

УДК 316.45

Е.В. Авдеева

УПРАВЛЕНИЕ И САМООРГАНИЗАЦИЯ – ФОРМЫ ГРАЖДАНСКОЙ ИНИЦИАТИВЫ

Функционирование и развитие общества сопряжено с понятиями управления и самоорганизации, которые приобретают новые формы в период развития информационных технологий, поскольку они позволяют построить взаимоотношения государства и общества в русле конструктивного диалога, несущего позитивный отклик на уровне доверия общества к органам власти.

Информационные ресурсы способствуют развитию гражданского общества путем предоставления открытых площадок для высказывания своего мнения, проявления инициатив и т. д. Государство использует информационные технологии не только для построения непрерывного обмена информацией с обществом, но и для активизации гражданской активности населения, стимулирования их к проявлению инициатив. Общество, в свою очередь, используя новые ресурсы самоорганизации, имеет возможность декларировать свою гражданскую активность государству.

Ключевые слова: социальный процесс, управление, самоорганизация, электронное правительство, социальные медиа, гражданская инициатива.

Введение

Социальное развитие связано с выбором определенного пути, который исходит из влияния и взаимодействия элементов, протекающих в социальных процессах. При этом воздействие элементов друг на друга, посредством чего образуется некое большинство, оказывающее влияние на дальнейшее развитие, подразумевает наличие управления и самоорганизации внутри социальных процессов.

Понятие «социальный процесс» было введено П. Штомпкой. Под социальным процессом автор подразумевал поток «изменений различной скорости, интенсивности, ритма и темпа» в специфической общественной среде, реальности, «в которой существует сеть связей, привязанностей, зависимостей, обменов, отношений личной преданности» [1. С. 11]. Управление и самоорганизация – это процессы изменения правил взаимодействия либо вследствие порождения и гибели элементов и структур, либо за счет перераспределения существующих элементов в другие структуры [2].

Необходимость в управлении возникает тогда, когда действующие формы и правила взаимодействия становятся неэффективными, и возникает потребность в установке новых правил построения взаимоотношений для решения и разрешения спорных вопросов. Об этом В. Граждан говорит следующее: «...Непосредственными причинами, побуждающими осуществлять подготовку и принятие управленческих решений, являются те или иные социальные (в том числе и управленческие) проблемы. Они связаны прежде всего с различными отклонениями фактического состояния управляемой подсистемы от запрограммированного, а также со всякими нарушениями в механизме функционирования системы в целом» [3. С. 89]. Задача управления состоит в выработке новых норм взаимодействия как между элементами управляемого процесса, так и с внешней средой, а также в упорядочивании, закреплении структурных преобразований, происходящих внутри самого социального процесса.

Самоорганизация граждан как форма гражданской инициативы

Самоорганизация граждан представляет собой некую форму гражданской инициативы, т. е. «реакцию граждан на происходящее вокруг». В данном контексте следует рассматривать «гражданскую инициативу» как любой вид инициатив, исходящих от граждан, в связи с их участием в принятии общезначимых решений [4]. Общественная активность индивидов повышается преимущественно тогда, когда затрагиваются их личностные интересы, потребности или соотносятся с их убеждениями, взглядами и т. п. Таким образом, консолидация индивидов происходит достаточно активно на местном уровне, в частности там, где затрагиваются вопросы комфортного проживания.

В современных условиях развития принципов демократии, открытого правительства и гражданского общества управление социальными процессами должно в первую очередь основываться на мягких формах. Это средства, связанные с созданием, транслированием, обработкой, передачей и хранением информации. Информация может подаваться в обезличенной форме, но при этом иметь содержательный аспект, который будет обращен к каждому конкретному индивиду. Правильно выстроенное

информационное сообщение может являться причиной начала процессов флуктуации, которые вполне могут вызвать изменения, влекущие определенные процессы как на микро-, так и на макроуровнях.

Информационный аспект в управлении играет роль связующего между всеми элементами социальных процессов. Важность развития информационного обмена между структурными единицами системы отмечал А. Теслинов, который говорил, что среди объектов более развитым будет не тот, у которого лучше «устройства», а тот, у которого они лучше взаимодействуют, у кого интенсивнее и богаче организован информационный обмен [5]. Для самоорганизующихся систем информация является одним из основных факторов их самоорганизации. Именно информация позволяет разрозненным элементам найти точки соприкосновения, которые в дальнейшем позволяют объединиться в общую структуру. Но она является не только объединяющим фактором, но и фактором развития.

