

На правах рукописи

ШИБАНОВА Юлия Владимировна

**ТЕКСТОВАЯ ПАРАДИГМА КОММУНИКАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ ОРГАНОВ ВЛАСТИ
И УПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ФОРМИРОВАНИЯ НОВОЙ
МЕДИАСРЕДЫ (РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ)**

10.01.10 – журналистика (филологические науки)

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата филологических наук**

Нижний Новгород – 2017

Работа выполнена на кафедре журналистики Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского».

Научный руководитель: доктор политических наук, профессор Савинова Ольга Николаевна.

Официальные оппоненты:

Шилина Марина Григорьевна, доктор филологических наук, доцент департамента интегрированных коммуникаций факультета коммуникаций, медиа и дизайна ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский институт «Высшая школа экономики»;

Микулина Ирина Викторовна, кандидат филологических наук, доцент кафедры коммуникативистики, рекламы и связей с общественностью ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет».

Ведущая организация: ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет».

Защита состоится « » 2017 года в часов на заседании диссертационного совета Д 212.263.05 при ФГБОУ ВО «Тверской государственной университет» по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Желябова, д. 33, ауд.52.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГБОУ ВО «Тверской государственной университет» и на сайте ФГБОУ ВО «Тверской государственной университет» <http://university.tversu.ru>.

Автореферат разослан « » 2017 г.

Ученый секретарь

диссертационного совета

Л.В. Никифорова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Изменения коммуникационных процессов, произошедшие в России и мире за последние годы, имеют глобальные масштабы. Данные процессы во многом модифицировали не только скорость доступа к запрашиваемой гражданами информации, но и значительно поменяли концепцию восприятия информационных материалов. Обращаясь с запросом необходимых данных в орган власти, гражданин должен получить качественный информационный продукт, который полностью отвечает его потребностям.

От формы подачи материалов коммуникационного сообщения зависит то, насколько лояльно будут восприняты транслируемые сообщения. Современная аудитория предъявляет к информации высокие запросы в соответствии с требованиями нового медиапространства. Сегодня гражданин ожидает от органов власти, что интересующая информация будет предоставлена ему в максимально короткие сроки и в максимально легкой и информативной форме.

Выбранная для исследования тема связана с актуальной проблематикой журналистиковедческой науки, так и теории связей с общественностью. Речь идет о таких понятиях как новая информационная среда, текстовая парадигма связей с общественностью, диалоговая модель коммуникации власти и общества, Интернет-коммуникация.

В условиях формирования диалоговой модели взаимодействия власти и общественности требуются новые информационные подходы к коммуникационному взаимодействию. Это связано с необходимостью переосмысления традиционной модели коммуникации органов власти с населением применительно к условиям новой медиасреды. Формируется потребность теоретического обоснования современных подходов в работе по выстраиванию системы текстовой парадигмы коммуникации в деятельности служб по связям с общественностью в органах власти и управления.

Новые тенденции в коммуникативной работе органов региональной власти характеризуются:

1. Изменением текстовой парадигмы коммуникации в деятельности служб по связям с общественностью в условиях максимальной открытости;
2. Приращением публицитного капитала органов власти как субъекта PR;
3. Принципиальной открытостью нового информационного пространства и его влиянием на систему коммуникационной работы служб по связям с общественностью в органах власти и управления;
4. Необходимостью поиска новых коммуникационно-творческих подходов в работе современных служб по связям с общественностью.

Система информационного сопровождения - это важная составляющая работы любого направления. Грамотно построенная коммуникационная деятельность - это первостепенная задача органов власти и управления, так как деятельность данных структур направлена на улучшение качества жизни людей. PR-текст является особой информационной материей, на основе которой строится коммуникационное пространство любой организации или индивида.

Учитывая скорость развития и распространения Интернет-коммуникаций, органы власти сконцентрировали большую часть своего внимания на электронной коммуникации. *Во-первых*, сеть Интернет позволяет легко получить обратную связь с аудиторией. Органы власти должны ориентироваться на запросы и потребности граждан. *Во-вторых*, данная коммуникационная площадка позволяет оперативно совершенствовать уровень сервиса по предоставлению государственных услуг. Это становится возможным благодаря интерактивности данного информационного пространства в рамках которого гражданин может получить конкретную услугу, качественный результат которой становится наилучшим показателем для оценки работы системы. *В-третьих*, в условиях многократно ускорившегося информационного потока без достаточных

знаний принципов работы в Сети невозможно оперативно реагировать на изменения в новостийной повестке дня. Службы по связям с общественностью должны выстраивать модель коммуникации в соответствии с формирующейся новой медиасредой.

