

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ:
ПРАКТИКИ И СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ**

Сборник научных трудов
Всероссийской научно-практической конференции
(г. Ульяновск, 16–17 декабря 2022 года)

Ульяновск
УлГТУ
2023

УДК 32.323.2
ББК 60.84
И 73

Редакционная коллегия:

- Костин В. Г. (ответственный редактор) заведующий базовой кафедрой «Цифровые коммуникации и новые медиа», руководитель Центра управления регионом Ульяновской области
- Филатова О. Г. кандидат философских наук, доцент Санкт-Петербургского государственного университета, старший научный сотрудник Центра технологий электронного правительства Университета ИТМО
- Рябушко А. Н. кандидат политических наук, эксперт Центра технологий электронного правительства Университета ИТМО
- Андреева Л. А. специалист Центра управления регионом Ульяновской области

Рецензенты:

- доктор социологических наук, профессор кафедры «Социология, политология и связи с общественностью» О. В. Шиняева;
- кандидат политических наук, директор Центра технологий электронного правительства Университета ИТМО А. В. Чугунов

УДК 32.323.2

Интернет-коммуникации в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления: практики и стратегии развития. Материалы Всероссийской научно-практической конференции (г. Ульяновск, 16–17 декабря 2022 г.). : сборник научных трудов [Электронный ресурс]. – Электронные данные. Ульяновск : УлГТУ, 2023. – 138 с.

В сборник включены тексты статей по актуальным проблемам развития интернет-коммуникаций в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

Сборник подготовлен на базовой кафедре «Цифровые коммуникации и новые медиа» гуманитарного факультета УлГТУ.

Работы прошли рецензирование и отобраны в результате конкурсной процедуры. Все статьи публикуются в открытом доступе (лицензия Creative Commons — CC-BY 3.0 Unported) и размещаются в Научной электронной библиотеке (<http://elibrary.ru/>) и Российском индексе научного цитирования (РИНЦ).

Статьи представлены в авторской редакции.

ISBN 978-5-9795-2276-0

© Коллектив авторов, 2023
© Оформление. УлГТУ, 2023

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ СТАТЬЯ

Предлагаемый сборник статей содержит результаты научных исследований по актуальным проблемам развития интернет-коммуникаций исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления (далее – ИОГВ и ОМСУ) с населением, в том числе и в условиях кризисных ситуаций.

Научный интерес к проблемам совершенствования деятельности ИОГВ и ОМСУ по организации взаимодействия с населением в интернет-среде связан, как с функциональной значимостью интернет-ресурсов в управленческой практике, так и с появлением новых вариантов взаимодействия с населением в условиях цифровизации современного российского общества.

Наметившаяся тенденция к повышению уровня информационной открытости ИОГВ и ОМСУ, а также увеличение числа граждан, являющихся потребителями электронных государственных услуг, обуславливают то, что на сегодняшний день, вопросы интернет-взаимодействия населения с органами власти всех уровней актуальны для любого региона.

В сборнике представлены статьи ученых вузов и научных организаций различных городов России, а также Республики Беларусь. Соавторами части работ являются аспиранты и студенты, молодые научные сотрудники и специалисты.

Высокий научный уровень имеют представленные в сборнике статьи, посвященные рассмотрению феномена «электронное участие», под которым авторами понимается комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений.

В статье А. В. Чугунова, Г. О. Панфилова представлен анализ практик электронного участия в Приволжском федеральном округе РФ в контексте общероссийских административно-политических процессов. Дается оценка положению приволжских регионов в рейтинге электронного участия, опубликованного Университетом ИТМО по данным 2020-2022 гг. Оцениваются каналы электронного участия, созданные органами власти субъектов РФ, входящих в ПФО, и органами местного самоуправления городов, являющихся административными центрами регионов. Производится межрегиональное сравнение регионов, входящих в округ, делаются выводы о том, какие субъекты Поволжья можно считать более развитыми в части процессов электронного участия граждан, какие – менее развитыми, и какие практики электронного участия являются наиболее распространенными.

Результаты кейс-стади, целью которого было определение особенностей институционального развития электронного участия в различных регионах РФ представлены в статье О. И. Волковой.

В статье Е. Ю. Видясова представлены результаты опроса 417 сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга об использовании механизмов электронного участия, оценке

готовности населения, а также навыках в сфере информационных технологий. Сделаны выводы о востребованности отдельных каналов электронного участия в Петербурге, а также приведена оценка эффективности онлайн взаимодействия власти и граждан с позиции сотрудников органов власти.

С. В. Цыганова в своей работе описывает причины перехода коммуникаций между обществом и властью в цифровое пространство, подтверждая их актуальными данными исследований медиапотребления Mediascope Cross Web и Всероссийского центра изучения общественного мнения.

Исследованию работы ОМСУ в социальных сетях, посвящены работы П. А. Бабаджанян, А. В. Соколова, Н. М. Байбатыровой, Ю. А. Яковлевой, Е. В. Бучнева.

Изучению практических аспектов информационно-коммуникационных процессов в органах государственной власти в контексте обратной связи с гражданами посвящены работы Е. С. Арской, Д. С. Робец, В. В. Кудревич, А. И. Тихонова.

Авторы О. В. Шиняева и А. В. Шиндязова анализируют отношение россиян к каналам и средствам массовой информации в целом и цифровым каналам, в частности. В условиях острого информационного противостояния России и коллективного запада научный интерес представляет приведенный анализ, критериев доверия к каналам и сферам новостной информации, по которым население выбирает новостные каналы и распознает фейки.

Редакционная коллегия выражает уверенность, что материалы сборника будут интересны и полезны ученым и специалистам. Большинство из представленных исследований имеет четко выраженную практическую направленность и значимость. Многие из представленных в статьях результаты уже нашли практическое применение. Редакционная коллегия может не разделять мнение авторов публикуемых работ, но при получении положительных заключений рецензентов, это не может рассматриваться в качестве причины отказа от публикации.

В заключение хочется выразить благодарность авторам и рецензентам, обеспечившим высокий уровень вошедших в сборник статей, а также оргкомитету конференции за работу по организации конференции и издания сборника трудов.

Редколлегия сборника

Бабаджян Папик Артурович
аспирант
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
Россия, г. Ярославль

Соколов Александр Владимирович,
доктор политических наук, доцент
заведующий кафедрой социально-политических теорий,
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова,
Россия, г. Ярославль

РАБОТА ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ: ИССЛЕДОВАНИЕ ПАБЛИКОВ НА ПРИМЕРЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация: В статье рассматриваются работа органов местного самоуправления Ярославской области в социальной сети «ВКонтакте» по информационному взаимодействию с жителями региона. Социальные сети проникли во все сферы социума, переконструировали прежние коммуникационные связи. В деятельности субъектов публичной власти данный канал коммуникации также осваивается с целью обеспечения информационной прозрачности деятельности, формирования благоприятного имиджа. В данной работе, посредством анализа официальных аккаунтов 19 муниципальных образований в Ярославской области в социальной сети «ВКонтакте» определён уровень освоения данного канала коммуникации при взаимодействии с общественностью.

Ключевые слова: органы местного самоуправления, публичное управление, социальные сети, информационное общество, интернет-технологии, паблики, официальные аккаунты.

Babajanyan Papik Arturovich
post-graduate student
Yaroslavl State University named after P. G. Demidov
Russia, Yaroslavl
Scientific supervisor:

Sokolov Alexander Vladimirovich
Doctor of Political Sciences, Associate Professor;
Head of the Department of Socio-
Political Theories, P. G. Demidov Yaroslavl State University,
Russia, Yaroslavl

THE WORK OF LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES IN SOCIAL NETWORKS: A STUDY OF PUBLIC PUBLICATIONS ON THE EXAMPLE OF THE YAROSLAVL REGION

Abstract. The article discusses the work of local self-government bodies of the Yaroslavl region in the social network "Vkontakte" on information interaction with residents of the region. Social networks have penetrated into all spheres of society, redesigned the previous communication links. In the activities of the subjects of public administration, this communication channel is also being mastered in order to ensure information transparency of activities, the formation of a favorable image. In this paper, by analyzing the official accounts of 19 municipal districts in the Yaroslavl region in the Vkontakte social network, the level of development of this communication channel in interaction with the public is determined.

Key words: local governments, public administration, social networks, information society, Internet technologies, public, official accounts.

Одним из важных требований, предъявляемых к органам публичной власти, является необходимость создания ими сайтов в сети Интернет. При этом для обеспечения максимальной реализации принципа транспарентности органов власти, представляется, что в условиях современного общества возможностей сайтов недостаточно, следует задействовать и сторонние ресурсы, имеющие максимальную пользовательскую аудиторию [1. С. 26]. По данным исследований, социальные сети являются наиболее посещаемыми сайтами. Важно отметить, что более 50% опрошенных совершеннолетних россиян пользуются хотя бы одной из социальных сетей почти каждый день [2]. Более того необходимость налаживания информационной связи в социальных сетях видят высшие органы нашего государства: Президент РФ В. В. Путин подписал Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» [3]. В соответствии с ним госорганы должны создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство России, для размещения информации о своей работе. В частности, речь идет о публикации отчетов о реализуемых мероприятиях, комментариев по актуальным вопросам, номеров телефонов справочных служб, включая адрес электронной почты. Поправки в Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Закон № 8-ФЗ) вступят в силу 1 декабря 2022 года. По требованию Президента на странице в социальной сети необходимо представить общую информацию об органе местного самоуправления (далее – орган МСУ), а также о деятельности самого органа МСУ и подведомственных ему организаций (ч. 1.2 ст. 13 Закона № 8-ФЗ). Общая информация должна включать наименование органа МСУ, его почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочных служб, сведения об официальном сайте. Информация о деятельности должна включать отчеты о проводимых мероприятиях и комментарии по актуальным вопросам.

В свете вышесказанного данная тематика требует особого внимания научного сообщества. Несмотря на широкое освещение в специальной литературе вопросов правового регулирования отношений в информационном

обществе отдельные аспекты позиционирования органов публичного управления в социальных сетях не нашли своего отражения. Целью данной работы является анализ проблем и перспектив введения официальных страниц в социальных сетях муниципальных органов власти на примере Ярославской области в социальной сети «ВКонтакте».

В рамках исследования были рассмотрены наличие (отсутствие) официальных страниц у органов местного самоуправления, а также характер введения данных аккаунтов. Всего было проанализировано 19 страниц в социальной сети «ВКонтакте». Следует отметить, что простота создания аккаунта в социальных сетях влечет определенные риски, связанные с выступлениями от имени государственного органа неуполномоченных на то лиц. Для этого рядом авторов, в том числе и зарубежных, предлагается создать Цифровой реестр. В этом реестре следует регистрировать официальные аккаунты органов государственного управления в социальных сетях, что позволит внести ясность в правовой статус данных аккаунтов [4. С. 188].

По итогам исследования, необходимо отметить, что все муниципальные районы и городские округа в Ярославской области имеют официальные страницы в социальной сети «ВК». Лидерами по количеству подписчиков в социальной сети «ВКонтакте» закономерно являются городские округа, так как численность жителей там велика. В тоже время наибольшая доля подписчиков от общего количества жителей в конкретном районе у официальных аккаунтов Брейтовского, Некоузского и Рыбинского муниципальных районов (Таблица 1).

