

УДК 316.334.3.321

*Н.В. Коритнікова, канд. соціол. наук**Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна*

ВИМОГИ УКРАЇНСЬКИХ КОРИСТУВАЧІВ ДО ІНТЕРНЕТ-ПРЕДСТАВНИЦТВ ОРГАНІВ ВЛАДИ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ ОНЛАЙН-ОПИТУВАННЯ)

У статті оцінюється ефективність організації інтернет-представництв органів влади, реалізації державних проектів щодо активізації використання державними службовцями електронних форм взаємодії з громадянами. На основі емпіричних матеріалів проаналізовано вимоги до веб-сайтів виконавчої влади, розкрито існуючі проблеми роботи офіційних веб-сайтів, запропоновано пріоритетні напрями державної політики з розвитку системи електронного управління.

Ключові слова: інтернет-представництва, органи влади, користувачі, зворотний зв'язок.

Інтенсивне розширення інформаційного простору безпосередньо торкається сфери державного управління, тому перед менеджерами вищої ланки (державними службовцями) постає важливе завдання трансформації старих форм державного адміністрування в інноваційні мережні засоби управління суспільством. Тільки за рахунок створення ІКТ-інфраструктури та подолання цифрової нерівності неможливо прийти до інформаційного суспільства, потрібні системні зміни в соціально-політичній структурі суспільства. Для побудови в Україні інформаційного суспільства потрібне формування нових соціальних інститутів, що дозволяють проводити державну політику на якісно новому рівні. Вже сьогодні таким соціальним інститутом державного управління може служити інтернет-представництво органів влади. Обмежене застосування новітніх технологій у повсякденній діяльності органів виконавчої влади говорить про **актуальність** реалізації державних проектів з активізації використання державними службовцями електронних форм взаємодії з громадянами. Будь-які інновації в соціальній сфері, тим більш у сфері державного управління, занадто дорогі й упроваджуються за рахунок платників податків, тому в таких проектах повинна проводитися глибока економічна, юридична перевірка й соціологічна апробація пропонованих програм інформатизації органів влади й надання електронних послуг.

Питання державного управління, в цілому перспективи сучасної демократії, проекти інформатизації українського суспільства, трансформації державного

управління й т.д. досліджують багато сучасних учених (серед них, зокрема, Б.В. Марков, І.Л. Морозов, Л.В. Сморгунів, М.С. Вершинин, А.А. Баранов та ін.). У науковій літературі часто аналізуються проблеми становлення інформаційного суспільства, сучасні технології управління в органах влади, рівень довіри до основних політичних інститутів, інформаційна безпека держави, застосування маніпулятивних практик у політичній боротьбі, проблеми професійно-ціннісних орієнтацій сучасного держслужбовця [2–6], але недостатньо робіт присвячено програмам «електронного уряду», виробленню вимог до змісту офіційних веб-сайтів органів державної влади, рівню відкритості й прозорості уряду.

У період з 15 березня по 30 квітня 2007 р. нами було проведено соціологічне дослідження українських користувачів методом онлайн-опитування з питань їхнього ставлення до функціонування офіційних веб-сайтів органів влади (n=541). Об'єктом дослідження було ядро аудиторії Інтернету, тобто українські користувачі, що відвідують глобальну мережу не рідше одного разу на тиждень. Привабливість онлайн-опитування як метод збору інформації для проведення даного дослідження пояснюється тим, що саме цей метод дозволяє найбільше просто вийти на користувачів і проаналізувати їхні основні вимоги до структури й змісту інтернет-представництв органів влади. Веб-анкету заповнювали користувачі, найбільш досвідчені у віртуальному й мережному спілкуванні, активно включені в процеси формування мережних співтовариств, а значить найбільш компетентні в питаннях функціонування й розвитку веб-проектів (більш докладно про структуру вибірки див. [7]). У результаті були отримані дані про уявлення українських користувачів з приводу функціонування інтернет-представництв органів влади, користі впровадження електронної взаємодії із громадянами й готовності українських громадян до такої взаємодії.

