приемная.

Последнее время можно наблюдать достаточное активное развитие местных интернет-ресурсов. Собственные сайты есть у школ, музеев, газет, различных компаний. Широкое распространение и проникновение в регионы страны имеют социальные сети. Развиваются такие электронные ресурсы, как городские информационные порталы. Собственные сайты есть у администраций городов как крупных, так средних и малых. С нашей точки зрения, Интернет и местные электронные информационные ресурсы – сайты – могут рассматриваться как канал городской коммуникации.

Учитывая возможности и уникальные ресурсы Интернета, Президент РФ Д. А. Медведев на заседании Совета по развитию информационного общества поставил задачу по расширению и повышению качества использования

информационных технологий в государственном и муниципальном управлении [1]. М. Урнов, профессор, политолог, отмечает огромную роль коммуникации в процессах современного развития общества и эффективного политического управления. «Нужен, как мне кажется, очень откровенный диалог власти с обществом, я имею в виду, прежде всего, интеллектуальную элиту страны... Люди должны говорить, что думают, называть проблемы... Чтобы в ходе этой дискуссии находились бы сбалансированные решения, одобряемые большинством населения или, по крайней мере, понятные ему. Власти нужно научиться вести политическую дискуссию со страной, не театральную, приглашенную, а настоящую. И слышать не приглашенные речи, а высказывания непричесанные, но зато искренние.» [2]. С нашей точки зрения, Интернет может рассматриваться в качестве канала коммуникации и средства взаимодействия власти городов и населения, служить площадкой для дискуссий и обсуждений.

Был проведен анализ официальных сайтов городов – сайтов администраций городов Кемеровской области – результаты которого позволяют сделать вывод о характере коммуникации, особенностях информационных технологий в политическом управлении и возможностях этих ресурсов для обратной связи между властью и населением. Учитывая решение задач Правительства РФ в вопросе повышения использования информационных технологий, понимая что ситуация в этом вопросе может изменяться, мы проводили мониторинг в три этапа: первый этап – 1 декабря 2008 г., второй этап – 1 марта 2009 г., 3 этап – 1 июня 2009 г. Это позволит нам понять, меняется ли ситуация, каков вектор ее изменения по отношению к использованию информационных технологий в муниципальном управлении, в частности, после проведения Совета по развитию информационного общества.

В предыдущем исследовании, посвященном особенностям использования Интернета во взаимодействии власти и населения города, нам удалось выяснить, что на официальных сайтах крупных городов используются такие интерактивные формы, как опрос, интернет-приемная, форум, которые и рассматриваются нами как средство взаимодействия и двусторонней коммуникации власти с общественностью. Поэтому данное исследование будет касаться особенностей использования вышеописанных нами интерактивных форм коммуникации на сайтах органов местного самоуправления (далее – ОМС) Кемеровской области.

Из двадцати городов Кемеровской области официальные сайты ОМС есть не во всех городах. Количество сайтов изменялось в зависимости от этапов мониторинга. На первом этапе мониторинга официальные сайты имели только одиннадцать органов местного самоуправления. На втором этапе количество сайтов ОМС в Кемеровской области увеличилось на один (сайт открылся в городе Гурьевске). На третьем этапе показатель количества сайтов ОМС Кемеровской области уже значительно вырос, а именно только пять из двадцати ОМС не имели своих официальных сайтов. Можно проследить динамику в сторону увеличения от первого к последнему этапу монито-



ринга, которая в процентном отношении составила 27 % или количественно увеличилась в 1,4 раза.

Города, в которых по данным последнего мониторинга нет сайтов ОМС, это – Осинники, Мыски, Салаир, Тайга, Топки. Во всех этих городах численность населения не достигает 50 тысяч человек – они все относятся к малым городам: Осинники – 47,4 тыс. чел., Мыски – 41,8 тыс. чел., Топки – 30,6 тыс. чел., Тайга – 24,9 тыс. чел., Салаир – 9 тыс. чел. Это значимый фактор. Именно в малых городах слабо развиты электронные средства массовой коммуникации и связано это, прежде всего, с уровнем экономического развития территории и уровнем распространения электронных сетей. В крупных и средних городах проникновение Интернета и наличие необходимой инфраструктуры для этого значительно выше, чем в малых городах. Ограниченное проникновение сети Интернет в малых городах Кемеровской области, низкая доступность Интернета для населения замедляет процесс использования данного ресурса как канала информации и коммуникации.

Анализ наличия и функционирования интерактивных форм коммуникации (опроса, интернет-приемной, форума) на официальных сайтах ОМС Кемеровской области позволил нам сделать выводы о характере и особенностях интернет-коммуникации.