Актуальность темы исследования также базируется на изучении изменений, произошедших в рамках профессиональной информационной работы во властных структурах. Правильная и корректная подача необходимого объема информации позволяет оптимизировать работу как региональных, так и федеральных органов власти.

Интернет - это абсолютно новое коммуникационное пространство, в которое гражданское общество с каждым днем погружается все сильнее. Соответственно, использование интернет-ресурсов органами власти не только делает более эффективным администрирование деятельности всей государственной структуры, но и увеличивает скорость взаимодействия с гражданами. Органы власти постепенно выстраивают работу таким образом, чтобы развитие информационных ресурсов опережало запросы и потребности жителей различных регионов страны. Таким образом, органы власти смогут достигнуть улучшения качества жизни граждан за счет быстрой адаптации новейших информационных технологий к их нуждам.

Становление информационного общества предполагает, что с каждым днем информация становится все более важным фактором развития общества. Сегодня информационные материалы задают вектор развития открытости и эффективности работы органов власти на муниципальном, региональном и федеральных уровнях.

Степень научной разработанности проблемы. Научные исследования в рамках проблемного поля диссертации отражены как в трудах общетеоретического плана, так и в отдельных узкоспециализированных современных инновационных работах. В рамках темы затрагивается большой спектр коммуникационных вопросов, связанных с взаимоотношениями государства и общества и преобразованием этих взаимодействий в условиях

нового медиапространства. Современная информационная среда становится принципиально новым фактором управленческого воздействия на социальные процессы. Анализируя процессы информатизации, можно отметить, что ранее данные изменения фиксировались в рамках изучения либо общественных наук, либо через призму естественно-технических направлений науки. В первом случае рассматривались вопросы изменения культуры современного общества и его мировоззренческих восприятий. Во втором случае, изучение вопроса предполагало прежде всего анализ технических средств и подходов к информатизации, были изучены программные средства для достижения эффективности процесса. Соответственно, за пределами изучения были оставлены вопросы, которые бы осветили коммуникативную составляющую проблемы.

Анализ форм и смыслового состава информационных материалов позволяет осознать не только повестку дня властных структур, но и дать оценку эффективности информационного посыла сообщения. Разработка указанной проблемы уже проводилась по различным направлениям, но с учетом усиления информационного потока современного мира устаревание информации происходит практически ежегодно, и сегодня в условиях формирования новой медиасреды необходимы ориентиры для дальнейшего развития модели коммуникации.

Устройство и специфика коммуникационной работы в системе государственной службы России и в ее отдельных регионах отражены как в работах отечественных ученых В.С. Комаровского, Л.А. Василенко, А.И. Турчинова, Г.И. Осадчей, В.Н. Грязновой, так и в работах зарубежных исследователей. На данную тему писали Катлип Скотт М., Сентер Аллен Э., Брум Глен М. и др.

Исследователи подробно говорят о необходимости взвешенной и планомерной деятельности PR-подразделений органов власти в силу их высокой социальной ответственности.

Специфику становления региональных служб по связям с общественностью в органах власти анализировали О.Н. Савинова, Е.Е. Семенов, Р.В. Скудняков, А.Л. Коданина. Анализ коммуникативного пространства региона через призму различных органов власти, данный учеными, позволяет увидеть целостную картину информационного пространства конкретной местности.

Вопросами изучения коммуникативных текстов в России активно занимается А.Д. Кривоносов, А.А. Романов, Л.Р. Дускаева, Б.Я. Мисонжников, К.А. Иванова, И.А. Быков, А.Ю. Дорский, Г.Н. Татарина, Е.И. Горошко, А.А. Горячев, Л.В. Балахонская. Исследователи выделяют изменения, которые происходят с текстовыми информационными материалами в условиях новой медиасреды.