Коммуникации в Интернет-среде

В настоящее время основной информационной средой, где происходят различные манипуляции с информацией, является Интернет. Главной особенностью его является то, что информация, помещенная в глобальную Всемирную сеть, становится доступна практически всем членам общества, которые имеют к ней выход [6]. В интернет-среде созданы условия для организации коммуникаций, выстраивающих диалог между субъектами власти и осуществляющих манипуляции с общественным сознанием. Как отмечает Л.А. Василенко, «значительный территориальный охват и одновременность протекания событий в Сети дают осуществить нетрадиционные подходы в реализации информационных механизмов социального управления» [7. С. 5].

Социальное управление предусматривает развитие новой системы взаимоотношения власти и общества посредством построения открытого диалога и вовлечения населения в управленческий процесс. Это во многом обусловлено развитием информационных технологий, которые создают условия для реализации новых форм коммуникации. О. Тоффлер отмечал, что именно «развитие информационных и интернет-ресурсов позволяет индивиду быть включенному в политическую жизнь города, страны и без посредников принимать участие в решении насущных проблем. Данная система носит название “демократия участия”» [8].

В России внедрение новых принципов построения взаимоотношений органов власти с населением на базе информационных технологий связано с реализацией Концепции электронного правительства. Здесь под электронным правительством понимается «новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов» [9]. Кроме того, подразумевается, что оно будет способствовать повышению вовлеченности общества в вопросы государственного управления и совершенствования внутренних бизнес-процессов [10].

Реализация проекта «Система городских решений “ВМЕСТЕ”»

Ярким примером попытки создания условий по вовлечению общества в управленческий процесс является реализация проекта «Система городских решений “ВМЕСТЕ”» Правительством Москвы. Данный проект включает три государственных портала, в число задач которых входит повышение качества обратной связи, ведение двухстороннего диалога, вовлечение горожан в управление городом, активизация гражданских инициатив для совместного решения городских проблем. Портал «Наш город» был создан в 2011 г. для построения конструктивного диалога между населением и органами исполнительной власти. Он предоставляет возможность жителям столицы получить информацию о деятельности городских структур, сообщить о проблемных моментах, оценить качество проводимых работ и т. п.

Исходя из опубликованной информации о количестве зарегистрированных пользователей (1 067 648 человек [11]), можно утверждать, что данный портал достаточно востребован у москвичей. Это подтверждается и данными социологических опросов, согласно которым более четверти респондентов (28 %) посещали его лично в 2017 г., при этом за последние два года их число увеличилось на 11 % (рис. 1).

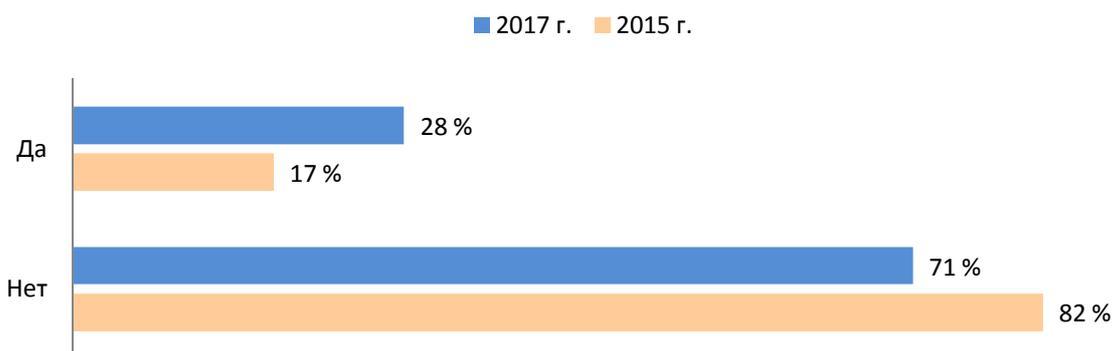


Рис. 1. Доля лично посещавших информационный портал «Наш город»

Несмотря на то что большинство москвичей посещает «Наш город» с целью получения интересующей их информации (46 %), четверть респондентов (24 %) используют данный канал для решения проблемных моментов, с которыми они сталкиваются в доме, дворе, районе города (рис. 2). Таким образом, каждый четвертый москвич является достаточно активной единицей общества, которая стремится повысить качество своего проживания в городе, тем самым способствуя улучшению ситуации в целом.

