

УДК - 32.019.5

**ЭЛЕКТРОННОЕ УЧАСТИЕ ГРАЖДАН В ПРОЦЕССЕ СТАНОВЛЕНИЯ
«СЕРВИСНО» ОРИЕНТИРОВАННОГО ГОСУДАРСТВА. О РОЛИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ**

**ELECTRONIC PARTICIPATION OF CITIZENS IN THE FORMATION OF
A “SERVICE” ORIENTED STATE. ON THE ROLE OF STATE SOCIAL
NETWORKS**

Груднов Д.В.*

В данной статье рассматриваются технологии электронной партисипации акторов в деятельности электронного правительства. Актуальность статьи заключается в том, что использование электронных партисипативных технологий современного публичного управления с целью изучения общественного мнения и общественного выбора в процессе формирования «сервисной» ориентации деятельности органов власти, является новым и развивающимся направлением развития публичного управления и требует детальной научной проработки. Новизна исследования заключается в отсутствии научного материала связывающего «сервисную» государственную ориентацию и государственные социальные сети. Целью данного исследования является анализ действующих практик вовлечения акторов в деятельность электронного правительства с целью формирования «сервисной» государственной ориентации. Особое внимание акцентируется на деятельность государственных социальных сетей и их возможности. Автор приходит к выводу о необходимости использования механизмов гражданского участия в деятельности государственных социальных сетей в Российской Федерации, что в свою очередь аргументируется увеличением уровня доверия

* Груднов Дмитрий Владимирович – магистрант, Национальный исследовательский Томский государственный университет, г. Томск, пр. Ленина, 36. e-mail: grudnov.dmika@gmail.com
Grudnov Dmitriy Vladimirovich – magister, National Research Tomsk State University Tomsk, 36 Lenin Ave.

населения к органам власти, повышением информированности и культуры гражданского участия.

This article discusses the technologies of electronic participation of actors in the activities of e-government. The relevance of the article lies in the fact that the use of electronic participatory technologies of modern public administration in order to study public opinion and public choice in the process of forming a “service” orientation of the activities of government bodies is a new and developing direction in the development of public administration and requires detailed scientific study. The purpose of this study is to analyze current practices of involving actors in the activities of e-government in order to form a “service” state orientation. Particular attention is focused on the activities of state social networks and their capabilities. The author comes to the conclusion that it is necessary to use mechanisms of civic participation in the activities of state social networks in the Russian Federation, which in turn is justified by an increase in the level of public confidence in government, an increase in awareness and a culture of civic participation.

Ключевые слова: Управление, государственное управление, партисипативность, вовлечение акторов, сервисное государство, современное управление

Key words: Management, public administration, participativity, actor involvement, service state, modern management

DOI 10.37691/2619-0265-2020-0-1-48-59

Сегодня, Интернет стал одной из важных платформ, где акторы получают знания и делятся ими. В то же время популярность систем электронного правительства в различных областях администрирования возрастает и поэтому в научных исследованиях и правительственных кругах проявляется растущий интерес к оценке различных последствий электронного взаимодействия государства и граждан. Используя эту среду, можно выявить проблемы,

которые волнуют большинство людей, их мнение об определенных услугах, информацию о «точках информационного кипения» и т.д.

В постиндустриальной социальности, количество форумов, блогов и социальных сетей увеличивается с каждым днем. Не стоит на месте и электронное присутствие органов власти, которые наращивают своё влияние, благодаря увеличению предоставляемых электронным способом государственных и муниципальных услуг, а также нарастающему информационному присутствию государства и его представителей в сети. Используя данные источники информации, граждане могут высказывать свое мнение по определенным вопросам, принимать участие в принятии решений органами власти, а самое главное участвовать в формировании услуг предоставляемых государством, посредством теле-коммуникационных сетей и интернета. Электронное участие развивает такие преимущества электронного правительства, как высокое качество предоставляемых услуг и прозрачность государственного управления [17].

Электронное участие способствует формированию «сервисной» ориентации государства, благодаря непрекращающемуся диалогу между акторами и государственными структурами в сети и динамичным взаимодействием между информационными технологиями и социальными структурами [4].

С этой точки зрения информационные технологии имеют потенциал для преобразования, как общественных, так и государственных социальных и организационных структур, в то время как организационные и социальные структуры одновременно, могут повлиять на практику использования информационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и электронного взаимодействия. Если информационные технологии не меняются, а социальные структуры динамично трансформируются и формируют общественные запросы новой социальности,

то создаётся состояние технологического кризиса и «сервисной» неудовлетворённости граждан, в таком случае акторы способны повлиять на технологическое развитие [5].