Вопросам развития собственно новой медиасреды и роли в этом процессе Интернет-технологий посвящены работы таких ученых как Э. Тоффлер, Д.М. Скотт, Я.Н. Засурский, М.Г. Шилина, Т.Э. Гринберг, Н.Г. Асмус, А.Н. Чумиков и др. Они активно изучают становление медиалогики в коммуникационном поле страны. К тому же для нашего исследования важны материалы, в которых рассматривается феномен новой «устно-письменной» Интернет-коммуникации. Данные материалы представлены в работах О.В. Лутовиновой, С.А. Лысенко и др.

Отличительной характеристикой формирующейся современной медиасреды является кардинальное изменение информационного пространства, связанное с развитием Интернет-технологий. Рунет серьезно меняет парадигмы коммуникации с гражданами, в результате перед современными пресс-службами органов власти и управления появляются новые дополнительные задачи и требования. Горизонтальный вид коммуникации начинает превалировать над привычным для властных структур вертикальным видом коммуникации, что требует от пресс-служб органов власти особенной гибкости. Особенности работы с гипертекстами стимулируют специалистов по связям с общественностью к еще большей

лаконичности, что более востребовано в условиях развития феномена «клипового мышления». Новый эмпирический материал, связанный с изменением модели коммуникации в деятельности служб по связям с общественностью от власти, требует дополнительного изучения и научного осмысления в рамках поставленных задач.

Цель работы – выявить состояние и уровень адаптации региональных органов власти и управления к современному информационному пространству и запросам людей в условиях становления гражданского общества. Целью исследования является анализ коммуникационной стратегии региональных служб по связям с общественностью.

Задачи исследования:

- проанализировать информационные ресурсы, на которых региональные органы власти размещают информационный контент, рассмотреть тенденции внедрения информационных систем в рамках региона с учетом транслирования результатов на широкую аудиторию;

- дать анализ воздействия текстовой коммуникации органов власти на общественность и выявить их роль в формировании общественного мнения и оценки по основным значимым вопросам. Оценить эффективность работы пресс-служб в региональных органах власти с учетом творческой составляющей в работе специалистов коммуникационной среды;

- рассмотреть информационные материалы, которые были созданы службами по связям с общественностью выбранных властных структур, в теоретико-методологическом аспекте с учетом воздействия на его формирование социальной среды региона;

- описать характер коммуникаций органов власти с их аудиторией через призму устной, письменной и устно-письменной коммуникации. Рассмотреть динамику данного взаимодействия в конкретном регионе;

- аргументировать информационную концепцию в исследовании социальных коммуникационных процессов, рассмотреть специфику особенностей нового информационного поля и Интернет - реальности;

- дать анализ коммуникационных механизмов, используемых региональными пресс-службами для реализации информационной повестки, проанализировать формирование информационной политики конкретных структур;

- обратить внимание на формирование новых принципов работы служб по связям с общественностью в современных условиях информатизации общества и дать оценку внедренным технологиям Открытого правительства и порталов государственных услуг в Нижегородской области;

- выявить основные направления работы по формированию общественного мнения в региональном медиaprостранстве. Рассмотреть особенности становления открытой коммуникационной среды с помощью новых информационных ресурсов;

- сформулировать критерии оценки эффективности работы специалистов по связям с общественностью в региональных органах власти и управления;

- предложить систему основных Интернет-технологий, направленных на повышение качества услуг региональных государственных порталов.

Объект исследования – информационно-коммуникационная деятельность служб по связям с общественностью региональных органов власти.

Предмет исследования – особенности текстовой парадигмы коммуникации, модернизация форм и способов транслирования информационных материалов PR-службами органов власти в условиях формирования новой медиасреды.

Научная новизна. Диссертационная работа является достаточно полным методологическим исследованием информационно-коммуникационных аспектов деятельности PR-служб органов власти и управления.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

- в новой постановке проблемы исследования текстовой парадигмы коммуникации в деятельности служб по связям с общественностью;

- предпринята попытка систематизации коммуникационных и творческих аспектов взаимодействия служб по связям с общественностью в условиях формирования новой медиасреды;

- уточнены Интернет - технологии применительно к анализу условий формирования новой медиасреды;

- разработан авторский вариант типологизации форм коммуникационной работы органов власти на региональном уровне;

- на основе проведенного комплексного анализа нового эмпирического материала, даны практические рекомендации по эффективности деятельности региональных служб по связям с общественностью при взаимодействии с аудиторией.

