

САЙТ КАК ИНСТРУМЕНТ МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ

В статье исследуются вопросы функционирования веб-сайтов органов государственной власти. Представлена информация, позволяющая на функционирующем сайте ознакомиться с задачами, принципами, практикой реализации деятельности органов государственной и муниципальной власти.

Ключевые слова: сайты органов власти, сайт органа местного самоуправления, взаимодействие власти и общества, анализ сайтов

Развитие современного общества является триггером роста внимания к маркетинговым технологиям со стороны органов публичной власти [2], что требует внедрения новых форм взаимодействия между обществом и государством и, соответственно, новых форм коммуникации, которые будут характеризоваться еще большей оперативностью, открытостью, прозрачностью, эффективностью и качеством. Наличие этих характеристик для органа местного самоуправления обеспечивают цифровые каналы коммуникаций органов власти, которые играют важную роль источника информации о работе государственных органов и органов местного самоуправления.

Органы публичной власти используют большое количество маркетинговых каналов взаимодействия с целевыми аудиториями (рис. 1) [1].



Рис. 1. Маркетинговые коммуникации органов публичной власти

Взаимодействие означает, что запросы могут идти как в направлении от целевых аудиторий к государственным и муниципальным структурам, так и в обратном [1].

Своевременный ввод информационных технологий в деятельность государственных органов, является одним из приоритетных направлений информационной политики развития общества многих стран. Информационные технологии способны стать неотъемлемой частью между государством и обществом, обеспечить открытость органов власти и предоставить возможность общественного контроля над деятельностью государства. Таким образом, реальное обеспечение прав граждан на свободный поиск и получение информации является одним из ключевых условий развития государства [6].

Сегодня реализация концепции «Электронного государства» дает не только возможность повысить эффективность самой власти, но и позволяет решить проблему доступа граждан к государственным информационным ресурсам, что должно позитивно сказаться на качестве жизни горожан, а также повысить социальную ответственность представителей органов публичной власти [4].

В настоящее время Интернет является самым эффективным средством, обеспечивающим двухсторонний диалог власти и общественности, быстрым и самым экономичным способом предоставления информации о деятельности органов власти и доведения их официальной точки зрения по тем или иным вопросам до сведения общественности.

На главной странице сайта регулярно обновляется информационная лента со ссылками на ресурсы (рис. 2). Также сайт содержит информацию о районных администрациях города, его комитетах и иных структурных подразделениях, их деятельности, ссылки на другие порталы и сайты, есть возможность подписаться на рассылку новостей, чтобы получать уведомления о новостях [5].

