Зачем губернаторам блоги?

На встрече с членами Общественной палаты РФ в январе 2011 г. Президент России Д.А. Медведев отмечал: «Общаться с людьми обязаны все государственные служащие и напрямую, непосредственно, и опосредованно – как в традиционных формах, так и через электронные возможности. Это существенно уменьшает дистанцию между властью и людьми. А чем меньше эта дистанция, тем более развитым является гражданское общество...» [1]

Одним из основных факторов развитости политических отношений является наличие устойчивой обратной связи власти с населением. Понятие устойчивости обусловлено как минимум двумя обстоятельствами: коммуникативной природой публичной власти (Ю. Хабермас) и естественным правом любого человека (не только выступающего в роли политического субъекта) на коммуникацию [2]. Политика и государственное управление как сфера регулирования, согласования интересов политических акторов по сути есть специфически организованная совокупность коммуникативных актов. Их отличительная особенность от общения заключается в целеориентированном обмене ценностями, исключающем двойные стандарты в любой сфере взаимодействия – правовой, политической, экономической.

Демократическая включенность населения в процессы и дела государственной или общественной важности (а это первейшая характеристика гражданского общества) невозможна без создания продуктивного политического дискурса, который формируется на основе открытости, принципиальной способности коммуникантов воспринимать и критически оценивать позицию другого, доверия и гражданской рефлексии всех участников диалога (полилога). Здесь лежит краеугольный камень системы государственного управления, которая позволяет «слышать» людей, знать их оценку деятельности власти и по этому сигналу добиваться эффективности управленческой деятельности. На создание модели демократизации государственной и муниципальной службы посредством коммуникации направлены последовательные акции реформирования системы управления. Это реализация Стратегии развития информационного общества в России (2008 г.), принятие Федерального закона РФ № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (2009 г.), разработка нормативных актов, регулирующих режимы открытости документальной базы административных органов и бизнеса и т. д. Эти меры характеризуют степень доступа к информации. В меньшем объеме, но все-таки заметна работа и по обеспечению права граждан на коммуникацию. Так, в соответствии с Программой реформирования государственной службы до 2013 г. общественное мнение становится критерием качества управленческой деятельности на региональном и муниципальном уровнях. То есть обратная связь как оценочный механизм вводится в процедуру стандартизации государственной службы. Расширен набор инструментов, с помощью которых осуществляется аккумуляция общественного мнения: это не только формализованные административные мероприятия (различного рода приемы граждан официальными лицами), социологические опросы, анализ контента СМИ, но и массовые коммуникативные площадки, организуемые в виртуальном политическом пространстве.

Одним из способов реализации электронных возможностей коммуникации является ведение государственными чиновниками интернет-дневников – так называемых «блогов». Родовое отличие этого средства взаимодействия – ярко выраженное коммуникативное свойство. Оно превалирует над тоже важными возможностями самопрезентации политического лидера, целевого информирования заинтересованного окружения, но является основой для выполнения, пожалуй, основной функции – сплочения и удержания социально-политических связей.

С позиций политической коммуникативистики благодаря интернет-среде в целом и блогосфере в частности люди становятся более информированными, заинтересованными в соучастии власти [3]. Анализ блогосферы позволяет диагностировать и латентные негативные формы отношения населения к действиям власти: возможность анонимной критики уменьшает привлекательность традиционных методов влияния на судебные, исполнительные или представительные органы власти, например, открытых демонстраций протеста.

Президент неоднократно указывал на необходимость такого формата взаимодействия региональных чиновников и населения, на своем примере показывая эффективность участия в социальных сетях. Многие чиновники последовали его примеру, особенно после слов главы государства о том, что только умеющий пользоваться интернет-коммуникациями руководитель может считать себя современным менеджером [4]. Но являются ли губернаторские блоги в нынешнем виде тем каналом обратной связи, который имеет в виду Президент?

Рассмотрим, что говорят представители различных сообществ.

Электронный журнал «Вебпланета» опубликовал две противоположные точки зрения [5, 6]. По мнению одного эксперта, блоги для чиновников уже не актуальны: они лишь иллюзия прямой связи с чиновником и попросту еще один односторонний канал передачи

информации. Однако такие блоги, считает автор заметки, – это паллиатив реального контакта власти и общества, с одной стороны, и электронного правительства, с другой. Коммуникация в блогах направлена в основном от автора к читателям, в то время как людям важнее высказаться и быть услышанными чиновником, чем просто услышать чиновника по еще одному каналу распространения информации.