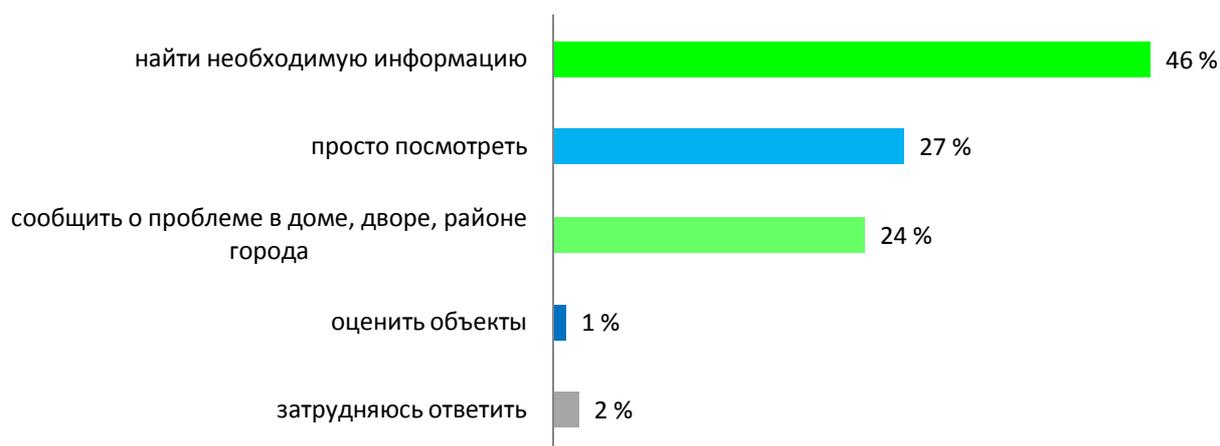


Рис. 2. Основные цели посещения информационного портала «Наш город»

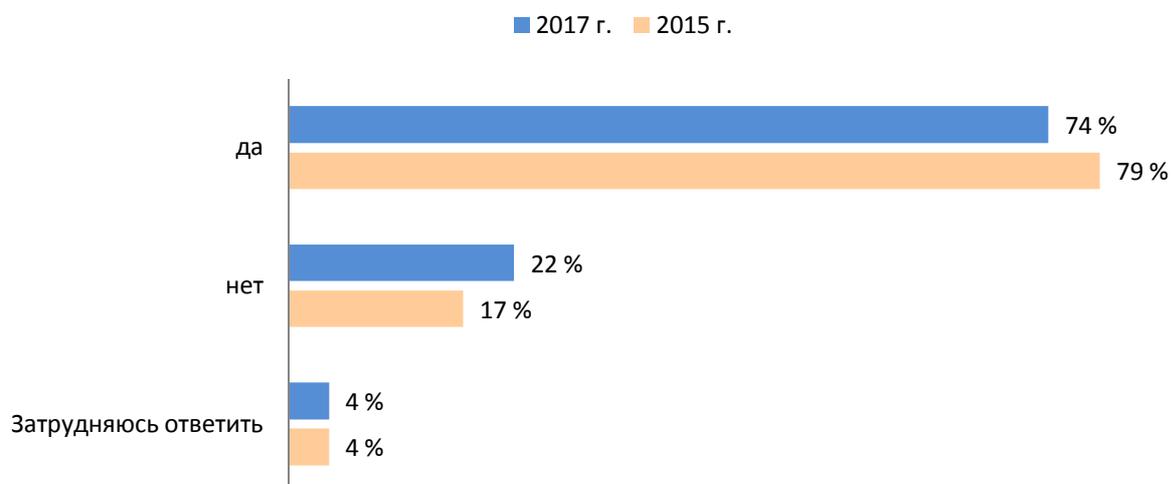


Рис. 3. Мнение москвичей о возможности участия в управлении городом посредством портала «Наш город»

Кроме того, большинство пользователей портала «Наш город» рассматривают его как форму участия москвичей в управлении городом (рис. 3).

Портал «Активный гражданин» (ag.mos.ru) был создан в мае 2014 г. в качестве площадки для проведения открытых референдумов в электронной форме. Он позволяет проводить общегородские и локальные голосования по широкому спектру тем, при этом пользователь имеет возможность контролировать ход голосования и достоверность получаемых результатов. С момента создания на портале уже зарегистрировалось около 2 млн человек, что превышает число пользователей на портале «Наш город». Это может говорить о том, что москвичам интересно участвовать в процессе реализации городских проектов на стадии их подготовки.