Метою статті є оцінити на основі емпіричних матеріалів ефективність організації інтернет-представництв органів влади, для чого були проаналізовані вимоги користувачів до веб-сайтів виконавчої влади, розкриті існуючі проблеми роботи офіційних веб-сайтів, запропоновані пріоритетні напрями державної політики щодо розвитку системи електронного управління.

1. Потреби інтернет-аудиторії в урядовій інформації

У першу чергу були детально вивчені висунуті українськими користувачами змістовні вимоги до функціонування інтернет-представництв органів влади. Із цією метою перед респондентами, які мають досвід роботи з офіційними веб-сайтами органів влади (відвідують їх не рідше одного разу на місяць – n=249), було поставлене відкрите запитання: *«Яка інформація, на вашу думку, повинна бути присутня на офіційних веб-сайтах органів влади?»*. У результаті було отримано адекватні відповіді від 108 респондентів (43%) в обсязі 984 слів.

Отримані відповіді можна згрупувати в тематичні розділи за важливістю інформації для респондентів. Найцікавішою й важливою інформацією опитані вважають: нормативно-правові документи, дані про витрати бюджетних коштів, контактну інформацію, звітність про результати діяльності й аналітичні матеріали.

Найбільше було сказано про необхідність забезпечення доступу до повної нормативно-правової бази, що стосується конкретного органу влади (115 слів). Зокрема, згадувалися: нормативні документи (7 згадувань), тексти законів (10 згадувань), укази, рішення, постанови, акти (13 згадувань), а також накази, консультації, пояснення, інструкції, методичні матеріали, проекти та інші документи. Користувачі хочуть глибше познайомитися з усією документацією, що проходить в адміністративних структурах: *«Желательно присутствие текстов законов на сайте, ЭТО ОЧЕНЬ ВАЖНО!»*. На практиці існуючі на даний момент інтернет-представництва органів влади здебільшого надають цю інформацію повною мірою. Вимога до наповнюваності офіційних веб-сайтів нормативно-правовою базою прямо пов'язана з тим, що форма й структура надання цієї інформації не ефективна: *«В основном она присутствует, но только находится в том виде, что найти необходимую информацию не реально»*. Як наслідок, висувуються такі вимоги користувачів стосовно грамотності структури сайту й організації зручної пошукової системи (57 слів, 7 згадувань): *«Наявність простої і зрозумілої пошукової системи»*; *«Поисковая система, с помощью которой на сайте можно с легкостью найти архивы документов, событий»*; *«Очень неудобные карты сайтов, приходится много времени тратить на поиск»*; необхідна інформація, що стосується всіх розділів, але добре структурована.

Другим за популярністю в користувачів був розділ про формування й витрату бюджетних коштів (105 слів, де було зроблено 12 згадувань про бюджет). Респонденти відзначали важливість надання повної фінансової звітності органів влади, а саме: указувати витрати по статтях (*«текущие расходы госбюджета, наименования организации, суммы, назначения платежа, лица, подписавшего расход...»*); оперативно звітувати про витрату бюджетних грошей (*«информация об использовании бюджетных средств, желательно в режиме реального времени»*); надавати загальний аналіз економічної діяльності (*«сколько стоит налогоплательщикам содержание этого органа власти и какова рентабельность вложения этих денег»*); відкрито повідомляти результати тендерів, штатний розклад.