Другая точка зрения связана с мнением, что блоги умаляют авторитет и легитимность власти, опуская чиновника, решающего государственные вопросы, до уровня простого обывателя: «все в итоге может прийти к обсуждению мелочных житейских проблем либо к казенным формулировкам и отпугнет думающего представителя общества» [6]. Автор цитаты правомерно задается вопросом о том, как найти золотую середину и можно ли ее найти вообще. Возможно, решение проблемы кроется в стандартизации формата общения – речь идет о выработке алгоритма общественно-государственного взаимодействия через Интернет. Вопрос: что лучше, заставить всех вести блог, делать сайты-сервисы для взаимодействия граждан и чиновников или пользоваться социальными сетями («Твиттер», «В контакте» и т. д.), обслуживаемыми специалистами?

Как утверждает «Независимая газета», блоги начали заводить потому, что есть опасение возможной потери легитимности госвласти в регионах в связи с резким снижением доверия к официальным СМИ. Губернаторам-блогерам поставлена задача: стать «своими» в интернет-сообществе и реализовывать государственную информационную политику и поддержку политических решений через дискуссии и разъяснения гражданам смысла тех или иных инициатив [7]. Действительно, согласно статистике ВЦИОМ, каждый третий россиянин (33%) больше верит рассказам и мнениям своих знакомых и близких, чем СМИ. Три года назад таких было 24%. Тем не менее большинство (53%) по-прежнему больше доверяют массмедиа, чем «сарафанному радио», хоть это теперь и Интернет [8].

Бизнес-портал «Континент-Сибирь» отмечает: «Одно из принципиально слабых мест губернаторских блогов – зачастую там невозможно комментировать меседжи, которые оставляет глава региона. А это фактически сводит на нет важнейшую функцию блога как площадки для свободной обратной связи с населением» [9].

В подобном же ключе высказываются представители не только традиционных СМИ, но и завсегдатаи сетей, встретившие блогеров от власти с любопытством и настороженностью. Реакция понятна: как всякое новое дело, интернет-общение «верхов» с народом проходит необходимую «обкатку». Но удивление знатоков вызывает попытка (или намерение?) титулованных «юзеров» использовать блог вовсе не по его прямому назначению. Ведь блог – это интернет-дневник, который используется персонально или группой для выражения своего мнения по той или иной проблеме и получения комментариев относительно опубликованного в дневнике мнения со стороны заинтересованных лиц. Интернет-дневник позволяет не только осуществлять информирование широкой аудитории об актуальных вопросах, возникающих в информационном поле (или в поле власти), но и открыто обсуждать их в формате диалога.

Любой пользователь знает о коммуникативных свойствах блога и соответствующих функциях – общения, взаимодействия и перцепции. Успех коммуникации зависит от взаимопонимания и взаимоприятия позиций и установок субъектов взаимодействия, а также от качества обратной связи. При этом в сети эта связь горизонтальная, а не вертикальная, т. е. здесь нет начальников и подчиненных, и «обратной» она будет как со стороны власти, так и со стороны народа. Так ли это на самом деле?

Для оценки коммуникативности губернаторских блогов посмотрим их содержание и определим характер обратной связи, реализуемой в этом формате общения. При анализе используем рейтинг и критерии активности губернаторов-блогеров, составленный Институтом региональной информации [10]: количество записей в блоге, полученные комментарии, обратная связь (отклики на замечания и предложения посетителей блогов), качество контента. Проанализированы блоги губернаторов, находящиеся на ЖЖ (www.livejournal.com), официальных сайтах и других интернет-ресурсах.

Постоянные блоги в виртуальном пространстве имеют 28 глав субъектов Федерации. Из них 19 ведут свои личные странички в ЖЖ, а у остальных они размещены на официальных сайтах администрации и информационных порталах. Позиции в рейтинге распределялись исходя из количества записей и полученных комментариев.

Оценим коммуникативность блогов пятерки лидеров.

Блог губернатора Ульяновской области *Сергея Морозова*. Формат общения на странице – информирование населения о поездках, совещаниях, заседаниях, официальных визитах, призывы дискутировать по отдельным актуальным вопросам. Однако дискуссии проводятся блогерами на странице губернатора без его участия. В ветках дискуссий за январь-февраль 2011 г. не удалось обнаружить ни одного ответа губернатора на комментарии других блогеров. Между тем среди участвующих в обсуждениях сообщений губернатора можно выделить блогеров, присутствующих постоянно. Некоторые участники жалуются, что их «банят» и комментарии удаляют.

Выходит, что блог хоть и модерируется, но сам губернатор в обсуждениях и дискуссиях не участвует. Возможно, активность поддерживается назначенными лицами, которые присутствуют в виде постоянных участников, ведя дискуссии и «нарабатывая» таким образом ком-

ментарии. Конечно, можно предположить, что С. Морозов ведет дискуссии в своем блоге под другим именем, однако, скорее всего, он делегирует полномочия по модерации своей страницы привлеченным специалистам.