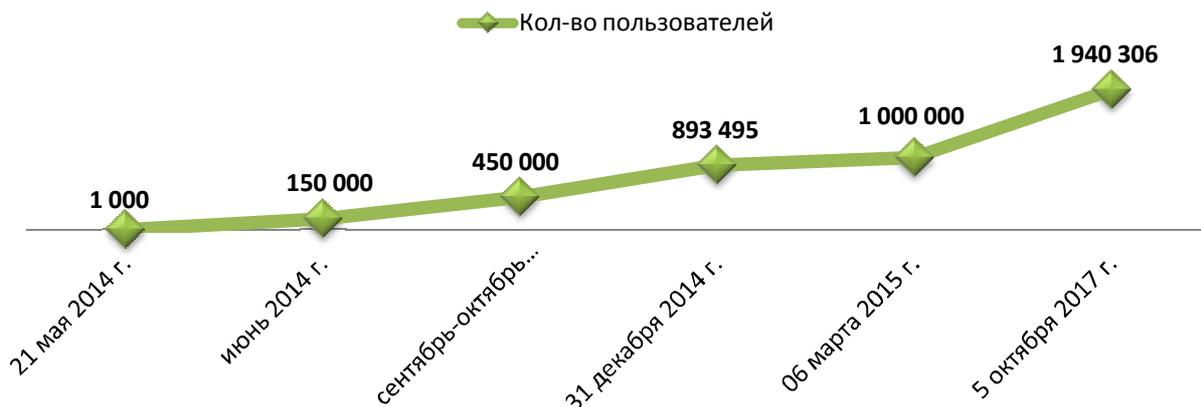


Рис. 4. Динамика роста зарегистрированных пользователей на портале «Активный гражданин»

Исходя из данных социологических исследований, проведенных в 2015 и 2016 годах, в системе «Активный гражданин» зарегистрировано около трети опрошенных москвичей, и преобладающее число из них принимает участие в электронных референдумах – 81 % и 76 % соответственно (рис. 5).

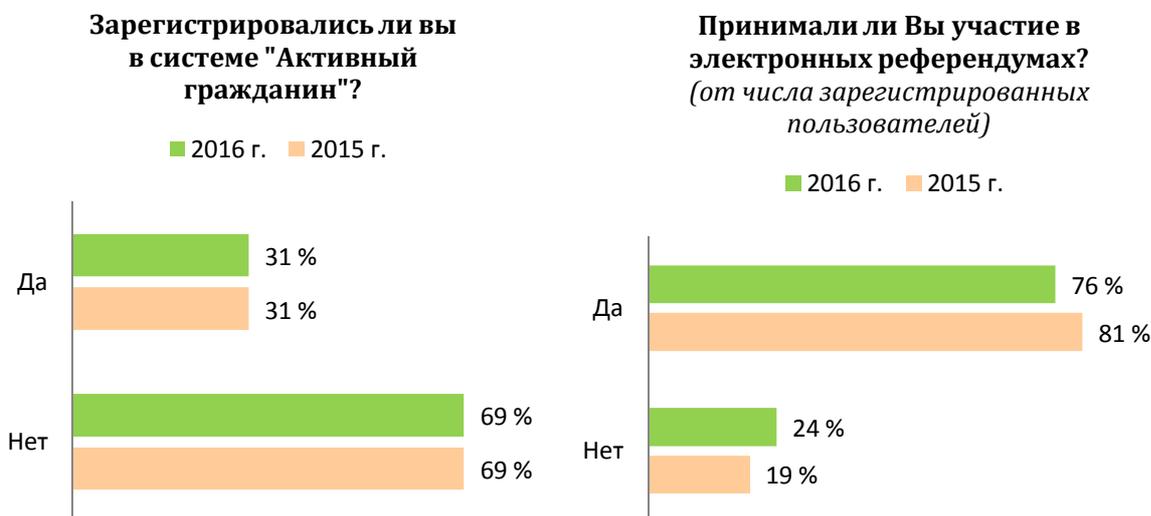


Рис. 5. Участие жителей г. Москвы в системе «Активный гражданин»

Открытость системы «Активный гражданин» заключается не только в ее доступности для всех членов общества, но и в открытости результатов проведенных голосований. Несмотря на присутствие доли сомнения в достоверности полученных результатов, абсолютное большинство пользователей, информированных о решениях, принятых городскими властями по итогам голосования, верят в их достоверность (88 % и 89 %). Высокий процент по данному параметру отражает уровень доверия «активных пользователей» к деятельности городских властей (рис. 6). Это, в свою очередь, формирует слой горожан, которые проявляют повышенную лояльность к городским властям.

Доверяете ли Вы результатам голосования
(от числа знающих о решениях, принятых городскими властями по итогам голосования) ?

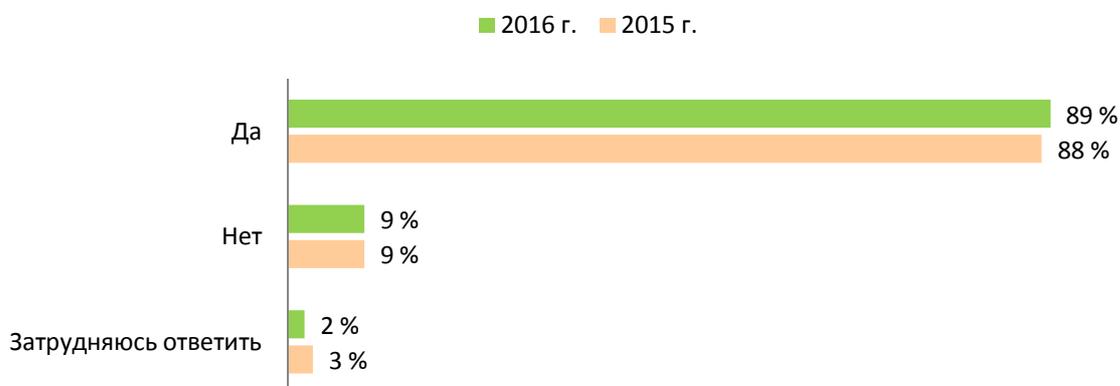


Рис. 6. Уровень доверия «активных пользователей» к деятельности городских властей