С другой стороны, в случае с динамично развивающимися информационными технологиями и застойными социальными структурами, создаётся ситуация, когда технологический прогресс может развивать новые виды общественных отношений и трансформировать существующие [8].

Если рассматривать данный процесс, с социально-технической точки зрения, реализация взаимодействия представляет собой непрерывный социальный процесс, а не одноразовую активность. Однако, влияние технологий не является непосредственным и прямым. ИТ-проекты нуждаются в социотехнической поддержке вдобавок к ИТ-инфраструктурам. Социальные отношения не могут быть легко изменены в соответствии с специфическими требованиям ИТ, так как социальные отношения сложны и должны быть предметом переговоров.

Хотя, электронное правительство не является теоретической конструкцией с общим определением, которое универсально используют ученые, его можно рассматривать, как: выбор, реализацию, дизайн и использование информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов государственной и муниципальной власти для предоставления государственных услуг, повышения административной эффективности, поддержания демократических ценностей (посредством партисипативных практик) и участия средств массовой информации, а также совершенствования нормативно-правовой базы, которая реализуется в области проектов с интенсивным использованием информации и способствует развитию общества знаний [7].

Важнейшими платформами, развивающими электронное участие, являются платформы электронного правительства. Электронное правительство

характеризуется интеграцией электронной демократии, услуг и ресурсов. В свою очередь, ресурсы электронного правительства являются одними из основных каналов предоставления государственных услуг и взаимодействия между государством и гражданами в условиях современных трансформаций парадигм публичного управления. Данные порталы содержат множество доступных для акторов, ценных информационных ресурсов [13], предоставляемых государственными органами. Используя эти ресурсы, можно оперативно и своевременно определить основные вопросы интересующие общество и отдельных его представителей. Данными индикаторами могут служить: время пребывания (сессии) на странице услуги, информационного ресурса или органа власти; количество запросов предоставляемой услуги или информационного повода; комментарии к конкретной услуге; общественное обсуждение; увеличение соотношения пользователей воспользовавшихся обратной связью с органом власти, к общему количеству пользователей пользующихся услугой.

Необходимо учитывать то, что государства активно трансформировали структуры, по которым они предоставляли публичные услуги своим гражданам, произошло это по ряду объективных и субъективных причин, которые активно рассматриваются в истории государственного управления. Страны перешли от аппаратных к организационным технологиям, от внутренних систем до услуг, предоставляемых через Интернет, от ноутбуков и компьютеров в правительственном учреждении до сложных информационных систем, которые требуют обмена данными и пересечения институциональных границ.

В данном контексте, в постиндустриальной социальности, особое значение приобретает информация и буквально всё, что тем или иным способом связано с ней. Так называемая «hotspot information» или «точка информационного кипения» способна мобилизовать большое количество людей вокруг того или иного информационного повода, благодаря развитым

связям электронного участия в разы увеличивается количество акторов, которые могут принять участие в обсуждении и принятии решения. Следует отметить, что «точкой информационного кипения» может быть не только информация, как таковая, но и определенные события: форумы, города, болезни, бизнес и так далее, совершенно любой информационный повод. С помощью «точки информационного кипения» можно определить наиболее распространенные случаи определенных событий и общественный интерес к той или иной проблеме в целом.

Информация обнаруженная благодаря «точкам информационного кипения» имеет ряд преимуществ, как для акторов, принимающих участие в электронной партисипации, так и для органов государственной или муниципальной власти предоставляющих публичные услуги, к ним можно отнести:

- Помощь актору в принятии верного решения относительно определенных товаров и услуг в любой период времени;
- Изучение направлений общественного интереса и изучение общественного мнения относительно того или иного события, личности, проблемы и т.д. [16];
- Дальнейшее руководство выявленными аспектами общественного интереса, выстраивание государственной политики согласно интересам граждан;
- Руководство органами государственной и муниципальной власти в соответствии с целями и ожиданиями граждан;
- Возможность оперативного государственного вмешательства в заведомо манипулятивные информационные поводы.

В настоящее время существует ряд проблем, связанных с обнаружением информации о «точках информационного кипения». По мере увеличения количества веб-страниц становится сложно их кластеризовать. Это требует

расширенных исследований и является новой перспективой в государственном управлении. Информационные процессы, в том числе автоматизация, оказывают в последние несколько лет важное влияние на переход от «классического» управления к «умному» управлению [14].