На думку респондентів, на офіційних веб-сайтах залишається неповною контактна інформація органу влади (88 слів). Деякого не влаштовує контактна інформація в цілому (6 згадувань), інші конкретизують свої вимоги й говорять про відсутність на сайті працюючих номерів телефонів (9 згадувань), повних поштових адрес із вказівкою індексу (7), графіків роботи держчиновників (5), e-mail (3), карти проїзду до державних установ і пропускну режиму. Часте згадування респондентами необхідності надання *«точной и четкой контактной информации»*, *«полной информации о работе органа власти»* свідчить про відсутність оновлень розділів веб-сайта, що стосуються контактної інформації органу влади. Разом із традиційними формами взаємодії державного управління із суспільством респондентів цікавили нові форми активного електронного зворотного зв'язку, що з'явилися тільки завдяки Інтернету: форуми, запитальники, чат-конференції, гостьова книга, питання-відповіді. (65 слів, 12 згадувань). Для відвідувачів важливо

мати можливість *«обратиться с вопросом/запросом по электронной почте», «звернуться до органов власти та адекватним реагуванням на запити»* і обговорити діяльність органу влади на форумі.

Відвідувачі інтернет-представництв хочуть бачити на офіційних веб-сайтах інформацію про загальну структуру органу влади, його завдання й функції, посадові обов'язки кожного керівника й чиновника (по прізвищах), а також хочуть працювати з активними посиланнями на веб-сторінках територіальних підрозділів і т.п. (50 слів). Користувачі також указують на необхідність надання біографічних даних держслужбовців: *«биография чиновников, занимающих высокие должности, а также декларации их доходов и расходов»; «сведения о персоналиях, которые имеют право принимать решения, касающиеся всего общества», «данные лиц, персонально отвечающих по тем или иным вопросам»*. Такі відомості реалізують право громадян на доступ до інформації про діяльність органів влади всіх рівнів і роблять державне управління більш відкритим і зрозумілим. Із цією метою користувачі висувають вимогу про надання інформації, що стосується форм, процедур і порядку прийняття рішень із вказівкою відповідальних за виконання осіб (*«с телефонами и фото»*).

Головними розділами в інтернет-представництвах, на думку відвідувачів, повинні бути розділи *«Звітність про результати діяльності»* (7 згадувань) і *«Аналітичні матеріали»* (5), які б надавали повну звітність про пророблену роботу *«по всем значимым политическим и социально-экономическим вопросам»*, інформацію про поточні державні проекти, аналіз виконання цільових програм, профільну інформацію, правові консультації й пояснення до законів (*«больше разъяснительных материалов, касающихся нашего вечно меняющегося законодательства»*) (усього 75 слів). Особливо респонденти відзначали цінність поміщених на веб-сайтах різних статистичних матеріалів (5 згадувань): потрібна *«оперативная статистическая информация, причем не только в целом по Украине, но и в разрезе регионов/ городов»*.

У результаті інтерпретації показника наповнюваності офіційних веб-сайтів органів влади виявилася готовність користувачів до споживання державних електронних послуг. Так, багато респондентів відзначили важливість звернення з особистим запитом до держчиновника через інтернет-представництва, введення електронної документації, надання зразків документів і *«полного перечня дополнительных документов, необходимых при обращении по конкретному вопросу»*, розміщення реквізитів обов'язкових платежів, а також наявність актуальної довідкової інформації, наприклад, вказівка *«маршрутов и графиков движения общественного транспорта, графиков приема граждан чиновниками, коммунальных тарифов, планов реконструкции и др.»*. Представлені дані дозволяють зробити висновок про невідповідність необхідної інтернет-аудиторії інформації й реально наявної на веб-сайтах.

Аналіз змістовної складової переданої інформації дозволяє вирізнити якісні вимоги користувачів до матеріалів, розміщених на офіційних веб-сайтах органів влади. Зокрема, респонденти відзначали, що інформація повинна бути правдивою

(12 згадувань): *«правдивое освещение происходящего», «максимально правдивая»;* повною, достовірною та об'єктивною (7): *«реальная, а не только хвалебная», «не популистская»;* оперативною (7): *«сайты должны чаще обновляться», «информация нужна актуальная, не устаревшая», «главное, чтобы информация была новой, а не последняя новость 2-летней давности»;* корисною (3): *«полезная посетителю, а не формальные стенды в виртуале с фотографиями первых лиц и их биографиями»;* а також допоміжною, *«облегчающей общение власти с народом».*