Данная форма участия в жизни города, особенностью которой является ее открытость, способствует повышению качества взаимодействия органов власти и населения. Это подтверждается и данными социологических исследований, согласно которым более 70 % пользователей, принимавших участие в голосованиях, считают, что работа системы электронных референдумов улучшает качество обратной связи между москвичами и Правительством Москвы (рис. 7).

Влияние системы электронных референдумов
"Активный гражданин" на качество обратной связи
между москвичами и Правительством Москвы
(от числа принимавших участие в голосованиях)

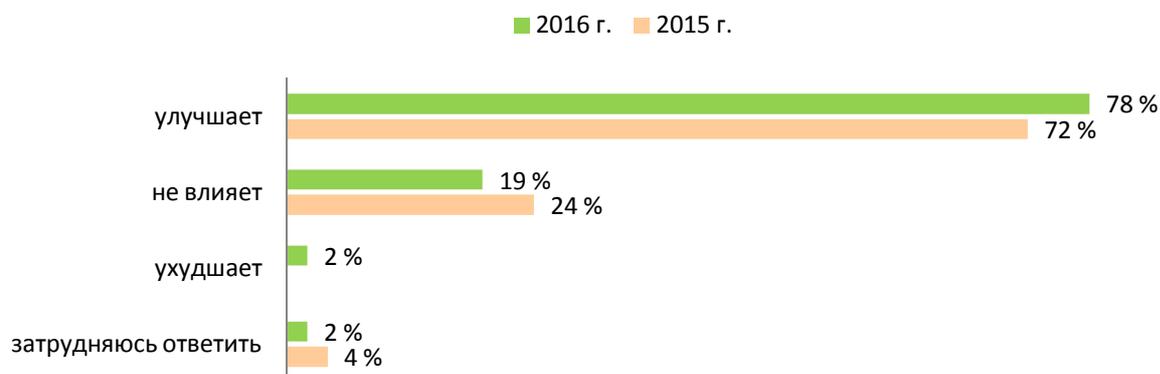


Рис. 7. Влияние системы электронных референдумов «Активный гражданин» на качество обратной связи между москвичами и Правительством Москвы

Для реализации краудсорсинговых проектов был создан *городской портал crowd.mos.ru*. Данная площадка призвана собирать людей, интересующихся жизнью города в целом или отдельными городскими проектами, в одном месте для выражения своих идей.

Само понятие «краудсорсинг» подразумевает мобилизацию ресурсов людей посредством информационных технологий с целью решения задач, стоящих перед государством и обществом. В его основу заложены ключевые принципы: *добровольности* (факт участия в проекте обусловлен личной заинтересованностью и активной позицией человека), *открытости* (подразумевает, что информационные потоки, которые существуют в проекте, доступны и понятны большинству участников, а также равенство участников проектов на первоначальном этапе, поскольку в дальнейшем они могут диффе-

ренцироваться только после результатов своей работы), *любительства* (предполагает, что целевая аудитория проекта заинтересована в темах и вопросах, поднимаемых и решаемых проектом).

С момента запуска *портала crowd.mos.ru* было реализовано 13 проектов, в которых приняло участие более 130 тысяч жителей столицы. Он стал платформой для выражения мнения жителями города по поводу реализуемых реформ, преобразований. Несмотря на то что данный портал не столь популярен среди активных горожан, как рассмотренные выше, его роль в активизации гражданской позиции и активности достаточно высока.

Система городских решений «ВМЕСТЕ» является попыткой создания условий по вовлечению горожан в управление городом и повышению гражданской активности населения. Благодаря ей общество должно выходить за рамки «молчаливого большинства» и переходить в стадию активного большинства. При этом активизация гражданских настроений, гражданских инициатив происходит сверху вниз, что создает определенные рамки отношений, которые формируют определенный порядок в разбросе существующих социальных стремлений и ожиданий.

Таким образом, формирование органами власти онлайн-площадок по вовлечению общества в управленческий процесс создает форму организованных гражданских инициатив. Однако информационные ресурсы могут использоваться не только государственными структурами для самоорганизации членов общества, с целью реализации управленческих процессов, но и обществом – для самоорганизации без внешнего влияния. Для этого могут быть привлечены такие коммуникативно-информационные средства, как социальные медиа, в число которых входят социальные сети, мессенджеры, блоги и т. п.