Нельзя сказать, что он не читает ответы на свои сообщения, ведь в некоторых из них он задает прямые вопросы интернет-сообществу, запрашивая его мнение. Но в том формате, в котором блог существует, он представляет собой лишь еще один канал информирования населения о деятельности власти посредством периодически обновляемого отчета о проделанной работе с возможностью добавления комментариев к ним представителями блогосферы.

Прямая связь присутствует здесь в несколько усеченном формате (реакцию на свои управленческие решения губернатор ощутить может), так как дискуссионная функция (а она – основная) этой интернет-площадки губернатором не используется. Видна реакция людей на ту или иную тему, можно понять ее актуальность. Но формируется ли у населения понимание, почему власть принимает те или иные решения, и поддерживаются ли условия для приятия позиции власти в рамках дальнейшего совместного движения – этот коммуникативный эффект не достигается.

Полная самоорганизация дискуссий (если, конечно, не брать в расчет предположение о привлеченных модераторах и скрытном участии) может позволить недоброжелателям перехватить инициативу и дискредитировать деятельность управленца. Конечно, модераторы или сам губернатор в конце концов недоброжелателя заметят, комментарии удалят, а вход на страничку для него закроют, но это может быть расценено большинством как неготовность к диалогу, слабость позиции и нежелание отстаивать свою точку зрения.

Блог губернатора Пермского края *Олега Чиркунова*. Формат общения на странице представляет живую дискуссию. Хозяин блога успевает отвечать на комментарии к своим сообщениям, разъяснять ситуацию, аргументировать те или иные действия властей. Блог действительно может рассматриваться как канал обратной связи и возможность для общественности «достучаться» до власти, что заметно по активности участников – 2026 комментариев (против 69 у С. Морозова). Даже если ему и помогает пресс-служба краевой администрации, включенность губернатора в процесс налицо: он не боится отвечать на компрометирующие вопросы, пытается отстоять свою позицию. Поэтому в блоге наблюдается высокая активность.

Интернет-дневник губернатора Кировской области *Никиты Белых*. Блог является средством информирования и предоставляет возможность высказаться тем, кто его читает, по освещаемой теме. Однако о достижении понимания с участниками обсуждений или о попытках отстоять позицию власти речь не идет. На вопросы блогеров в комментариях к сообщениям хозяин блога не реагирует, диалог не возникает, как и обратная связь в полноценном ее понимании. Кстати, в «Твиттере» такой же формат – «отчет о проделанной работе»: люди высказываются по поводу чего-либо и обсуждают что-либо друг с другом, но не с губернатором. Сам Н. Белых говорит, что блог – это «возможность высказаться»: «Мы еще сделали форум на сайте правительства. Рассматриваем его как еще одну площадку для высказывания мнений/предложений/пожеланий власти». Но, заметим, Президент РФ ставит задачу организации диалога власти и народа...

Блог губернатора Новгородской области *Сергея Митина* – еще один «информационный стенд». Ответы на комментарии сети крайне редки. Блогеры жалуются на засилье официальной информации и отсутствие живого общения. Вопросы губернатору задаются интенсивно, но отсутствие реакции на них порождает негативные отзывы и последующее безразличие, что отражено в комментариях.

Блог губернатора Волгоградской области *Анатолия Бровко*. Насыщаемость, количество комментариев и активность ответов на них не такая высокая, как у губернатора Пермского края, но этот дневник можно назвать живым. Есть видео, фото, характер изложения информации в сообщениях разнообразен – от официальных отчетов до эмоционально окрашенных комментариев к происходящим в крае или стране событиям. Есть и личная информация, неформальные размышления. Складывается впечатление, что автор блога предпочитает общаться выборочно, но взвешенно.

Резюмируя, отметим, что у губернаторского корпуса нет единого представления о том, каким образом должно осуществляться сетевое взаимодействие. Некоторые чиновники размещают в Интернете недопустимые с точки зрения формирования доверительных отношений с общественностью материалы личного характера. Так, вице-губернатор Астраханской области К. Маркелов в своем интернет-дневнике опубликовал ставший скандальным отчет об охоте на волка, чем вызвал возмущенные комментарии в блогосфере. Чиновник не просто выложил в Интернете фотографии окровавленно-

В следующем номере:

«Численность заинтересованных в осуществлении общественно-политических коммуникаций с властью граждан по разным причинам представляется весьма далекой от критической массы, которая могла бы предъявить четкий и массовый запрос на коммуникацию общества с властью. И эта проблема представляется нам даже более важной, чем недостаточно высокая активность органов власти в Интернете».

