Интернет-коммуникации Общероссийского народного фронта в контексте «сервисной» модели публичного управления

Митинкова Д.И., магистрант,
Томский государственный университет, Томск, Россия
Научный руководитель: **Мартынова С.Э.**, канд. филол. наук, доцент, доцент кафедры государственного и муниципального управления
Томский государственный университет, Томск, Россия

Аннотация. В данной статье рассматриваются возможности и эффективность интернет-коммуникаций с позиций реализации принципа партисипативности публичного управления.

Цель исследования – выявить возможности и эффективность интернет-коммуникаций Общероссийского народного фронта (далее – ОНФ) в рамках Проекта «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог» с позиций реализации принципа партисипативности публичного управления.

В исследовании использовались следующие методы: наблюдение, контент-анализ, контент-анализ посредством профессиональной системы аналитики аккаунтов соцсетей – LiveDune, сравнительный анализ.

В результате исследования были сделаны выводы о том, что официальный сайт Проекта «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог» является более эффективным по сравнению с интернет-сообществом «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте», так как он позволяет реализовать принцип партисипативности в более полной мере.

Новизна данной работы заключается в том, что в ней впервые проведен сравнительный анализ эффективности существующих интернет-коммуникаций ОНФ (официального сайта и сообщества в социальной сети) с точки зрения возможности для граждан участвовать в принятии решений.

Ключевые слова: интернет-коммуникации, интернет-технологии, партисипативное публичное управление, публичные услуги

Internet communications of the All-Russian Popular Front in the context of the «service» model of public administration

Mitinkova D.I., graduate student,
Tomsk State University, Tomsk, Russia
Scientific adviser: **Martynova S.E.**, Ph.D. Philology, Associate Professor, Associate Professor Department of State and Municipal Administration
Tomsk State University, Tomsk, Russia

Annotation. This article discusses the possibilities and effectiveness of Internet communications from the standpoint of implementing the principle of participatory public administration.

The purpose of the study is to identify the capabilities and effectiveness of Internet communications of the All-Russian Popular Front (hereinafter – ONF) in the framework of the project «ONF Road Inspection / Map of Killed Roads» from the standpoint of implementing the principle of participatory public administration.

The following methods were used in the study: observation, content analysis, content analysis through a professional analytics system for social network accounts – LiveDune, comparative analysis.

As a result of the study, it was concluded that the official website of the «ONF Road Inspection / Map of Killed Roads» Project is more effective than the ONF – Tomsk Region online community on the «VKontakte» social network, since it allows you to implement the principle participativeness to a fuller extent.

The novelty of this work lies in the fact that it was the first to conduct a comparative analysis of the effectiveness of existing ONF Internet communications (official website and community on a social network) in terms of the opportunity for citizens to participate in decision-making.

Keywords: Internet communications, Internet technologies, participatory public administration, public services

Современным трендом публичного управления выступает «сервисная» ориентация, подразумевающая изменение роли органов управления, которые должны стать «сервисными» организациями, обслуживающими потребности граждан[1].

Публичная услуга не может быть оказана в рамках «сервисной» модели без участия потребителя, эта мысль прослеживается в работах Я.В. Коженко[2] и С.Э. Мартыновой[3], соответственно решения в отношении публичных услуг принимаются на основе принципа партисипативности. Участие граждан заключается в формирование предложений, определение требований к качеству услуги, участие в обсуждении, контроль за выполнением коллективно принятых решений, оценка удовлетворенности услугой.

Актуальность работы обусловлена следующими обстоятельствами:

– рост интернет-образования граждан и использование ими интернет-ресурсов для открытого выражения собственного мнения повлияли на появление у общественных организаций интернет-площадок, предоставляемых для обсуждения различных вопросов, волнующих общество;

– ОНФ на данный момент является наиболее влиятельной и активной общественной организацией в сфере оказания публичных услуг, в том числе связанных с дорожным обслуживанием;

– дорожное обслуживание является насущной проблемой страны в целом. «Дороги относятся к традиционным проблемам России» (В.В. Путин. 25.04.2013 г. «Прямая линия» с Президентом РФ)[4].

Как публичная услуга дорожное обслуживание определяется следующим образом: разработка и проведение мероприятий по устранению дорожных

---

[1] Мартынова С.Э., Федотова Е.А. Развитие «сервисного» управления в муниципальной практике: на примере муниципальных образований Томской области // Материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). – 2014. – С. 51–55.