2. Причини непопулярності офіційних веб-сайтів органів влади

Статистика офіційних веб-сайтів показує низький рівень їх відвідуваності. Аналіз причин непопулярності інтернет-представництв органів влади допоможе глибше з'ясувати сутність вимог, висунутих користувачами до цього комунікативного ресурсу. Для цього респондентам пропонувалося відповісти на відкрите запитання *«Як ви думаєте, які причини непопулярності офіційних веб-сайтів органів влади?».* Більше половини учасників дослідження (60,8%) відповіли на це відкрите запитання (329 повних відповідей і 2795 слів). У цілому опитані користувачі досить активно рефлексували про труднощі, проблеми й протиріччя електронного державного управління. Позначені ними причини непопулярності офіційних веб-сайтів органів влади можна умовно розділити на дві ключові групи: внутрішні причини, пов'язані із проблемами впровадження Інтернет у державне управління, і зовнішні причини, які не залежать від нового комунікативного ресурсу й творців веб-сайтів.

У першу чергу, необхідно розібратися з факторами, що позначають **внутрішні причини** непопулярності, тому що вони прямо залежать від результатів розвитку цього нового комунікативного ресурсу у системі взаємодій органів влади з населенням. Найбільше користувачі незадоволені оформленням сайту (16 згадувань, 66 слів): *«низкое качество веб-дизайна», «скудный дизайн, который вышел из моды», «сайты нудные, непонятные, ничего полезного», «веб-сайт неудачный», «недружественный», «отвратительный», «плохой, неудобный».* Істотною причиною непопулярності інтернет-представництв визнана їх технічна недосконалість. Користувачі відзначають низьку якість структури сайту, слабку програмну базу, незручність інтерфейсу й архітектури ресурсу, а також низький професіоналізм служби підтримки сайту (13 згадувань, 68 слів). Несвоєчасне оновлення більшості веб-сайтів призводить до того, що інформація просто застаріває й стає безглуздою для відвідувачів (15 згадувань, 73 слова): *«часто новости не обновляются несколько месяцев».* Крім того, користувачами відзначалися труднощі в пошуку інформації на сайті (4 згадування, 26 слів): *«неудобная для поиска информации структура сайтов (это не относится к сайту ВР)»*, а також недоступність сайтів з публічних пошукачів (4 згадування, 24 слова): *«не всегда зарегистрированы в поисковиках»; «отсутствие единого реестра на gov.ua с легким доступом».* За словами фахівців, причини недоступності сайту з публічних розвідувачів можуть полягати в такому: 1) автор проекту може примусово на програмному рівні заборонити індексувати сайт; 2) сайт занесений у чорний список розвідувача за порушення правил; 3) сайт новий і пошукова система буває ще не встигає його проіндексувати (від 2 тижнів

до 2 місяців за умови подачі відповідної заявки). Перші дві причини апріорі не підходять до офіційних веб-сайтів, які завжди відкриті і мають добромисні цілі, а третя причина може слугувати поясненням названої проблеми. Тож для швидкого знаходження важливої урядової інформації користувачі змушені виходити на інші спеціалізовані портали й відомі мережні ЗМІ, де інформація представлена повніше й зрозуміліше завдяки зручним посиланням, коментарям, цитатам.