Теоретическая значимость работы. Исследование основывалось на общих принципах научности и связи с практикой. Базу диссертационного исследования составили теоретические источники (А.Д. Кривоносов, А.А. Романов, В.С. Комаровский, Л.А. Василенко, А.И. Турчинов, Л. Р. Дускаева, Б.Я. Мисонжников, К.А. Иванова, И.А. Быков, А.Ю. Дорский, Г.Н. Татарина, А.А. Горячев, Л. В. Балахонская, О.Н. Савинова, Е.Е. Семенов, Э. Тоффлер, Д.М. Скотт, Я.Н. Засурский, М.Г. Шилина, Т.Э.Гринберг, Н.Г. Асмус, А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров и др.); положения Конституции Российской Федерации, законы и нормативные правовые акты, касающиеся вопросов государственной службы и направлений ее реформирования и развития, формирования гражданского общества; тексты средств массовой информации, PR-тексты различных жанров, подготовленные пресс-службами органов власти Нижегородской области. Автор рассматривает законодательную базу вопроса, анализируя законодательные и нормативные акты по информатизации процессов взаимодействия государства с гражданами. Поиском наиболее эффективных решений коммуникационных задач занимаются как федеральные структуры, так и региональные органы власти.

Практическая значимость исследования. С точки зрения прикладной значимости исследования, итоги и результаты работы могут послужить рекомендацией для совершенствования системы связей с общественностью региональных органов власти. Также результаты исследования можно использовать в практической PR-деятельности, в образовательном процессе по профильным дисциплинам и других коммуникационных средах.

Таким образом, при работе службы по связям с общественностью важно структурировать и свести в одну продуктивную работу все основные вопросы грамотной подачи информации органами государственного управления. Необходим более полный анализ работы с целью оценить их усилия для развития максимально открытой коммуникации. Необходимо точно понимать сущность, особенности и потенциал творческой деятельности в рамках работы с использованием PR-технологий. Новые технологические возможности призваны вызвать взаимное доверие между обществом и государством, сделать их взаимоотношения прозрачными, открытыми, легальными, а, следовательно, понятными, подконтрольными и полезными для граждан.

Особенностью данного исследования является изучение коммуникационных вопросов взаимодействия органов власти с гражданами с точки зрения изменившегося информационного пространства. Новые информационные реалии требуют иного подхода работы с текстами. В данной работе рассматривается специфика работы с информационными материалами и ее развитие в условиях новой медиасреды.

С помощью грамотного применения языковых средств, логики построения текста, направленного к конкретной адресной аудитории, у специалистов появляется возможность эффективной реализации коммуникационной стратегии в организации диалога власти и населения с учетом специфики информационного пространства конкретного региона.

Методология и методы диссертационного исследования. Исследование опирается на междисциплинарный подход, так как предмет

исследования находится на стыке нескольких дисциплин - журналистиковедческой науки, филологии, теории связей с общественностью и политологии. В диссертации использованы следующие методы научного анализа: системный, структурно-функциональный, сопоставительный, а также исторический и логический методы.

В исследовании были задействованы также методы включенного наблюдения, контент-анализа текстовых материалов, подготовленных для внешней и внутренней аудитории региональными органами власти.

В рамках исследования был проведен информационный аудит, который предполагает анализ материалов средств массовой информации и Интернета в целях составления медиа-портрета выбранного региона. В диссертации был проведен лингвосоциокультурный анализ PR-текстов, подготовленных пресс-службами региональных пресс-служб.

Положения, выносимые на защиту:

1. Сеть Интернет становится одним из основных полей деятельности в работе PR-служб в органах власти. Без знания специфических особенностей современной информационной среды PR-специалист не сможет создать достаточно эффективную систему работы с гражданами;

2. Региональные системы государственной службы и органы власти активно адаптируются и модернизируются в соответствии с информационными запросами своей аудитории, предлагая ей удобный перечень интерактивных сервисов и легко воспринимаемые форматы информационных сообщений;

3. В условиях новой медиасреды происходит изменение текстовой парадигмы коммуникации органов власти. Коммуникационные процессы видоизменяются следом за конкретными медийными технологиями и новыми предпочтениями аудитории

4. Службы по связям с общественностью в региональных органах власти учитывают все виды взаимодействия с гражданами в условиях новой медиасреды: устный, письменный и устно-письменный вид коммуникации с

аудиторией. Необходимо отметить, что даже элементы устно-письменного вида коммуникации, специфика которого еще недостаточно изучена, присутствуют в коммуникационной работе изучаемых органов власти.