2 Коженко Я. В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2. – С. 545.

3 Мартынова С.Э. Концепция «сервисного» государства в контексте постиндустриальной парадигмы социального управления // Вестник Тюменского государственного университета. – 2013. – № 8. – С. 165–173.

4 Путин про дороги [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://altapress.ru/auto/story/putin-pro-dorogi-eto-traditsionnaya-problema-rossii-106613.

дефектов, влияющих на безопасность дорожного движения, обеспечение контроля за качеством строительства, ремонта и содержания дорог, а также контроль при распределение выделяющихся для этого финансовых средств[5].

Общероссийский народный фронт активно участвует в оказании публичных услуг гражданам через свои проекты.

Главные задачи Общероссийского народного фронта – контроль за исполнением указов и поручений главы государства, борьба с коррупцией и расточительством, неэффективными тратами государственных средств, вопросы повышения качества жизни и защиты прав граждан[6].

Проект ОНФ «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог» направлен на формирование дорожной политики и улучшение качества дорог при непосредственном участии граждан. Актуальность проекта обусловлена недовольством граждан неудовлетворительным состоянием дорог, высоким уровнем аварийности на дорогах, а также невозможностью для автомобилистов оперативно сообщить о дефектах и необходимости их устранения. При планировании дорожных работ органы власти зачастую не учитывают мнение граждан, в результате в планы ремонта попадают те дороги, которые считают нужным отремонтировать чиновники, а не общественность[7] .

Цель данного исследования – выявить возможности и эффективность интернет-коммуникаций Общероссийского народного фронта (далее – ОНФ) в рамках Проекта «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог» с позиций реализации принципа партисипативности публичного управления.

Для реализации цели проведен анализ интернет-коммуникаций ОНФ:

– на официальном сайте Проекта «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог»;

5 Малинина Е.Н. Классификация публичных услуг // Вестник Челябинского государственного университета. серия: право. – 2012. – № 1. – С. 36–38.
6 ОНФ / официальный сайт [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://onf.ru.
7 Проект: Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог / официальный сайт Общероссийского народного фронта [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://onf.ru/project/46329/news.

– в интернет-сообществе «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте».

Совокупный объем источников, подвергнутых анализу, составил 129 публикаций и 243 комментария за 2018-2019 гг.

В исследовании использованы следующие методы: наблюдение, контент-анализ, в т.ч. посредством профессиональной системы аналитики аккаунтов соцсетей – LiveDune, сравнительный анализ.

Стоит отметить, что задействованные интернет-ресурсы ОНФ принимаются во внимание органами власти при разработке планов дорожных работ. Так, например, за период с 01.04.2018 по 01.04.2019, благодаря оставленным комментариям общества на интернет-площадках, было отремонтировано порядка 16% от общего количества рассмотренных дорог. Таким образом, единственный недостаток лежит за пределами возможностей данных интернет-ресурсов – эти данные слабо учитываются в принятии решений.

Обратимся к характеристике указанных интернет-ресурсов. На начальном этапе реализации данного проекта главным инструментом стал официальный сайт ОНФ «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог», нацеленный на составление рейтингов приоритетных дорог для проведения первоочередного ремонта.

Данные рейтинги субъектов РФ формируются с учетом мнения граждан по проведению дорожных ремонтных работ и оперативности устранения локальных дорожных дефектов, влияющих на аварийность[8].

На сайте можно выбрать интересующий регион, и пользователям будет предоставлена карта убитых дорог, на которой виден статус дорог (участков дорог), например: «убитые» дороги; дороги в планах ремонта; ямочный ремонт дороги; отремонтированные дороги; локальные дефекты. Также пользователям предоставляется возможность лично добавить дорогу, которую нужно

8 Проект: Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог / официальный сайт Общероссийского народного фронта [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://onf.ru/project/46329/news.

отремонтировать и/или добавить место, на котором постоянно происходят аварии. Стоит отметить, что в отношении любой отмеченной улицы, дороги можно оставить свой комментарий. Таким образом, жителям различных городов, сельских местностей предоставляется возможность участвовать в процессе определения приоритетных направлений по ремонту региональных автомобильных дорог и контроля качества его исполнения.

Методика исследования сайта подразумевала контент-анализ публикаций пользователей. Период проведения анализа – с 01.04.2018 по 01.04.2019.