Як відзначалося вище, користувачі висловили суттєві претензії до якості й змісту пропонованої інтернет-представництвами інформації. 24% тих, хто відповів на відкрите питання, не влаштовує якість наповнення матеріалами розділів веб-сайтів. Найчастіше вказувалося на відсутність потрібної, корисної, необхідної інформації (16 згадувань): «максимум, что там может понадобиться, это какой-нибудь закон», «только общая информация, не имеющая никакого полезного наполнения». Відзначалося відсутність аналітики, коментарів (10 згадувань), інформація називалася нецікаво (6), а також говорилося про низьку якість подачі матеріалів (неясність викладу, сухість, примітивність). Користувачі й цього разу повторили свої вимоги до змісту веб-сайтів щодо повноти (18 згадувань), точності й об'єктивності (6), актуальності (11), оперативності (12) подаваної інформації: «очень медленная реакция на события», «нестабильность работы», «неоперативность», «информация подается с опозданием».

Доволі часто висловлювалися думки, що здебільшого офіційні веб-сайти зроблені «для галочки», тобто респонденти підкреслюють формальність роботи інтернет-представництв органів влади (14 згадувань): «фактически они – лишь фикция и существуют только потому, что им положено быть». Користувачів відштовхує офіціозність, «формалізм», «нудна подача інформації», цензура: «такое ощущение, что власть в подполье и мы не достойны знать все цифры!» Деякі респонденти пов'язують обмежену подачу матеріалів з «особенностями мышления некоторых чиновников, особенно старших поколений, боявшихся открытости», із проявами «атавізму совка». Зокрема при розробці інтернет-ресурсів користувачі рекомендували веб-адміністраторам більше орієнтуватися на відвідувача, а не на «презентаціоначальника». Супровід веб-сайтів повинен доповнюватися, насамперед, цікавою й необхідною населенню інформацією, тоді громадяни будуть розуміти призначення й користь нового комунікативного ресурсу державного управління. Розроблювачів веб-сайтів треба орієнтувати на певну цільову аудиторію, щоб привернути увагу до офіційних веб-сайтів органів влади якнайбільше громадян. На даний момент, на думку респондентів, до інтернет-представництв звертаються найчастіше журналісти й держслужбовці. Але є ще, наприклад, такі соціальні групи, як молодь, фахівці технічного профілю, які в інтернет-аудиторії займають помітну нішу. Крім того, через слабе позиціонування нового управлінського механізму серед користувачів доволі поширена думка про відсутність у них потреби в офіційних веб-сайтах органів влади.

Проблема відсутності на офіційних веб-сайтах органів влади зворотного зв'язку вказувалася у відповідях 14% від всіх респондентів на зазначене запитання («людям

редко надо почитать какой-либо закон, вот пообсуждать – это да!»; «такие ресурсы должны быть подобны социальным сетям для привлечения общества к обсуждению актуальных тем, законов»; «нет дискуссий». У тому числі висловлювалися сумніви щодо результативності звернень громадян до органів влади (*«если заявления официальные пишешь – вряд ли кто-то отреагирует, а тем более письмо по Интернету»*), або впевненість у повній відсутності реакції на такі звернення з боку чиновників (*«Все обращения в форумах/гостевых книгах, как правило, остаются без ответа»*). Проте, до створення електронної взаємодії в державному управлінні респонденти поставилися з розумінням і звернули увагу на важливі деталі надання електронних державних послуг: правильність подачі офіційного запиту через Інтернет, зразки необхідних для заповнення документів і можливість електронного документообігу, алгоритм і процедуру звернення з типових питань, оперативність у реагуванні на порушені питання. Пропозиції респондентів становлять інтерес із погляду вироблення способів боротьби з бюрократією й установами ефективного зворотного зв'язку, що дозволяє держструктурам легше вирішувати поставлені перед ними завдання (*«на этих сайтах должна быть возможность обращаться к чиновникам и получать вразумительный ответ»; «созданные официальные сайты не позволяют гражданам упростить общение с властью (получить официальную справку, подать налоговую декларацию и т.д.), вместо этого они лишь "рекламируют" свои бюрократические организации для СМИ»; «если бы было больше услуг и возможностей..., то люди бы потянулись»*). Таким чином, виконання цих вимог дозволить громадянам позбутися черг, зайвих дзвінків і не завжди ввічливих чиновників. Сформоване ставлення українських користувачів до офіційних веб-сайтів органів влади вказує на необхідність визначення подальших дій з розвитку електронних урядових порталів і корегування виявлених невдалих форм взаємодії.

