



4858792

а правах рукописи

Зарипов Айрат Ринатович

**КОММУНИКАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ОРГАНОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ
АНАЛИЗ
(НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН)**

Специальность 22.00.08 – социология управления

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

- 3 НОЯ 2011

Научный руководитель:
доктор социологических наук,
профессор А.Л. Салагаев

НИЖНИЙ НОВГОРОД – 2011

Диссертация выполнена на кафедре социальной и политической конфликтологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет».

Научный руководитель - доктор социологических наук, профессор

Салагаев Александр Леонидович

Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор

Щуров Владимир Александрович

кандидат социологических наук, доцент

Плотников Михаил Вячеславович

Ведущая организация: Институт социологии РАН

Защита состоится «10» ноября 2011 г. в 15.00 час. на заседании диссертационного совета Д 212.166.14 при Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского» по адресу: 603000, г. Нижний Новгород, Университетский пер., д.7, ауд. 203.

18

С диссертацией можно ознакомиться в читальном зале фундаментальной библиотеки ФГБОУВПО «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», 603950, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д.23, корп.1.

Автореферат разослан «__» октября 2011 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат социологических наук, доцент



Е.Е. Кутявина

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Коммуникационные процессы являются неотъемлемой частью современного общества. Роль информационных потоков в сегодняшнем социуме настолько возросла, что начиная с 1970-х гг. многие исследователи заговорили о появлении нового типа общества – информационного, или постиндустриального общества, в котором информация играет ключевую роль. В подобных условиях обладание информацией становится важным управленческим ресурсом, который обуславливает конфигурацию управленческо-властных отношений в социуме.

Несмотря на то, что в авангарде эффективного управления коммуникациями в России находятся коммерческие организации, процессы информатизации и информационной открытости все шире начинают внедряться в систему органов государственной власти и управления. Важным шагом на пути к этому явилась административная реформа, которая декларировала необходимость создания условий для открытости и подконтрольности деятельности аппаратов государственных органов и государственных служащих гражданскому обществу.¹ Кроме того, в 2002-2010 гг. была реализована Федеральная целевая программа «Электронная Россия», одной из задач которой являлось обеспечение эффективного взаимодействия органов государственной власти с гражданами и хозяйствующими субъектами на основе широкого внедрения информационно-коммуникационных технологий.²

В целом, последние десятилетия характеризуются уменьшающимся «разрывом» в принципах функционирования между коммерческим сектором и сектором государственных услуг: в предвыборных кампаниях активно используются разработки в сфере маркетинга и связей с общественностью, деятельность государственных органов оценивается, помимо прочего, через экономические индикаторы эффективности, в практику государственного управления активно вводятся элементы клиентоориентированного функционирования. Однако до настоящего времени полноценных попыток адаптировать опыт коммерческих организаций в области управления коммуникациями со стороны органов государственной власти и управления не предпринималось. Несмотря на то, что в последнее время был сделан ряд шагов по формированию системы государственной коммуникации (пресс-службы при министерствах и ведомствах, элементы электронного правительства, активное использование первыми лицами государства социальных сетей и т.д.), система органов государственной власти и управления остается одним из самых «закрытых», с точки зрения информационной доступности, институтов.

Причинами этого, на наш взгляд, являются недостатки нормативно-правового регулирования предоставления информации государственными органами, наследие советского административного прошлого, для которого была

¹ Подр. см.: Федеральная программа «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003 – 2005 годы)»: Утв. Указом Президента РФ от 19 ноября 2002 г. N 1336 // Российская газета. – 2002. – 19 ноября.

² См.: Федеральная целевая программа «Электронная Россия на 2002-2010 годы»: Утв. Постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – №5. – Ст. 531.

характерна практически тотальная информационная закрытость, недостаточность осознания необходимости соблюдения прав граждан на информацию.

Информационную доступность и открытость по праву можно считать одним из главных индикаторов качества государственного управления. Игнорирование потребностей в выстраивании эффективной коммуникации по линии «власть-общество» ведет к различным общественным проблемам и дисфункциям. В первую очередь от недостатков в предоставлении такого «общественного товара», как информация, страдает национальная экономика. Недостаточная информационная транспарентность органов государственной власти и управления ведет к росту коррупции, снижению уровня доверия населения к органам государственной власти и управления.

Еще одним аспектом рассматриваемой проблемы является прямая взаимосвязь между развитием коммуникационных процессов в обществе и формированием института демократии: чем эффективней выстроены коммуникационные отношения на разных уровнях внутри социума, тем выше в обществе уровень демократии и степень развитости демократических институтов.

Коммуникация между системой государственного управления и обществом носит не только характер распространения информации, но также является средством обратной связи с социумом и инструментом государственного регулирования информационных потоков. Выстраивание эффективной коммуникации между властными органами и обществом означает получение соответствующими государственными учреждениями обратной связи по осуществляемым управленческим воздействиям (реакция на государственные решения), а также возможности социального контроля за распространением запретной/недоверенной/аморальной информации, формирования общественного мнения, ограничения доступа к секретной информации и т.д.

С точки зрения осуществления эффективной коммуникации, органы исполнительной власти имеют больше возможностей и больше обязательств перед населением. Связано это с тем, что система органов исполнительной власти наиболее часто взаимодействует с гражданами и непосредственно регулирует общественные процессы. Соответственно, дальнейшее развитие и совершенствование коммуникации между государственными органами и обществом должно осуществляться именно на уровне органов исполнительной власти.

Исходя из обозначенных выше факторов, изучение проблематики коммуникационного взаимодействия между системой органов государственной власти и обществом представляется актуальной темой исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Комплексность темы коммуникационного взаимодействия органов государственной власти и общества обусловила необходимость обращения к различным группам источников.

В первую очередь, разработанность научной проблемы определяется различными исследованиями социальной коммуникации. Основу исследований

коммуникации и ее роли в современном обществе заложили такие исследователи, как Н. Винер, К. Дойч, Ч.Х. Кули, Г. Лассуэлл, Д. Лернер, Н. Луман, Э.Роджерс, Ю. Хабермас, К. Шеннон и др.¹ Среди отечественных ученых, внесших вклад в разработку теории коммуникации, представляется возможным выделить работы Г.П. Бакулева, М.А. Василика, Л.М. Земляновой, М.М. Назарова, Г.Г. Почепцова, В.П. Терина и др.²

Исследованию различных аспектов коммуникаций в системе государственных органов посвящены работы М. Воса, У. Вольмера, Э. Вестерхуда, Дж. Катуса, Б.Ф. Лью, А. Ниллесена и Дж. Стапперса, Дж. С. Хорсли, С. Янг и др.³ Среди отечественных исследователей необходимо отметить работы Т.Н. Громовой, М.В. Луканиной и Е.Г. Морозовой, которые для описания коммуникативных связей между государственными органами и обществом использовали понятие «государственная коммуникация».⁴

Нередко в работах западных исследователей встречаются понятия «государственная информация» (government information) (У. Вольмер, Дж. Катус, Д. Роуат, Э. Харт и др.).⁵ В ряде исследований коммуникативная активность

¹ Подр. см.: Винер, Н. Кибернетика и общество / Н. Винер. – М.: Издательство иностранной литературы, 1958. – 200 с.; Deutsch, K.W. On communication models in the social sciences / K.W. Deutsch // *Public Opinion Quarterly*. – 1952. – Vol.16. – P.356-380; Lasswell, H. Propaganda, Communication and Public Order / H. Lasswell, B. L. Smith, R.D. Casey. – Princeton: Princeton University Press, 1966. – 435 p.; Cooley, C.H. Significance of Communication / C.H. Cooley // *Reader in Public Opinion and communication* / V. Berelson, M. Janowitz (Eds.). – N.Y., 1953; Lerner, D. *Communication Systems and Social Systems: A Statistical Exploration in History and Policy* / D. Lerner // *Behavioral Science*. – 1957. – Vol.2. – P.266-275; Роджерс, Э. Коммуникация в организациях / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс. – М., 1989; Хабермас, Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие / Ю. Хабермас. – СПб., 2000; Луман, Н. Медиа коммуникации / Н. Луман; пер. с нем. О. Глухов, А. Никифоров. – М.: Логос, 2005. – 280 с.; Шеннон, К. Работы по теории информации и кибернетике / К. Шеннон. – М.: Иностранная литература, 1963 и др.