Поэтому, если оставить технические возможности будущего, которые связаны с развитием «больших данных», «умного анализа» и «умного управления» в стороне, то важно изучить существующие на данный момент возможности исследования общественного выбора с целью построения «сервисно» ориентированной государственной политики предоставления электронных публичных услуг.

Сложности, возникающие на разных этапах внедрения и эксплуатации систем электронного правительства, делают данные системы электронного участия склонными к сбою и требуют, чтобы ими управляли как процессом обучения и адаптации, а не как статичным технологическим продуктом [15].

Органы власти адаптируются под динамичные социетальные трансформации и развивают новые подходы к управлению электронным правительством и электронным присутствием государства. Одним из динамично развивающихся видов подобной государственной политики является развитие государственных социальных сетей [9].

Социальные медиа, которые являются частью «Концепции Web 2.0» - последний шаг к использованию интернета или публичных услуг с поддержкой информационно коммуникационных технологий со стороны правительства. Многие правительства по всему миру создали и развивают своё присутствие в социальных сетях для продвижения интерактивных сетей и взаимодействия с общественностью. Социальные сети дают возможность правительствам быть более доступными, отзывчивыми и эффективными, чем раньше и в то же время общественность получает возможность, выразить свои взгляды по отношению к органам власти, отдельным политикам (служащим) либо к качеству публичных

услуг [12]. Существуют исследования, доказывающие взаимосвязь использования социальных сетей государством, с повышенным доверием граждан к органам власти [6].

Точно так же качество информации упоминается некоторыми исследователями, как один из основных факторов доверия и участия акторов в деятельности социальных сетей электронного правительства [1].

Во всём многообразии государственных социальных сетей, существует огромное количество разнообразной, разнонаправленной информации и следовательно, для повышения доверия акторов к данным платформам, очень важно наличие надежной, актуальной и своевременной информации.

Простота восприятия и польза, также выделяются, как факторы обеспечивающие непринуждённость граждан во время использования той или иной системы либо технологии, данные факторы прямо коррелируют с доверием к сервисам электронного правительства [2].

Доверие важный фактор для участия населения не только в деятельности электронного правительства через социальные сети, но и при проведении общественных обсуждений в онлайн плоскости, благодаря большому количеству раскрываемой информации и её доступности [3].

Как правило, сетевые общественные обсуждения, являются составной частью той или иной платформы государственных сетей и служат дополнительным, сопровождающим партисипативным механизмом, часто обсуждения зарождаются благодаря возможности оставления пользователями комментариев. Исследования последних лет говорят о пяти возможных действиях на подобных платформах: предложение идеи, получение идеи, развитие идеи, формирование идеи и реализация идеи [11].

Данное исследование также выделило одиннадцать различных ролей, выполняемых участниками на протяжении всего процесса формирования и реализации идеи: инициирование, поддержка, несогласие, разъяснение,

информирование, обсуждение, комментирование, привлечение, формулировка, мобилизация и реализация [11].

Пожалуй, к немногочисленным негативным сторонам использования данной партисипативной технологии, можно отнести: отсутствие анонимности и немногочисленность участников [10].

Если, первый фактор довольно легко заменить с технической точки зрения при наличии необходимых для этого предпосылок, то немногочисленность участников общественных обсуждений и принятие мнения меньшинства, является довольно сложной проблемой и требует постепенного развития данной партисипативной технологии в том числе благодаря повышению осведомлённости, доверия и удовлетворённости акторов по отношению к публичным услугам и деятельности электронного правительства.

Изучая обратную связь органов власти с акторами, важно понимать, что всё обсуждение с первого до последнего комментария актора или представителя власти, сохраняется в сети и представляет собой материал для анализа государственными служащими и выстраивания «сервисной» ориентации органа, представляющего публичную услугу.

Как правило, в Российской Федерации часто игнорируется необходимость государственной «сервисной» ориентации. Аргументировав необходимость введений такой практики и описав возможности партисипативного участия акторов в государственных социальных сетях, важно заметить, что как правило эффективные зарубежные практики, часто не находят поддержки в Российских реалиях, что вызвано уникальной Российской институциональностью и Федеративным государственным устройством. По этой причине, было бы целесообразно трансформировать существующие технологии исходя из Российских реалий и потребностей акторов.