Степень достоверности. Степень достоверности результатов проведенных исследований подтверждается корректно выбранными методами исследования, глубокой проработкой источников научной литературы по теме диссертации и достаточным количеством наблюдений исследователя.

Апробация результатов исследования. Положения научно-теоретических и научно-практических исследований в рамках диссертационной работы, прошли апробацию на международных, всероссийских, региональных научных, научно-практических конференциях: в рамках ежегодного Форума молодых ученых ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2012, 2013; на VII межрегиональной научно-практической конференции "PR и реклама: новые стратегии и технологии", НКИ; в рамках международной научно-практической конференции «Журналистика в 2013 году: регионы в российском медиапространстве», МГУ имени М.В. Ломоносова, 2013; на Международной конференции «Вуз и общество: актуальные проблемы подготовки специалистов в сфере массовой коммуникации», 2014; на Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов» МГУ имени М.В. Ломоносова, 2014.

Основные результаты диссертационной работы отражены в 8 публикациях общим объемом 2,34 п.л., в том числе в 4 статьях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ в Перечне ведущих рецензируемых научных журналов и изданий.

Структура работы. Диссертационное исследование состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения, а также списка литературы и Интернет-источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **Введении** обосновывается выбор объекта и предмета исследования, актуальность темы, научная новизна, формулируются цель и задачи, определяются теоретическая и практическая значимость диссертации, характеризуется эмпирическая и методологическая база исследования, приводятся положения, выносимые на защиту.

Первая глава «Теоретико-методологические основы коммуникации органов власти и управления с общественностью в условиях формирования новой медиасреды» посвящена базовым коммуникационным аспектам в работе служб по связям с общественностью органов власти. В главе рассматриваются основные подходы в построении эффективного коммуникационного пространства вокруг органов власти, выделяется специфика взаимодействия аудитории с официальными структурами.

В рамках исследования коммуникационной работы органов власти на современном этапе ученые условно разделились на несколько направлений изучения вопроса: часть российских исследователей во главе с профессором В.С. Комаровским подробно изучают место и роль связей с общественностью в политическом управлении, динамику и тенденции развития коммуникационных процессов в данной сфере. Петербургские исследователи А.Д. Кривоносов, Б.Я. Мисонжников рассматривают структуру работы с текстами пресс-служб и ее специфику; наименее изученной частью вопроса развития PR-коммуникаций остается их модификация и развитие в условиях новой информационной среды, в том числе и в сети Интернет. На данный момент, наиболее подробно этот вопрос изучается в работах А.Н. Чумикова, М.Г. Шилиной, Т.А. Гринберг, которые внимательно изучают вопросы модификации PR-коммуникаций в новой медиасреде. Открытая система современного гражданского общества предполагает максимальную доступность полного объема информации и необходимых аудитории сервисов.

Региональные органы власти и управления реагируют на изменение внешней информационной среды, анализируют опыт взаимодействия с гражданами федеральных государственных структур. Органы власти как структуры, аккумулирующие вокруг себя массу информационных сообщений, являются важной частью медиасреды любого региона. О.Н. Савинова в своих исследованиях отмечает тот факт, что «установление диалоговых, партнерских отношений между властью и формирующимися институтами гражданского общества - одна из ключевых задач российской государственности».

С учетом темпов развития современной техники PR-подразделение органа власти стало иметь дело уже не только с конкретным объектом, но и с целыми коммуникационными системами. Глобальность сети Интернет стимулирует специалистов по связям с общественностью просчитывать свою информационную политику в рамках работы новых коммуникационных систем. Появляется новая понятийная система в рамках коммуникационной работы - это «компьютерно-опосредованная коммуникация», «цифровая (дигитальная) демократия», «электронное правительство», «электронное гражданство» и др. В зависимости от характера сообщения, созданного официальной структурой, целей можно выделить несколько видов коммуникативного воздействия в сети Интернет: Government-to-Citizen (G2C), Government-to-Business (G2B), Government-to-Government (G2G), Government-to-Employees (G2E). Опосредованный доступ граждан к информации предусматривает получение интересующей информации через информационные ресурсы, преднамеренно распространяемые властью в ходе реализации принципа гласности.