² Подр. см.: Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-Бук, 2001. – ISBN: 5-87983-101-9; Основы теории коммуникации / Под ред. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2005. – 615 с. – ISBN 5-8297-0135-9; Терин, В.П. Основные направления исследований теории массовой коммуникации / В.П. Терин // *Социологические исследования*. – 1997. – №11. – С.25-31; Бакулев, Г.П. Нормативные теории массовой коммуникации / Г.П. Бакулев // *Социологические исследования*. – 2005. – №1. – С.105-114; Назаров, М.М. Массовая коммуникация в современном мире: методология анализа и практика исследований / М.М. Назаров. – М.: УРСС, 2002. – 239 с.; Землянова, Л.М. Современная американская коммуникативистика. Теоретические концепции, проблемы, прогнозы / Л.М. Землянова. – М., Изд. МГУ, 1995. – 271 с. и др.

³ Подр. см.: Nillesen, A.B. *The Government as Communicator: a Dutch Dilemma* / A.B. Nillesen, J.G. Stappers // *European Journal of Communication*. – 1987. – Vol.2. – P.491-512; *Government Communication in Australia* / S. Young (Ed.). – Cambridge: Cambridge University Press, 2007. – 382 p.; Katus, J. *Government Communication in the Netherlands: Backgrounds, Principles and Functions* / J. Katus, W. F. Volmer. – The Hague: Sdu, 2000. – 286 p.; Vos, M. *Trends in government communication in The Netherlands* / M. Vos, E. Westerhoudt // *Journal of Communication Management*. – 2008. – Vol.12. – N1. – P. 18-29; Liu, B.F. *The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector* / B.F. Liu, J.S. Horsley // *Journal of Public Relations Research*. – 2007. – Vol.19. – N4. – P.377-393 и др.

⁴ См.: Громова, Т. Н. Социальная коммуникация в системе государственного управления: региональный аспект: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / Т.Н. Громова. – Самара, 2002; Громова, Т.Н. Государственная коммуникация: теоретическая модель и региональная практика / Т.Н. Громова // *Теория коммуникации и прикладная коммуникация: Вестник российской коммуникативной ассоциации* / Под общ. ред. И.Н. Розиной. – Ростов на Дону: ИУБИП, 2002. – Вып.1. – С. 43-52; Луканина, М.В. Связи с общественностью в системе государственного управления / М.В. Луканина // *Вестн. Моск. ун-та. Сер. 21 Управление (Государство и общество)*. – 2005. – № 2. – С.107-115; Морозова, Е.Г. Политический рынок и политический маркетинг: концепции, модели, технологии / Е.Г. Морозова. – М.: Российская политическая энциклопедия, 1999. – 247 с.;

⁵ Подр см.: Rowat, C.D. *The Right to Government Information in Democracies* / D. C. Rowat // *International Review of Administrative Sciences*. – 1982. – Vol.48. – P.59-69; *Government Information in the Netherlands* / J. Katus, W.F. Volmer (Eds.). – Lelystad: Koninklijke Vermande, 1994; Hart, E.T. *A Look at Changes in Government Information Policies after September 11* / E. T. Hart // *IJFLA Journal*. – 2002. – Vol.28. – P.273-277 и др.

государственных органов рассматривается в контексте общественных коммуникаций (public communications) (Дж. Блумлер, Дж. Бардоел, М. Гуревич, К. Густафссон и др.)¹.

Кроме того, для описания коммуникативных процессов в системе государственного управления используется и термин «политическая коммуникация» (К. Дойч, Д. Лилликер, Дж. Станьер, С. Шаффи, А.Б. Белоусов, М.С. Вершинин, М.Ю. Гончаров, М.Н. Грачев, С.П. Поцелуев, А.И. Соловьев)², а также концепт «правительственные коммуникации» – подобная формулировка встречается, в частности, в работах Г.Г. Почепцова³. Политической коммуникации посвящено значительное количество отечественных диссертационных работ⁴.

Особо следует выделить ряд исследований, в которых рассматривается государственная коммуникация на уровне органов исполнительной власти (Н.В. Водопьянов, С.Ю. Полунина, А.В. Рева, Л.Г. Семенова, М.С. Тулугоева и др.)⁵.

¹ Blumler, J.G. *The Crisis of Public Communication* / J.G. Blumler, M. Gurevitch. – London: Routledge, 1995; Bardoel, J. *The Internet, Journalism and Public Communication Policies* / J. Bardoel // *Gazette: The International Journal for Communication Studies*. – 2002. – Vol. 64(5). – P.501-511; *Media Structure and the State: Concepts, Issues and Measures* / K.E. Gustafsson (Ed.). – Goteborg: Goteborg University, 1995 и др.

² См.: Deutsch, K.W. *The Nerves of Government: Models of Political Communication and Control* / K.W. Deutsch. – N.Y.: Free Press, 1966. – 316 p.; *Political Communication: Issues and Strategies for Research* / S.Chaffee (Ed.). – Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1975; Lilleker, D.G. *Key Concepts in Political Communication* / D.G. Darren. – London: Sage, 2006. – 209 p.; Stanier, J. *Modern Political Communication: Mediated Politics in Uncertain Times* / J. Stanier. – Cambridge: Polity Press, 2007. – 222 p.; Гончаров, М.Ю. *Риторика политической коммуникации* / М.Ю. Гончаров // *Массовая коммуникация в современном мире: сб. науч. трудов / Под ред. Ю.П. Буданцева и др.* – М.: МГИМО, 1991. – С. 55-60; Вершинин, М.С. *Политическая коммуникация в информационном обществе / М.С. Вершинин.* – М., Изда. Михайлова В. А., 2001. – 256 с.; Грачев, М.Н. *Политическая коммуникация: теоретические концепции, модели, векторы развития: Монография / М.Н. Грачев.* – М.: Прометей, 2004. – 328 с.; Грачев, М.Н. *Политическая коммуникация / М.Н. Грачев // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Политология.* – 1999. – № 1. – С. 24–39; Вершинин, М.С. *Политическая коммуникация в информационном обществе: перспективные направления исследований / М.С. Вершинин // Актуальные проблемы теории коммуникации: сб. науч. трудов.* – СПб., Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 98-107; Соловьев, А.И. *Политическая коммуникация: к проблеме теоретической идентификации / А.И. Соловьев // Политические исследования.* – 2002. – № 3; Поцелуев, С.П. *Double binds, или двойные ловушки политической коммуникации / С.П. Поцелуев // Политические исследования.* – 2008. – №1; Белоусов, А.Б. *Лоббизм как политическая коммуникация / А.Б. Белоусов.* – Екатеринбург: УрО РАН, 2005 и др.

³ См.: Почепцов, Г.Г. *Теория и практика коммуникации / Г.Г. Почепцов.* – М.: Центр, 1998. – 352 с.

⁴ См.: Твиорова, Ю.А. *Политическая коммуникация как фактор трансформации политической системы современной России: дис. ... канд. полит. наук: 23.00.02 / Ю.А. Твиорова.* – Тула, 2003; Чигарев, В.Н. *Средства массовой информации в структуре политической коммуникации: дис. ... канд. полит. наук: 23.00.01 / В.Н. Чигарев.* – СПб., 2003; Горбачев, Д.Н. *Политические коммуникации в избирательном процессе современной России: дис. ... канд. политол. наук: 23.00.02 / Д.Н. Горбачев.* – СПб., 2002; Чугунов, А.В. *Политика и интернет: политическая коммуникация в условиях развития современных информационных технологий: дис. ... канд. политол. наук: 23.00.01 / А.В. Чугунов.* – СПб., 2000; Лобанова, Е.А. *Политическая коммуникация в контексте политологического анализа: дис. ... канд. полит. наук: 23.00.01 / Е.А. Лобанова.* – М., 2006 и др.

