

Специфика управления репутацией виртуальной организации в сфере государственного управления

Шала Екатерина Андреевна

Финансовый университет при Правительстве РФ (Москва)
Соискатель кафедры корпоративного управления
shala-ea@yandex.ru

РЕФЕРАТ

Виртуальные организации на сегодняшний день наравне с традиционными организациями являются полноправными участниками экономических процессов и играют важную роль в обеспечении жизнедеятельности общества, в том числе и в сфере государственного управления. Для стабильного функционирования и взаимодействия виртуальной организации с различными целевыми группами необходимо не только обеспечение слаженного процесса работы виртуальной организации и производство качественной продукции (оказание услуг), но и наличие соответствующей репутации, гарантирующее, что организация является надежной.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

виртуальная организация, репутация виртуальной организации, виртуальная организация в сфере государственного управления, процесс управления репутацией виртуальной организации

Shala E. A.

Specifics of Management of Reputation of the Virtual Organization in the Sphere of Public Administration

Shala Ekaterina Andreevna

Financial University under the Government of the Russian Federation (Moscow)
Competitor of the Chair of Corporate Management
shala-ea@yandex.ru

ABSTRACT

Nowadays, virtual organizations like traditional organizations are full participants in economic processes and play an important role in the life of society, including the sphere of public administration. For stabilized operation and interaction of the virtual organization with various target groups it must not only ensure the coordinated working process and produce goods of high quality (or services), but it also should have appropriate reputation, guaranteeing that the organization is reliable.

KEYWORDS

virtual organization, the reputation of the virtual organization, virtual organization in the sphere of public administration, the process of reputation management of virtual organization

Процесс виртуализации на сегодняшний день затрагивает все больше сфер жизнедеятельности человека, в том числе это касается и сферы государственного управления. Чем крупнее виртуальная организация, тем сложнее поддерживать и развивать ее репутацию, а следовательно, тем более продуманной должна быть политика управления репутацией [1]. Репутация организации представляет собой сложившееся о ней мнение, основанное на оценке ее общественно значимых качеств [2]. Под репутацией виртуальной организации автором предлагается понимать восприятие данной виртуальной организации ее участниками, отражающее степень ее надежности и обуславливающее готовность контрагентов к сотрудничеству.

Информационные технологии способствуют переходу органов государственного управления на новый уровень работы с населением. Использование информационных технологий в системе государственного управления существенно экономит время на решение различных проблем, способствует динамичному развитию государства. Говоря об использовании информационных технологий в государственном управлении, необходимо рассмотреть понятие «электронное правительство», под которым понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти. Ее главным инструментом является широкое применение информационно-коммуникационных технологий, благодаря которым электронное правительство обеспечивает качественно новый уровень оказания услуг гражданам и организациям.

Электронное правительство — система электронного документооборота государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества. Создание электронного правительства предполагает построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки¹.

Актуальность вопроса внедрения электронного правительства сегодня трудно переоценить — удешевление технологий и тотальное проникновение Интернета вызвали устойчивый рост потребления информационных технологий в обществе. Это побуждает граждан требовать комфортных и удобных форм взаимодействия с государством, потребления публичных государственных данных, выражения гражданской позиции, участия в законотворческих процессах. Инструментами такого взаимодействия становятся интернет-порталы и мобильные устройства. Благодаря внедрению электронного правительства повышаются эффективность государственного управления, прозрачность деятельности государства и активность вовлечения граждан в деятельность государства. При этом существенно снижаются государственные расходы [3].

Информационное обеспечение является базой, на которой строится управленческая деятельность государственного аппарата. Информацию здесь следует рассматривать как некую совокупность различных сообщений, сведений, данных о соответствующих предметах, явлениях, процессах, отношениях и т. д. Эти сведения, будучи собранными, систематизированными и преобразованными в пригодную для использования форму, играют в управлении исключительно важную роль.

Говоря о деятельности электронного правительства, главным образом подразумевают различные сайты и порталы органов государственной власти. С позиций нашего исследования отметим, что портал того или иного органа государственной власти является виртуальной организацией в сфере государственного управления.

Стоит отметить принципиальное различие между значением репутации для коммерческой виртуальной организации и виртуальной организации в сфере государственного управления. Целью существования коммерческой виртуальной организации является получение максимальной прибыли, а следовательно, улучшение репутации является одним из инструментов достижения цели существования такой организации. В случае виртуальной организации в сфере государственного управления положительная репутация говорит об удовлетворенности населения результатами деятельности органов государственной власти, а следовательно, положительная репутация является главным инструментом обеспечения эффективного и полноценного взаимодействия населения с органами власти.

¹ Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 г. № 632-Р «О концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года».

Виртуализация деятельности органов государственной власти имеет весьма широкое применение на сегодняшний день. В результате этого процесса появляются виртуальные организации-двойники различных государственных учреждений, деятельность которых является ничуть не менее важной. Под организацией-двойником нами понимается сайт органа государственной власти (портал государственных услуг), отражающий деятельность реальной организации и позволяющий населению осуществить частично или полностью интернет-взаимодействие с данным органом государственной власти: получить необходимую информацию, подать заявку и т. д. Репутация такой организации-двойника (виртуальной организации) тесно связана с реальным органом государственной власти, а следовательно, вопрос формирования репутации таких виртуальных организаций является весьма серьезным и требующим тщательной проработки.