Во внимание были взяты следующие данные:

– дата публикации;

– улица, на которой находится проблемный участок;

– имя пользователя;

– комментарий пользователя;

– фотографии проблемных участков дорог;

– мнения других пользователей;

– рейтинг публикации;

– статус проблемного участка дороги на момент публикации;

– статус проблемного участка дороги после публикации.

Результаты анализа показали, что, в основном, пользователи в своих публикациях только отмечают (без предложений) фактические дефекты дорожного покрытия. Например, Евгений Б. 28.04.2018 г. отметил проблемный участок дороги на улице Войкова и прокомментировал – «глубокие провалы в асфальте»[9]. Данный участок дороги был отремонтирован 11.10.2018 г. Из 80 публикаций предложений по улучшению проблемных участков дорог было всего 9.

Несмотря на то, что у граждан есть возможность контролировать результаты дорожных работ посредством размещения информации о качестве этих работ с добавлением фотографий их результатов, в основном, этим

9 Карта убитых дорог города Томск / официальный сайт Общероссийского народного фронта [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://dorogi-onf.ru/city/24348.

занимается ОНФ. Граждане могут ознакомиться с ремонтом дорог посредством фотографий и дать оценку удовлетворенности ремонта дорог путем добавления комментария.

Также гражданам предоставляется возможность голосовать за ту или иную дорогу и оставлять комментарии к публикациям пользователей. В основном, такие комментарии оставляют пользователи из других регионов с просьбой проголосовать за их дорогу. Например, Александр Д. 17.03.2019 оставил комментарий «Проголосовал за вашу дорогу. Просьба поддержать в голосовании дороги г. Ялты»[10] и оставил ссылку для возможного перехода для голосования. Таким образом, видна еще одна возможность для партисипативного участия: привлечение сторонников для того, чтобы усилить влияние при принятии решений.

Возможности для населения, которые предоставляет данный интернет-ресурс, таковы:

– возможность оставлять комментарии, делиться мнениями, предложениями, идеями;

– возможность голосовать за дорогу, которую, по мнению жителей, следует отремонтировать;

– возможность оставлять фотографии с проблемными участками дорог;

– возможность контролировать результаты дорожных работ посредством размещения информации о качестве этих работ с добавлением фотографий их результатов.

В этой связи можно выделить следующие показатели эффективности коммуникаций: количество публикаций; количество комментариев к публикациям; количество человек, которые оставляют публикации; количество публикаций с фиксацией мест, участков дорог, требующих первоочередного ремонта; количество голосов за ту дорогу, которую следует отремонтировать.

В отношении показателей получены следующие данные:

10 Карта убитых дорог города Томск / официальный сайт Общероссийского народного фронта [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://dorogi-onf.ru/city/24348.

– количество публикаций – 80 шт.;

– количество комментариев к публикациям – 153 шт.;

– количество голосов всего – 1 613 шт.;

– количество человек, которые оставляют публикации – 31 человек (38,75 % от общего числа публикаций);

– количество человек, которые оставляют свои комментарии к публикациям других пользователей – 17 человек (11,11% от общего числа комментариев);

– количество публикаций с фиксацией (в том числе фото-) мест, участков дорог, требующих первоочередного ремонта – 31 шт. (38,75 % от общего числа публикаций).

Таким образом, можно сделать вывод, о том, что данный интернет-ресурс позволяет развивать партисипативность публичного управления, так как население участвует в обсуждении дорог, которые, по их мнению, следует отремонтировать. У граждан существует возможность высказывать свои мнения, предлагать идеи, пожелания, а также контролировать процесс дорожных работ и голосовать за ту или иную дорогу.

Второй онлайн-ресурс ОНФ – интернет-сообщество «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте»[11]. Выявление того, насколько данная интернет-платформа востребована, популярна и эффективна для обсуждения насущных проблем пользователями, проведено с помощью профессиональной системы аналитики аккаунтов соцсетей LiveDune. LiveDune позволяет точно проанализировать огромное количество аккаунтов в соцсетях, сформировать отчеты в разных форматах, отследить и систематизировать комментарии[12]. Исследователь не может задавать конкретные параметры, так как они всегда одни и те же и заданы разработчиком системы. Таким образом, система LiveDune определяет следующие показатели:

– количество подписчиков;

11 ОНФ – Томская Область / официальное сообщество в социальной сети «ВКонтакте» [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://vk.com/onftomsk.