⁵ См.: Полунина, С.Ю. *Коммуникации как элемент гуманитарной технологии в управлении (на примере учреждений здравоохранения): дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / С.Ю. Полунина.* – Новосибирск, 1999; Тулугоева, М.С. *Социальные особенности коммуникаций в государственной гражданской службе: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / М.С. Тулугоева.* – М., 2004; Водопьянов, Н. В. *Коммуникативные модели в системе социального управления: социальный аспект: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / Н.В. Водопьянов.* – Ростов на Дону, 2005; Рева, А.В. *Связи институтов власти с общественностью в системе социальных коммуникаций: региональный аспект: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.04 / А.В. Рева.* – Пенза, 2005; Семенова, Л.Г. *Политическая коммуникация государственных органов региональной исполнительной власти: проблемы прямой и обратной связи: дис. ... канд. полит. наук: 23.00.02 / Л.Г. Семенова.* – Уфа, 2004 и др.

Ряд аспектов коммуникативных связей в системе «органы власти – общество», таких, как влияние общественного мнения на работу государственных органов, их взаимодействие со СМИ, функционирование ведомственных пресс-служб и служб по связям с общественностью, рассматриваются в трудах И.И. Брянцева, К.В. Ветрова, А.И. Зверева, Е.В. Карасева, И.А. Колотий, Е.А. Маркова, Н.Б. Подболотовой, О.Н. Савиновой и О.Ю. Становой и др.¹

Важным пластом источников по теме исследования являются многочисленные разработки по теории связей с общественностью (Э. Бернейз, С. Блэк, Д. Грюнинг, Л.Б. Невзлин, Г.Г. Почепцов, А.Н. Чумиков и др.).² Специфика связей с общественностью в органах государственной власти и управления России отражена в работах В.М. Горькова, В.С. Комаровского, М.В. Луканиной, О.Н. Савиновой, С.М. Тучкова и др.³

Государственное регулирование информационной сферы, вопросы ответственности СМИ перед обществом и проведение государственной информационной политики исследовались такими учеными, как Д. Леви, Р. Макчесни, Д. Маккуэйл, П. Хемфрис, М. Уилер, В.М. Горохов, С.В. Коновченко, И.Д. Лаптев, С.П. Лукницкий, В.Д. Попов, Т.П. Сухомлинова, Е.П. Тавокин, А.А. Чичановский и др.⁴

¹ Подр. см.: Брянцев, И.И. Влияние общественного мнения на управленческую деятельность органов исполнительной власти: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / И.И. Брянцев. – Саратов, 2003; Ветров, К.В. Информирование населения о деятельности органов власти как фактор управления: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / К.В. Ветров. – М., 2003; Зверев, А.И. Взаимодействие органов государственной власти и СМИ в чрезвычайных ситуациях: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / А.И. Зверев. – Екатеринбург, 2006; Станова, О.Ю. Социальные функции служб по связям с общественностью органов государственной власти: дис. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / О.Ю. Станова. – М., 2006; Карасева, Е.В. Информационная политика органов исполнительной власти современного мегаполиса: особенности ее формирования и реализации (на примере деятельности Правительства Москвы): дис. ... канд. полит. наук: 23.00.02 / Е.В. Карасева. – М., 2004; Колотий, И.А. Становление служб по связям с общественностью органов федеральной власти России: проблемы институционализации и повышения эффективности: дис. ... канд. полит. наук: 23.00.02 / И.А. Колотий. – М., 2004; Марков, Е.А. Взаимодействие органов государственной власти и средств массовой информации как фактор реализации информационной политики (на примере Вологодской области): дис. ... канд. полит. наук: 23.00.02 / Е.А. Марков. – М., 2003; Подболотова, Н.Б. Связи с общественностью в российских региональных органах управления: дис. ... канд. политол. наук: 23.00.02 / Н.Б. Подболотова. – М., 2001; Савинова, О.Н. Власть и общество: деятельность служб по связям с общественностью в российских региональных органах управления: дис. ... д-ра политол. наук в форме науч. докл.: 23.00.02 / О.Н. Савинова. – М., 1998 и др.

² См.: Бернейз, Э. Пропаганда / Э. Бернейз; пер. с англ. И. Ющенко. – М.: Hippo Publishing, 2010. – 176 с.; Bernays, E. *Crystallizing Public Opinion* / E. Bernays. – Whitefish: Kessinger Publishing, 2004; Блэк С. Паблик рилейшнз. Что это такое? / С. Блэк – М.: Новости, 1990. – 240 с.; Excellence in Public Relations and Communication Management / Grunig, J. E (Ed.) – Hillsdale, NJ: Laurence Erlbaum Associates, 1992; Невзлин, Л.Б. «Паблик рилейшнз» - кому это нужно? / Л.Б. Невзлин. – М.: Экономика, 1992. – 401 с.; Чумиков, А. Паблик рилейшнз для профессионалов / А. Чумиков. – СПб.: Питер, 2002. – 527 с.; Почепцов, Г.Г. Теория коммуникаций / Г.Г. Почепцов. – М.: Инфра-М, 2003 и др.

³ См.: Горьков, В.М. Связь с общественностью в органах государственной власти / В.М. Горьков, В.С. Комаровский. – М., РАГС, 1996; Савинова, О.Н. Связи с общественностью в органах регионального управления / О.Н. Савинова. – Нижний Новгород: Нижполиграф, 1997. – 148 с.; Связи с общественностью в политике и государственном управлении / Под ред. В.С. Комаровского. – М.: РАГС, 2001. – 520 с.; Тучков, С.М. Связи с общественностью в политических, государственных и муниципальных организациях / С.М. Тучков. – М.: МАКС-пресс, 2001. – 101 с.; Луканина, М.В. Связи с общественностью в системе государственного управления / М.В. Луканина // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 21 Управление (Государство и общество). – 2005. – № 2. – С.107-115 и др.

⁴ См.: Levy, D. *Europe's Digital Revolution: Broadcasting Regulation, the EU and the Nation State* / D. Levy. – London: Routledge, 1999; McChesney, R. *Rich Media, Poor Democracy: Communication Politics in Dubious Times* / R. McChesney. – N.Y.: The New Press, 1999; McQuail, D. *Accountability of Media to Society: Principles and Means* / D. McQuail // *European Journal of Communication*. – 1997. – Vol.12. – N4. – P.511-529; Wheeler, M. *Regulating*

Проблема исследования. Несмотря на то, что в современной социальной науке проблематика коммуникативных процессов хорошо разработана, тему исследования нельзя назвать исчерпанной. Это вызвано, в первую очередь, малочисленностью работ, посвященных коммуникациям между системой государственного управления и обществом. Кроме того, сегодня наблюдается недостаток социологических исследований, посвященных коммуникационному взаимодействию органов исполнительной власти и населения в Республике Татарстан. Таким образом, проблемой исследования является недостаточная изученность сферы коммуникационного взаимодействия по линии «органы государственной власти – общество».

Объектом исследования являются коммуникационные потоки в системе государственного управления.

Предметом исследования выступает коммуникационное взаимодействие между системой органов исполнительной власти Республики Татарстан и обществом.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационной работы является выявление особенностей и проблем коммуникационного взаимодействия между органами исполнительной власти Республики Татарстан и обществом. Для достижения данной цели необходимо решение следующих задач:

- Рассмотреть теоретико-методологические основы исследования коммуникации в системе государственного управления;
- Проанализировать основные теории СМИ как основного канала коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом;
- Выявить основные проблемы коммуникации между государственными органами и обществом в Республике Татарстан;
- Исследовать особенности коммуникации между государственными органами и обществом в период экономического кризиса (2008-2009 гг.);
- Изучить существующую практику организации коммуникации в системе исполнительных органов власти в Республике Татарстан и предложить пути оптимизации коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом в Республике Татарстан.

Теоретико-методологические основы исследования. Для формирования теоретико-методологической базы исследования диссертант опирался на

Communications in the UK: A New Future /M. Wheeler // *Convergence*. – 2001. – Vol.7. –N3. –P.28–35; Сухомлинова, Т.П. Государственная информационная политика: реакция «post factum» или осознанная стратегия? / Т.П. Сухомлинова // *Массовые информационные процессы в современной России* /Под ред. А.В. Шевченко. – М., 2002; Тавокин, Е.П. Информационная политика: системный подход /Е.П. Тавокин // *Государственная информационная политика: концепции и перспективы: сб. статей* / Отв. ред. Е.П. Тавокин. – М., 2001; Лаптев, И.Д. Актуальные проблемы формирования государственной информационной политики /И.Д. Лаптев // *Государственная служба России*. – М.: РАГС, 1999; Попов, В.Д. Информациология и информационная политика /В.Д. Попов. – М., 2001; Коновченко, С.В. Общество – средства массовой информации – власть /С.В. Коновченко. – Ростов на Дону, 2001; Горохов, В.М. Оптимизация взаимодействия государственной службы со средствами массовой информации /В.М. Горохов // *Государственная служба России*. – М.: РАГС, 1997; Лукницкий, С.П. СМИ в системе социального управления современной России: дис. ... докт. соц. наук: 22.00.08 /С.П. Лукницкий. – М., 1998; Чичановский, А.А. Средства массовой информации и власть /А.А. Чичановский // *Диалог*. – 1995. – № 5-6 и др.