Процесс управления репутацией виртуальной организации, так же как и реальной организации, представляет собой сложную систему, состоящую из различных мероприятий по формированию, поддержанию и защите репутации виртуальной организации [6]. Формирование репутации подразумевает первоначальное становление репутации виртуальной организации в глазах потребителей. Поддержание репутации направлено на постоянное улучшение репутации и ее закрепление. Защита репутации предусматривает мероприятия по управлению репутацией в неблагоприятных для виртуальной организации обстоятельствах, например в случае какой-либо кризисной ситуации. Все эти процессы должны быть направлены на управление репутацией как извне, так и внутри организации. Без осуществления постоянной активной работы по трем вышеуказанным направлениям невозможно наличие положительной репутации у виртуальной организации [4].

Отдельного внимания заслуживает вопрос выбора репутационной стратегии виртуальной организации, под которой автор понимает общий план действий по управлению репутацией виртуальной организации, затрагивающий как вопросы текущего управления, так и планирование действий на будущее [2]. «Невнимание органов государственной и муниципальной власти к вопросам формирования репутации в значительной степени препятствует взаимодействию этих органов с населением, формированию у населения высокого уровня доверия и поддержки принимаемых управленческих решений» [1].

Прежде чем осуществлять деятельность по формированию и поддержанию репутации, необходимо выявить проблемы, препятствующие полноценному взаимодействию населения с виртуальными организациями в сфере государственного управления (организациями-двойниками) и тем самым оказывающими негативное влияние на репутацию данных виртуальных организаций. Так, автором был проведен анализ основных крупных сайтов и интернет-порталов в сфере государственного управления. Исследование было ориентировано на выявление преимуществ и недостатков использования тех или иных интернет-порталов и сайтов на основании изучения мнения населения. Выводы делались на основе различных комментариев как на самих сайтах/порталах, так и в социальных сетях и на форумах (таблица).

В результате проведенного автором исследования сайтов органов государственной власти и порталов государственных услуг были выявлены следующие проблемы виртуальных организаций в сфере государственного управления.

Недостаточная оповещенность населения о существовании и деятельности виртуальных организаций в сфере государственного управления, их возможностях и преимуществах их использования. Многие либо вообще не знают о существовании тех или иных сайтов и порталов, либо отдаленно себе их представляют, но не хотят ими пользоваться и не знают, как их найти. А следовательно, необходимо доводить до населения эту информацию.

Достаточно часто отсутствует диалог с гражданами. В данном случае имеются в виду не ответы на обращения граждан, а обсуждение различных актуальных проблем, взаимодействие с населением по общим вопросам функционирования как портала, так и органов государственной власти в целом. На большинстве сайтов и порталов есть раздел «Обратная связь», но к нему не относятся серьезно ни жители, ни представители органов государственной власти (работники интернет-порталов). Необходимо давать населению возможность как-то влиять на принимаемые органами государственной власти решения, высказывать свое мнение. Для этого на порталах можно устраивать голосования по различным вопросам, выкладывать проекты законов, застроек и планы проведения различных мероприятий для их обсуждения. Также целесообразно проводить различные опросы об отношении населения к государственной власти в целом, к отдельному органу государственной власти или даже к отдельному должностному лицу, так как это влияет на отношение населения к государственной власти в целом.

Информация на порталах/сайтах недостаточно часто обновляется. А точнее информация достаточно часто является либо неполной, либо неактуальной, либо попросту неинтересной. Для устранения этого недостатка, по нашему мнению, необходимо следить за тем, чтобы информация на порталах государственных услуг всегда была:

- *своевременной, полной и актуальной на сегодняшний день.* Причем население должно быть информировано не только о том, что происходит сейчас, но и о том, что будет в ближайшее время, чтобы жители успели как-то отреагировать, высказать свое мнение и пожелания (одобрение, протест, предложения по улучшению);
- *интересной.* Информация должна пробуждать интерес у населения и побуждать к активности (к обсуждению, к участию, если это возможно);
- *адресной.* При создании различных разделов порталов и сайтов необходимо учитывать, что данная информация должна быть нацелена на определенную аудиторию.

Недружелюбный интерфейс. Порталы/сайты могут быть неудобными и непонятными для использования, что будет препятствовать полноценному взаимодействию населения с данным порталом/сайтом или даже станет причиной отказа от его использования.

Недоверие населения к информационным технологиям в целом. Некоторые жители (пользователи) боятся, что вводимая ими информация (информация об оплате коммунальных услуг, паспортные данные и т. д.) попадет в руки злоумышленников. Следовательно, необходимо обеспечение максимальной информационной безопасности.

Невозможность подачи заявки в электронном виде. На сегодняшний день на порталах государственных услуг можно найти различную информацию и формы заявок, но подать их в электронном виде можно лишь по некоторым вопросам.