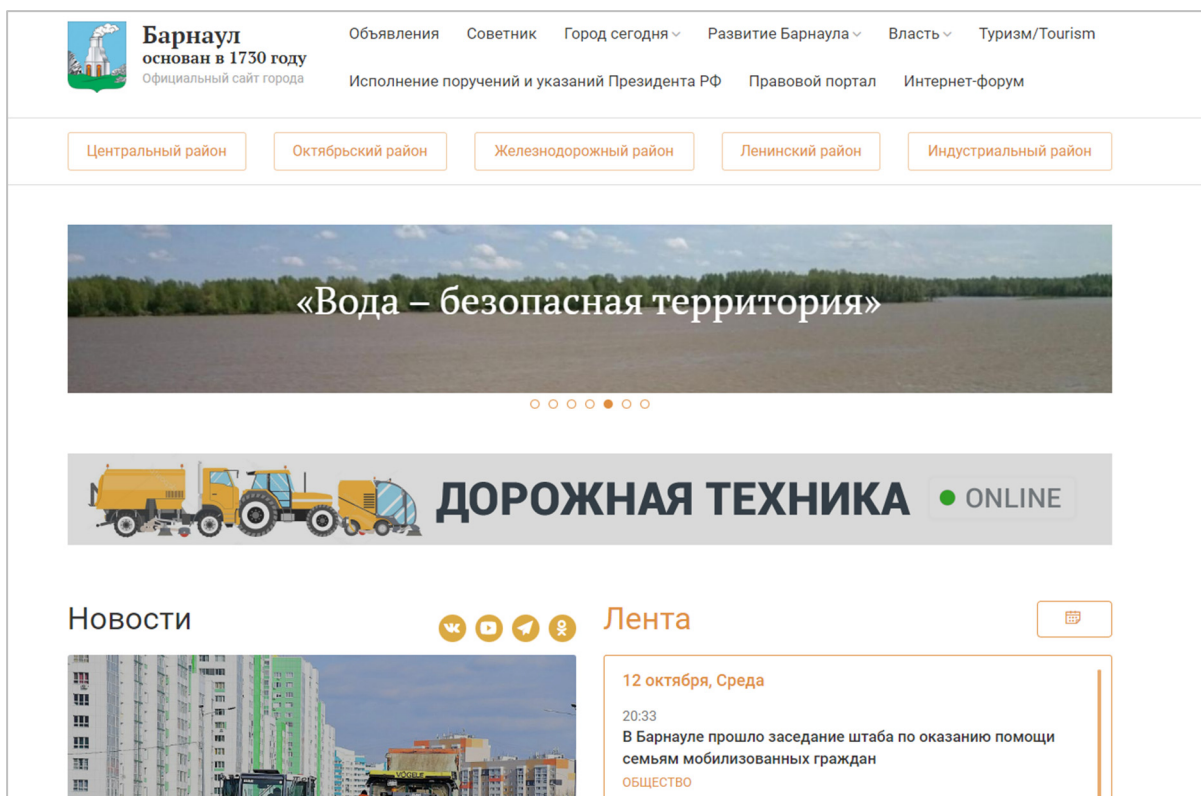


Рис. 2. Главная страница официального сайта Барнаула

На официальном сайте города проведен «41-й Интернет-форум администрации г. Барнаул» и 12 онлайн-пресс-конференций по актуальным вопросам развития города с заместителями главы администрации города, председателями комитетов администрации города.

В рамках работы с официальным сайтом города в 2021 г.:

- создан раздел «Догазификация», в котором представлена справочная информация;
- восстановлен доступ к разделу «Правовая информация» – «Антимонопольный комплаенс»;
- обновлен виджет обращений граждан через систему «Госуслуги» на главной странице сайта;
- создан раздел для «Опроса» об общественном транспорте Барнаула;

Сайт Барнаула содержит раздел «Советник» (рис. 3), где по рубрикам собрана информация, которая может быть полезна пользователю. Подобное решение упрощает работу с сайтом и делает его удобным для пользователей. Есть возможность через сайт подать обращение в органы местного самоуправления, для этого в верхнем правом углу есть специальная оранжевая кнопка «Прием обращений». Инструкция, описывающая порядок подачи обращения, также прописана на сайте.