научные разработки в рамках коммуникативистики, социологии средств массовой коммуникации и социологии управления, в т.ч.:

- типологии парадигм коммуникативистики (Д. Маккуэйл, С. Спичал, М.М. Назаров) и моделей коммуникации (Д. Маккуэйл);

- подходы к трактовке коммуникационного взаимодействия органов государственной власти и общества (Т.Н. Громова, М.В. Луканина, А. Ниллесен, Дж. Стапперс);

- концепции информационной открытости государственных органов (Д.Д. Лассен, Д. Скиллинг, Э. Робертс, Д. Хильд, С. Пиотровский);

- типологии подходов к исследованию СМИ (М. Шадсон);

- теории воздействия СМИ на аудиторию (Дж. Ватт, С. Ван ден Берг, Г. Лассуэл, Э. Роджерс, Э. Кац, У. Чаттерсон, П. Лазарфельд, Б. Козн, М. Маккоумз, Д. Шоу, Э. Ноэль-Нойман, С. Хилгартнер, Ч. Боск);

- теории манипуляции общественным мнением / масс-медиа (У. Липман, М. Маклюен, Т. Ванн Дайк).

Эмпирическая база и методы исследования. Эмпирическую базу исследования составили результаты авторских социологических исследований:

- репрезентативных исследований общественного мнения населения Республики Татарстан по проблеме коммуникации между государственными органами и обществом, проведенных в 2008 и 2009 гг. (объемы выборки 1593 и 1625 человек соответственно);

- репрезентативных исследований по проблематике восприятия населением экономического кризиса и социально-экономических проблем Татарстана, проведенных в 2008 и 2009 гг. (объемы выборки 1505 и 1625 человек соответственно);

- экспертных интервью с руководителями общественных организаций Республики Татарстан по вопросам информационной открытости и эффективности антикризисной коммуникации органов государственной власти и управления республики (выборку составили 37 экспертов);

- анализа местной прессы Республики Татарстан за период 2008-2009 гг. на предмет выявления эффективности коммуникации государственных органов и населения в условиях экономического кризиса, а также качества репрезентации деятельности властных структур в печатных СМИ (в ходе исследования были изучены газеты «Республика Татарстан», «Вечерняя Казань», «Время и деньги» и «Казанские ведомости»; количество отобранных статей с ключевыми словами «финансовый / экономический кризис» составило 137 единиц);

- экспертных интервью с государственными служащими Республики Татарстан, возглавляющими пресс-службы в органах государственной власти и управления региона и представителями журналистского сообщества Татарстана (выборку составили 10 экспертов¹);

- кейс-стади опыта внедрения современных технологий и электронного правительства в практику государственной коммуникации (кейс-стади странички

¹ Ряд экспертных высказываний почерпнуты из интервью с журналистами, проведенных А.С. Макаровым, которые были им любезно предоставлены диссертанту.

Президента Башкортостана в «Живом журнале», кейс-стади опыта использования видео-конференцсвязи в Республике Татарстан).

Научная новизна работы определяется как постановкой самой научной проблемы, так и результатами, полученными на теоретическом и эмпирическом уровнях. Работа представляет собой одно из первых социологических исследований коммуникационного взаимодействия государственных органов и общества в Республике Татарстан. Новизна диссертационной работы заключается в следующем:

- впервые систематизированы основные классификации парадигм коммуникативистики и для анализа коммуникационного взаимодействия органов власти и общества использована методологическая рамка (схема), основу которой составляет концепция «предметных табло» Г.П. Щедровицкого;

- предложена авторская интерпретация понятия «коммуникационное взаимодействие органов государственной власти и общества», которая базируется на постулате о двух функциях подобного взаимодействия – социальном контроле и подотчетности обществу, а также разработана авторская модель коммуникационного взаимодействия по линии «властные органы – общество»;

- использована трехуровневая система эмпирического исследования взаимодействия государственных органов и общества, представленная уровнями населения, СМИ и органов государственной власти и управления, соответствующая авторской модели коммуникативного взаимодействия органов государственной власти и общества;

- на основе авторских эмпирических исследований выявлены особенности и проблемы коммуникационного взаимодействия государственных органов и общества в Республике Татарстан, в т.ч. проблемы, связанные с функционированием СМИ в качестве канала коммуникации по линии «власть – общество» (искажение информационных потоков, недостаточная эффективность СМИ в качестве канала обратной связи от населения к государственным органам);

- выработаны практические рекомендации по оптимизации коммуникации между государственными органами и обществом в Республике Татарстан.

Положения, выносимые на защиту:

1. Коммуникационное взаимодействие между государственными органами и обществом является сложным явлением и может быть рассмотрено как с точки зрения структурно-функциональных теорий, так и с феноменологических (субъективистских) позиций. Для более детального исследования коммуникации по линии «власть – общество» целесообразным представляется использование методологической рамки, которая позволяет объединить структурно-функциональные и феноменологические (субъективистские) теории. Основу указанной методологической рамки составляет концепция «предметных табло» Г.П. Щедровицкого, согласно которой исследователь может рассматривать исследуемый предмет на различных табло и использовать те «инструменты» - теории, которые в наибольшей степени подходят для работы с конкретной

проекцией предмета на конкретном табло;

2. Понятие «коммуникационное взаимодействие государственных органов и общества» тесно связано с пониманием тех функций, которые должны выполняться в контексте подобного взаимодействия. По мнению диссертанта к таковым относятся функции государственного социального контроля (состоящего из стадий «социального нормирования», «социальной фиксации» и «социального регулирования») и подотчетности (обеспечение раскрытия информации). Исходя из этого, коммуникационное взаимодействие органов государственной власти и общества понимается как двухсторонний коммуникационный процесс, основанный на принципах социального контроля и подотчетности государственных органов обществу;

3. Согласно результатам авторских опросов общественного мнения, основными проблемами коммуникационного взаимодействия между органами государственной власти и обществом в Республике Татарстан являются недостаточная информированность населения о деятельности государственных органов, дисфункции обратной связи между государственными органами и обществом и плохой имидж государственных органов в глазах населения;

4. Исследование местных СМИ в Республике Татарстан показывает, что, несмотря на положительную оценку СМИ работы органов власти по ликвидации последствий экономического кризиса, антикризисная коммуникация государственных органов республики не достаточно адекватна в части отсутствия соответствующих указаний в заголовках сообщений (что является одним из ключевых факторов формирования позитивного имиджа государственных структур). В местных СМИ имеет место и тенденция к чрезмерной проблематизации последствий экономической рецессии, что непосредственно влияет на оценку жителями республики общего положения дел в регионе и в стране (хотя на уровне их индивидуального благосостояния кризис сказался в гораздо меньшей степени). Повестка дня социальных проблем, возникновение которых СМИ связывают с экономическим кризисом, заметно отличается от тех проблем, которые волнуют жителей республики. Все это свидетельствует о том, что региональные СМИ, в той или иной степени искажая общественные настроения, не выступают в качестве эффективного канала обратной связи от общества к государственным органам;

5. Основными путями оптимизации коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом в Республике Татарстан являются меры, направленные на: 1)повышение информированности населения о деятельности государственных органов; 2)улучшение обратной связи между властными структурами и обществом; 3)корректировку имиджа органов государственной власти и управления; 4)оптимизацию презентации результатов деятельности государственных органов в медиа-пространстве.