Таблица 1

Общая статистика подписчиков в официальных аккаунтах органов местного самоуправления Ярославской области (на 14.11.2022)

Муниципальный район	Количество подписчиков	Общее число жителей	Процентная доля*, %
Большесельский муниципальный район	539	8916	6,1
Борисоглебский муниципальный район	991	11640	8,5
Брейтовский муниципальный район	1306	5539	23,6
Гаврилов-Ямский муниципальный район	3767	24182	15,6
Даниловский муниципальный район	3413	23492	14,5
Любимский муниципальный район	1480	10078	14,7
Мышкинский муниципальный район	1014	9086	11,2
Некоузский муниципальный район	2414	12917	18,7

Некрасовский муниципальный район	2553	18418	13,7
Первомайский муниципальный район	1262	9605	13,1
Переславский городской округ	6538	57508	11,4
Пошехонский муниципальный район	1486	12130	12,3
Ростовский муниципальный район	4451	61122	7,3
Рыбинский муниципальный район	3689	24843	14,9
Тутаевский муниципальный район	4928	54817	8,9
Угличский муниципальный район	3614	43703	8,3
Ярославский муниципальный район	6493	69554	9,3
Рыбинский городской округ	17475	179575	9,7
Ярославский городской округ	18092	593858	3,1
Среднее			11,8

*Доля рассчитывалась исходя из допущения, что все аккаунты являются реальными, а их владельцы – жителями соответствующих муниципальных образований.

Необходимо отметить, что почти у всех муниципальных администраций Ярославской области структура официальных аккаунтов сделана по единому шаблону: описание страницы и три обязательные ссылки на главу района, сайт «Объясняем.РФ» и на официальную страницу Правительства Ярославской области. Исключением являются официальные странички двух районов Большесельского и Ростовского. На страницах данных аккаунтов ссылки указаны в категории «контакты», что может создать неудобства для подписчиков.

Также в рамках исследования была проанализирована активность аккаунтов 19 муниципальных районов Ярославской области в период с 15.10.2022 по 14.11.2022 года. Наиболее просматриваемыми среди анализируемых пабликов районов в данный период являются аккаунты Некрасовского, Ростовского и Тутаевского муниципальных районов. Количество просмотров новостей в сообществах городских округов значительно выше, так как численность городского населения больше, чем в муниципальных районах (здесь фаворитом является аккаунт Ярославского городского округа). В тоже время лидерами по среднему количеству просмотров одного поста среди муниципальных районов являются сообщества Гаврилов-Ямского, Некрасовского и Даниловского районов, а среди городских округов (и в целом по области) первое место занимает официальный паблик города Рыбинск. Также стоит отметить, что

ежедневно чаще всего в своем сообществе размещают информацию официальные аккаунты Брейтовского, Тутаевского, Ростовского муниципальных районов и официальный паблик города Ярославля (Таблица 2).

Таблица 2

Частота активности просмотров и выкладывания постов в официальных аккаунтах органов местного самоуправления Ярославской области в сети «ВКонтакте» (в период с 15.10.2022 по 14.11.2022)

Муниципальный район	Общее количество просмотров	Общее число постов	Среднее количество просмотров одного поста	Среднее количество постов в день
Большесельский муниципальный район	17609	80	220	2,7
Борисоглебский муниципальный район	32251	69	467	2,3
Брейтовский муниципальный район	173732	175	993	5,8
Гаврилов-Ямский муниципальный район	232621	91	2556	3,1
Даниловский муниципальный район	215355	104	2071	3,5
Любимский муниципальный район	40486	54	749	1,8
Мышкинский муниципальный район	16553	59	281	1,9
Некоузский муниципальный район	198437	98	2024	3,3
Некрасовский муниципальный район	311119	128	2431	4,3
Первомайский муниципальный район	103240	104	993	3,4
Пошехонский муниципальный район	133870	96	1394	3,2
Ростовский муниципальный район	258774	147	1760	4,9
Рыбинский муниципальный район	70969	58	1224	1,9
Тутаевский муниципальный район	240168	152	1580	5,1
Угличский муниципальный район	196734	95	2071	3,2
Ярославский муниципальный район	177222	96	1846	3,2
Переславский городской округ	410863	140	2933	4,7
Рыбинский городской округ	563830	128	4405	4,3
Ярославский городской округ	653040	169	3864	5,6

Среди несомненных достоинств можно отметить, что значительная часть органов муниципальных властей выкладывают на своих страницах «ВКонтакте» не только фотографии и видеозаписи, но также, статьи и клипы об изменениях и событиях в области. Наиболее активными являются следующие муниципальные районы: Любимский район (59 статей), Ярославский район (42 статьи), Некоузский район (26 статей).

В работе муниципальных органов власти на официальных страницах в социальных сетях важным является поддержание обратной связи с жителями. Исходя из результатов исследования из 19 официальных аккаунтов в социальной сети «ВКонтакте», лишь две официальные страницы (Некрасовский и Тутаевские районы) имеют ссылки на общий чат для обсуждения проблем и предложения по работе в районе. Остальные же муниципальные органы предпочитают осуществлять обратную связь с подписчиками через администраторов сообщества или диалогов под комментариями.

Анализ деятельности сообществ муниципальных органов власти позволил выделить несколько типов материалов, которые размещаются в социальных сетях:

1. Новостные материалы о деятельности органа местного самоуправления (важно, что эти тексты не просто копируют содержание сайтов, а адаптируются к форматам, принятым в социальных сетях, в частности, тексты дополняются яркими фотографиями, видеоматериалами, аудиоблогами).
2. Разъяснение нормативных правовых актов (здесь также применяются те формы, которые привычны для подписчиков).
3. Материалы специальных проектов, реализуемых в районе.
4. Материалы о приезде гостей из центра региона или известных лиц шоу-бизнеса.

Резюмируя вышесказанное, следует констатировать, что социальные сети в муниципальном управлении могут использоваться в качестве одной из интернет-технологий развития системы электронного правительства, как в отдельных районах, так и в стране в целом. Развитие данного направления, при эффективной ее работе должны способствовать созданию положительного имиджа органов публичной власти.

Основной выявленной в ходе исследования проблемой является слабая ориентация муниципальных органов на выстраивание обратной связи с жителями посредством Интернет-инструментов. На их страницах не созданы площадки, где подписчики могли бы дискутировать друг с другом, предлагать идеи и говорить о проблемах. Также ещё одним недостатком работы в социальных сетях в Ярославской области является малое количество информационно-аналитических материалов (статей, видео подкастов) для просвещения жителей по актуальным для них вопросам. В основном на странице подаются обыденные (сухие), новости, о том, что произошло в районе.

Органы МСУ создают странички по общему шаблону, что позволяет сформировать общую структуру подачи материалов. В дальнейшем администраторам данных сообществ, при посредничестве с экспертами

по информационной безопасности, целесообразно создать более качественные инструменты для повышения эффективности обратной связи между жителями и органами местного самоуправления.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда в рамках исследовательского проекта № 22-28-01517 «Цифровые экосистемы в политике: проблемы создания и перспективы развития» (<https://rscf.ru/project/22-28-01517>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Петрин И. В. Открытость информации в деятельности государственных органов / И. В. Петрин, Д. А. Авдеев // Государственная власть и местное самоуправление. – 2019. – N 1. – С. 23-27.
2. ВЦИОМ назвал самые популярные соцсети в России // Информационное агентство «Известия» [Электронный ресурс]. URL: <https://iz.ru/1188986/2021-07-06/vtciom-nazval-samy-e-populiarnye-sotcseti-v-rossii> (дата обращения: 10.11.2022)
3. Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_421796/ (дата обращения: 10.12.2022)
4. Парфенчик А. А. Использование социальных сетей в государственном управлении / А. А. Парфенчик // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2017. – N 2. – С. 186-200.

Чугунов Андрей Владимирович
кандидат политических наук, доцент,
Директор Центра технологий электронного правительства,
доцент Института дизайна и урбанистики
Университет ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

Панфилов Георгий Олегович
аспирант
Института дизайна и урбанистики,
Аналитик Центра технологий электронного правительства
Университет ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

ЭЛЕКТРОННОЕ УЧАСТИЕ В ПРИВОЛЖСКОМ ФЕДЕРАЛЬНОМ ОКРУГЕ РФ: ПРАКТИКИ И ТЕНДЕНЦИИ

Аннотация: В статье представлен анализ практик электронного участия в Приволжском федеральном округе РФ в контексте общероссийских административно-политических процессов. Дается оценка положению приволжских регионов в рейтинге электронного участия, опубликованного Университетом ИТМО по данным 2020-2022 гг. Оцениваются каналы электронного участия, созданные органами власти субъектов РФ, входящих в ПФО, и органами местного самоуправления городов, являющихся административными центрами регионов. Производится межрегиональное сравнение регионов, входящих в округ, делаются выводы о том, какие субъекты Поволжья можно считать более развитыми в части процессов электронного участия граждан, какие – менее развитыми, и какие практики электронного участия являются наиболее распространенными.

Ключевые слова: электронное участие, электронное правительство, обратная связь граждан, Приволжский федеральный округ, электронные ресурсы, рейтинг

Chugunov Andrey Vladimirovich
Candidate of Political Sciences, Associate Professor,
Director of the E-Governance Center,
Associate professor at the Institute of Design and Urban Studies
ITMO University
Russia, Saint-Petersburg

Panfilov Georgiy Olegovich
post-graduate student
Institute of design and urban studies
Analyst of the E-Governance Center
ITMO University
Russia, Saint-Petersburg

ELECTRONIC PARTICIPATION IN THE VOLGA FEDERAL DISTRICT OF THE RUSSIAN FEDERATION: PRACTICES AND TRENDS

Abstract: The article presents the analysis of the situation in the Volga Federal District of the Russian Federation with e-participation practices and building feedback with citizens. The events taking place in the regions included in the district are analyzed in the context of all-Russian administrative and political processes. An assessment is given of the position of the Volga regions in the e-participation ranking published by ITMO University based on 2020-2022 data. The channels of electronic participation created by the authorities of the subjects of the Russian Federation that are part of the Volga Federal District and the local governments of cities that are the administrative centers of the regions are evaluated. An interregional comparison of the regions included in the district is made with conclusions about which subjects of the Volga region can be considered more developed in terms of the processes of electronic participation of citizens, which are less developed, and which practices of electronic participation are the most common.

Key words: e-participation, e-government, citizens' feedback, Volga federal district, electronic resources, ranking

Процессы электронного участия (E-Participation) и построения обратной связи с гражданами посредством электронных информационных ресурсов и коммуникаций в последние годы занимают важное место в государственной политике РФ в сфере цифровизации. В данном исследовании под электронным участием понимается комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти через цифровые каналы с целью учета мнения общественности при принятии политических и управленческих решений, включая реагирование на обращения по широкому кругу проблем [1].

Как отмечается исследователями [2], процесс построения обратной связи в России зародился в первой половине 2010-х гг., прошел несколько стадий трансформации и может быть представлен следующими этапами:

- Предварительный (2009-2012);
- Инициативный общественный (2010-2012);
- Инициативный региональный (2012-2019);
- Централизованный федеральный (начиная с 2020).

Первые федеральные нормативно-правовые акты в этом направлении были приняты 2010-х гг. Вслед за этим последовало создание каналов электронного участия в инициативном порядке – сначала в результате активности общественных организаций и движений (к примеру портал «Красивый Петербург» и аналогичные в других регионах), затем органами исполнительной власти субъектов РФ и муниципалитетов. Начиная с 2020 года в России параллельно был запущен процесс создания и развития новых централизованных каналов взаимодействия с гражданами, внедряемых по инициативе Министерства цифрового развития РФ во всех регионах (наиболее широко используемый канал – Платформа обратной связи на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг – ПОС). Тем не менее, по результатам мониторинга 2021 года было зафиксировано, что количество инициативных каналов увеличилось, и появление ПОС не привело

к резкому отказу регионов от своих ресурсов. На 2022 г. к ПОС подключены органы власти всех субъектов РФ и Минцифры России опубликовало результаты рейтингования регионов по успешности использования этого канала обратной связи с населением [3].