У ході аналізу була виділена **група зовнішніх причин** непопулярності офіційних веб-сайтів органів влади, що стосуються економічних, соціально-політичних і комунікативних проблем становлення електронного уряду в системі державного управління України. Проблема цифрової нерівності відзначається як головна перешкода розвитку інтернет-представництв органів влади. Користувачі глобальної мережі нерівномірно розподілені по регіонах, за віком, доходами і рівнем освіти. В основному серед них переважають мешканці столиці й великих регіональних центрів, молоді люди з вищою освітою і доходами вище середнього. Тоді як питання до органів влади найчастіше виникають у соціально незахищених верств населення, яким у першу чергу й потрібні нові способи взаємодії. Однак нові комунікативні ресурси мало чим можуть допомогти їм, тому що звичайне технічне підключення до мережі не дає можливості повноцінно брати активну участь у діяльності інтернет-представництв: вести електронну переписку із чиновниками, відстежувати необхідну офіційну документацію, користуватися існуючими електронними державними послугами й т.д. Адже крім наявності підключення до мережі громадянинові необхідно мати певний рівень комп'ютерної грамотності, уміти шукати необхідну інформацію в мережі й бути готовим використати отримані відомості. Слабка

інформаційна культура й низька правова грамотність населення не дозволяють повноцінно використати нові комунікативні можливості.

Іншою основною причиною непопулярності офіційних веб-сайтів багато користувачів відзначили проблему недовіри в цілому (13%, або 42 згадування): недовіра до влади (20 згадувань) і недовіра до офіційної інформації (22 згадування). Респонденти причину недовіри до влади пояснюють непопулярністю органів влади серед населення (8 згадувань), що зумовлюється зовнішніми політичними й соціальними обставинами, розчаруванням і незацікавленістю громадян політикою (*«Мало людей интересуются политической жизнью страны, им достаточно того, что передают с экрана телевизоров»*). У такому разі тягар відповідальності за вирішення цієї проблеми лягає на самі органи влади. З недовірою до влади пов'язані інші політико-адміністративні причини непопулярності інтернет-представництв, а саме: відсутність механізмів контролю з боку громадян, недовіра в можливість що-небудь змінити простому громадянину, скарги на корумпованість чиновників (на веб-сайтах *«не указаны суммы требуемых взяток»*). До загальних проблем самої влади респонденти також віднесли низький рівень комп'ютеризації органів влади, нерозуміння важливості інтернет-порталу чиновниками, байдужність до окремо взятої людини й правове свавілля (*«полная безнаказанность нарушающих закон негодяев при должностях»*).

Недовіру до офіційної інформації респонденти пов'язують з необ'єктивністю й однобокістю поданих матеріалів, з відсутністю критики й незалежного аналізу, приховуванні реальних фактів, з політичною заангажованністю офіційних веб-сайтів (17 згадувань). Користувачі (10% від всіх учасників) відзначили неправдивість, нещирість, закритість, невірогідність інформації в інтернет-представництвах (*«популистская ложь», «откровенная ложь», «переизбыток лжи», «обман», «в 99% информация о работе властей не соответствует действительности»*). Поліпшити ситуацію з низьким рівнем довіри до офіційної інформації через Мережу можна за допомогою використання технічних систем роботи з електронною інформацією, чітко визначивши стратегічні пріоритети розвитку інтернет-представництв як нового комунікативного ресурсу державного управління.