Теоретическая значимость исследования определяется актуальностью проблематики коммуникации в системе государственного управления для современной социологии. Предложенный диссертантом анализ парадигм коммуникативистики может выступить в качестве одной из методологических разработок для дальнейшей работы по формулированию парадигмальных основ

социологии коммуникаций. Отдельные положения и выводы диссертации могут послужить исходным пунктом специальных научных исследований. Выдвинутые в работе положения представляют собой определенное приращение знания в предметных рамках социологии управления, социологии СМК и коммуникативистики.

Практическая значимость исследования. Выводы диссертации могут быть использованы в практике деятельности органов государственной власти и управления для оптимизации коммуникационного взаимодействия последних с обществом. Положения диссертации потенциально интересны и представителям СМИ для выстраивания более тесных и плодотворных взаимоотношений с государственными органами. Выводы диссертации также могут быть востребованы в вузовских курсах по «Социологии управления», «Социологии средств массовой коммуникации» и др. Результаты диссертационного исследования представляют интерес для исследователей, работающих в смежных областях социального знания – политологов, журналистов, теоретиков государственного управления и др.

Апробация исследования. Результаты диссертационного исследования изложены на конференциях различного уровня, в том числе всероссийских научно-практических конференциях «Государственная и муниципальная служба в России и Татарстане: истоки и современные тенденции развития» (Казань, 2009), «Политическая власть: теоретико-методологический, нравственно-правовой и информационный аспекты» (Йошкар-Ола, 2009), «Перспективы развития информационных технологий» (Новосибирск, 2010), «PR в изменяющемся мире: Коммуникационные технологии в деятельности органов власти» (Барнаул, 2010) и опубликованы в виде тезисов выступлений.

Содержание диссертационного исследования нашло отражение в 9 научных публикациях автора общим объемом 3,3 п.л., в т.ч. 3 статьях в научных журналах, входящих в перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, определенных Высшей аттестационной комиссией РФ.

Общий объем диссертации составляет 155 страниц, список использованных источников и литературы включает 253 наименования (в т.ч. на иностранном языке – 137 наименований).

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во ВВЕДЕНИИ обосновывается актуальность проблемы исследования, формулируются цель и задачи диссертации, объект и предмет исследования, излагаются положения, выносимые на защиту, определяются научная и практическая значимость и апробация результатов исследования, раскрываются методология и научная новизна работы.

В первой главе работы ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ И СИСТЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ рассматривается понятийная и методологическая база изучения коммуникационных процессов в системе государственного управления.

В первом параграфе «*Методологические основы исследования коммуникации в системе государственного управления*» изучаются основные методологические подходы к интерпретации коммуникационных процессов.

Несмотря на то, что история исследования коммуникативных процессов насчитывает уже более чем полвека, открытым остается вопрос о парадигмальных основах коммуникативистики как науки. Рассмотрев существующие попытки систематизации парадигм коммуникативистики (Д. Маккуэйл, С. Спичал, М.М. Назаров), мы сделали вывод о том, что наиболее емкой и функционально удобной является типология парадигм коммуникативистики Д. Маккуэйла, которая предполагает выделение классической (структурно-функциональной) и альтернативной (субъективистской) парадигм.

Исходя из того, что в типологии Маккуэйла представлена дихотомия «объективизм – субъективизм», диссертант счел возможным доработать предложенные ученым парадигмы в части отказа от их противопоставления и объединения их в рамках концепции предметных табло Г.П. Щедровицкого.

Концепция предметных табло Г.П. Щедровицкого рассматривает объединение методологических подходов как деятельность исследователя, который проецирует предмет исследования на различные экраны – табло и для каждого табло подбирает те объяснительные схемы («инструменты»), которые в наибольшей степени подходят для соответствующей проекции. Один и тот же объект может исследоваться с помощью различных «инструментов» – теоретических концепций, что обеспечивает более целостный охват сущности изучаемого объекта. Объединение различных теорий – «инструментов» носит не столько характер методологического синтеза, сколько формулирование предназначенной для конкретного исследования «конфигурации знания».

Объединение классической и альтернативной парадигм в типологии Маккуэйла, по мнению автора, способствует более глубокому пониманию сущности отдельных аспектов коммуникационных процессов и в целом больше подходит для исследования коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом.

Далее мы обратились к опыту классификации моделей коммуникации и рассмотрели типологии моделей коммуникации, выделенные такими исследователями, как Д. Маккуэйл и др., (трансмиссионная модель, экспрессивная/ ритуальная модель, модель паблисити, модель восприятия (рецепции), социологическая модель, психологическая модель, семиотическая модель и др.). Чтобы перейти к детальному анализу теорий и моделей коммуникации, адекватных предмету исследования, мы рассмотрели различные понятия, которые используются для описания коммуникационного взаимодействия властных органов и общества (Т.Н. Громова, М.В. Луканина, А. Ниллесен и др.) и сделали вывод, что для уточнения термина «коммуникационное взаимодействие государственных органов и общества» необходимо определить, какие функции заключены в подобном взаимодействии. Рассмотрение коммуникативных функций государственных органов (Т.Н. Громова, М.В. Луканина) позволило нам выделить две функции,

которые наиболее полно раскрывают сущность коммуникационного взаимодействия по линии «власть – общество»: социальный контроль (состоящий из стадий «социального нормирования», «социальной фиксации» и «социального регулирования») и подотчетность (обеспечение раскрытия информации). Таким образом, мы предложили авторское понимание термина «коммуникационное взаимодействие органов государственной власти и общества» как двухстороннего коммуникационного процесса, основанного на принципах социального контроля и подотчетности государственных органов общества.

Исходя из этого, мы отобрали для подробного анализа такие модели коммуникации, как модели Шеннона-Уивера, де Флера, Осгуда-Шрамма, а также рассмотрели основные теории информационной открытости (Дж. Ваггимо, Дж. Алт и др., С. Пиотровски), коммуникации по поводу рисков (У. Лейс, В. Ковелло, К. Рован), антикризисной коммуникации (Л. Бартон, У. Кумз, М. Сучман), «доступного языка» (Дж. Кимбел, Д. Берн), управленческой риторики (С. Барли, Г. Файн, К. Бурке) и коммуникативного действия (Ю. Хабермас). На основе изученных теорий нами была сформулирована модель коммуникативного взаимодействия государственных органов и общества, которая состоит из таких компонентов, как:

- Коммуникатор – органы государственной власти и управления;
- Сообщения – официальные информационные сообщения, распространяемые по массовым каналам (опосредованная коммуникация государственных органов) и напрямую (блоги, на которых размещают информацию государственные служащие, а также непосредственные встречи с населением);
- Каналы – средства массовой информации (СМИ);
- Адресат – общество в целом.

Кроме того, в модели коммуникации присутствуют элементы кодирования-декодирования сообщений (интерпретация сообщений СМИ и далее интерпретация сообщений индивидами), система помех или «шума», а также каналы обратной связи (посредством СМИ и непосредственные обращения граждан / организаций в государственные органы). Обратная связь может выстраиваться как опосредовано – через канал СМК (газетные заметки, телесюжеты, «открытые письма» и пр.), так и напрямую – при непосредственном контакте граждан с государственными служащими (обращение с жалобами, предложениями, различные акции протеста и пр.).



Во втором параграфе «СМИ как пространство и канал коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом» анализируются основные теории средств массовой информации как основного канала коммуникации между органами государственной власти и населением.

Исходя из предмета диссертационного исследования, мы обосновали необходимость использования в работе термина «средства массовой информации», а не более широкого концепта «средства массовой коммуникации». Это связано с тем, что мы говорим об организационно-оформленных масс-медиа, которые имеют структурированный во времени план контакта с аудиторией (периодические издания, радио и ТВ). Термин «средства массовой информации» мы понимаем в соответствии с Законом РФ «О средствах массовой информации», согласно которому массовая информация – это «предназначенные для неограниченного круга лиц печатные, аудио-, аудиовизуальные и иные сообщения и материалы», а к СМИ относятся периодические печатные издания, радио-, теле-, видеопрограммы, кинохроникальные программы и иные формы периодического распространения массовой информации.