Мониторинг инициативных каналов электронного участия проводится Центром технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО с 2017 года. В 2017-2018 гг. было проведено пилотное исследование, в рамках которого были исследованы электронные приемные и порталы сообщений о проблемах. В 2019 году была разработана методика, учитывающая разнообразие каналов электронного участия. Методика включила в себя 15 показателей, поделенных на пять логических блоков [4]:

- открытость;
- доступность;
- принятие решений;
- обратная связь;
- специальные требования.

По предложенной методике было проведено три мониторинговых исследования: за 2020 [5, 6], 2021 [7] и 2022 [8]. Были выявлены и оценены каналы наиболее распространенных шести типов: сообщения о проблемах, электронные инициативы и голосование, открытый бюджет, инициативное бюджетирование и краудсорсинг. Оценивались каналы электронного участия граждан, созданные именно органами власти субъектов РФ и органами местного самоуправления городов, являющихся административными центрами субъектов РФ.

Полученные в результате мониторинга данные были рассмотрены в том числе в разрезе федеральных округов РФ. При расчете суммировались средний балл по каждому из шести типов каналов электронного участия на региональном и муниципальном уровне. Результаты рейтингования по данным на начало 2022 года представлены на Рисунке 1.



Рисунок 1. Результаты мониторинга инициативных каналов электронного участия в разрезе федеральных округов (2022)

Приволжский федеральный округ по результатам мониторинга 2022 года занял пятое место, которое разделил с Дальневосточным федеральным округом

(по 45 баллов). Чуть лучше результат у Сибирского (46 баллов) и Северо-Западного (47) федеральных округов. Остальные федеральные округа в среднем имеют или значительно более высокий – Уральский (54), Центральный (49) или значительно более низкий – Южный (42), Северо-Кавказский (36).

Нельзя не обратить внимания на изменение результатов в динамике по отношению к 2021 году, обозначенное на графике цифрами в скобках. В шести федеральных округах, занимающих первые места, включая Приволжский федеральный округ, произошло существенное сокращение итогового балла как на региональном, так и муниципальном уровнях. Это говорит о том, что в среднем баллы, набранные регионами, входящими в эти округа, оказались ниже, чем в 2021 году. Такой результат обусловлен двумя причинами. Во-первых, сократилось общее число каналов. Во-вторых, снизилось качество реализации оставшихся каналов.

В Приволжском федеральном округе снижение произошло на 4 балла на региональном и на 2 балла на муниципальном уровне, что в сумме составляет 6 баллов. Это достаточно критический результат. В большей степени сокращение произошло только в Северо-Западном федеральном округе (8 баллов).

Стоит отметить, что в 2021 году ПФО занимал четвертое место с результатом в 51 балл, а в 2020 году – первое место с результатом в 52 балла, которое тогда разделил с Центральным и Уральским федеральными округами.

Таким образом, за период 2021-2022 гг. в округе наблюдалось усиленное снижение уровня развития инициативных каналов электронного участия, что соответствовало общей тенденции округов с относительно высоким уровнем развития.

Рассмотрим подробнее ситуацию в округе в разрезе субъектов РФ и городов-столиц. Результаты мониторинга каналов электронного участия регионального уровня представлены на Рисунке 2.

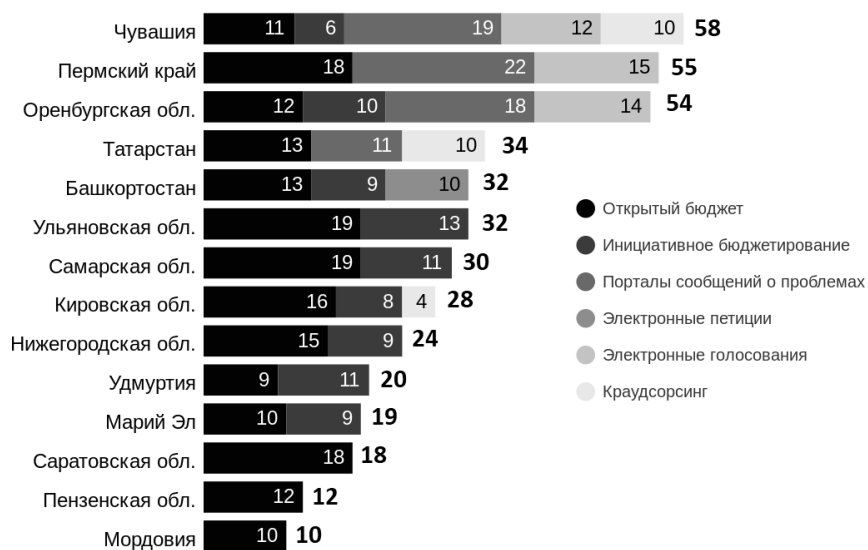


Рисунок 2. Инициативные каналы электронного участия ПФО (региональный уровень, 2022)

По данным на начало 2022 года, перечень регионов, уровень развития каналов электронного участия регионального уровня в которых условно можно

отнести к высокому, среднему и низкому уровням развития электронного участия, остается неизменным. В группу с высоким уровнем развития входят три региона – Чувашия (на 2022 год – 55 баллов), Пермский край (55), Оренбургская область (54). К средним относятся семь регионов – Татарстан (34), Башкортостан (32), Ульяновская (32), Самарская (30), Кировская (28), Нижегородская (24) области и Удмуртия (20). К группе с низким уровнем развития относятся четыре региона – Марий Эл (19), Саратовская (18) и Пензенская (12) области и Мордовия (10).

При этом, Пермский край является единственным регионом, сохраняющим пребывание в группе развитых в течение трех лет – с 2020 по 2022 гг. Начиная с 2021 года группу дополнили Оренбургская область и Чувашия. В 2020 г. к развитой группе также относился Башкортостан, но с 2021 года ухудшил результат и перешел в группу со средним уровнем развития. Саратовская область таким же образом перешла из группы со средней в низкую группы, начиная с 2021 года.

Перейдем к муниципальному уровню и рассмотрим ситуацию на уровне муниципальных образований – городских округов, являющихся административными центрами субъектов РФ (Рисунок 3).

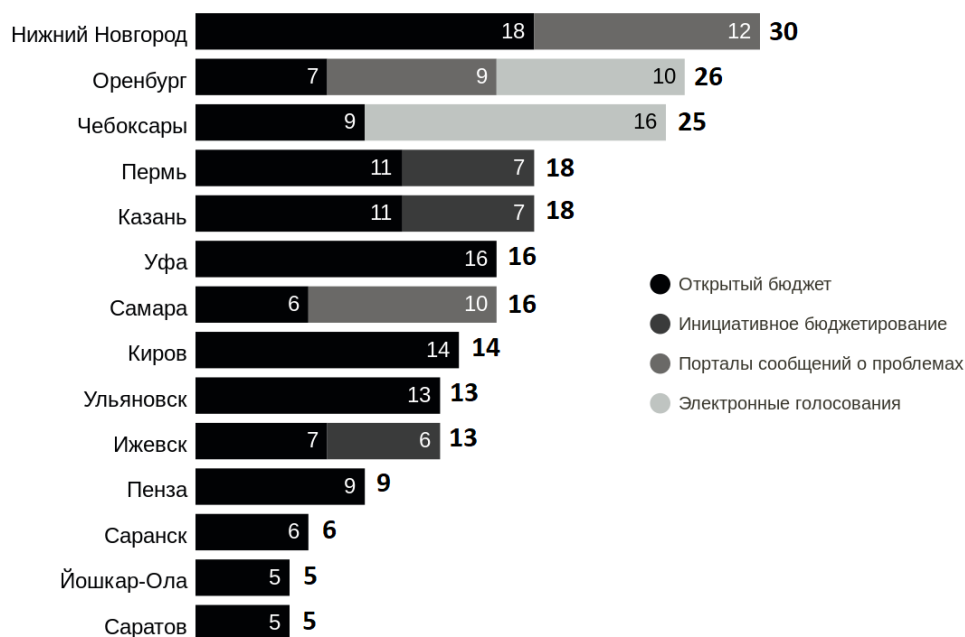


Рисунок 3. Инициативные каналы электронного участия ПФО (муниципальный уровень, 2022)

По состоянию на 2022 год ни один из городов-столиц ПФО нельзя отнести к группе с высоким уровнем развития. К средней группе относятся три города – Нижний Новгород (30 баллов), Оренбург (26) и Чебоксары (25). Остальные города-столицы относятся к группе с низким уровнем развития с результатом менее 20 баллов.

В 2021 году к средней группе также относились Ульяновск, Ижевск, Казань и Самара, а в 2020 году также Киров и Уфа. Однако по состоянию

на 2022 год все эти региональные центры ухудшили свои результаты и перешли в группу с низким уровнем развития.

Также был построен общий рейтинг, учитывающий совокупный балл, набранный каналами электронного участия на региональном и муниципальном уровне. В 2022 году состав регионов, относящихся к группам высокого, среднего и низкого уровня, оказался таким же, как при рассмотрении только регионального уровня, за тем исключением, что Удмуртия была отнесена к группе не со средним, а с низким уровнем развития в связи с незначительными баллами муниципальных ресурсов. В 2021 году к группе развитых относилась Нижегородская область, а в 2020 также Башкортостан, Ульяновская и Кировская области. Однако к 2022 году все эти регионы перешли в группу средних. Чувашия – напротив, улучшила свой результат в 2021 году, перейдя из группы средних в группу развитых, и по состоянию на 2022 год занимает первое место в федеральном округе. Ухудшили свой результат, перейдя из группы средних в группу низких регионов, Саратовская область – в 2021 году, Удмуртия – в 2020 году.

Следует отметить, что зафиксированные изменения соответствуют общим тенденциям, происходящим в РФ в период с 2020 по 2022 гг., и отмеченные в публикациях с представлением общих результатов рейтинга [7, 8]. К таким тенденциям относятся:

- общее сокращение количества каналов электронного участия как на региональном, так и на муниципальном уровне;
- ухудшение среднего результата во всех федеральных округах, кроме Южного и Северо-Кавказского;
- критическое сокращение количества муниципальных ресурсов, и баллов, набранных ими.

Таким образом, по результатам анализа практик электронного участия в Приволжском федеральном округе, могут быть сделаны следующие выводы.

Результаты мониторинга показали существенное сокращение в течение 2021-2022 гг. каналов электронного участия, созданных и поддерживаемых по инициативе исполнительных органов государственной власти субъектов и муниципалитетов, что свидетельствует об усилении тенденций централизации и роли федерального центра в этих вопросах.

