

УДК [351 / 354 : 004]

О.С. Носкова, зав. лабораторией (Академия управления
при Президенте Республики Беларусь, г. Минск)

ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСЫ WEB 2.0 В СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ МЕХАНИЗМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВА И ОБЩЕСТВА

На современном этапе вопросы использования информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в целях повышения эффективности государственного управления привлекают все больше внимания ученых. В 2000-х годах большинство правительств европейских государств стали реализовывать на практике концепцию электронного правительства, предполагающую комплексное изменение взаимоотношений между государством и обществом, включая реинжиниринг процессов в системе государственных органов и организаций, модернизацию с помощью ИКТ средств и методов осуществления государственных функций, обеспечение принципов открытости и подотчетности обществу.

Стремительное распространение технологий и сервисов Web 2.0 в настоящее время, предоставило широкие государственным органам возможности для совершенствования механизма взаимодействия (коммуникации) с обществом. Такая коммуникация приобрела непрерывный характер, позволила своевременно реагировать на поступающие запросы от населения, оказала положительное влияние на формирование механизма обратной связи.

Целью исследования является на основе всестороннего изучения зарубежного опыта взаимодействия государственных структур с населением в сети Интернет и социальных медиа формирование предложений по внедрению в деятельность органов государственного управления Республики Беларусь технологий и сервисов Web 2.0.

Сегодня для развития взаимодействия (коммуникации) государства с обществом большие возможности предоставляют социальные сети, интернет-форумы, краудсорсинговые ресурсы, специализированные порталы, выступающие дискуссионными площадками по актуальным общественным вопросам. При этом эксперты рекомендуют разделять взаимодействие в социальных медиа конкретного человека и взаимодействие в социальных медиа органа государственного управления (государственной организации) [1]. Для Республики Беларусь – это достаточно новые и нетрадиционные способы взаимодействия государ-

ственных структур с населением, требующие творческого, инновационного подхода и детального изучения практики использования указанных способов.

В условиях цифровой трансформации общества, растущих требований к способам взаимодействия (коммуникации) государства с обществом, увеличивается спрос на социальные медиа [2]. При этом, популярность социальных медиа на личностном уровне значительно выше. Эксперты отмечают, среднее количество подписчиков на Twitter аккаунты политических деятелей, глав государств в 4 раза выше, чем у аккаунтов государственных структур. Это объясняется тем, что люди предпочитают взаимодействовать с «реальными» людьми. Самим политикам это приносит вполне ощутимую пользу, выражающуюся в развитии личного бренда, повышении «узнаваемости», рост числа лояльных граждан, формирование репутации политика как высококвалифицированного эксперта в своей сфере.

Сегодня считается обычным, когда глава государства ведет свой аккаунт в социальной сети. Так, президенты США, Канады, России, Украины, Франции, Бельгии, Бразилии, Эквадора, Израиля, Сингапура и многие другие ведут аккаунты в Twitter, Instagram. По данным информационного агентства ТАСС наиболее популярными в социальных медиа политическими деятелями России являются Дмитрий Медведев, Рамзан Кадыров, Владимир Жириновский, Дмитрий Рогозин. Другой факт, среди всех глав государств и правительств Европы наиболее активным пользователем Twitter является Премьер-министр Норвегии Эрна Сульберг [3]. Она намного чаще своих коллег из других западных стран отвечает на вопросы, которые ей задают пользователи социальных сетей.

Отечественные и зарубежные исследования свидетельствуют – для большинства государственных структур цель использования социальных медиа не ясна, отсутствует четкое понимание того, как они могут им помочь в решении стратегических целей и задач.

Практика показывает, «качественное» присутствие органов государственного управления в сети Интернет обеспечивает защиту национального информационного пространства от деструктивных вмешательств извне, способствует укреплению доверительного и лояльного отношения населения к органам государственного управления. В этой связи национальный сегмент Интернета целесообразно рассматривать как важную и неотъемлемую часть цифровой трансформации экономики.

Изучение зарубежного опыта использования технологий и сервисов Web 2.0 в государственном управлении позволило сформулировать

и обосновать предложения и рекомендации для органов государственного управления Республики Беларусь по работе в социальных медиа:

1. По организации и обеспечению работы официального аккаунта в социальных медиа (разработка стратегии органа госуправления по онлайн-присутствию в социальных медиа, типовых правил поведения пользователей в социальных медиа; определение периодичности обновления информации и сроков ответа на комментарии и запросы пользователей);

2. О задействовании потенциала социальных медиа в идеологической работе органов государственного управления, облисполкомов, Минского горисполкома при одновременном сохранении традиционных каналов коммуникации с населением (личные встречи с руководителями органов государственного управления, прямые телефонные линии, ЕДИ);

3. О совершенствовании механизма взаимодействия государства с обществом на основе применения технологий SMM (SocialMediaMarketing) – продвижение бренда государственного органа в социальных медиа;

4. О развитии навыков цифровой грамотности, специальных компетенций госслужащих в сфере цифровых технологий (интернет-коммуникации, цифровое мышление, современные формы и методы взаимодействия с населением в социальных медиа);

5. О введении должности специалиста по работе в социальных медиа, с функциональными задачами по разработке и реализации информационной политики органа госуправления; наполнению аккаунта (ов) контентом; общению с подписчиками; проведению аналитической работы об эффективности онлайн-присутствия органа госуправления в социальных медиа и др.

ЛИТЕРАТУРА

1. Быть социальным: рекомендации для госорганов по SMM [Электронный ресурс] / Издательский дом «Бюджет». – Режим доступа: <http://bujet.ru/article/332179.php>. – Дата доступа: 29.07.2020.

2. Social Media Use by Governments [Electronic resource] / OECD: better politics, better lives. – Mode of access: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/government-and-social-media.htm> – Date of access: 29.10.2020.

3. Политика в соцсетях: топ-10 популярных депутатов-блогеров [Электронный ресурс] / Информационное агентство ТАСС. – Режим доступа: <https://tass.ru/politika/1411872>. – Дата доступа: 04.11.2020.