Розвиток офіційних веб-сайтів органів влади значною мірою пов'язаний з політикою маркетингу й просування інтернет-проектів державного управління. Як вважають респонденти, користувачі мало інформовані про можливості одержати офіційну інформацію з веб-джерел (14 згадувань), плюс до всього немає жодного відомого веб-порталу, який би цілеспрямовано працював з інтернет-громадськістю. Звідси багато хто бачить причину непопулярності офіційних веб-сайтів у відсутності реклами державних послуг, надаваних у режимі он-лайн, і недостатньому досвіді використання мережних форм взаємодії з владою (13 згадувань): *«низький рівень популяризації цього способу зв'язку з населенням», «раскручивать надо!», «не рекламируются возможности сайтов», «нет пояснения, для чего создан сайт и каким путем можно туда зайти, что он позволит обычному человеку, если тот*

обратится к нему!», «необходима інформаційна кампанія щодо того, по що можна звертатися до сайтів».

До зовнішніх причин непопулярності офіційних веб-сайтів, на думку респондентів, можна віднести також наявність альтернативних джерел інформації, які більше звичні людям і які краще подають інформацію (*«перенасыщение информацией по телевидению; в новостях ничего, кроме политики, не рассказывают»; «наличие большого числа интернет-СМИ, в которых можно прочитать те же новости, но с комментариями специалистов и возможностью обсуждения», «хорошая работа и интерактивность новостных сайтов в противовес формализму официальных»; «сайты СМИ, которые гораздо оперативнее и разностороннее подают информацию»*). Невелика аудиторія інтернет-представництв може бути пояснена складною структурою нових комунікативних засобів, а також відсутністю мотивації в користувачів відвідувати веб-ресурси органів влади: *«людям интереснее и удобнее слушать "ушами", а не самому выискивать инфо, потом внимательно вычитывать огромное количество этой инфо. А новостные сайты необходимую инфо дают дозировано, многим большего и не нужно», «нет стимула и необходимости посещать еще и их сайты!»*.

Становить інтерес припущення респондентів про те, що непопулярність інтернет-представництв органів влади пов'язана зі слабким знанням української мови. Надання інформації на офіційних веб-сайтах тільки державною мовою прямо впливає на низьку відвідуваність згаданих інтернет-ресурсів. З огляду на той факт, що структура мережі дозволяє без особливих технічних проблем вести дублювання всієї інформації на інших мовах, творці не використовують цю перевагу. За результатами контент-аналізу інтернет-представництв органів виконавчої влади (розглядалося 38 офіційних веб-сайтів міністерств і комітетів), четверта частина веб-сайтів (9) мають тільки україномовну версію. Менш половини із проаналізованих офіційних веб-сайтів мають другу мовну версію (7 російськомовних і 8 англомовних), а 7 веб-сайтів мають усі три мовні версії – українську, російську й англійську. Така ситуація, можливо, пов'язана або з недостатньою комплектацією персоналу, що обслуговує інтернет-представництво органу влади, або з браком часу й коштів на переклад великого обсягу матеріалів, або з офіціозністю керівництва комунікативного ресурсу, що видає інформацію тільки державною мовою або викладає англомовну версію, у той час як російськомовна версія вимагає менших витрат на переклад. Безумовно, це впливає на відвідуваність Уанету російськомовними користувачами.

Підбиваючи підсумки, можна виділити такі основні причини непопулярності офіційних веб-сайтів: а) технічна недосконалість у розробці урядових веб-сайтів; б) відсутність інформаційно-довідкових матеріалів належної якості; в) формальний підхід до електронної взаємодії; г) складності в здійсненні ефективного зворотного зв'язку; д) проблема цифрової нерівності, е) недовіра до органів влади і їхньої офіційної інформації, ж) слабе позиціювання нового комунікативного ресурсу державного управління. Але не можна залишити без уваги й наявність позитивних оцінок користувачами роботи інтернет-представництв органів влади: *«всё, что мне*

нужно найти (нормативно-правовые документы и пр.), я нахожу на этих сайтах, и меня это устраивает». Таким чином, пріоритетами у сфері інформатизації державного управління й розвитку «електронного уряду» в Україні повинні стати: підвищення професіоналізму кадрового складу інтернет-представництв органів влади; створення й розвиток універсальної електронної нормативно-правової бази; впровадження електронних засобів комунікації й механізмів зворотного зв'язку користувачів із чиновниками; розвиток системи публічних мереж з обговорення діяльності органів влади й впливу на адміністративні рішення; забезпечення максимальної інформаційної прозорості й відкритості органів державної влади для інтернет-спільноти. Перелічені пріоритети впровадження нових комунікативних ресурсів у систему державного управління будуть сприяти ефективній взаємодії органів державної влади з населенням у цілому.