В связи с этим важной исследовательской задачей является комплексный анализ трансформации роли электронного участия как механизма обратной связи в процессах принятия управленческих решений в России. На данные процессы оказывают существенное влияние тенденции централизации и распространение новых практик в контексте взаимодействия между уровнями исполнительной власти.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Чугунов А. В. Взаимодействие власти и граждан в институциональной среде электронного участия / А. В. Чугунов // Власть. – 2017. – Т. 25. – № 10. – С. 59-66.
2. Чугунов А. В. Цифровое взаимодействие граждан и власти в Российской Федерации: тренд на централизацию / А. В. Чугунов // Возможности и угрозы цифрового общества. Материалы Всероссийской научно-практической конференции / Под ред. А. В. Соколова, А. А. Фролова. – Ярославль: ООО «Цифровая типография», 2022. – С. 10-17.
3. Рейтинг субъектов Российской Федерации по внедрению Платформы обратной связи // Минцифры России. 18 октября 2022 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/events/42114/> (дата обращения: 15.11.2022).
4. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России / под ред. А. В. Чугунова, О. Г. Филатовой. СПб.: Алетейя, 2020. – 254 с.
5. Мониторинг ресурсов электронного участия в России – 2020. Отчет / Центр технологий электронного правительства ИДУ Университета ИТМО. – [Электронный ресурс]. URL: https://news.egov.itmo.ru/documents/eparticipation_index_ru_2020.pdf (дата обращения: 15.11.2022)
6. Кабанов Ю. А., Панфилов Г. О., Чугунов А. В. Мониторинг ресурсов электронного участия: методика и некоторые результаты // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 4 (Труды XXIII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2020, Санкт-Петербург, 17–20 июня 2020 г. Сборник научных статей). СПб.: Университет ИТМО, 2020. – С. 61–72.
7. Кабанов Ю. А., Панфилов Г. О., Чугунов А. В. Мониторинг электронного участия в регионах России: результаты исследований 2020 – 2021 гг. // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 5 (Труды XXIV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2021, Санкт-Петербург, 24 – 26 июня 2021 г. Сборник научных статей). – СПб.: Университет ИТМО, 2021. – С. 65 – 75.
8. Панфилов Г. О., Чугунов А. В., Кабанов Ю. А. Электронное участие в российских регионах: результаты мониторинга 2020–2022 гг. // Государство и граждане в электронной среде. Выпуск 6 (Труды XXV Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2022, Санкт-Петербург, 23–25 июня 2022 г. Сборник научных статей). – СПб.: Университет ИТМО, 2022.

Волкова Ольга Ивановна
магистрант
Университет ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

**ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОННОГО УЧАСТИЯ В РОССИЙСКИХ РЕГИОНАХ:
РЕЗУЛЬТАТЫ ПИЛОТНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

Аннотация: В статье представлены результаты кейс-стади, целью которого было определение особенностей институционального развития электронного участия в различных регионах РФ. На основе открытых источников данных были проведены сбор, обработка и анализ полученного материала. Одним из результатов пилотного исследования стало подтверждение гипотезы о том, что личностный фактор является основным фактором, оказывающим влияние на результативность процессов цифровой трансформации и развитие каналов электронного взаимодействия власти и граждан.

Ключевые слова: институционализация, электронное правительство, электронное участие, каналы электронного участия, обратная связь.

Volkova Olga Ivanovna
master's student,
ITMO University
Russia, St. Petersburg

**INSTITUTIONAL INTERACTION IN THE ELECTRONIC
PARTICIPATION DEVELOPMENT IN THE RUSSIAN REGIONS:
RESULTS OF A PILOT STUDY**

Abstract: The article presents the results of a pilot study aimed at determining the features of the institutional development of electronic participation in various regions of the Russian Federation. Based on open data sources, the collection, processing and analysis of the obtained material were carried out. One of the results was the confirmation of the hypothesis that the personal factor influences the digital transformation and the development of channels of electronic interaction between government and citizens.

Key words: institutionalization, e-government, e-participation, e-participation channels, feedback.

Внедрение информационно-коммуникационных технологий в политическую коммуникацию на протяжении последних нескольких лет не может остаться незамеченным. Помимо возможности получения электронных государственных услуг, например, оформление социальных выплат и пособий, нормой жизни становится проведение выборов при помощи дистанционного электронного голосования, получившего распространение, в частности, на выборах 2021 года.

Электронное участие даёт возможность гражданам получить доступ к онлайн-площадкам для осуществления взаимодействия с органами государственной власти при принятии важных политических и управленческих решений, артикуляции общественных интересов и, соответственно, к более эффективному их продвижению, что в конечном итоге может оказать положительное влияние на развитие и функционирование общества [1. Р. 541].

Традиционно каналами для получения обратной связи считаются письменные обращения, почтовые запросы, звонки граждан на горячую линию губернаторов и/или президента, или личные встречи с государственными служащими. Неоднократно заявлялось, что наличие только традиционных каналов может стать препятствием для проявления гражданской позиции из-за удаленного места проживания человека или несовместимого графика и времени работы, а также сложности самой процедуры. Участие же в онлайн-взаимодействии обычно связано с такими факторами как доход, образование, навыки общения, социальный статус и так далее [2. Р. 97].

В своей работе мы несколько сужаем предметное поле и фокусируем внимание, прежде всего, на взаимодействии граждан и государства посредством каналов электронного участия. Последние данные ООН свидетельствуют о том, что всё больше правительств начинают понимать ценность и важность коммуникации через онлайн-платформы и в связи с чем наращивают своё присутствие в сети Интернет, например, при помощи создания официальных аккаунтов в социальных сетях [3. Р. 25].

Однако создание и поддержание различных каналов электронного участия со стороны государства не является достаточным основанием для того, чтобы преодолеть пассивность граждан и их недостаточную вовлеченность в политическую деятельность. Эти каналы должны быть актуальными, удобными, инклюзивными, интуитивно понятными, а принимаемые с их помощью решения не должны носить имитационный характер.

В нашей работе при анализе результатов кейс-стади используются данные исследования шести типов каналов, полученных в ходе трёхлетнего мониторинга в регионах и муниципалитетах: электронные петиции; электронные голосования; краудсорсинговые платформы; открытый бюджет; порталы сообщений о проблемах; инициативное бюджетирование [4. Р. 63]. Помимо этого, безусловно, исследовательский интерес представляют социальные сети первых лиц субъектов РФ, а также функционирование экосистемы Центров управления регионами (далее – ЦУР) и «Платформы обратной связи» (далее – ПОС). Но перечисленные каналы электронного участия интересуют нас не по факту наличия или результативности функционирования, а, прежде всего, в связи с деятельностью органов исполнительной власти и особенностей их появления, поддержания и популяризации.

Очевидно, что на историю становления и развития электронного участия в различных регионах оказывает влияние большое количество факторов как субъективных, так и объективных. Однако встаёт вопрос: что это за факторы,

какие из них являются критическими и как они влияют на институциональный дизайн?

Опираясь на российский и зарубежный опыт исследования данной проблематики, а также на информацию, полученную из открытых источников, было проведено изучение методом кейс-стади регионов, в число которых вошли 12 субъектов РФ: Красноярский и Пермский край, Амурская, Белгородская, Воронежская Мурманская, Новосибирская, Сахалинская области, Республики Карелия, Коми, Саха и Ханты-Мансийский автономный округ (далее – ХМАО).

Целью данного пилотного исследования было определение особенностей институционального развития электронного участия в различных регионах РФ.

Было выдвинуто несколько рабочих гипотез: во-первых, предположение, что личностный фактор лица, принимающего решения, оказывает влияние на специфику цифровой трансформации и развитие каналов электронного взаимодействия власти и граждан. Во-вторых, что между регионами, в которых дополнительные сферы ответственности руководителей цифровой трансформации совпадают, будет установлено сходство в институциональном дизайне. В-третьих, предположение, что регионы-доноры в связи с большими финансовыми возможностями, будут иметь более развитые каналы электронного участия и более высокий уровень вовлеченности аудитории в социальные сети органов исполнительной власти.

Важно уточнить, что эта работа представляет собой лишь первый шаг на пути к достижению более глобальной цели – выявление разнообразия типов регионов с точки зрения состояния институциональной картины не только в сфере электронного участия.

Пилотное исследование проведено в три этапа:

1. Сбор базовой информации. На данном этапе было проведено обследование открытых источников субъекта РФ, включая новостные статьи в СМИ, архивные записи, отчетную документацию, нормативно-правовые документы, принятые на уровне региона, и т. д. Также в результате было выявлено наличие/отсутствие профилей органов власти и ключевых персон в соцсетях. В результате обследования была подготовлена таблица и массив собранной информации, структурированный по регионам.

2. Этап обработки информации. Собранная информация обрабатывалась с применением методов дискурс-анализа, контент-анализа, слабо формализованного ивент-анализа, сравнительного анализа и моделирования.

3. Заключительный этап. Формирование набора пилотных региональных моделей, представляющих специфику институционального взаимодействия. Эти модели и собранные кейсы будут использованы для последующего выявления особенностей институционального дизайна и факторов, влияющих на это.

Все факторы при проведении сравнительного анализа можно объединить в три крупные группы: орган исполнительной власти (далее – ОИВ) и его взаимосвязь с наиболее популярными каналами электронного участия региона,

деятельность ЦУР и показатели цифровой трансформации. В паспорте субъекта указывались название региона, руководитель и куратор цифровой трансформации, а также какие отрасли (сферы полномочий) дополнительно курируются руководителем цифровой трансформации (далее – РЦТ). Для ОИВ, ЦУР и онлайн-площадок для электронного участия набор показателей унифицирован (сведения о руководителе, особенности ведения социальных сетей, оценка деятельности в СМИ). Под показателями цифровой трансформации на пилотном этапе понимаются, прежде всего, уровень цифровой грамотности населения [5. С. 15] и цифровой зрелости региона [6]. Таким образом, анализ проводился по 18 факторам (показателям).

В результате были получены следующие промежуточные результаты. Среди исследуемых регионов 5 являются донорами: Белгородская и Мурманская области, Красноярский и Пермский края, ХМАО. Остальные 7 субъектов – регионы-реципиенты (дотационные). Чаще всего, помимо цифровой трансформации, РЦТ курирует предпринимательство, торговлю в экономику (Воронежская область, Красноярский край, Республика Коми, ХМАО). В подавляющем большинстве случаев куратором цифровой трансформации является руководитель органа исполнительной власти (департамент информатизации, региональное министерство цифрового развития и аналогичные).

Базовым органом власти в большинстве случаев выступает министерство (департамент) цифровизации. При этом выделяются Республика Саха и Амурская область, где помимо профильного органа власти часть функций по управлению цифровой трансформацией выполняет министерство финансов, в ХМАО – участвует департамент образования и науки. В Республике Карелия профильный орган исполнительной власти не учрежден, а задачи цифровизации исполняет управление информатизации и защиты информации в Администрации Главы Республики Карелия.

Наиболее освоенными социальными сетями для ОИВ стали ВКонтакте, Одноклассники и Telegram-каналы. В Амурской области и Красноярском крае есть YouTube-каналы. Блог-платформа от Яндекса – Дзен с умной лентой рекомендаций используется в Амурской области. У органов власти Амурской области выявлено наибольшее количество социальных сетей (5 аккаунтов). Не обнаружены социальные сети органов власти в Воронежской области, Республиках Саха и Карелия. Все три региона, в которых отсутствуют социальные сети ОИВ, являются реципиентами. Для Воронежской области и Республики Саха есть схожесть в том, что РЦТ – заместитель председателя правительства.

Низкий уровень вовлеченности граждан в соцсетях ОИВ наблюдается в Красноярском и Пермском краях, Мурманской области, Республике Коми, ХМАО. При этом, все регионы, кроме Республики Коми, являются донорами. Средний уровень вовлеченности граждан в соцсетях ОИВ наблюдается в Белгородской, Новосибирской и Сахалинской областях (два региона, кроме Белгородской области, являются реципиентами). Высокий уровень

вовлеченности граждан в соцсетях ОИВ наблюдается только в Амурской области, которая является регионом-реципиентом.