Сложности при авторизации на некоторых порталах. В данном случае рассмотрен портал «Госуслуги» (www.gosuslugi.ru). Для входа в систему нужны логин и пароль, которые получают тремя способами:

- 1) через Почту России. Будет отправлено регистрируемое почтовое отправление с кодом активации. Среднее время доставки — около 2 недель;
- 2) через центр обслуживания «Ростелекома». После завершения регистрации необходимо обратиться в ближайший центр обслуживания «Ростелекома» с паспортом и свидетельством обязательного пенсионного страхования;
- 3) путем подтверждения личности с помощью электронной подписи. Подтверждение личности производится в режиме онлайн в результате проверки электронной

**Анализ опыта использования населением сайтов и интернет-порталов
в сфере государственного управления**

Сайт/портал	Преимущества	Недостатки
Портал государственных услуг РФ www.gosuslugi.ru	Широкий спектр предлагаемых государственных услуг	Недостаточная оповещенность населения о существовании данного портала. Сложности при авторизации на портале
Интернет-портал Правительства РФ www.government.ru	Высокая оперативность предоставления важной информации населению	Недружелюбный интерфейс
Официальный портал мэра и Правительства Москвы www.mos.ru	Высокий уровень информативности и наличие различных форм заявок	Невозможность подачи заявки в электронном виде
Портал государственных услуг г. Москвы www.pgu.mos.ru	Активное взаимодействие с другими порталами в сфере государственного управления	Небольшой спектр предлагаемых государственных услуг
Интернет-портал префектуры ЮВАО Москвы www.uvao.ru	Большое количество информации о жизни округа, проводимых мероприятиях и др.	Мало информации о том, что будет в ближайшее время. Практически вся информация о том, что уже произошло
Официальный сайт управы Лефортово г. Москвы www.uprava-lefortovo.ru	Актуальная и интересная информация для жителей района	Недостаточная оповещенность населения о существовании данного сайта. Невозможность подачи какой-либо заявки в электронном виде

подписи. Средство электронной подписи можно получить в одном из аккредитованных Минкомсвязью России удостоверяющих центров.

Данные сложности при авторизации останавливают некоторых людей от использования портала, так как необходимо заранее получить пароль.

В результате выявления и анализа проблем, возникающих при взаимодействии населения с виртуальными организациями в сфере государственного управления, можно сделать вывод о необходимости обеспечения всех условий для удобного использования населением различных сайтов и порталов, так как они являются весьма важными каналами связи.

Виртуальные организации в сфере государственного управления обладают рядом особенностей по сравнению с коммерческими виртуальными организациями. Главной отличительной чертой является то, что целью создания виртуальной организации в сфере государственного управления служит уменьшение нагрузки традиционных организаций. В отличие от коммерческой сферы, где виртуальная организация чаще всего существует сама по себе, в сфере государственного управления виртуальные организации практически всегда существуют в привязке к традиционной организации. Поэтому репутация виртуальной организации в сфере государственного управления

является весьма сложной и двойственной, связанной с репутацией физической структуры, что усложняет процесс ее оценки и управления.

Литература

1. Розанова Н. Н. Механизм оценки репутации региональной власти // Власть и общество. Век качества. 2011. № 6. С. 18.
2. Сальникова Л. С. Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии: Учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2013.
3. Сердюк В. А. От виртуального предприятия к виртуальному правительству: миф или реальность? // Менеджмент в России и за рубежом. 2002. № 2.
4. Теория организации и организационное поведение: Учебник для магистров / Под ред. Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. М.: Юрайт, 2014. Серия: Магистр.
5. Уорнер М., Витцель М. Виртуальные организации. Новые формы ведения бизнеса в XXI веке / Пер. с англ. М.: Добрая книга, 2005.

References

1. Rozanova N. N. *Mechanism of the assessment of reputation of the regional power* [Mekhanizm otsenki reputatsii regional'noi vlasti] // Power and society. Century quality [Vlast' i obshchestvo. Vek kachestva]. 2011. N 6. P. 18. (rus).
2. Salnikova L. S. *Reputation management. Modern approaches and technologies* [Reputatsionnyi menedzhment. Sovremennye podkhody i tekhnologii]: textbook for bachelors. M.: Urait [Yurait], 2013. (rus).
3. Serdyuk V. A. *From the virtual enterprise to the virtual government: myth or reality?* [Ot virtual'nogo predpriyatiya k virtual'nomu pravitel'stvu: mif ili real'nost'?] // Management in Russia and abroad [Menedzhment v Rossii i za rubezhom]. 2002. N 2. (rus).
4. *Theory of the organization and organizational behavior* [Teoriya organizatsii i organizatsionnoe povedenie]: textbook for masters / under the editorship of G. R. Latfullin, O. N. Gromova, A. V. Raychenko. M.: Urait [Yurait], 2014. Series: Master. (rus).
5. Warner M., Witzel M. *Managing in Virtual Organizations* [Virtual'nye organizatsii. Novye formy vedeniya biznesa v XXI veke] / Translation from English. M.: Kind book [Dobraya kniga], 2005. (rus).