Групповая саморегуляция в социальных медиа

Социальные медиа – это совокупность online-технологий и практик, которые позволяют пользователям совершать обмен данными, мнениями, информацией и т. д. [14. С. 113-115]. Социальные медиа – это категория веб-сайтов, на которых можно опубликовать информацию, а в последствии поделиться ей или обсудить широким кругом пользователей [15]. Объединяющим аспектом данных определений является то, что в обоих случаях подчеркивается факт наличия обмена информацией и возможности ее обсуждения большим числом людей, объединяющим фактором которых является доступ к данному ресурсу. Таким образом, взаимодействие людей в данном контенте происходит вне зависимости от того, где они физически находятся, т. е. люди могут быть в разных регионах, странах, но иметь общие интересы. Именно личностный интерес, который способствует объединению людей вокруг определенной информации, влияет на уровень вовлеченности их в сообщество, сформированное на базе социальных медиа. Чем важнее и значимей для человека информация, обсуждаемая в социальных медиа, тем сильнее он будет вовлечен в процесс взаимодействия с другими участниками дискуссии.

Социальные группы, образуемые через социальные медиа, представляют собой некие саморегулирующиеся системы, в которых могут устанавливаться схожие правила взаимодействия, как и в реальном обществе: по выстраиванию правил взаимодействия, обозначению лидеров и т. п. Там может образовываться определенная иерархия, структура, которая формируется исходя из характеров пользователей, их интересов и ожиданий и прочих личностных характеристик; создается более непринужденная, свободная атмосфера, позволяющая пользователям не бояться высказать свое мнение. Кроме того, как и в жизни, там преобладает число пользователей, склонных придерживаться общей точки зрения, которая будет формироваться из аргументаций, представленных формальными и неформальными лидерами.

Большая часть пользователей оказывается вовлечена в коммуникационный процесс только в качестве «пассивных наблюдателей», несмотря на то что они имеют все возможности для активного участия [16]. Данное явление получило название «неравное участие», которое соответствует формуле «90-9-1», предложенной Д. Нильсеном. Он расшифровывает ее следующим образом: **90** – 90 % пользователей, состоящих в каких-то социальных онлайн-группах, представляют собой пассивных наблюдателей; **9** – 9 % пользователей проявляют среднюю активность, периодически включаясь в процесс; **1** – 1 % – это активные пользователи, ведущие активную деятельность внутри онлайн социальных групп [17].

Таким образом, в виртуальных социальных группах существует «пассивное большинство», которое в той или иной степени приобретает черты «молчаливого большинства». Но при определенном взаимодействии можно получить и «активное», чьи действия не смогут остаться незамеченными для

органов власти. Другими словами, «пассивное большинство» в виртуальных группах вполне может оказаться «активным большинством» в реальной жизни.

Согласно данным исследования Brand Analytics, изучающим социальные медиа с точки зрения публичной коммуникации и влияния их на формирование общественного мнения, создан рейтинг социальных медиа по типам источников, который строится на активности пользователей [18], т. е. на присутствии авторов, регулярно публикующих сообщения. Согласно полученным данным первое место среди социальных медиа занимают социальные сети (рис. 8).



Рис. 8. Активность соцмедиа по типам источников [18]

В России наиболее популярными социальными сетями в мае 2017 года были «ВКонтакте» и Facebook [19]. В первом случае количество активных авторов составило 25,7 млн (опубликовали 310 млн сообщений), а во втором – 1,9 млн (53,4 млн сообщений) [18]. Исходя из этого, можно сделать вывод, что данные коммуникативно-информационные платформы представляют собой активную площадку по формированию онлайн-сообществ и общественного мнения.

Принципы самоорганизации пользователей в социальных сетях будут наглядно продемонстрированы в том случае, когда реализуемый государственный проект не находит всеобщей поддержки у населения в силу его непонимания, отрицания или иных причин.