Как отмечают многие исследователи, начиная с 2016 года, решающую роль в выборном процессе будет играть информация из источников сети Интернет. Следовательно, федеральные и региональные органы власти и управления должны привести свои интернет-ресурсы в состояние максимальной доступности и понятности для граждан, а скорость

взаимодействия с запросами СМИ и обращениями граждан должна расти пропорционально темпу развития информационного потока в стране. А.А. Романов отмечает, что «Интернет оказался лучшим средством (медийной средой) для распространения информации и манипулирования ею от момента реализации замысла, создания и модификации медийного продукта до его распространения и потребления».

Обширная социальная база контактов органов власти требует серьезной квалификации, большого набора коммуникативных инструментов и четко проработанной стратегии работы в рамках профессиональной деятельности, что предполагает особую постановку профессиональных целей PR-специалиста. В условиях меняющейся политической обстановки особое значение приобретает необходимость иметь контроль над состоянием информационного пространства региона, возможность органов власти донести свою позицию до граждан, стремление создать благоприятный образ своей деятельности.

Органы власти имеют серьезный опыт обработки и транслирования информационных посланий. В условиях новой медиасреды меняется функциональный подход к жанрообразованию современных текстов. Как отмечают многие исследователи, категории и жанры в современной информационной среде претерпевают серьезные видоизменения. Развивается тенденция размывания границ между разноплановыми текстами и форматами. Различные виды информации включаются в один текст, что значительно меняет форму подачи информационного материала.

С приходом новых информационных ресурсов, исследователи стали говорить о новой устно-письменной (дигитальной) коммуникации, которая включает в себя отдельные черты и устной, и письменной коммуникации. Важной особенностью Интернет-коммуникации является тот факт, что язык сетевого общения может проявляться исключительно в письменной форме. Выделяются переходные формы существования языка – устная электронно-опосредованная (синхронная), устная зафиксированная (асинхронная) и

письменная электронная (синхронная и асинхронная) коммуникации, которые фактически являются реализацией устной или письменной формы языка, опосредованной электронными приборами. За счет этих особенностей они теряют некоторые отличительные признаки и приобретают новые. В рамках устной коммуникации гражданин чаще всего воспринимает живую речь политиков и представителей органов власти.

Необходимо отметить, что устная и письменная форма речи разграничиваются не только по критерию наличия различных материальных основ, но и по их различной природе, связанной со специфическими механизмами реализации и условиями функционирования. Комментарии, интервью и цитаты первого лица отражают направление деятельности органа власти, формируют имидж политика как эффективного управленца, а также раскрывают его принципы работы.

К традиционной письменной коммуникации можно отнести письменные текстовые материалы типичные для пресс-служб органов власти. С.А. Лысенко отмечает, что это вид коммуникации, представляющий особую форму закрепления, передачи и хранения информации, при порождении и функционировании которого используется определенная знаковая система, воспринимаемая зрительно. Данный вид коммуникации присутствует на официальных порталах органов власти, с данным видом коммуникации гражданин сталкивается чаще всего, так как это наиболее принятая форма передачи традиционного текста.

К устно-письменной (дигитальной) коммуникации преимущественно относят информацию, транслируемую при помощи блогосферы. Характер данной информации основан на его эмоциональной основе (И.А. Быков, Д.А. Мажоров, П.А. Слуцкий, О. Г. Филатова). Однако даже неофициальная форма подачи информации и личное обращение первого лица к гражданам в блогах и социальных сетях не может рассматриваться как полностью устная коммуникация, так как тексты несут в себе определенные структурные особенности письменной формы речи.

Уровень воплощения особенностей устной и письменной речи в Интернет-коммуникации отличается в зависимости от жанра информационного сообщения. Можно отметить тенденцию ослабления проявления жанровой принадлежности текста. Основным системным фактором модификации PR-текстов можно считать потребность в постоянной оптимизации информации, которая готовится пресс-службами, что в зависимости от особенностей информационного повода PR-специалист выбирает наиболее эффективную форму подачи материалов, подчас отказавшись от некоторых жанровых канонов.