1. *Мешкова Т.А.* Социально-политические аспекты глобальной информатизации / Т.А. Мешкова // Полис. – 2002. – № 6. – с. 24–33.
2. *Саак А.Э.* Информационные технологии управления : учеб. для вузов. – 2-е изд. / А.Э. Саак, Е.В. Пахомов, В.Н. Тюшняков. – СПб. : Питер, 2008. – 320 с.
3. *Макаренко Є.А.* Європейська інформаційна політика / Є.А. Макаренко. – К. : Наша культура і наука, 2000. – 368 с.
4. *Хижняк Л.М.* Мониторинг прессы как информационная база государственного управления процессами этнонациональной консолидации / Л.М. Хижняк // Государственное управление в XXI веке : традиции и инновации : Материалы 5-й междунар. конф. ф-та гос. управления МГУ им. М.В. Ломоносова: Ч. 1 – М. : Рос. полит. энцикл. (РОССПЭН), 2007. – С. 866–872.
5. *Нагорний А.І.* Сучасні методики маніпулювання суспільно-масовою свідомістю та їх застосування в політичних технологіях / А.І. Нагорний // Укр. соціум. – 2008. – № 4 (27). – С. 167–174 .
6. *Бакуменко В.Д.* Методологічні «наголоси» прийняття сучасних управлінських рішень / В.Д. Бакуменко, Ю.П. Сурмі // Вісник Академії держ. управління при Президентіві України. – 2003. – № 3. – С. 14–24.
7. *Корытникова Н.В.* Тип выборки и технология сбора данных в онлайн-опросе (на примере исследования отношения украинских пользователей к интернет-взаимодействию с органами власти) / Н.В. Корытникова // Соціол. дослідж. : зб. наук. пр. – Луганськ : Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. – 2008 – № 7. – С. 93–110.

Подано 16.11.09

Н.В. Корытникова, канд. социол. наук

ТРЕБОВАНИЯ УКРАИНСКИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ К ИНТЕРНЕТ-ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВАМ ОРГАНОВ ВЛАСТИ (ПО МАТЕРИАЛАМ ОНЛАЙН-ОПРОСА)

Целью статьи является оценка эффективности организации интернет-представительств органов власти, реализации государственных проектов по активизации использования государственными служащими электронных форм взаимодействия с гражданами. На основе эмпирических материалов

СОЦІОЛОГІЯ

проанализированы требования к веб-сайтам исполнительной власти, вскрыты существующие проблемы работы официальных веб-сайтов, предложены приоритетные направления государственной политики по развитию системы электронного управления.

Ключевые слова: интернет-представительства, органы власти, пользователи, обратная связь.

N.V. Korytnikova, *Candidate of Socio. Sci.*

UKRAINIAN CUSTOMER REQUIREMENTS TO INTERNET-

REPRESENTATIVES OF GOVERNMENT (BY THE MATERIALS OF ONLINE SURVEY)

Abstract: The aim of the article is to evaluate the effectiveness of the organization of Internet-representatives of government, the implementation of state projects to activate the public servants' usage of electronic forms of interaction with citizens. On the basis of empirical materials the requirements for web sites of the executive power were analyzed, the current problem of the official websites is revealed, priority directions of the state policy for the development of the system of e-management were offered.

Key words: Internet-representatives, authorities, users, feedback.