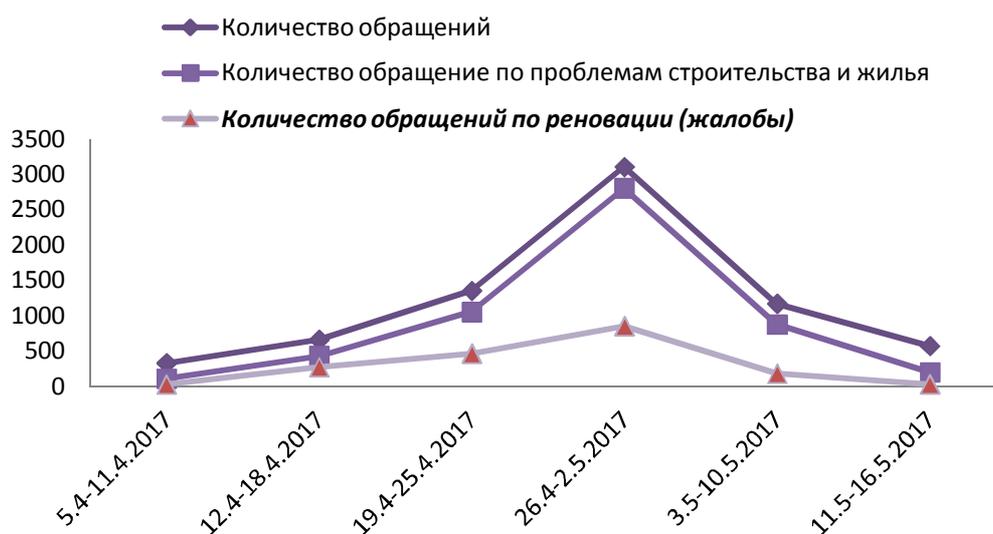


Рис. 9. Программа реновации в обращениях в ЦММОМ

Так, в социальной сети в vk.com по запросу «москвичи против...» существует 7 сообществ, которые объединяют жителей столицы, придерживающихся схожих точек зрения на определенные дей-

ствия городских властей. Самой многочисленной группой здесь является «москвичи против сноса»¹, которая была сформирована в ответ на реализацию программы по реновации жилищного фонда города Москвы, которая предусматривает расселение и снос ветхого малоэтажного жилого фонда, построенного в 1957–1968 годах, и новое строительство на освободившейся территории.

Данная программа была воспринята обществом неоднозначно и способствовала росту социальной напряженности. Это наглядно видно по увеличению числа обращений на линию Центра мониторинга общественного мнения (ЦМОМ). Согласно анализу обращений в ЦМОМ, было выявлено, что в апреле 2017 года наблюдается рост недовольства горожан по этому вопросу, а в середине мая – спад и переход настроений горожан в латентное состояние (рис. 9).

Поскольку реализация программы вызвала достаточно широкий резонанс в обществе, то наряду с озвученным ранее сообществом в социальной сети «ВКонтакте» были созданы еще группы. Исходя из названия самого сообщества, все группы по данной тематике можно разделить на общие, «за» программу и «против» программы. При этом большая часть сообществ была сформирована жителями определенных районов (15 из 29 обозначенных). Таким образом, жители района организовывали площадку для обсуждения вопросов, связанных с программой реноваций, получения достоверной информации и т. п. Однако следует отметить, что во многих сообществах транслируется схожая информация, которая может быть не связана с конкретными районами. Кроме того, в информационном поле сообществ могут содержаться сообщения, не связанные с основной его тематикой.

Изучая фактор организации онлайн-сообществ, привязанных городскому району/округу в социальной сети, связанных с реализацией программы реновации, было выявлено, что большинство из них (7 из 11) было создано в мае 2017 г., когда как раз приходится самый пик обращений в ЦМОМ по поводу данной программы. Таким образом, социальное недовольство программой вызвало резонанс, который способствовал самоорганизации индивидов в онлайн-сообществах для поиска полной и достоверной программы, единомышленников в отстаивании своих интересов и т. п.

Проанализировав жизнь данных онлайн-сообществ, можно утверждать следующее:

1) коммуникативно-информационные ресурсы упрощают процесс поиска единомышленников в информационном пространстве;

2) в организуемых онлайн-сообществах существует активная группа пользователей, которые занимаются размещением сообщений, фото- и видеопостов, а большая часть занимает позицию наблюдателя и реагирует на определенные сообщения, которые представляют для них интерес; появление активной группы говорит о формировании некой структуры сообщества, поскольку раз они насыщают информационный фон, то они и формируют определенное видение проблемы у остальной части сообщества;

3) формирование информационного континуума активной группы накладывает отпечаток на мнения и суждения остальных членов группы, а значит, трансформирует их первоначальную позицию, с которой они вступили в группу;

4) склонение взглядов индивидов к определенной точке зрения и формирование мнения с более ярко выраженной позицией (положительной или негативной) способствуют активизации деятельности, то есть увеличивается вероятность того, что участники сообщества примут участие в определенных акциях для отстаивания своей точки зрения, хотя первоначально они могут даже и не думать об этом;

5) жизненный цикл онлайн-сообществ во многом зависит от жизненного цикла идеи возникновения данного сообщества. Если идея создания сообщества достигает своей цели, то и жизнь сообщества может завершиться.

Основные выводы

Проявление гражданских инициатив является неотъемлемой частью развития гражданского общества, становление которого во многом зависит от политики государства. Информационно-коммуникативные технологии создают условия для проявления гражданских инициатив, которые могут быть управляемы и самоорганизованы. Государство может стимулировать общество для проявления гражданских инициатив, создавая специальные платформы, где индивид имеет возможность высказать свое мнение по определенной тематике, которая задается органами власти. Индивиды также могут самоорганизоваться посредством информационных технологий для проявления гражданской инициативы и для привлечения внимания органов власти к вопросам, которые ими изначально не поднимались.