12 Анализ сообщества ОНФ – Томская Область через систему аналитики LiveDune / официальный сайт LiveDune [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://livedune.ru.

– количество отметок «Мне нравится»;

– количество комментариев;

– количество репостов публикаций;

– количество просмотров;

– количество публикаций.

Выбранный период для анализа: 01.05.2019 – 31.05.2019.

Количество подписчиков на период проведения анализа составило – 560 чел., количество лайков – 375 шт., количество комментариев – 10 шт., количество репостов – 8 шт., количество постов – 48 шт.

За период проведения анализа количество лайков насчитывалось – 375 шт. В свою очередь динамика лайков к публикациям уменьшалась только с 13 по 19 мая. Во все остальные периоды динамика лайков увеличивается. В период с 27 мая 2019 г. по 31 мая 2019 г. было рекордное количество лайков – 90 шт. Таким образом, неизбежно напрашивается вывод о том, что интерес к публикациям неравномерен.

Комментариев за выбранный период было 10. Следовательно, вовлеченность граждан в процесс обсуждения минимальна, что отрицательным образом сказывается и на популярности сообщества в целом.

Репостов за выбранный период насчитывается 8. Таким образом, можно сказать, что пользователи практически не делятся информаций сообщества со своими друзьями, знакомыми.

Количество всего просмотров за период с 1 мая по 31 мая 2019 гг. – 9 422. Самое большое количество просмотров было с 6 мая по 12 мая 2019 гг. – около 2 379, в среднем – 198. За выбранный период динамика просмотров уменьшалась только в период с 13 по 19 мая 2019 гг. – 1 134, в среднем – 141. Во все остальные периоды динамика просмотров увеличивается. В целом, просмотры публикаций говорят о том, что граждане в группу заходят. Может быть, они не принимают участие в обсуждении какой-либо темы, но интерес к публикациям точно есть.

Таким образом, мы делаем вывод о том, что интернет-сообщество «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте» является недостаточно

востребованным и популярным среди пользователей. Соответственно, в данном случае интернет-коммуникации между пользователями сети не могут быть эффективны и приносить реальные плоды в настоящее время. Тем не менее, стоит отметить, что этот интернет-ресурс предоставляет населению все возможности для активного обсуждения, и поэтому следует привлекать граждан к данному сообществу для реализации возможности участия в Проекте «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог».

В результате сравнения двух ресурсов ОНФ сделаны выводы о том, что первый интернет-ресурс (официальный сайт Проекта «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог») является более эффективным по сравнению с интернет-сообществом «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте». Официальный сайт позволяет реализовать принцип партисипативности в более полной мере: население может участвовать в обсуждении, высказывать свои мнения, идеи, предложения, недовольства, а также имеет возможность контролировать процесс дорожных работ. Также гражданам предоставляется возможность голосовать за ту или иную дорогу, которую, по их мнению, необходимо отремонтировать в первую очередь, и оставлять комментарии к публикациям пользователей. В основном, такие комментарии оставляют пользователи из других регионов с просьбой проголосовать за их дороги. Таким образом, видна еще одна возможность для партисипативного участия – привлечение сторонников для усиления влияния на принятие решений.

Интернет-сообщество «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте» недостаточно соответствует принципу партисипативности публичного управления, так как население не вовлечено в полной мере в обсуждение тех или иных ситуаций и/или проблем. Наблюдается преобладание односторонней связи. Тем не менее стоит отметить, что данная интернет-платформа предоставляет все необходимые возможности пользователям, чтобы оставлять комментарии, делиться своими новостями, предложениями и идеями. Данному сообществу следует повышать популярность, налаживать

двустороннюю связь, публиковать опросы для вовлечения граждан в обсуждение. Таким образом, у интернет-сообщества «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте» есть все шансы для развития как полноценной интернет-площадки с позиций реализации принципа партисипативности в предоставлении публичных услуг.

Подытожим основные выводы исследования в соответствии с его целью. Во взаимодействии «население – ОНФ – органы власти» с помощью интернет-ресурсов присутствуют аспекты «сервисной» технологии, то есть происходит интерактивное взаимодействие, направленное на решение проблем и повышение удовлетворенности населения.