Исходя из того, что значимую роль в качестве канала коммуникационного взаимодействия государственных органов и общества играют средства массовой информации, далее мы рассмотрели основные теории, связанные с масс-медиа. Многообразие различных подходов к исследованию СМИ предопределило необходимость выбора тех из них, которые наиболее полно раскрывают сущность СМИ как канала коммуникационного взаимодействия между властными органами и обществом. Мы рассмотрели теории, объясняющие специфику аудитории СМИ (теории массового общества – Г. Тард, Г. Лебон, Г. Блумер, Г. Лассуэл; теории общины / общности – Т. Линдлоф; теории медиа-исследований социального действия – Г. Шенинг, Дж. Андресон). Изучение данных теорий позволило сделать вывод о том, что более приемлемой является теория общины / общности, согласно которой аудитория СМИ не является аморфной массой, а состоит из множества дифференцированных общностей, каждая со своими ценностями, идеями и интересами.

Другим важным вопросом теории масс-медиа является проблема воздействия СМИ на аудиторию, которую мы рассмотрели, опираясь на теоретические наследие таких ученых, как Дж. Ватт, С. Ван ден Берг, Г. Лассуэл, Э. Роджерс, Э. Кац, У. Чаттерсон, П. Лазарсфельд, Б. Коэн, М. Маккоумз, Д. Шоу, Э. Нозль-Нойман, П. Бергер, Т. Лукман. Отдельно мы остановились на теориях, объясняющих селекцию информационных материалов СМИ (Д. Уайт, Дж. Макнелли, Э. Басс, С. Хилгартнер, Ч. Боск) и теориях моральных паник (С. Коэн, Э. Гуд, Н. Бэн-Йэхуда). Анализ данных теорий показывает, что в полном соответствии с принципом методологического синтеза указанные теории являются адекватными в зависимости от того или иного контекста, и что элементы указанных теорий в той или иной степени объясняют специфику коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом.

Для выявления отдельных особенностей СМИ как канала коммуникационного взаимодействия государственных органов и общества нами была рассмотрена теория манипуляции общественным мнением / масс-медиа (У. Липман, Т. ван Дайк), согласно которой СМИ могут манипулировать общественным мнением за счет различных приемов (например, использование мифологем, применение эвфемизмов, «повторение лжи» и пр.) и могут сами превращаться в объект манипуляции со стороны властных элит. Теории слухов (Т. Шибутани, Н. Дифонцо) объясняют специфические проявления манипулятивного воздействия, которые обостряются в ситуациях неопределенности, слабости традиционных СМИ. Слухи являются самостоятельным видом коммуникаций, хотя зачастую используются и СМИ, особенно электронными, о чем говорят результаты целого ряда социологических исследований (Дж. Левин, А. Арлюк, В.И. Андриянов).

Широкое привлечение СМИ в качестве «авторитетного мнения» различных экспертов / ученых обусловило необходимость ознакомления и с теориями формирования общественного мнения экспертным сообществом (Д. Джордан, Б. Пейдж, А. Осипов). Исследования указанных ученых позволяют сделать вывод, что, несмотря на то, что эксперты воспринимаются в качестве безусловных авторитетов, на самом деле в экспертном сообществе могут присутствовать конфликты интересов и недостаток компетентности по тем или иным вопросам, вследствие чего использование экспертных суждений может превращаться в своего рода манипуляцию общественным мнением.

И, наконец, проанализировали мы и различные теории заголовков информационных сообщений (Ф. Олпорт, С. Попкин, Д. Грабер). Согласно данным теориям, заголовок информационного сообщения является тем фактором, который оказывает решающее воздействие на восприятие читателем статьи. При этом исследования западных ученых указывают, что между заголовком и текстом сообщения может быть существенная разница (С.Алтхаус и др., Э.Блейк).

Во второй главе работы КОММУНИКАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И ОБЩЕСТВА В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН: ОСОБЕННОСТИ, ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ

приводятся результаты авторских исследований, посвященных проблематике коммуникационного взаимодействия по линии «власть – общество» и предлагаются пути его оптимизации.

В первом параграфе *«Основные особенности и проблемы коммуникации между государственными органами и обществом в Республике Татарстан»* приводятся результаты социологических исследований диссертанта.

Результаты репрезентативных социологических исследований общественного мнения населения республики позволили выявить, что существуют проблемы недостаточной информированности граждан о деятельности органов государственной власти Татарстана (об этом заявило 54,8% респондентов исследования 2008 г. и 49,4% – исследования 2009 г.) и отсутствия ярко выраженного интереса к получению большей информации об их деятельности (48,5 и 55,0 % соответственно).

Доминирующий имидж государственных органов в сознании татарстанцев описывается фразами «далекие от народа» (45,1%) и «труднодоступные» (32,1%). Жители республики считают, что для информирования населения о деятельности государственных органов необходимо, прежде всего, более полно освещать их деятельности посредством СМИ (наиболее предпочтительным каналом коммуникации является телевидение – об этом заявило 83,4% респондентов) и организовывать «прямую связь» с представителями органов государственной власти (52,4%). Определенный интерес присутствует и в получении информации о деятельности властных органов в доступной форме, например, в виде информационных брошюр.

По мнению участников исследования, информационные сообщения о государственных органах в СМИ носят «хвалебный» (21,7%), «позитивный» (18,1%) и «объективный» (18,0%) характер. Большинство респондентов (51,0%) высказались в пользу практики ограниченного контроля государства над СМИ (в отношении экстремистских материалов, материалов порнографического характера и др.) и считают, что контроль государства над СМИ в республике является «средним» (35,8%).

Результаты экспертного опроса по проблемам информационной открытости государственных органов и их борьбы с последствиями финансового кризиса показывают, что экспертное сообщество не имеет однозначного суждения по поводу позитивных изменений в уровне информационной открытости властных структур: значительная часть из них полагает, что работа по повышению информационной открытости государственных органов делается «для галочки», и что властным структурам не хватает работающей системы обратной связи. Эксперты признают, что государственные органы республики работают над улучшением своего имиджа, хотя, по их мнению, особого эффекта это пока не дает.

Улучшение имиджа властных структур большинство опрошенных экспертов (88,9%) связывают, прежде всего, с эффективной работой пресс-служб, в которых, как они полагают, существует недостаток квалифицированных кадров (88,9%). Что же касается антикризисных мер, которые принимались республиканскими органами, то эксперты оценили их реализацию в целом

высоко (55,6% опрошенных экспертов считает их в целом эффективными и 25,0 % – в целом неэффективными).

Результаты авторского исследования местной прессы (газет «Республика Татарстан», «Вечерняя Казань», «Время и деньги», «Казанские ведомости») не позволяют сделать вывод об эффективности местных СМИ в качестве канала коммуникации властных структур и населения республики в условиях экономической рецессии. В частности, заголовки информационных сообщений, которые ориентируют читателя на восприятие содержания статьи, относительно редко акцентируют внимание на роли государственных органов в преодолении последствий финансового кризиса (в среднем не более 15% отобранных для анализа статей имеют заголовки, в которых подчеркивается роль органов государственной власти в антикризисной деятельности).

Работа государственных органов позиционируется нечетко и размыто (хотя, в противоположность этому информационные материалы, содержащие критику властных структур, как правило, довольно четко обозначают «виновных»). Тем не менее, антикризисная деятельность республиканских органов власти в информационных сообщениях татарстанских СМИ в целом оценивается позитивно (доля материалов, положительно оценивающих деятельность республиканских органов власти, составляет в газете «Республика Татарстан» 40,9% от проанализированных статей, «Вечерняя Казань» – 12,0%, «Время и деньги» – 52,6%, «Казанские ведомости» – 30,0%).

Соотнеся результаты анализа прессы с данными репрезентативных социологических исследований оценки татарстанцами последствий экономического кризиса, мы пришли к выводу, что в местных СМИ имеется тенденция к чрезмерной проблематизации последствий экономической рецессии. Об этом, в частности, говорит тот факт, что в проанализированных СМИ доля материалов, посвященных негативным последствиям финансового кризиса, заметно больше доли тех статей, в которых упоминаются его позитивные последствия. Исключение составляет газета «Республика Татарстан», в которой соотношение «негативных» и «позитивных» материалов составляет 22,7 и 25,0 % соответственно, тогда как в «Вечерней Казани» это соотношение составляет 40,0 и 8,0 %, в газете «Время и деньги» – 55,3 и 5,3 % и в «Казанских ведомостях» – 36,7 и 6,7 %.