¹ 3601 подписчиков.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Штомпка П. Социология социальных изменений / пер. с англ.; под ред. В.А. Ядова. М.: Аспект Пресс, 1996. 416 с.
2. Василенко Л.А. Интернет и информатизация государственной службы России: социол. аспект. 2-е изд. / Рос. Акад. гос. службы при Президенте РФ. М.: Наука, 2008. С. 33-34.
3. Граждан В.Д. Государственная служба как профессиональная деятельность. Воронеж, 1997. 495 с/
4. Государственные и общественные институты. Гражданские инициативы // Юридическая жизнь. Хроника.
5. Теслинов А. Развитие систем управления: методология и концептуальные структуры. М.: Глобус, 1998. 229 с.
6. Василенко Л.А. Социология неравновесных процессов становления информационного общества: методологические подходы // Синергетическая парадигма. Социальная синергетика / под редакцией О.Н. Астафьевой и В.Г. Буданова. М.: Прогресс-Традиция, 2009. С. 612-639.
7. Головин Ю.А. Публичная политика как пространство легитимации власти (на примере Ярославской области) // Политика и общество. 2012. №4. С. 12-13.
8. Василенко Л.А. Интернет в информатизации государственной службы России. М.: Изд-во РАГС, 2000. 252 с.
9. СМИ в системе массовых коммуникаций. URL: <http://lib.gosdiplom.ru/library/prosmotr.aspx?id=497747>
10. Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года // <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/72b3ea17677bbf2ec325744a00434923>.
11. Агамирзян И.В. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства. URL: http://www.microsoft.com/Rus/Government/analytics/egov_evolution.msp
12. Москва – наш город. URL: <http://gorod.mos.ru/index.php> (дата обращения: 5.10.2017).
13. Что такое краудсорсинг? URL: <http://www.crowdconsulting.ru/crowdsourcing>
14. Голубев Е.В. Краудсорсинговый проект как система: необходимые элементы, их взаимосвязь, ограничения и способы преодоления // Наукоедение. 2014. Вып. 5 (24). URL: <https://naukovedenie.ru/PDF/56EVN514.pdf>
15. Блэк С. Введение в паблик рилейшнз / пер. с англ. Ростов н/Д.: Феникс, 2011. 318 с.
16. Неякин Г.Н. Влияние социальных медиа на бизнес-коммуникации // Диалогические коммуникации в бизнесе: материалы интернет-конференции. 2010. URL: <http://ecsocman.hse.ru/text/33378753/>
17. Тихонова С.В. Коммуникационная революция сегодня: информация и сеть // Полис. 2007. № 3. С. 53-64.
18. Неякин Г.Н. Влияние социальных медиа на бизнес-коммуникации // Диалогические коммуникации в бизнесе: материалы интернет-конференции. 2010. URL: <http://ecsocman.hse.ru/text/33378753/>
19. Brand Analytics. Аналитика информационного поля бренда. URL: <http://blog.br-analytics.ru/sotsialnye-seti-v-gossii-letu-2017-tsifry-i-trendy/>
20. Рейтинг социальных сетей на 2017 год. URL: <http://gs.seo-auditor.com.ru/socials/2017/>
21. Официальный сайт Мэра Москвы. URL: <https://www.mos.ru/>

Поступила в редакцию 24.04.2018

E. V. Avdeeva

MANAGEMENT AND SELF-ORGANIZATION ARE FORMS OF CIVIL INITIATIVES

The functioning and development of society involves concepts of control and self-organization, which are taking new forms in the period of development of information technologies, since they allow to build relationships between state and society in the direction of constructive dialogue that carries a positive response to the level of public confidence in the authorities.

Information resources contribute to the development of civil society by providing open platforms for expressing one's opinions, manifestation initiatives, etc. The state uses information technology not only to create a continuous exchange of information with the members of society, but also to enhance the civic engagement, encourage them to exercise initiatives. Society, in turn, using new resources of self-organization, has the opportunity to declare their civic activity to the state.

Keywords: social process, management, self-organization, e-government, social media, civil initiative.

Авдеева Елена Вячеславовна, аспирант

Российская Академия народного хозяйства

и Государственной службы при Президенте РФ

119571, Россия, г. Москва, проспект Вернадского, 82, стр. 1

E-mail: avd@niiss.ru

Avdeeva E. V., postgraduate student

Russian Presidential Academy of National Economy
and Public Administration

Prosp. Vernadskogo, 82/1, Moscow, Russia, 119571

E-mail: avd@niiss.ru