Особенности контента встречаются в нескольких областях. В Новосибирской области, например, представлена информация о деятельности министерства и реализуемых им проектов. В ХМАО особенностью является проведение в сообществе ВКонтакте конкурсов-розыгрышей. В Белгородской области стиль публикаций отличается неформальным характером, в отличие от других регионов. Основная направленность постов – это участие в IT проектах, лагерях, семинарах для школьников и молодежи. В целом, складывается впечатление, что целевой аудиторией является именно молодежь, поэтому форматы публикаций адаптируются под её предпочтения. В Амурской области можно выделить несколько человек, оставляющих позитивные комментарии на регулярной основе (при этом по ряду критериев их можно идентифицировать как фейковые аккаунты).

Более негативный опыт можно отметить в Мурманской области, где посты дублируются в социальных сетях и выкладываются трижды в день, однако чаще всего 2 поста являются репостами с других официальных источников и только 1 является авторским контентом.

Наибольшее количество каналов электронного участия (по 5 единиц) в Белгородской области, Республике Карелии, ХМАО. В этих регионах РЦТ является заместителем губернатора/главы. Также общей чертой является освещение каналов электронного участия в нейтральном свете. Для Республики Карелии и ХМАО, несомненно, общей чертой является близость сфер, дополнительно курируемых РЦТ региона: энергетика для Республики Карелия и недропользование, промышленность и природные ресурсы для ХМАО.

Наименьшее количество (по 2 единицы) каналов электронного участия можно отметить в Республике Коми, Амурской и Новосибирской областях. Схожесть трех регионов заключается в том, что они являются реципиентами. Общности в освещении каналов электронного участия в СМИ, сферах, дополнительно курируемых РЦТ, и непосредственно должностях РЦТ нет.

Результативность работы ресурсов электронного участия может быть поставлена под сомнение в Красноярском и Пермском крае, Амурской и Новосибирской областях, Республике Саха. Есть высокая степень уверенности в результативности каналов электронного участия в Белгородской, Воронежской, Сахалинской и Мурманской областях. Дать точную оценку по той или иной причине сложно в Республиках Карелия и Коми, ХМАО. Таким образом, зависимость по критерию «донор/реципиент» отсутствует. В принципе выделить какие-либо связи с другими факторами (критериями) не удалось.

В 7 из исследуемых регионов позиция губернатора не является заметной и может быть оценена как низкая. ЦУР и каналы электронного участия, а также деятельность органов исполнительной власти в статьях СМИ освещаются без упоминания высказываний/действий первого лица региона.

В Воронежской области позиция губернатора прослеживается лишь в период проведения выборов, что, вероятно, является частью пиар-кампании. Отчасти похожая ситуация складывается и в Красноярском крае, где личность губернатора заметна, но крайне слабо и ограничивается размещением на главной странице онлайн-портала «Активный гражданин» приветственного слова А. Усса. Также листовки и флаеры сервиса «Ваше мнение» имеют маркировку «команда Губернатора Красноярского края». В указанных субъектах результаты по данному критерию оценены как средний уровень.

В Пермском крае, Мурманской и Сахалинской областях узнаваемость личности и вклад губернатора оцениваются как высокие. Так, например, в Пермском крае в статьях об «Управляем вместе» неоднократно подчеркивается, что онлайн-площадка является инициативой бывшего губернатора М. Решетникова, которая активно поддерживается действующим – Д. Махониным. Губернатор упоминается в 40% проанализированных статей из наиболее цитируемых СМИ региона. В Мурманской области высокий уровень упоминаемости губернатора – 45%. Также был отмечен интересный факт – ресурсы электронного участия, в развитии которых принимает участие нынешний губернатор или которые являются его личной инициативой, продолжают активное функционирование. Иные ресурсы не поддерживаются в должном состоянии. В рассмотренных СМИ губернатор Сахалинской области В. Лимаренко активно популяризирует каналы электронного участия и призывает жителей региона пользоваться ими.

Подводя промежуточные итоги, можно отметить, что наблюдается определенная схожесть Белгородской и Амурской областей, а также между Воронежской областью и Красноярским краем по ряду критериев. По результатам пилотного исследования эмпирическое подтверждение получила только первая гипотеза, связанная с влиянием личностного фактора лица, принимающего решение, на цифровую трансформацию и развитие каналов электронного взаимодействия власти и граждан.

Разработанная методика оценки для выявления различных подходов к формированию институционального взаимодействия при организации функционирования и развития каналов электронного участия в регионах на основе предлагаемых подходов будет использоваться для проведения более масштабного исследования с охватом 85 регионов Российской Федерации.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Naranjo-Zolotov M., Oliveira T., Casteleyn S., Irani Z. Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community // *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36 (3). P. 536-545. DOI: 10.1016/j.giq.2019.05.009.

2. Oser J., Hooghe M., Marien S. Is Online Participation Distinct from Offline Participation? A Latent Class Analysis of Participation Types and Their Stratification // Political Research Quarterly. 2013. Vol. 66 (1). P. 91-101. DOI: 10.1177/1065912912436695.
3. United Nations e-government survey 2022. [Электронный ресурс]. URL: <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022> (дата обращения: 10.11.2022)
4. Чугунов А. В. Мониторинг ресурсов электронного участия: методика и некоторые результаты / А. В. Чугунов, Ю. А. Кабанов, Г. О. Панфилов // Государство и граждане в электронной среде. – 2021. – Выпуск. 4. – С. 61-72.
5. Итоги всероссийской образовательной акции «Цифровой диктант 2020». [Электронный ресурс]. URL: <https://m.rocit.ru/uploads/74506dd111d485392a8e1eb544f7b7ab37695950.pdf?t=1588323337&ysclid=lao41u8vpx519821529> (дата обращения: 10.11.2022)
6. Высокого уровня цифровой зрелости достигли 9 регионов – Минцифры. 2021. [Электронный ресурс]. URL: <https://d-russia.ru/vysokogo-urovnja-cifrovoj-zrelosti-dostigli-9-regionov-mincifry.html> (дата обращения: 10.11.2022)

Русак Ирина Николаевна
кандидат экономических наук, доцент, аналитик,
Белорусский институт стратегических исследований,
Республика Беларусь, г. Минск

ПРОБЛЕМНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО УПРАВЛЕНИЯ И САМОУПРАВЛЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Аннотация: Статья посвящена основным проблемам местного управления и самоуправления в Республике Беларусь. Среди основных выделяются проблемы с информационной открытостью, обращениями граждан, проведен анализ портала рейтинга услуг в Беларуси.

Ключевые слова: Беларусь, местное управление и самоуправление, обращения граждан, проблемы, информационная открытость, оценка качества

Rusak Iryna Nikolaevna
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Analyst,
Belarusian Institute for Strategic Studies,
Republic of Belarus, Minsk

PROBLEM ASPECTS OF LOCAL GOVERNMENT AND SELF-GOVERNMENT IN THE REPUBLIC OF BELARUS

Abstract: The article is devoted to the main problems of local government and self-government in the Republic of Belarus. Problems with information openness, appeals of citizens are highlighted among the main ones, the analysis of the portal of the rating of services in Belarus is carried out.

Keywords: Belarus, local government and self-government, citizens' appeals, problems, information openness, quality assessment

В сложных условиях информационной войны органы местной власти столкнулись с необходимостью информационной открытости. В обществе сформирован ярко выраженный запрос на получение достоверной, объективной информации от представителей власти, что является принципиально важным для формирования положительного имиджа государства в глазах населения Республики Беларусь.

Местное управление и самоуправление в Республике Беларусь представлено местными Советами депутатов, исполнительными и распорядительными органами, органами территориального общественного самоуправления, местными референдумами, собраниями и другими формами прямого участия в государственных и общественных делах [1].

На данный момент можно определить ряд проблем, характерных для работы местных органов власти.

Работа с обращениями граждан. Органы местного управления продолжают устоявшуюся практику работы с населением. Проводятся дни информирования, приемы граждан (в том числе выездные по месту жительства, в сельсоветах), «горячие» и прямые телефонные линии, работает служба «одно окно». В целом население дает удовлетворительную оценку работе местных органов власти. Однако, на портале рейтинговой оценки качества оказания услуг и административных процедур организациями Республики Беларусь органы государственного управления не нашли высокой оценки. Уровень удовлетворенности из 20205 поставленных оценок составил 43,3% (Таблица 1).

Таблица 1

Количество полученных оценок граждан на 24.10.2022 [3]

Сфера жизнедеятельности	Уровень удовлетворенности, %	Количество оценок
Таможенное регулирование	89,77	101
Правоохранительные органы	87,51	2422
Судебная деятельность	86,94	175
Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним	85,99	1826
Пограничный режим	84,25	130
Охранная деятельность	83,56	35992
Природопользование	80,75	21765
Юридическая помощь	79,24	3226
Энергетика	73,76	3113
Труд, занятость и социальная защита населения	73,14	73545
Еда, развлечения, отдых	63,69	22702
Жилищные правоотношения	60,48	3323
Красота	59,56	8800
Жилищно-коммунальное хозяйство	58,01	3772
Транспорт	58,01	4645
Гражданство и миграция	56,89	3041
Здравоохранение	56,53	9163
Архитектура и строительство	56,04	6011
Воинская обязанность	55,31	619
Доходы и налоги	55,15	4165
Телекоммуникации и почтовые услуги	53,0	15842
Культура	51,48	29039
Физическая культура, спорт и туризм	50,71	25563
Комплексное техническое обслуживание и эксплуатация зданий и объектов	47,16	165
Торговля. Бытовое обслуживание населения	44,52	5892
Государственное управление	43,3	20205
Полиграфическая и издательская деятельность	43,3	685
Образование	42,79	91695
Производство	39,55	7649

Регистрация актов гражданского состояния	39,51	8476
Сельское хозяйство	28,6	7561
Архивная деятельность	26,32	356

Как видно из таблицы, оценка населением деятельности органов местной власти положительная, но активность практически нулевая, многие представители районов не оценены, что говорит о недостаточной информированности населения о работе портала.

Также, присутствует и частичное недовольство населения медлительностью местной власти в решении проблем с благоустройством территорий, вывозом мусора, водоснабжением, содержанием дорог, что находит постоянную критику и со стороны Главы государства, который говорит о том, что высшие должностные лица решают вопросы на местах и им население больше доверяет, чем своим местным властям.

Финансовые возможности местных органов власти. Ключевым звеном в работе с сельским населением является сельский исполнительный комитет, на уровне которого решаются многие текущие вопросы жизнеобеспечения деревень и поселков. Однако, финансовые возможности сельских исполнительных комитетов крайне ограничены.

Более детальное изучение вопроса финансовой независимости местных органов власти показывает нехватку компетенций в данной сфере. Доля собственных доходов уровне 60-100% за 2021 год была в 34 из 118 районов, что составляет 29% от общего количества районов (Рисунок 1).