Форму опроса на первом этапе исследования мы обнаружили только на одном официальном сайте ОМС, на сайте города Кемерово. На втором этапе мониторинга эта форма присутствовала на трех сайтах ОМС – Кемерово, Анжеро-Судженск, Гурьевск. Но на одном из них страница находилась в стадии разработки (Анжеро-Судженск). На третьем этапе исследования – вновь только на одном сайте. Использование формы опроса на сайтах ОМС Кемеровской области показывает отрицательную динамику от первого этапа мониторинга к третьему. На официальных сайтах ОМС Кемеровской области форма опроса используется только на 7 % всех работающих сайтов.

Особое внимание, на наш взгляд, заслуживает тематика и регулярность смены тем опросов. Рассмотрим на примерах, как менялась тематика опросов на официальных сайтах городов Кемерово и Гурьевска. На первом этапе мониторинга тема опроса на официальном сайте города Кемерово звучала так: «1. Какие рекламные конструкции на Ваш взгляд нарушают эстетический вид города? 2. В каком районе города Кемерово недостаточно светового оформления (декоративная подсветка зданий, деревьев, и т. д.) 3. Какие городские объекты и улицы на Ваш взгляд необходимо украсить декоративной иллюминацией?». На втором этапе мониторинга тема опроса изменилась: «Лучший игрок команды «Кузбасс» по хоккею с мячом в сезоне 2008/2009 гг.». На третьем этапе тема опроса изменилась снова: «Предпринимателю. Какую помощь вы хотели бы получить в МАУ «Центр поддержки предпринимательства»?». Мы видим, что тематика опросов на сайте города Кемерово менялась регулярно, темы опросов посвящены городу и городской жизни, обустройству города и т. д. В данном случае можно отметить, что форма опроса является каналом взаимодействия власти и населения, выпол-

няет задачу обратной связи, активизирует действия и размышления населения о городе. Другую ситуацию можно наблюдать на сайте ОМС Гурьевска. Тему опроса «Откуда вы узнали о нашем сайте?» нельзя отнести к социально значимой теме или связанной с жизнью города. Кроме этого, ОМС отказались от использования формы опроса, потому что на третьем этапе мониторинга мы ее уже не обнаружили на сайте города.

Форма Интернет-приемной на первом этапе исследования присутствовала на семи из одиннадцати сайтов ОМС Кемеровской области. В процентном отношении это достаточно высокий показатель: на 64 % сайтов использовалась данная интерактивная форма для обратной связи. На втором этапе исследования форма интернет-приемной присутствовала на восьми из двенадцати работающих сайтов ОМС. В процентном отношении данный показатель не изменился. На третьем этапе мониторинга форма интернет-приемной была обнаружена на девяти из пятнадцати работающих сайтов ОМС. В процентном отношении показатель использования формы опроса снизился по отношению к первому и второму этапу мониторинга и составил 60 % от всех работающих официальных сайтов ОМС Кемеровской области. Использование данной формы на сайтах ОМС Кемеровской области достаточно распространено.

Наполнение данной формы следующее: на двух сайтах ОМС (Березовский, Гурьевск) нет вопросов от населения или они не опубликованы. На других сайтах количество заданных населением вопросов варьируется от 10 (Таштагол) до 3781 (Новокузнецк), в последнем случае ответы даны на 2953 вопроса, а над 828 еще продолжают работать. По данным последнего мониторинга нет формы интернет-приемной на сайтах ОМС Ленинск-Кузнецка, Белово, Польшаево, Калтана, Прокопьевска, Мариинска – шести из пятнадцати работающих сайтов ОМС. Причину неиспользования формы интернет-приемной в данном случае нельзя связать с масштабом города и уровнем технической инфраструктуры. Часть из перечисленных городов относится к средним российским городам, в частности, население Ленинск-Кузнецка – 105,4 тыс. человек, Белово – 75,8 тыс. человек. Можно предположить, что налаживание обратной связи и взаимодействия власти населения посредством Интернета не является задачей создателей сайта.

Форма форума на первом этапе мониторинга была обнаружена только на сайте ОМС Киселевска. На втором этапе форумы были созданы на сайтах ОМС Киселевска, Польшаево и Анжеро-Судженска (страница в разработке). На третьем этапе – на сайтах ОМС Киселевска и Польшаево. Особого внимания заслуживают тематические разделы интернет-форумов. Например, разделы официального сайта города Киселевска: «Общение (общение на разные темы); Киселевск (о городе); Информатика (интернет, компьютеры); Спорт (развитие, препятствие, достижения); Бизнес (объявления для получения пользы); Знакомства (переписка людей)». Разделы интернет-форума официального сайта города Польшаево: «Вопросы по сайту; Приколы, юмор, анекдоты; Компьютеры, программы; Интернет; Мобильник; Музыка, кино, теле-