Излишний акцент на негативных последствиях финансового кризиса непосредственно влияет на оценку жителями республики общего положения дел в регионе и в стране, хотя на уровне их индивидуального благосостояния кризис сказался в гораздо меньшей степени. Например, за период 2008-2009 гг. доля респондентов, отметивших улучшение своего материального благосостояния, возросла с 25,8 до 33,4 %, и при этом увеличилась доля опрошенных, которые оценивают ситуацию в Татарстане как «кризисную» (с 0,5% в 2008 г. до 6,5% в 2009 г.) и уменьшилась доля тех, кто считает ее «благополучной» (с 17,2% в 2008 г. до 8,3% в 2009 г.).

В целом же, повестка дня социальных проблем, возникновение которых СМИ связывают с экономическим кризисом, заметно отличается от тех проблем, которые, согласно массовым опросам, волнуют жителей республики.

В частности, массовые опросы показывают, что за период 2008-2009 гг. заметно актуализировались лишь проблемы невыплаты /задержки выплат заработной платы/пенсий/пособий (с 15,9 в 2008 г. до 29,3% в 2009 г.) и сокращения персонала/закрытия предприятий (с 13,0 в 2008 г. до 24,4% в 2009 г.). В то же время, судя по публикациям в исследованных газетах, экономическому кризису сопутствует рост таких проблем, как снижение доходов населения, снижение спроса на рабочую силу/усиление конкуренции на рынке труда, увеличение преступности корыстной направленности, невыплаты зарплаты и пособий, рост долговых обязательств граждан. Все это говорит о присутствии эффекта искажения информации на уровне СМИ (как в процессе ее передачи от государственных органов к населению, так и в процессе обратной связи).

Во втором параграфе *«Практика коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом в Республике Татарстан и пути его оптимизации»* изучается практика осуществления коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом в республике, и предлагаются основные пути по его оптимизации.

Экспертные интервью с государственными служащими – руководителями ведомственных пресс-служб и представителями журналистского сообщества, позволили выявить основные особенности взаимодействия государственных органов с масс-медиа (как части нисходящего коммуникационного потока от властных органов к населению). Согласно результатам экспертного опроса наиболее распространенным средством информирования населения через СМИ о работе государственных органов является практика организации пресс-конференций. Наряду с этим в последние годы наметилась тенденция к использованию инновационных методов, в частности, трансляции видеоматериалов через систему электронного пресс-центра в структуре электронного правительства республики, а также активное участие первых лиц и государственных служащих в Интернет-конференциях. Активное использование государственными органами современных информационных возможностей подтверждается и результатами ряда авторских кейс-стади (анализ странички Президента Республики Башкортостан Р. Хамитова в «Живом журнале», проведение видео-конференций руководителями татарстанских ведомств и видео-приемов населения Президентом республики Р.Н. Миннихановым).

Интервью с представителями государственных органов и журналистами показывают, что государственные структуры при взаимодействии со СМИ в большей степени ориентированы на телевидение и тиражные печатные издания, т.к. именно они обеспечивают массовое информирование населения о работе государственных органов. Повестку дня, как правило, формируют как первые лица министерств и ведомств, так и соответствующие пресс-службы, причем предпочтение отдается либо актуальным общественным проблемам, либо темам, позволяющим продемонстрировать результаты деятельности государственных структур. Кроме взаимодействия со СМИ, встречаются в практике государственных органов и встречи с отдельными людьми, которых можно отнести к категории лидеров общественного мнения (деятели искусства, религиозные деятели, спортсмены и пр.).

Опрошенные государственные служащие и журналисты в целом согласны с тем, что прямого давления и контроля над СМИ в Татарстане нет, хотя отдельные журналисты говорили о случаях самоцензуры в среде работников СМИ. Участники исследования отмечали, что непосредственное вмешательство ведомственных пресс-служб в деятельность СМИ имеет место лишь по фактам искажения информации в масс-медиа, и в подобных случаях со стороны государственных органов поступает требование о публикации опровержения.

В целом же, обобщая результаты исследований общественного мнения, экспертных интервью и анализа прессы, можно утверждать, что одной из основных проблем коммуникационного взаимодействия власти и общества в Республике Татарстан является слабая информированность населения об органах исполнительной власти и той работе, которую они проводят. Будучи слабо информированными о деятельности республиканских органов власти, население Татарстана, тем не менее, не демонстрирует особого интереса к получению большей информации по данной теме. Связано это, как нам представляется, с отсутствием в общественном сознании четкой связи между реализацией определенных проектов и государственными органами. Значительный объем деятельности, который осуществляется теми или иными государственными структурами и, в конечном счете, выливается в различные изменения, воспринимается населением как нечто само собой разумеющееся. Пока работающая система не дает сбой, граждане не интересуются тем, какой государственный орган трудится над бесперебойной работой системы.

Проблемная ориентированность интереса граждан к государственным органам (большая склонность обращаться в государственные органы исключительно по поводу решения проблем, и меньшая – для выражения благодарности) может быть использована для повышения осведомленности населения о деятельности республиканских органов власти. Органам государственной власти и управления необходимо проводить активную работу с населением по распространению информации о сферах своей компетенции, чтобы население имело четкое представление о том, какой государственный орган отвечает за решение повседневных проблем населения (разбитое дорожное покрытие, плохая работа транспорта, отсутствие отопления в квартире и пр.). В конечном итоге это будет способствовать формированию у граждан четкого представления о сферах ответственности государственных органов и позволит экстраполировать отсутствие проблем в определенной сфере на успешную работу соответствующих государственных органов.

В целом же, для повышения информированности граждан о деятельности государственных органов необходимо:

– Наряду с использованием возможностей сети Интернет организовать практику информирования граждан о деятельности государственных органов через традиционные СМИ в виде ежемесячных или ежеквартальных отчетов о результатах деятельности того или иного ведомства. В первую очередь это касается тех структур, чья деятельность интересует граждан прежде всего (органы социальной защиты, здравоохранения, правоохранительные органы и др.).

– Использовать практику информирования граждан о деятельности государственных органов через распространение информационно-аналитических бюллетеней, в которых в доступной форме излагались бы основные достижения и результаты работы государственных органов. В данном отношении весьма полезным является опыт избирательных кампаний, агитационные материалы которых отвечают критериям массовости и понятности для населения. Подобные информационно-аналитические бюллетени могут представлять собой краткую выжимку из ежегодных отчетов о своей деятельности, подготавливаемых государственными органами.

– Проводить планомерную работу для повышения потребности граждан в получении информации о деятельности органов государственной власти и управления. Наиболее действенной мерой для решения данной задачи является осознание гражданами того, что они могут оказывать влияние на принимаемые государственными структурами решения. Базовым элементом этого является возможность оценки гражданами деятельности органов государственной власти, которая выступала бы в качестве индикатора качества работы соответствующего государственного органа.

– Важным является и систематический социологический мониторинг изменения информированности граждан о деятельности государственных органов, который позволил бы оценить эффективность принимаемых в данном отношении мер.

Второй проблемой, которая должна быть решена в контексте оптимизации системы коммуникации между государственными органами и обществом в Татарстане, является проблема построения эффективной обратной связи между ними. Обратная связь является тем компонентом системы коммуникации государственных органов и общества, которая свидетельствует об ее реальной работе, иначе у общества возникает уверенность в том, что работа по повышению информационной открытости государственных структур и улучшению качества оказания государственных услуг является лишь декларируемой деятельностью.

Для оптимизации обратной связи в коммуникационном взаимодействии государственных органов и общества в Республике Татарстан необходимо:

– Использовать практику информирования общества о полученных от населения запросах и реакции на них со стороны государственных органов. Информирование должно осуществляться как в сети Интернет, так и в более традиционной форме. Отчетность государственных структур перед населением должна кратко излагать суть проблемы и принятое решение. Для удобства обращения граждан могут классифицироваться по категориям (вопросы по ЖКХ, нарушениям прав, запросы на получение разъяснений и т.д.). Подобное практикуется в работе ряда министерств и ведомств Татарстана (например, министерство сельского хозяйства и продовольствия, министерство информатизации и связи и др.).

– Проводить дальнейшую работу по развитию инфраструктуры Интернет-приемных государственных органов, в частности за счет развития доступности терминалов (инфоматов) электронного правительства Татарстана.