Современные PR-жанры преобразуются, трансформируясь под влиянием окружающей среды. Благодаря процессам конвергенции происходит своего рода модификация жанров. В PR-текстах все чаще можно наблюдать смешение высоких и низких стилей, что дает и положительные и отрицательные результаты в развитии коммуникативного процесса.

Различные информационные каналы взаимодействия органов власти с гражданами предполагают различный подход к подбору информации и особенностям ее транслирования. Сеть Интернет накладывает свои корректировки по формату подачи информационных материалов для СМИ и граждан. Коммуникация органов власти с гражданами становится более открытой, быстрой и эффективной. Это происходит, в том числе, благодаря изменению форматов подачи текстовой информации.

Особенность современной информационной среды, базирующейся на технологиях Интернет, заключается в ее влиянии на социальное поведение. Для официальных органов власти характерны данные модели Интернет-присутствия в формате сайта-визитки, традиционного Интернет-портала и портала с элементами «eGovernment», а также в виде официального блога организации или ее первого лица.

Дифференциация уровня доступа к информационным технологиям в различных субъектах Российской Федерации влияет на востребованность и развитие сервисов электронного правительства.

Интернет, действительно, стал абсолютно новым полем текстуализации для осуществления коммуникационной работы органов власти с аудиторией. Перед политиками стоят коммуникационные, аналитические и исследовательские задачи. Новая информационная среда требует от официальных служб по связям с общественностью особой гибкости и мгновенной реакции на изменение информационного поля по вопросам, которые затрагивают различные стороны жизни граждан. PR-подразделение органа власти должно учитывать информационный контекст конкретного региона.

Во второй главе «Коммуникационные и творческие аспекты взаимодействия региональных служб по связям с общественностью органов власти с гражданами» рассматриваются особенности взаимодействия региональных органов власти и управления на примере Нижегородской области и дается оценка уровню развития коммуникационной культуры в области.

Являясь своеобразным деловым и политическим центром Поволжья, Нижегородская область исконно обладала развитой системой средств массовой коммуникации. Сегодня на территории Нижегородской области зарегистрировано 544 СМИ: 383 печатных издания, 152 электронных СМИ (из них 45 телеканалов и 21 телепрограмма, 18 радиопрограмм и 66 радиоканалов, 2 электронных периодических издания), 9 информационных агентств. Уровень проникновения коммуникационных технологий планомерно растет благодаря выбранному курсу информационной политики, разработанному в соответствии с задачами, поставленными федеральным центром.

Основные задачи развития информационного пространства региона, решаемые местными органами власти на современном этапе, зафиксированы в Постановлении Правительства Нижегородской области от 05.05.2014 N 311 "О внесении изменений в государственную программу "Информационное общество Нижегородской области (2014 - 2017 годы)".

Каждый из выбранных официальных сайтов региона имеет собственную систему поиска, подбора и анализа информации. Например, сайт администрации города сделан под формат городского портала. Подготовкой материалов на сайт занимается отдельная подрядная организация ЗАО «Телерадиостудия «Нижегородский меридиан», где обработкой новостей, приходящих от пресс-службы, занимаются профессиональные журналисты.

Во второй главе также анализируются вопросы реализации информационной политики различными официальными структурами города и области, рассматриваются примеры использования информационных технологий в деятельности органов государственной службы, которые нацелены на повышение эффективности механизмов государственного управления на основе создания общей информационно-технологической инфраструктуры. Интернет-коммуникация играет одну из наиболее важных ролей в рамках информационной политики органов власти.

Все большую роль в доступе к информации в сети Интернет начинают играть мобильные версии сайтов, так как немалый объем трафика горожан потребляется с помощью мобильных устройств. Для мобильного приложения официального сайта важно, чтобы информация была подана максимально информативно, но в небольшом объеме, важна лаконичность подачи информационных материалов. В данном формате легко воспринимается визуальная информация, таблицы и графики.