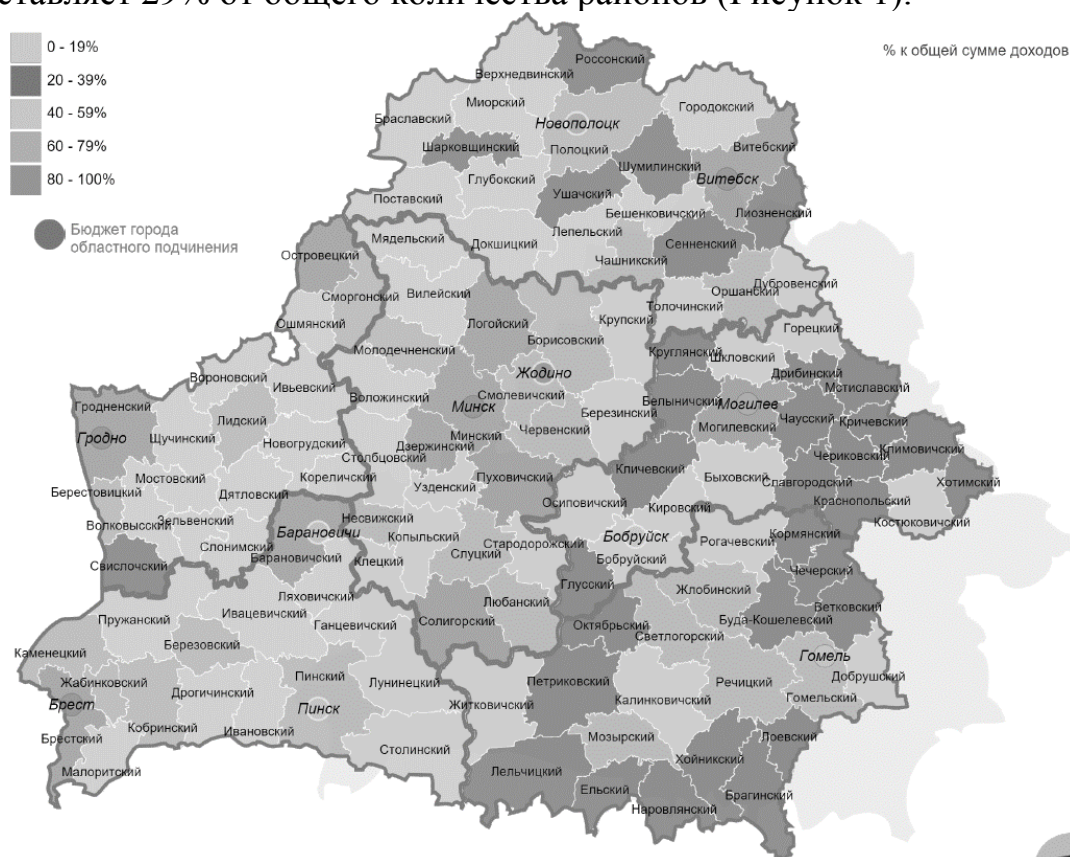


Рисунок 1. Доля доходов местных бюджетов административных районов Республики Беларусь в % к общей сумме доходов [2]

Как видно из Рисунка 1, Гомельская и Могилевская области до сих пор не смогли восстановиться после катастрофы на ЧАЭС, хотя прошло почти 40 лет, что подтверждается и незначительными доходами местных бюджетов. Механизмы государственной поддержки, финансового вливания бюджетных средств посредством реализации ряда государственных программ не достигли пока еще положительного эффекта.

Среди районов, показывающих значительные темпы социально-экономического развития – районы, прилегающие к областным центрам, крупным промышленным регионам. В качестве одного из предложений, можно рассмотреть возможность дополнительного финансирования сельских исполнительных комитетов с учетом понятных на начальном уровне финансовых инструментов или внедрить систему «грантовой» поддержки на конкурсной основе, что значительно будет проще, нежели перевод части взимания налогов на местные бюджеты.

Разъяснительная работа местных органов власти с населением. Смена поколений и ценностей играет важное значение в современном обществе. С одной стороны, от местных органов власти требуется более активное использование социальных сетей, оперативного обновления информации на официальном сайте госорганов и организаций, привлечение в работу молодежных общественных объединений, государственных СМИ, освящающих жизнедеятельность населенного пункта. С другой стороны, анализ показывает на нехватку компетенций в данной сфере, общение с населением на «разных языках» и превращение каналов в так называемую пропаганду, которая не воспринимается населением и вызывает отторжение.

Нехватка кадров, занимающихся работой с гражданами характерна для большинства районов страны. Многие общественные объединения и союзы имеют свои ресурсы для размещения актуальной информации и не находят отклик по взаимодействию со стороны местных органов власти, в силу их большой загруженности по решению многочисленных вопросов на уровне административных районов. Наиболее многочисленными являются проблемы, связанные со сферой ЖКХ.

В последнее время ощущается нехватка кадров в административных районах, есть потребность в формировании компетенций у органов местного управления и самоуправления для передачи части полномочий от центральной власти на местный уровень с целью оперативного и необходимого для конкретной территории принятия решений, что придаст импульс региональному развитию.

В Беларуси существует дисбаланс между государственным регулированием в решении дел местного значения и саморегулированием со стороны местных органов власти. Эта проблема не новая для страны, возможно, изменения в Конституции смогут привести к ясности в данном направлении и четко закрепят сферы ответственности на всех уровнях государственного управления, а также предложат инструментарий управления территорией с целью ее развития.

Если ранее можно было говорить о возможной инерционности в сфере принятия управленческих решений, то складывающиеся условия требуют выработки срочных прогрессивных мер, определения четкой позиции как органов государственного управления, так и органов местной власти о едином направлении развития, адаптации региональной политики к условиям новой геополитической реальности в рамках реализации социально-экономической модели страны.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL : <https://pravo.by> (дата обращения: 25.10.2022).
2. Официальный сайт Министерства финансов Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL : <https://www.minfin.gov.by/> (дата обращения: 25.10.2022).
3. Портал качество услуг.бел – rating-portal [Электронный ресурс]. URL : <http://xn----7sbgfh2alwzdhpc0c.xn--90ais/> (дата обращения: 25.10.2022).

Филатова Ольга Георгиевна
кандидат философских наук, доцент
Санкт-Петербургский государственный университет,
старший научный сотрудник Центра технологий
электронного правительства Университета ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

ТРЕНДЫ КОММУНИКАЦИЙ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ: ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТНОГО ОПРОСА

Аннотация: В статье представлены самые первые, предварительные итоги опроса экспертов, осуществляемого в рамках проекта РНФ, посвященного трансформации каналов электронного участия в российских регионах. В качестве респондентов выступили 27 представителей российских регионов, участвующих в проектах цифровой трансформации. Результаты исследования 2022 года сравниваются с данными, полученными автором в процессе исследования публичных коммуникаций органов власти в предыдущие периоды, выявляются новые тенденции и тренды.

Ключевые слова: каналы электронного участия, социальная сеть, интернет, органы власти, публичная коммуникация, регион, делиберация.

Filatova Olga
Associate Professor,
St. Petersburg State University,
Senior Researcher E-Governance Center ITMO University
Russia, St. Petersburg

COMMUNICATION TRENDS OF AUTHORITIES AND SOCIETY IN SOCIAL NETWORKS: PRELIMINARY RESULTS OF THE EXPERT SURVEY

Abstract: The article presents the very first, preliminary results of a survey of experts carried out within the framework of the RSF project dedicated to the transformation of electronic participation channels in Russian regions. The respondents were 30 representatives of Russian regions leading the digital transformation processes. The results of the 2022 study are compared with the data obtained by the author in the process of studying public communications of authorities in previous periods, new trends and trends are identified.

Key words: e-participation channels, social network, internet, authorities, public communication, region, deliberation

Введение

По данным АНО «Диалог» [1] на ноябрь 2022 года более 2 тысяч глав российских городов и муниципальных районов имеют личные аккаунты в социальных сетях. Причем в данную статистику попадают руководители, которые присутствуют хотя бы в двух соцсетях – их количество составляет 84%

от всех глав территорий и они составляют 84% глав территорий. При этом всего год назад их доля составляла только 14%. По словам заместителя генерального директора АНО «Диалог Регионы» Андрея Цепелева, социальные сети стали маркером открытости и обязательным элементом личного бренда политика. Так ли это на самом деле? Ведь долгое время в России социальные сети как канал взаимодействия государства и общества играли несущественную роль [2] и предпочтение отдавалось более традиционным государственным каналам электронного участия [3]. Именно поэтому ранее вопросам взаимодействия власти и общества в социальных медиа уделялось не так много внимания в России.

Данные разных исследований, проведенных нами в 2011-2020 годах, позволили получить представление о трендах развития цифрового формата государственных коммуникаций в российских регионах на протяжении 10 лет и сделать вывод о том, что при обилии социальных сетей переход к прямому интерактивному общению и эффективному взаимодействию власти и общества в подавляющем числе случаев не произошёл, хотя власть в целом активно использовала возможности социальных медиа [4]. Но, несмотря на заметные тенденции к расширению использования органами власти цифрового инструментария, функции его применения были ограниченными как в начале 2010-х, так и в самом начале 2020-х годов. Коммуникации оставались односторонними, электронное взаимодействие сводилось к простому информированию, а делиберативные практики носили имитационный характер. Нам не удалось выявить реальных примеров (за некоторым исключением) использования социальных сетей как инструмента обратной связи с населением и эффективной коммуникационной площадки. Власть предпочитала «видеть граждан восторженными наблюдателями, нежели активными собеседниками» [5] и нам до 2020 года не удавалось обнаружить ощутимого влияния существующих цифровых коммуникативных площадок «на принятие решений институциональной политикой» [6].

Однако создание единой «Платформы обратной связи» (далее – ПОС), призванной централизовать прием и обработку обращений от граждан, и системы Центров управления регионами (далее – ЦУР), важным элементом которой является система «Инцидент-менеджмент», позволяющая отслеживать в режиме реального времени реакцию в социальных сетях, а также работа над проектом создания муниципальных центров управления (далее – МЦУ), чрезвычайно актуализировало проблему взаимодействия власти и общества в социальных сетях. И хотя мониторинг социальных сетей для выявления социальных проблем и политических взглядов не является инновацией в глобальном масштабе, такие практики ведутся довольно давно [7, 8], появление ЦУР и ПОС является новыми вызовами для системы политического управления страны и трансформирует роль граждан как субъектов публичной политики, начиная с 2020 года. К тому же в марте 2022 года в России официально запретили деятельность американской компании Meta, которая владеет ранее активно используемыми представителями власти популярными социальными

сетями, а 1 декабря 2022 года вступает в силу Федеральный закон от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и статью 10 Федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», в соответствии с которым госорганы должны создавать и вести официальные страницы в социальных сетях, список которых утверждает Правительство РФ. Поэтому чрезвычайно важно выяснить, каким образом органы власти используют новые коммуникационные инструменты взаимодействия с общественностью и привлечения граждан к электронному участию в политике, какие коммуникативные тактики используют и не вызывают ли новации федеральной власти озабоченность в регионах?

Учитывая происходящие перемены, осенью 2022 года мы начали новое исследование, позволяющие ответить на эти и другие вопросы. Первые, предварительные результаты исследования представлены ниже.

Об исследовании

Исследование проводится в рамках проекта РНФ «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики», одним из компонентов которого является анализ делиберативных практик, возникающих в социальных сетях, и анализ эффективности онлайн-делиберации и «Инцидент-менеджмента» для решения проблем регионального управления. Прежде всего, предстоит выяснить, способны ли региональные или муниципальные власти в действительности использовать новые методы для эффективного обнаружения проблемных точек и оперативного реагирования на запросы граждан.

Поскольку система «Инцидент-менеджмент» предполагает довольно «механистическое» реагирование на жалобы и сообщения граждан, важно изучить, насколько эффективно используется дискурс социальных сетей. Результаты наших предыдущих исследований свидетельствуют о том, что онлайн-дискуссии на российском интернет-пространстве обладают делиберативным потенциалом [9], а онлайн-делиберация является растущим направлением мировых исследований [10].

Можно предположить, что внедрение делиберации в практику работы органов власти с социальными сетями позволит повысить потенциал электронного участия, активность граждан, их «политическую эффективность». Важно при этом, что практики мониторинга социальных сетей могут повышать воспринимаемую гражданами эффективность государственного управления и вести к росту институционального доверия, если результаты мониторинга действительно используются для принятия управленческих решений. Собственно, именно эти предположения и проверялись методом экспертных интервью, выдержки из которых представлены далее.