– Кроме того, система оценки деятельности государственных органов населением, о которой говорилось выше, также представляет собой элемент обратной связи между государственными структурами и обществом.

Необходимо отметить, что улучшение обратной связи между государственными органами и обществом автоматически означает рост подотчетности государства населению. Со временем, по мере совершенствования демократических институтов и общего развития коммуникационных технологий в нашей стране, обратная связь между властными структурами и населением превратится в такой элемент «электронной демократии», как «электронное участие», которое дает гражданам возможность оказывать влияние на принимаемые государственными органами решения.

Оптимизация обратной связи от общества к государственным органам будет способствовать и улучшению имиджа властных структур и изменения отношения к ним со стороны населения как к «далеким от народа» и «труднодоступным».

Отдельным аспектом улучшения имиджа государственных органов Татарстана является необходимость совершенствования работы ведомственных пресс-служб, а именно:

– Проведение кадровой политики, способной привлечь на работу в государственные структуры специалистов высокой квалификации, которые смогут осуществлять эффективное позиционирование государственных органов в медиа-пространстве (финансовое стимулирование, государственные стипендии для талантливых студентов факультетов журналистики, связей с общественностью, стажировки для сотрудников, организация мастер-классов признанных специалистов и пр.).

– Осознание того, что государственные органы так же нуждаются в «раскрутке» и рекламе, как и бизнес-структуры и, соответственно, заимствование технологий промоушена из обширной практики коммерческого сектора (проведение special events, например, дней «открытых дверей», встречи с населением и т.д.).

И, наконец, в определенной оптимизации нуждается такой аспект коммуникационного взаимодействия власти и общества в республике, как презентация деятельности государственных органов. Проведенный анализ и результаты исследований диссертанта свидетельствуют о том, что отображение работы государственных органов в местной прессе является несколько «смазанным». Несмотря на то, что печатные издания презентуют на своих страницах результаты работы государственных органов, эффективность региональных масс-медиа с точки зрения повышения информированности населения является низкой. Жители Татарстана не только мало знают о работе государственных структур, но и в целом склонны описывать характеристики информационных сообщений о деятельности властных органов как «хвалебные».

Для более эффективной презентации результатов работы органов государственной власти и управления в медиа-пространстве необходимо:

– Организовать еще более тесное взаимодействие между ведомственными пресс-службами и журналистами, в частности за счет «обучающего» доступа

журналистов на те мероприятия государственных органов, на которых принимаются решения по текущей работе, с последующими публикациями о «трудовых буднях» органов государственной власти и управления.

– Повсеместно перейти к использованию «простого языка» при описании работы государственных структур для повышения уровня понимания соответствующих информационных сообщений различными слоями населения.

В ЗАКЛЮЧЕНИИ подводятся итоги диссертационного исследования.

Изучение коммуникационного взаимодействия между властными органами и обществом является комплексной задачей, и для проведения исследования подобного взаимодействия диссертантом была использована методологическая рамка, которая позволяет объединить структурно-функциональные и феноменологические (субъективистские) теории – концепция «предметных таблиц» Г.П. Щедровицкого.

В соответствии с методологической рамкой были изучены различные теории, позволяющие понять сущность коммуникационного взаимодействия между властными органами и обществом, а также выделены основные черты подобного взаимодействия. Особое внимание в рамках диссертационной работы было уделено СМИ как пространству и основному каналу коммуникационного взаимодействия по линии «власть – общество».

Исследования, проведенные в контексте работы над диссертацией, позволили сделать вывод о том, что население Республики Татарстан недостаточно информировано о деятельности республиканских органов власти. Наряду с проблемой недостаточной информированности имеют место и проблемы обратной связи от общества к властным органам и плохого имиджа государственных органов в глазах населения. Проведенные исследования не позволяют оценить СМИ ни как эффективный канал обратной связи от общества к государственным органам, ни как эффективный инструмент формирования позитивного имиджа государственных структур. Полученные в ходе исследований результаты послужили основой выработки авторских рекомендаций по оптимизации коммуникационного взаимодействия между государственными органами и обществом в Республике Татарстан.

В заключении также отмечается, что более глубокое ознакомление с проблемой коммуникационного взаимодействия между органами государственной власти и общества имеет перспективу дальнейшего исследования диссертанта.

Основные публикации по теме исследования:

Статьи, опубликованные в изданиях, рекомендованных ВАК РФ:

1. Зарипов, А.Р. Теория коммуникации: к вопросу о парадигмальных основах науки /А.Р. Зарипов // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского: Серия «Социальные науки». – 2009. – №3(15). – С.23-27. – ISSN 1993-1778 (0,52 п.л.).

2. Зарипов, А.Р. Информационная открытость и антикризисная коммуникация государственных органов Татарстана через призму экспертных оценок / А.Р. Зарипов // Вестник Казанского технологического университета. – 2010. – №3. – С.313-319. – ISSN 1998-7072 (0,54 п.л.).

3. Зарипов, А.Р. Антикризисная коммуникация государственных органов Татарстана (по материалам контент-аналитического исследования республиканской прессы за 2008-2009 гг.) / А.Р. Зарипов // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского: Серия «Социальные науки». – 2011. – № 3. – С.25-32. – ISSN 1993-1778 (0,8 п.л.).

Другие публикации:

4. Зарипов, А.Р. Деятельность СМИ как фактор актуализации общественных проблем в массовом сознании / А.Р. Зарипов // Социально-экономические проблемы становления и развития рыночной экономики: Тезисы докл. итог. науч.-практ. конф. / Под ред. Ш.М. Валитова. – Казань, 2005. – С.40-41 (0,1 п.л.).

5. Зарипов, А.Р. Социологический мониторинг формирования стандартов качества жизни в регионе / А.Р. Зарипов // Социально-экономические проблемы становления и развития рыночной экономики: Тезисы докл. итог. науч.-практ. конф. / Под ред. Ш.М. Валитова. – Казань, 2006. – С.55-56 (0,1 п.л.).

6. Зарипов, А.Р. Государственная коммуникация как инструмент обратной связи: результаты эмпирического исследования / А.Р. Зарипов // Государственная и муниципальная служба в России и Татарстане: истоки и современные тенденции развития: Сб. матер. Всеросс. науч.-практ. конф.-ии: в 3 кн.: Кн.2. – Казань: Центр инновационных технологий, 2009. – С.30-34 (0,3 п.л.).

7. Зарипов, А.Р. Теории управленческой риторики как инструмент исследования коммуникативных процессов в системе государственного управления /А.Р. Зарипов, А.Л. Салагаев // Политическая власть: теоретико-методологический, нравственно-правовой и информационный аспекты: Сб. материалов Всеросс. науч.-практ. конф.-ии. с межд. участием /Под ред. В.Б. Голубева. – Йошкар-Ола, Изд. МарГТУ, 2009. – С.214-218. – ISBN 978-5-94808-516-6 (0,34 п.л.).

8. Зарипов, А.Р. Информационная открытость органов государственного управления: теоретические концепции / А.Р. Зарипов // Перспективы развития информационных технологий. Сб. матер. II Всеросс. научн.-практ. конф. с межд. участ. /Под общ. ред. С.С. Чернова. – Новосибирск: Сибпринт, 2010. – С.273-277 (0,3 п.л.).

9. Зарипов, А.Р. Общественное мнение об открытости органов государственной власти и управления Республики Татарстан /А.Р. Зарипов // PR в изменяющемся мире: Коммуникационные технологии в деятельности органов власти: сборник статей / Под ред. М. В. Гундарина, А. Г. Сидоровой. – Барнаул, Изд. Алт. гос. ун-та, 2010. – Вып. 8. – С.25-30 (0,27 п.л.).

?

*Отпечатано в ООО «Печатный двор»,
г. Казань, ул. Журналистов, 1/16, оф. 207
Тел: 272-74-59, 541-76-41, 541-76-51.
Лицензия ПД №7-0215 от 01.11.2001 г.
Выдана Поволжским межрегиональным
территориальным управлением МПТР РФ.
Подписано в печать 07.10.2011 г. Печл. 1,5
Заказ № К-7066. Тираж 100 экз. Формат 60x84 1/16.
Бумага офсетная. Печать - ризография.*