На современном этапе развития уровня публичной коммуникации службы по связям с общественностью приобрели статус отделов первоочередного значения в органах власти. Сегодня служба по связям с общественностью является неотъемлемой частью государственных организаций разного уровня. Нельзя забывать, что Интернет-публичность возлагает на первые лица официальных структур и их пресс-службы дополнительную ответственность. Например, ведение первыми лицами личных блогов и профилей в социальных сетях может дать как

положительный результат, так и создать определенные имиджевые потери. Журналисты, социологи, политологи активно отслеживают рост и падение популярности первых лиц в зависимости от происходящих событий.

В работе также рассматриваются конкретные примеры подачи информационных материалов конечной аудитории. В первую очередь, граждане рассматривают практический опыт обращения к органам власти, а потом уже анализируют текстовые источники, которые дают им представление о работе властных структур в целом. Службам по связям с общественностью следует адаптировать информационные материалы в зависимости от формы коммуникации (устная, письменная и устно-письменная). Материал, который готовится в рамках конкретного канала коммуникации, должен обладать набором специфических характеристик и определенным форматом подачи материалов.

На период исследования Нижегородская область имеет уровень развития информационных технологий, обгоняющий отдельные регионы ПФО по многим показателям. Несмотря на то, что Интернет стирает все границы, позволяя донести любую информацию на любое расстояние, готовность и адаптивность технической инфраструктуры региона играет большую роль в становлении гражданских коммуникаций между властными структурами и обществом. Важно подчеркнуть, что Интернет-ресурс не только облегчил администрирование органов власти и увеличил скорость взаимодействия с гражданами, но и задал новые правила информационной работы с аудиторией. Поэтому одной из главных задач органов власти является необходимость опережения потребностей жителей региона и улучшение жизни людей за счет быстрой адаптации новейших информационных технологий к нуждам населения.

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются выводы, выделяются основные тенденции в коммуникационной работе органов власти Нижегородской области.

Основное содержание работы нашло отражение в следующих публикациях автора.

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ в Перечне ведущих рецензируемых научных журналов и изданий:

1. Шибанова Ю.В. Деятельность служб по связям с общественностью органов власти в политической коммуникации: нижегородский опыт // Вестник ННГУ. – Нижний Новгород, 2014, № 2. – С. 505-507. (0,18 п.л.)

2. Шибанова Ю.В. Особенности PR-текстов в рамках коммуникационной стратегии органов власти // Вестник ЧелГУ. – Челябинск, 2015, № 20. – С.143-151. (0,56 п.л.)

3. Шибанова Ю.В. Коммуникативные практики региональных пресс-служб органов управления в условиях новой медиасреды // Меди@льманах. – Москва, 2015, № 4. – С. 37-43. (0,43 п.л.)

4. Шибанова Ю.В. Коммуникативные практики служб по связям с общественностью органов власти в условиях новой медиасреды // Вестник ННГУ. – Нижний Новгород, 2015, № 5-6. – С. 349-352. (0,25 п.л.)

Статьи в сборниках научных трудов и материалов научных конференциях:

5. Шибанова Ю.В. Информационная деятельность органов власти и официальных лиц в блогах и социальных сетях// Форум молодых ученых: Тезисы докладов. Том 2. – Нижний Новгород, 2013. – С. 79-80. (0,12 п.л.)

6. Шибанова Ю.В. Влияние новой медиасреды на деятельность служб по связям с общественностью региональных органов власти // Коммуникативные практики СМИ: история, теория, функционирование: Сборник научных статей кафедры журналистики / Под редакцией О.Н. Савиновой. – Нижний Новгород, 2015. – С. 93-98. (0,37 п.л.)

7. Шибанова Ю.В. Культурная составляющая информационной деятельности органов власти и официальных лиц в блогах и социальных

сетях // Трансформация традиционных ценностей в зеркале СМИ в меняющемся мире: Сборник научных статей кафедры журналистики ННГУ. – Нижний Новгород, 2014. – С.122-124. (0,18 п.л.)

8. Шибанова Ю.В. Деятельность служб по связям с общественностью органов власти в политической коммуникации Нижегородской области на современном этапе // Материалы молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2014» / Отв. ред. А.И. Андреев, А.В. Андрианов, Е.А. Антипов. [Электронный ресурс] – Москва, 2014. – 1 электрон. опт. диск (DVD-ROM). (0,25 п.л.)