Экспертные интервью с представителями региональных и муниципальных органов власти, ответственных за цифровую трансформацию в регионах Российской Федерации, были проведены в кулуарах двух крупнейших

конференций в сфере государственной информатизации: «ПРОФ-IT» и «IT-Диалог» в октябре и ноябре 2022 года. Всего было опрошено 27 экспертов, в их число вошли 6 вице-губернаторов, 8 руководителей/заместителей руководителей исполнительных органов государственной власти (далее – ИОГВ) субъектов, 10 руководителей среднего звена (начальники управлений, отделов в ИОГВ или подведомственных структурах), 2 – главные специалисты, аналитики ИОГВ или подведомственных организациях, 1 – эксперт, ранее работавший в органах власти. Полуструктурированный опрос проводился устно, с аудиофиксацией и последующей расшифровкой ответов по подготовленному гайду, содержащему 10 вопросов, каждое интервью длилось от 15 минут до 1 часа.

О новых трендах

Вопрос, на который ответили положительно все без исключения участники исследования, звучал так: заметны ли для Вас трансформации в системе электронного участия в последние два года? *«Да, конечно, очень заметна. Думаю, для всех заметна. Семимильными шагами идем»*, подчеркнул один из респондентов. *«Пока идет процесс трансформации, все равно много обращений поступает по традиционным каналам связи (письма, почта, электронная почта), но тем не менее, все больше обращений поступает через ПОС и социальные сети. Перешли в формат системной работы, это стало инструментом ежедневной деятельности чиновника»* – добавил другой интервьюируемый, подчеркнув, что электронное взаимодействие с гражданами стало такой же ежедневной работой, как и выполнение основных задач. Потому что *«мы идем туда, где граждане. Граждане в соцсетях – и мы оттуда берем негатив, позитив и с этим работаем...»*.

Респонденты подробно отвечали на вопрос о том, влияет ли мониторинг социальных сетей и коммуникация с жителями в социальных сетях на доверие граждан к органам власти. Здесь следует упомянуть, что использование гражданами онлайн-технологий для взаимодействия с властью только относительно недавно стало переменной в анализе институционального доверия в специальной литературе [11, 12, 13]. На данный момент единой теоретической точки зрения на этот счет не существует, но большинство опрошенными нами экспертов отметили взаимосвязь использования интернет-технологий и доверия к власти: *«Чем больше прозрачности и открытости, тем меньше вопросов и тем больше доверия. Когда ты не знаешь, ты начинаешь додумывать. Идеальная целевая модель – это когда максимальная прозрачность и открытость, когда решения принимаются не на основании каких-то бумажек или табличек, а на основании источника данных, где эти данные формируются»*.

Многие говорили о том, что в любом случае на текущий момент – это жизненная необходимость, *«потому что именно в социальных сетях сейчас находятся многие процессы жизнедеятельности, как отдыха, так и работы. Понятно, что дело взаимодействия с государством должно туда перемещаться. Туда и идем. Чем качественнее контент, чем понятнее государственная политика, которая реализуется органами исполнительной*

власти в своих компетенциях, тем больше доверия у жителей. Там, где есть позитивные примеры, скажем, яркого, красочного представления информации, а не сухого и формального, то тогда возрастает и количество услуг, которые оказываются органами власти, и обратная связь и оценка их деятельности».

Заметно четкое понимание, что чем качественнее выстроена работа органов власти, тем больше доверия у жителей: *«Доверие к власти растет, если власть отвечает. Если был вопрос, то должен быть ответ».* Некоторые используют вот такие «хитрости», чтобы получать положительный результат: *«Если к людям относится позитивно и положительно, то, как правило, постепенно меняется отношение. И мы даже по нашим инструментам смотрим, что когда с людьми по-доброму, когда их заваливаешь позитивным контентом несмотря на то, что жизнь сложная и ситуации различные происходят, у них не остаётся возможности начать закидывать вас негативом».*

Высказывались и двоякие точки зрения, например, такие: *«знаете, гражданин немного не верит, немного напряжен. Он считает, что это всё показуха. Слишком резкий переход случился от, я не скажу тотального игнорирования, но того минимального уровня взаимодействия общества и государства до такой вовлеченности власти в жизнь общества, что мне кажется, они [граждане] ещё сами не адаптировались. Поэтому вообще абсолютно полярные комментарии вызывает этот переход. Одно радуется – по своему опыту, по своему ощущению могу сказать, что конкретно с нашим муниципалитетом меньше негатива стало литься в сторону администрации. Может люди призадумались и стали занимать выжидательную позицию: что глядишь, это и не показуха, и дальше заживем немножко лучше».*

Пожалуй, самыми трудными для обработки оказались ответы на следующие два вопроса:

1. Способны ли региональные или муниципальные власти действительно использовать новые методы эффективного обнаружения проблем через новые каналы участия для решения проблем граждан и разработки более эффективной политики? Усредненный ответ звучит так: *«Зависит от органа власти. Конкретно мы готовы, а кто-то ещё не очень. Он захлебнулся в своей рутине, захлебнулся в том, что у него одна поликлиника на село и, соответственно, ему не до электронных каналов коммуникации, ему бы детей вылечить».* При этом несколько респондентов подчеркнули, что в целом система государственного управления работает неэффективно. Но большинство все же давали положительный ответ и приводили соответствующие конкретные примеры эффективного использования новых каналов для решения проблем граждан.

2. Какова, с Вашей точки зрения, эффективность новых каналов и инструментов (ЦУР и ПОС) по сравнению с прежними подходами?

Ровно половина опрошенных подтвердили эффективность Центров управления регионом, чуть меньше трети подтвердили эффективность различных порталов электронного участия, некоторые говорили об эффективности

собственных каналов мониторинга общественного мнения. Но если говорить в целом, то *«эффективность по сравнению с прежними подходами значительно выше. Я, думаю, что процентов на 60-70»* – подчеркнул один из респондентов.

Практически все участники исследования говорили о том, что многое зависит от того, какой тренд задает руководитель региона и руководитель цифровой трансформации. По словам одного из интервьюируемых, *«руководитель цифровой трансформации должен быть ферзем на шахматной доске, чтобы менять правила игры»*.

Неоднократно подчеркивалась большая заинтересованность сейчас у муниципалитетов и регионов в том, чтобы получить как можно больше информации от самих жителей. Существует понимание, что собирать ее любым другим способом, кроме как электронного вовлечения граждан в работу, трудозатратно и неэффективно, а владея информацией, полученной через современные каналы, можно действовать проактивно, *«то есть анализировать всё поступившее с каналов связи, все обращения, всю информацию, даже если это просто мнение»*.

Интересно, что большинство опрошенных позитивно воспринимают ЦУР и рассматривают его не столько как канал коммуникации, сколько в качестве инструмента мониторинга коммуникаций. Он позволяет не пропустить важные сообщения и проблемы, как бы «подсвечивает» их, «выступает источником бухгалтерского учета», и даже своего рода «градусником», который показывает, что решается, а что нет: *«ЦУР – это не контрольно-надзорный орган. На мой взгляд, это система третьего мнения, экспертный инструмент, который позволяет как источник дополнительной информации и обратной связи принимать решения»*.

Конечно, наиболее открытый, честный и эффективный с точки зрения получения обратной связи от жителей канал коммуникации, по мнению участников исследования, это социальные сети: *«Соцсети – это длящийся процесс информирования о тех проблемах, которые есть. Если человек не прячется за ширмой из шаблонов или криков, а грамотно расписывает всё, то с этим проще работать... Не скажу, что это имеет повсеместный характер, но зачастую проблемы, которые раньше не решались, удаётся либо решить, либо сформировать у человека понимание, почему это не решается»*. Тем не менее, нельзя забывать, что максимальная открытость и скорость передачи информации в социальных сетях имеет и обратную сторону – большое количество распространяемых фейков, что требует дополнительных процедур верификации данных.

Заключение

Итак, цифровые коммуникации сегодня активно используются при взаимодействии власти и общества и можно утверждать, что возможности социальных сетей используется на региональном уровне более эффективно, чем еще два года назад. Если в 2010-2020 гг. социальные сети в политической сфере России служили преимущественно современным аналогом доски объявлений, используемой в основном только для информирования аудитории

и/или создания имиджа, то к концу 2022 года можно констатировать, что субъекты федерации в целом готовы к реализации современных моделей коммуникации с общественностью и решению реальных проблем пользователей. И хотя активность субъектов федерации в социальных сетях в значительной степени различается, нельзя отрицать, что происходящие изменения в целом носят уже менее формальный характер, а в ряде случаев можно говорить уже и об эффективном использовании возможностей данных инструментов публичной коммуникации.

Для дальнейшего продолжения исследований в данном направлении предполагается использовать эмпирические данные двух категорий. Во-первых, это продолжение интервью с представителями региональных и муниципальных органов власти в субъектах РФ, а также проведение фокус-групп с гражданами. Второй вид данных – количественные показатели результатов функционирования систем обратной связи на уровне субъектов РФ (ПОС, система «Инцидент-менеджмент» и т.д.). Необходим также анализ паттернов реагирования региональных органов власти на запросы граждан с помощью мониторинга социальных сетей, углубленный анализ отдельных кейсов, использование метода тайного покупателя и анализ онлайн-дискуссий в социальных сетях на предмет оценки их соответствия стандартам делиберации.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. 70% глав городов и районов завели личные страницы в соцсетях в 2022 году // Диалог [электронный ресурс]. URL: https://t.me/ano_dialog
2. Karyagin M. Russian Large Cities Authorities' Pages in Social Media: A Platform for Expert Communication? // International Conference on Digital Transformation and Global Society. Springer, Cham. 2016. P.14-21.
3. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Коллективная монография / под ред. А. В. Чугунова, О. Г. Филатовой. – СПб.: Алетейя, 2020.
4. Филатова О. Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010-2020. СПб.: Алетейя, 2020.
5. Коулман С. Может ли Интернет укрепить демократию? / Науч. ред. Ю. Г. Мисников, А. В. Чугунов. СПб.: Алетейя. 2018.
6. Van Dijk J. A. G. M. Digital democracy: Vision and reality // Public administration in the information age: Revisited / I. Snellen, W. Thaens, W. van de Donk (Eds.). Amsterdam: IOS-Press. 2012. P. 49–61.
7. Sobkowicz P., Kaschesky M., Bouchard G. Opinion mining in social media: Modeling, simulating, and forecasting political opinions in the web // Government information quarterly. 2012. Vol. 29 (4). P. 470-479.

8. Ruggiero A., Vos M. Social media monitoring for crisis communication: Process, methods and trends in the scientific literature // *Online Journal of Communication and Media Technologies*. 2014. Vol. 4 (1). P. 105-130. DOI:10.29333/OJCMT/2457
9. Filatova O., Kabanov Y., Misnikov Y. Public deliberation in Russia: Deliberative quality, rationality and interactivity of the online media discussions // *Media and Communication*. 2019. Vol. 7(3). P. 133-144.
10. Friess D., Eilders C. A systematic review of online deliberation research // *Policy & Internet*. 2015. Vol. 7(3). P. 319-339.
11. Welch E., Hinnant C., Moon J. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government // *Journal of Public Administration Research and Theory; J – Part*. 2005. Vol. 15 (3). P. 371 – 391.
12. Morgeson F., Van Amurg D., Mithas S. Misplaced Trust? Exploring the Structure of the E-Government – Citizen Trust Relationship // *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2011. Vol. 21 (2). P. 257 – 283.
13. Warren A., Sulaiman A., Jaafar N. Social Media Effects on Fostering Online Civic Engagement and Building Citizen Trust and Trust in Institutions // *Government Information Quarterly*. 2014. Vol. 31 (2). P. 291 – 301.