В США действует Управление по электронному правительству и информационным технологиям, это довольно эффективное и передовое

подразделение, целью формирования которого было создание и развитие электронного правительства. По своей институциональности и государственному устройству США и РФ имеют общие черты, главной из которых является сильная Федеральная власть, которая с лёгкостью может воздействовать на нижестоящие властные структуры и внедрять передовые практики. По нашему мнению, было бы целесообразно создать на базе Федеральных органов власти подобное подразделение, которое сможет руководить всей государственной электронной политикой и иметь рычаги влияния на нижестоящие структуры.

Государственные социальные сети являются динамично развивающимся направлением совершенствования современного публичного управления и имеют сильную «сервисную» ориентацию, по причине множества возможностей прямого вовлечения граждан в процесс принятия решения. Развитие социальных медиа и партисипативных практик в частности, на территории РФ, может привести к увеличению уровня доверия населения к органам власти, повысить информированность и культуру гражданского участия [18], а перенос общественных обсуждений в онлайн плоскость, способен повысить количество участников обсуждений и снизить государственные организационные издержки.

Литература

1. Abu-Shanab E. Antecedents of trust in e-government services: An empirical test in Jordan. *Transforming Government: People/Process and Policy*. – 2014. – №4. – P. 480-499. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2013-0027>
2. Ayyash MM., Ahmad K., Singh D. Investigating the effect of information systems factors on trust in E-government initiative adoption in Palestinian public sector//*Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*. –2013. –№15. – P. 3865-3875.

3. Balla S. Consultation the "New Normal?": Online Policymaking and Governance Reform in China // *Journal of Chinese Political Science*. –2017. –№3. – P. 375-392.
4. Cordella, A., Iannacci, F. Information systems in the public sector: The e-government enactment framework//*The Journal of Strategic Information Systems*. – 2010. –№1. –P. 52–66. doi:10.1016/j.jsis.2010.01.001.
5. DeSanctis G., Poole M. Capturing the complexity in advanced technology use: adaptive structuration theory//*Organization Science*. –1994. –№2. – P. 121–147. doi:10.1287/orsc.5.2.121.
6. Franks P., Driskill M. Building trust in government through social media: An inter PARES trust research project. In the European Conference on Social Media, –2014, University of Brighton, Brighton, –UK: 744-747.
7. Gil-García J. R., Luna-Reyes L. Una breve introducción al gobierno electrónico: Definición, aplicaciones y etapas//*Revista de Administración Pública*. – 2010. –№2. – P. 49–72.
8. Hunter S. Same technology, different outcome? Reinterpreting Barley's technology as an occasion for structuring// *European Journal of Information Systems*. –2010. –№19. –P.689–703. doi:10.1057/ejis.2010.33.
9. Khan S., Rahim N., Maarop N. A systematic literature review and a proposed model on antecedents of trust to use social media for e-government services // *International Journal of Advanced and Applied Sciences*. –2020. –№2. –P. 44-56.
10. Liu H. Exploring Online Engagement in Public Policy Consultation: The Crowd or the Few? // *Australian journal of public administration*. –2017. –№1. –P. 33-47.
11. No W., Mook L., Schugurensky D. Ideation in an online participatory platform: Towards a conceptual framework // *Information Polity*. –2017. –№2. –P. 101-116.

12. Park MJ., Choi H., Kim SK., Rho JJ. Trust in government's social media service and citizen's patronage behavior//Telematics and Informatics. –2015. –№4. – P. 629-641. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.02.006>
13. Paul S., Das S. Accessibility and usability analysis of Indian e-government websites // Univ Access Inf Soc. –2019. <https://doi.org/10.1007/s10209-019-00704-8>
14. Roblek V., Bach M., Mesko M., Bertonecel, T. Best Practices of the Social Innovations in the Framework of the E-Government Evolution//Amfiteatru Economic. –2020. –№53. – P. 275-302.
15. Toots M. Why E-participation systems fail: The case of Estonia's Osale.ee// Government Information Quarterly. –2019. –№3. –P. 546-559.
16. Wang G. Research on Hotspot Discovery in Internet Public Opinions Based on Improved K-Means // Computational Intelligence and Neuroscience. – 2013. –№1. – P. 1-6.
17. Zheng Y., Schachter H. Explaining Citizens' E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages// Public Organization Review. –2017. –№3. –P. 409-428.
18. Туманян Г.В. Современные партисипативные технологии принятия решений в законодательных и представительных органах власти // Контекст и рефлексия: философия о мире и человеке. –2019. –№5А. –С. 28-35.