видение, радио; Авто, мото, лодки, катера; Спорт; Дом и хозяйство; Зоопарк; Библиотека; Объявления; Поиск людей; Общение». Сравнение контента форумов двух сайтов показывает, что в первом случае разделы форума приближены к темам, посвященным городу и городской жизни, а во втором случае тематика очень разнообразна и, на наш взгляд, не отвечает специфике и функциям официального сайта ОМС. Использование формы интернет-форума является скорее исключением, чем правилом для официальных сайтов городов. Интернет-форум представляет собой возможность организации публичной коммуникации, предоставляет возможность населению включиться в коммуникацию: комментировать городские события, обмениваться впечатлениями, оценивать действия власти, обсуждать стратегию развития города и др. Отсутствие этой интерактивной формы коммуникации на официальных сайтах указывает и на отсутствие такой функции у самого сайта ОМС.

Количественные показатели наличия интерактивных форм коммуникации и динамику их использования на официальных сайтах городов Кемеровской области за период с декабря 2008 по июнь 2009 года (в соответствии с этапами нашего мониторинга) отразим в таблице.

Формы коммуникации	1 декабря 2008	1 марта 2009	1 декабря 2009	Динамика
Сайт	11	12	15	+4
Опрос	3	5	3	0
Приемная	9	10	11	+2
Форум	1	3	2	+1

В целом, динамика положительная, что говорит, о заинтересованности и усилиях власти в освоении новых подходов и использовании новых методов взаимодействия с населением. Использование электронных информационных ресурсов в вопросах муниципального управления в соответствии с задачами, поставленными Президентом РФ Д. А. Медведевым, увеличивается и развивается. Но вместе с тем, эта тенденция не является ярко выраженной, а цели внедрения и использования интерактивных форм чаще носят формальный, чем осмысленный и целенаправленный характер.

Среди всех интерактивных форм, используемых на официальных сайтах городов, наименее распространенной является форма форума как средство взаимодействия власти и населения. Действительно, эта форма больше свойственна неофициальным сайтам, в том числе городским информационным порталам. А на официальных сайтах городов используется значительно реже, даже в регионах и городах, активно использующих интернет-технологии. Форма опроса занимает второе место по степени использования ее для решения задач обратной связи и взаимодействия с населением с помощью интернет-технологий. Динамика ее развития невысокая – количество сайтов, использующих эту форму, увеличивается медленно. Форма интернет-

приемной является самой распространенной на сайтах ОМС Кемеровской области, 60 % сайтов используют данную форму.

Официальные сайты ОМС и использование интерактивных форм могут рассматриваться как канал коммуникации для обратной связи, как площадка взаимодействия власти и населения. «Несмотря на то, что Интернет как СМК (средство массовой коммуникации) в настоящее время не является столь доступным, как скажем телевидение, он представляет техническую возможность для выстраивания горизонтальных информационных потоков. В отличие от телевидения, в котором распространение информации идет от одного ко многим (one-to-many), от центра к периферии, Интернет, по определению, подразумевает развитие горизонтальных связей, от «многих к многим» или P2P (peer-to-peer)» [3]. Полагаем, что практика использования интерактивных форм будет развиваться параллельно с техническим развитием Интернета и расширением его доступности. При анализе результатов пилотного проекта «Электронное правительство» в Республике Татарстан были указаны и другие факторы, препятствующие широкому использованию интернет-технологий, например, «консерватизм граждан, предпочитающих в основном традиционные способы взаимодействия: телефон, личный прием, почтовые обращения; усиление информационно-цифрового неравенства, обусловленного отсутствием у определенных категорий населения доступа к Интернету и навыков его использования. Существует проблема недостаточной осведомленности общественности о предоставленных возможностях взаимодействия с органами власти через сетевые технологии» [4].

Таким образом, использование потенциала интерактивных форм на официальных сайтах городов и стремление населения к освоению новых способов взаимодействия, могут открыть новые возможности и способствовать решению многих вопросов в практике муниципального управления.

Библиографические ссылки

1. *Заседание Совета по развитию информационного общества*. Москва, Кремль. 12 февраля 2009 год. Стенографический отчет [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.kremlin.ru/appears/2009/02/12/1555_type63378type63381_212850.shtml. 12. 02. 2009 г.
2. *Урнов М.* Онлайн-интервью [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://expert.ru/interview/2009/03/19/urnov_m/. 19. 03. 2009 г.
3. *Коваленко П. И., Кудряшова Ю. А.* Политические интернет-форумы как форма альтернативной публичной сферы в современной России // Труды VIII Всероссийской объединенной конференции «Технологии информационного общества – Интернет и современное общество», 8–11 ноября 2005 г. СПб., 2005.
4. *Кондрашина Н. В.* Интернет-технологии как инструмент взаимодействия политической власти и общества в современной России : автореф. дис. канд. полит. наук. Астрахань, 2009.