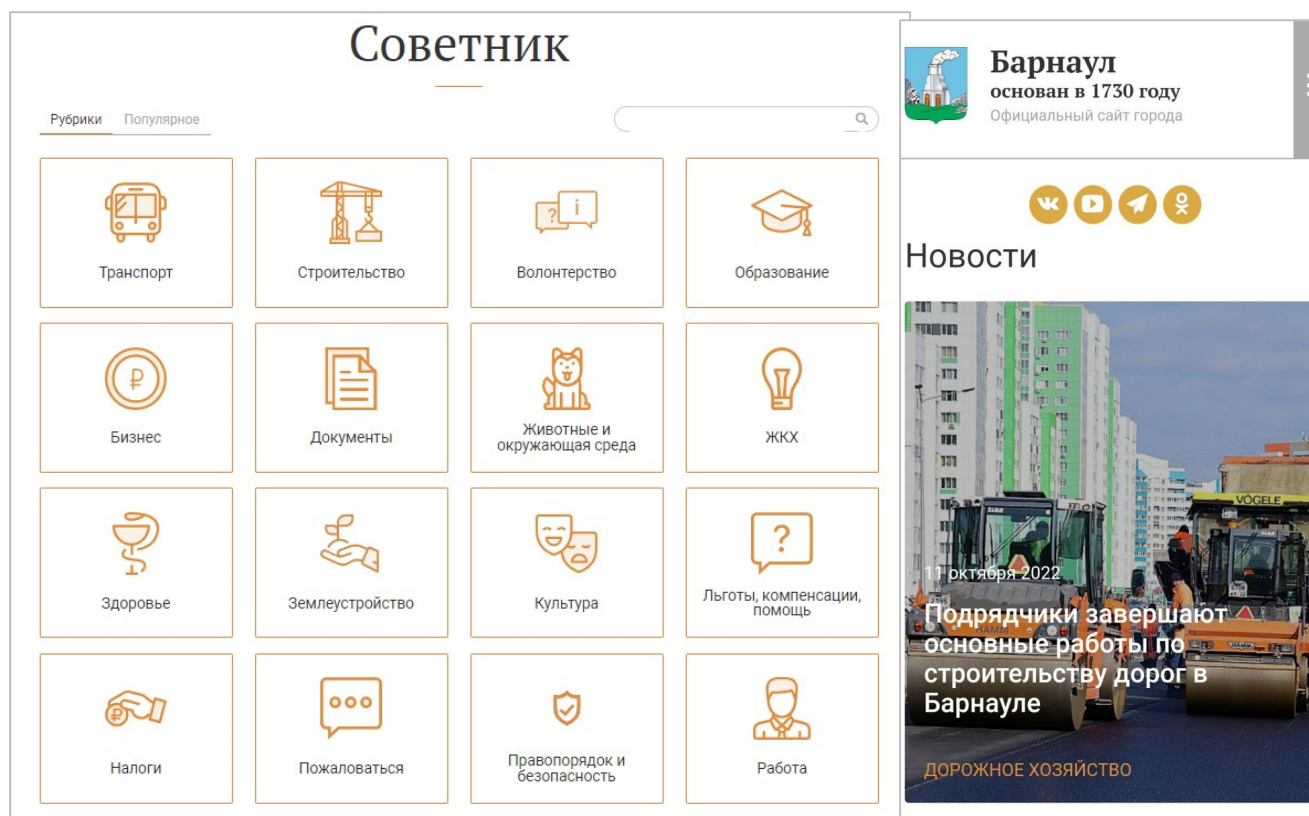


Рис. 3. Раздел сайта «Советник» официального сайта Барнаула

С помощью интернет-ресурса «SimilarWeb» произведена оценка эффективности веб-ресурса, путем измерения его показателей в поиске. Общее количество визитов на данную страницу в сентябре 2022 г. составило 182,6 тыс., всего 31 % посещений пришлось на персональные компьютеры, а 69 % посещений происходило с использованием мобильных устройств, что говорит об удобной мобильной версии сайта.

Оценивая основную аудиторию посетителей, можем отметить, что сайт востребован в основном у молодежи 33,69 % (рис. 4). Интересами аудитории в основном являются новости и СМИ. Наряду с данным сайтом популярностью у данной аудитории пользуются и amic.ru, docs.cntd.ru, lenta.ru, ksar.barnaul-adm.ru, mfc22.ru.

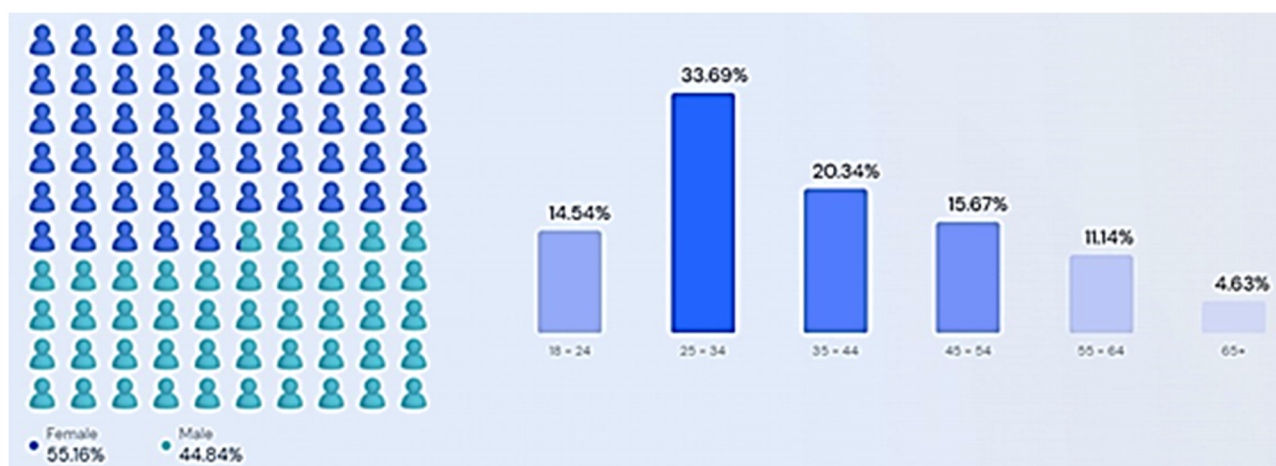


Рис. 4. Обзор посетителей

Анализируя маркетинговые каналы (рис. 5), можно отметить, что основной трафик сайт получает из поискового канала – 62,37 %, процент прямых заходов на официальный сайт составил