С.В. ВОЛОДЕНКОВ, кандидат политических наук, доцент МГУ

го животного, подстреленного, по его словам, им лично, но и снабдил их «охотничьими» комментариями. Читатели блога (заметим, не только члены общества защиты животных) не разделили восторги автора и высказали ему свое возмущение в довольно резкой форме. В итоге «благие намерения» чиновника пообщаться с народом как частное лицо обернулись актом дискредитации репутации органа власти.

В заключение отметим, что персональные интернет-дневники губернаторов, безусловно, способны быть одним из механизмов формирования активного политического дискурса и осуществления обратной связи с народом. Однако это требует от чиновников понимания специфики нового канала коммуникации и четкого представления о целях взаимодействия, семантического содержания и интенции общения. Кроме того, Интернет доступен в нашей стране все еще далеко не каждому, а в некоторых регионах эта ситуация ощущается особенно остро. Поэтому общение губернаторов с жителями регионов через Интернет, более того, посредством блогов (учитывая низкий уровень компьютерной грамотности населения) специфично само по себе и охватывает лишь небольшую аудиторию технологически продвинутых представителей общества.

Роман ТИТОВ

Литература

1. Дмитрий Медведев [официальный сайт Президента РФ]. URL: http://president.kremlin.ru/transcripts/10106 (дата обращения: 11.03.2011).
2. *Татаринцева Э.А.* Реализация права на коммуникацию в информационном обществе. Автореф. на соискание уч. степени кандидата политических наук. М., 2009.
3. Политические коммуникации / Под ред. А.И.Соловьева. М.: Аспект Пресс, 2004.
4. Дмитрий Медведев [официальный сайт Президента РФ]. URL: http://president.kremlin.ru/transcripts/7114/work (дата обращения: 11.03.2011).
5. *Двас Н.* Губернаторские блоги уходят в прошлое // Вебпланета: сетевой журн. 2010. URL: http://www.webplanet.ru/news/life/2010/12/21/noguberblog.html (дата обращения: 10.03.2011).
6. *Николаева З.* Идеолог «ЕдРа» хочет запретить блоги чиновников // Вебпланета: сетевой журнал. 2010. URL: http://www.webplanet.ru/news/life/2010/10/22/chadayev.html (дата обращения: 10.03.2011).
7. *Билевская Э.* Региональным начальникам порекомендовали внедриться в блоги и социальные сети // Независимая газета. 2010. [Электронный ресурс]. URL: http://www.ng.ru/politics/2010-01-21/1_online.html (дата обращения: 12.03.2011).
8. Всероссийский центр изучения общественного мнения [Электронный ресурс]. «Масс-медиа – главный источник информации для россиян». 2011. Пресс-выпуск №1673. URL: http://wciom.ru/index.php?id=268&uid=111297 (дата обращения: 10.03.2011).
9. *Чистякова С.* ОБЛОГОраживание губернаторов // Континент Сибирь online: бизнес-портал. 2010. URL: http://www.ksonline.ru/nomer/ks/-/jid/498/cat_id/8/id/23841/ (дата обращения: 12.03.2011).
10. Институт региональной информации [Электронный ресурс]. «Институт региональной информации проанализировал блоговую активность губернаторов». 2011. http://www.inreginfo.ru/about/read.php?id=1029 (дата обращения: 11.03.2011).

информационный партнер – журнал государственная служба

Научно-практическая конференция «Ситуационные центры– 2011: ситуационные центры и «электронное правительство»

26-27 апреля 2011 г. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ и Аналитический центр при Правительстве РФ провели IX научно-практическую конференцию «Ситуационные центры–2011: ситуационные центры и «электронное правительство».

Направления работы конференции

- Опыт использования ситуационных центров в государственном, муниципальном и корпоративном управлении.
- Роль и место информационно-аналитических технологий и систем поддержки принятия решений в «электронном правительстве».
- Государственная автоматизированная система «Управление» – средство повышения эффективности государственного управления.
- Информационно-аналитические технологии оценки эффективности принимаемых решений в органах государственной власти.
- Методы, модели, средства и технологии исследования административных, социально-экономических и политических процессов.
- Принципы построения и функционирования учебно-исследовательских ситуационных центров.

Участники конференции ознакомились с опытом использования ситуационных центров в государственном, муниципальном и корпоративном управлении, обсудили тенденции развития информационно-аналитических технологий и систем поддержки принятия решений в «электронном правительстве», заслушали информацию о новых методах, моделях, средствах и технологиях исследования социально-экономических, административных и политических процессов.

Материалы конференции читайте в следующем номере