Выявлены возможности официального сайта Проекта «Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог»:

– интернет-площадка для высказываний гражданами мнений, идей, пожеланий;

– контроль результатов дорожных работ посредством размещения информации о качестве этих работ с добавлением фотографий их результатов;

– участие граждан в процессе определения приоритетных направлений по ремонту дорог путем голосования за ту или иную дорогу;

– оценка граждан удовлетворенности ремонта дорог путем добавления комментария;

– формирование рейтингов субъектов РФ с учетом мнения граждан по проведению дорожных ремонтных работ и оперативности устранения локальных дорожных дефектов, влияющих на аварийность.

Главной возможностью интернет-сообщество «ОНФ – Томская Область» в социальной сети «ВКонтакте» является – общение в интерактивном режиме между пользователями. Такое взаимодействие позволяет вести «открытый» диалог между представителями ОНФ и гражданским обществом, в лице пользователей Сети, где каждый такой пользователь имеет право и может выражать свое мнение по обсуждаемой теме, вести дискуссии, давать рекомендации, предложения и высказывать пожелания.

Эффективность задействованных ОНФ информационных технологий заключается в том, что они позволяют развивать партисипативность публичного управления, так как население участвует в обсуждении, оценке и контроле дорог, которые, по их мнению, следует отремонтировать. За 2018-2019 гг., благодаря оставленным комментариям на интернет-площадках ОНФ, было отремонтировано порядка 16% от общего количества рассмотренных там дорог. При дальнейшем развитии этих интернет-технологий возможно повышение эффективности их воздействия.

Библиографический список

1. Анализ сообщества ОНФ – Томская Область через систему аналитики LiveDune / официальный сайт LiveDune [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://livedune.ru.

2. Карта убитых дорог города Томск / официальный сайт Общероссийского народного фронта [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://dorogi-onf.ru/city/24348.

3. Коженко Я.В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2. – С. 545.

4. Малинина Е.Н. Классификация публичных услуг // Вестник Челябинского государственного университета. серия: право. – 2012. – № 1. – С. 36–38.

5. Мартынова С.Э. Концепция «сервисного» государства в контексте постиндустриальной парадигмы социального управления // Вестник Тюменского государственного университета. – 2013. – № 8. – С. 165–173.

6. Мартынова С.Э., Федотова Е.А. Развитие «сервисного» управления в муниципальной практике: на примере муниципальных образований Томской области // Материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). – 2014. – С. 51–55.

7. ОНФ – Томская Область / официальное сообщество в социальной сети «ВКонтакте» [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://vk.com/onftomsk.

8. Проект: Дорожная инспекция ОНФ/Карта убитых дорог / официальный сайт Общероссийского народного фронта [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://onf.ru/project/46329/news.

9. ОНФ / официальный сайт [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://onf.ru.

10. Путин про дороги [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: https://altapress.ru/auto/story/putin-pro-dorogi-eto-traditsionnaya-problema-rossii-106613.

References

1. Analysis of the ONF community – Tomsk Region through the LiveDune analytics system / LiveDune official website [Electronic resource] – Access mode. – URL: https://livedune.ru.

2. Map of the killed roads of the city of Tomsk / official site of the All-Russian Popular Front [Electronic resource] – Access mode. – URL: https://dorogi-onf.ru/city/24348.

3. Kozhenko Ya.V. Principles of the service state: theoretical and legal aspect // Modern problems of science and education. – 2013. – № 2. – S. 545.

4. Malinina E.N. Classification of public services // Bulletin of the Chelyabinsk State University. series: right. – 2012. – № 1. – S. 36–38.

5. Martynova S.E. The concept of a «service» state in the context of the post-industrial paradigm of social management // Bulletin of the Tyumen State University. – 2013. – № 8. – S. 165–173.

6. Martynova S.E., Fedotova E.A. The development of «service» management in municipal practice: the example of municipalities of the Tomsk region // Materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference (with international participation). – 2014. – S. 51–55.

7. ONF – Tomsk Oblast / official community on the VKontakte social network [Electronic resource] – Access mode. – URL: https://vk.com/onftomsk.

8. Project: ONF Traffic Inspectorate / Map of killed roads / official site of the All-Russian Popular Front [Electronic resource] – Access mode. – URL: https://onf.ru/project/46329/news.

9. ONF / official site [Electronic resource] – Access mode. – URL: https://onf.ru.

10. Putin about the road [Electronic resource] – Access mode. – URL: https://altapress.ru/auto/story/putin-pro-dorogi-eto-traditsionnaya-problema-rossii-106613.