27,11 %, процент переходов по ссылкам на сайтах (реферальный канал) – 7,31 %, процент по переходам на страницу из социальных сетей – 3,20 %. Причем среди социальных сетей можно выделить две основные, которые направляют трафик на сайт: VK (56,3 %), Youtube (43,7 %). Самыми просматриваемыми рубриками и страницами на сайте в 2020 г. были «Власть», «Новости», новости про коронавирус, страницы администраций районов и «Объявления», в 2021 г. к данному списку добавляется «Генплан», голосование за общественные территории.



Рис. 5. Трафик и взаимодействие

Коммуникация в публичном управлении является важным атрибутом публичной политики, открытость и прозрачность публичной среды требует эффективных механизмов внедрения информационных технологий, основанных на принципе обратной связи [7]. Учитывая то, что государство оперирует большим объемом данных, возникает потребность в более эффективном управлении ими. Внедрение ФЦП «Электронная Россия» имеет свои преимущества. Во-первых, это способствует повышению прозрачности деятельности органов публичной власти, во-вторых, увеличивает скорость обслуживания по запросам граждан и бизнеса, в-третьих, повышает качество предоставляемых государством услуг, в-четвертых, способствует упрощению процедур при взаимодействии органов публичной власти. На сегодняшний день современные интернет-технологии представляют обширный инструментарий для совместного принятия решений. Существуют множество интернет-платформ, позволяющих эффективно организовать совместную работу значительного числа участников над решением проблем.

На основании проведенного исследования можно сделать вывод о том, что в современных условиях все более значимое место в доступе граждан к публичной информации занимает веб-сайт органа государственной власти и органа местного самоуправления. Новые технологии позволяют оперативно, полно и объективно донести до общества вопрос эффективности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставить гражданам ту или иную публичную информацию, принять гражданам участие в управлении государственными и местными делами и, тем самым, обеспечить их конституционное право на участие в управлении государством в целом.

Список использованных источников

1. Алешникова, В. И. Цифровые коммуникации в маркетинге территорий / В. И. Алешникова // Вестн. Воронеж. гос. ун-та. Сер. Экономика и управление. – 2018. – № 3. – С. 142–146.
2. Володина, М. Р. Использование маркетинговых технологий государственными и муниципальными органами власти при организации и проведении мероприятий [Электронный ресурс] / М. Р. Володина // Молодой ученый. – 2019. – № 5 (243). – С. 106–108. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/243/56232/>. – Дата доступа: 14.10.2022.

3. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)» [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 28 янв. 2002 г., № 65. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/184120/>. – Дата доступа: 14.10.2022.
4. Анализ интернет-ресурсов государственного и муниципального управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mobile.studbooks.net/2251342/informatika/vvedenie>. – Дата доступа: 14.10.2022.
5. Официальный сайт города Барнаул [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://barnaul.org/>. – Дата доступа: 14.10.2022.
6. Сакаева, Э. З. Актуальность функционирования сайтов органов государственной и муниципальной власти / Э. З. Сакаева // Интерактивная наука. – 2021. – № 9 (64). – С. 89–92.
7. Карапетян, Т. Ш. Коммуникационные интегрированные маркетинговые стратегии организации связей с общественностью в системе государственного и муниципального управления [Электронный ресурс] / Т. Ш. Карапетян // Коммуникология : электрон. науч. журн. – 2020. – Т. 5, № 1. – С. 21–33. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kommunikatsionnye-integrirovannye-marketingovye-strategii-organizatsii-svyazey-s-obschestvennostyu-v-sisteme-gosudarstvennogo-i>. – Дата доступа: 14.10.2022.