Видясов Евгений Юрьевич
кандидат политических наук, доцент
Институт дизайна и урбанистики Университета ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

ЭЛЕКТРОННОЕ УЧАСТИЕ ГЛАЗАМИ ЧИНОВНИКОВ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА: ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

Аннотация: В статье представлены результаты опроса 417 сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга об использовании механизмов электронного участия, оценке готовности населения, а также навыках в сфере информационных технологий. Сделаны выводы о востребованности отдельных каналов электронного участия в Петербурге, а также приведена оценка эффективности онлайн взаимодействия власти и граждан с позиции сотрудников органов власти.

Ключевые слова: электронное участие, каналы электронного участия, сотрудники органов власти, оценка электронного участия, Санкт-Петербург.

Vidiasov Evgenii
Candidate of Political Sciences
Associate professor at the Institute of Design and Urban Studies
ITMO University
Russia, Saint-Petersburg

ELECTRONIC PARTICIPATION IN THE EYES OF ST. PETERSBURG OFFICIALS: ACCORDING TO THE RESULTS OF A SOCIOLOGICAL SURVEY

Abstract: The paper presents the results of a survey of 417 employees of the executive authorities of St. Petersburg on the use of electronic participation mechanisms, assessing the readiness of the population, as well as skills in the field of information technology. Conclusions are drawn about the demand for individual channels of electronic participation in St. Petersburg, as well as an assessment of the effectiveness of online interaction between government and citizens from the position of government officials.

Key words: e-participation, e-participation channels, civil servants, e-participation assessment, St. Petersburg

Процессы цифровизации взаимодействия власти и общества за последние десять лет прошли несколько важных вех: начиная от создания порталов предоставления электронных услуг до все более совершенствующихся форм площадок участия граждан в политической и общественной жизни. В настоящей статье приводятся результаты ежегодного исследования, проведенного в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга (далее – ИОГВ) и направленного на мониторинг развития механизмов электронного участия. Исследовательский коллектив Центра

технологий электронного правительства с 2010 г. проводит опросы сотрудников ИОГВ о текущей ситуации по внедрению информационных технологий, барьеров на этом пути и возможностей их преодоления [1]. В 2022 г. фокус исследования был направлен на оценку эффективности инструментов электронного взаимодействия власти и граждан с позиции чиновников всех комитетов, служб и управлений города.

Под электронным участием в работе понимается «комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений» [2].

Исследование проведено в ноябре-декабре 2022 г. методом онлайн-анкетирования с использованием сервиса Anketolog. В исследовании приняли участие 417 сотрудников ИОГВ (выборка пропорциональная, стратифицированная по категориям руководящих и неруководящих должностей). Охват исследования составил 43 ИОГВ Санкт-Петербурга.

Среди опрошенных 26,9% составили руководители разных уровней, и 73,1% – сотрудники не руководящих должностей. Среди них 43% мужчины и 56% женщины.

В анкете были вопросы по оценке использования различных инструментов электронного участия, мнениях относительно готовности и желания горожан пользоваться такими механизмами, предпочтительности различных каналов электронного участия. Отдельный блок вопросов был связан с оценкой компетенций сотрудников ИОГВ в сфере информационных технологий.

По результатам исследования, ранжирование каналов электронного участия в порядке уменьшения предпочтений респондентов выглядит следующим образом:

1. Порталы решения городских проблем
2. Открытый бюджет
3. Экосистема цифровых сервисов
4. Электронные петиции
5. Электронные голосования и опросы
6. Порталы краудсорсинга
7. Порталы инициативного бюджетирования
8. Страницы органов власти в социальных сетях
9. Специализированные онлайн-формы и дискуссионные площадки

По данным опроса, абсолютное большинство сотрудников ИОГВ оценивают эффективность использования инструментов электронного участия в связи с тем, что они дают возможность быстрее информировать граждан о действиях властей (Рисунок 1). Также чиновники солидарны высоких оценках возможностей механизмов электронного участия для получения оперативного среза мнений граждан. При этом респонденты достаточно сдержанно оценивают издержки, связанные с возможным усложнением

процесса межведомственного взаимодействия, а также возможности временных проволочек при принятии решений.



Рисунок 1. Согласие респондентов с утверждениями относительно использования инструментов электронного взаимодействия с населением, % (2022)

Примечательно что, когда респондентов спросили о том, что они думают относительно горожан и их активностей, оценки были достаточно сдержаны (Рисунок 2). Только треть опрошенных считают, что население обладает знаниями о структуре органов власти и их деятельности. Кроме того, более половины респондентов считают, что граждане в большей степени заинтересованы решать свои личные проблемы посредством электронных площадок, нежели общегородские.



Рисунок 2. Согласие респондентов с утверждениями «Граждане, использующие инструменты ЭУ, в большинстве своем ...», % (2022)

Интересно отметить, что 78% опрошенных достаточно высоко оценивают свои навыки в сфере информационных технологий и говорят о том, что достаточно для выполнения служебных обязанностей. При этом почти 60% хотели бы пройти какие-то программы повышения квалификации и улучшить свои навыки: 40% в сфере искусственного интеллекта, 31% в области больших данных, 36% по направлению кибербезопасности и защиты данных, 34% в области программирования и создания ИТ-продуктов.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Белый В.А., Видясова Л.А., Чугунов А.В. Электронная среда взаимодействия власти и граждан в современном мегаполисе // Вестник СПбГУ. Социология. 2022. – Т. 15 – № 2. – С. 105-122.
2. Чугунов А.В. Взаимодействие граждан с властью как канал обратной связи в институциональной среде электронного участия // Власть. 2017. – №10. – С. 59-66.

Учеватова Александра Владимировна
магистрант социологического факультета
МГУ имени М.В. Ломоносова
Россия, г. Москва

ИННОВАЦИОННЫЕ СРЕДСТВА МАССОВОЙ КОММУНИКАЦИИ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ КУЛЬТУРЫ: ОПЫТ КОНТЕНТ-АНАЛИЗА

Аннотация: В статье поднимается проблема формирования гражданской культуры в современной России. Автор рассматривает, как инновационные средства массовой коммуникации (СМК) используются органами государственной власти, органами муниципального самоуправления, общественными организациями в процессе формирования гражданской культуры. Автор рассматривает деятельность СМК на примере публикаций в социальной сети Telegram. Задачей исследования является определение того, как в исследуемых публикациях транслируются связанные с гражданской культурой ценности. Статья содержит опыт количественного исследования – контент-анализа, а также сравнительный анализ данных на примере опроса общественного мнения.

Ключевые слова: гражданская культура, гражданское общество, политическое участие, инновационные средства массовой коммуникации, средства массовой информации, новые медиа, интернет-коммуникация, контент-анализ.

Uchevatova Alexandra Vladimirovna
master's student Faculty of Sociology
Lomonosov Moscow State University
Russia, Moscow

INNOVATIVE MEANS OF MASS COMMUNICATION AS AN INSTRUMENT FOR CIVIL CULTURE FORMATION

Abstract: The article raises the problem of the formation of civil culture in modern Russia. The author considers how the new mass media includes the consumption of state power, the consumption of municipal self-government, the transfer of public associations to the formation of civic culture. The author examines the investigation of the activities of the QMS by publications in Telegram social networks. The task of the study is to determine how the values associated with public culture are translated in the basis of implementation. The article contains the experience of quantitative research - content analysis, as well as a comparative analysis of data from a public opinion poll.

Key words: civic culture, civil society, political participation, innovative media, broad information opportunities, new media, Internet communication, content analysis.

Введение

Тема представленного исследования имеет высокую теоретическую и практическую актуальность. Прежде всего, она отражает социально значимые проблемы, остающиеся открытыми для решения в масштабах всего российского общества. По данным исследования ВЦИОМ 2021 года 45% россиян никак не принимали участие в общественной жизни [10]. Несмотря

на положительную тенденцию – в 2011 году процент составил 61 ед. – почти половина опрошенных проявляет политическую и социальную пассивность. Основными причинами, как показывают данные исследования, являются отсутствие времени, представление о политике как профессиональной деятельности и доверие президенту. Сложившаяся ситуация упирается в вопрос формирования гражданской культуры в современной России. Этот вопрос представляется не менее актуальным в научном и общественном дискурсе. Концепция гражданской культуры определяет ее как тип политической культуры, в которой политические ориентации участия сочетаются с лоялистскими [2. С. 595], где существует баланс между политической активностью, вовлеченностью и покорностью. Отсутствие баланса в современном российском обществе является одним из факторов снижения гражданского потенциала, преодоление чего является практически актуальным [9. С. 74]. Эта проблема ставит вопрос о механизмах и инструментах формирования гражданской культуры. В этой связи актуальным представляется рассмотрение инновационных средств массовой коммуникации (далее – СМК) в качестве инструмента формирования гражданской культуры. Под инновационными средствами массовой коммуникации подразумеваются средства массовой информации и новые социальные медиа, осуществляющие взаимодействие с массовой аудиторией посредством современных информационных технологий, преимущественно через сеть Интернет. Ряд авторов отмечает возрастание роли новых СМК в современном политическом процессе и в повседневной жизни граждан. Исследовательский вопрос, кажущийся актуальным, состоит в эффективности инструмента СМК в процессе формирования гражданской культуры на примере деятельности государственных органов власти, органов муниципального самоуправления, общественных организаций.

По тематике исследования наиболее значимыми являются работы Алмонда Г. и Верба С., авторов концепта гражданской культуры [1, 2]. Также необходимо отметить работы, посвященные теоретическому осмыслению концепта гражданской культуры и влияющих на нее факторов, авторов Гревцевой Г. Я. [3], Карповой Н. В. [6], Омеличкина О. В. [7] Самсоновой Т.Н [8, 9]. Значимыми видятся работы Ильченко Д. А. и Майков В. П. посвященные роли СМИ в формировании общественного сознания [5], М. В. Ильичевой о коммуникациях государства и гражданского общества [4].

Представленное в данной статье исследование опирается на теоретический опыт указанных исследований. Уникальность исследования обусловлена применением количественного метода в анализе СМК организаций, деятельность которых связана с формированием гражданской культуры.

Объектом исследования является процесс формирования гражданской культуры в современной России. Предметом исследования выступают СМК как инструменты формирования гражданской культуры. Цель исследования: определить эффективность инновационных СМК в процессе формирования

гражданской культуры. Для достижения цели исследования поставлены следующие задачи:

1. Провести контент-анализ отобранных инновационных СМК государственных органов России.
2. Выявить наиболее часто и наиболее редко транслируемые ценностные ориентации в рамках гражданской культуры в анализируемых СМК.
3. Определить частоту публикаций, направленных на формирование гражданской культуры.
4. Сравнить результаты контент-анализа с данными опубликованных исследований общественного мнения о политическом и гражданском участии в России.

Исходным исследовательским подходом является принцип системности. Системный подход играет одну из ведущих ролей в изучении политической культуры [9. С. 68]. Он позволит раскрыть функционирование изучаемых СМК, феномен гражданской культуры в рамках общей политической системы российского общества, объясняя их взаимосвязи. В качестве основного парадигмального подхода выступает теория структурного функционализма.

Методика

Исследование базируется на методе контент-анализа. Метод контент-анализа состоит в переводе в «количественные показатели массовой текстовой информации с последующей статистической обработкой» [11. С. 272].

В качестве эмпирического объекта исследования выбираются публикации в социальной сети Telegram как одного из наиболее популярных и инновационных каналов коммуникации в современной России. Анализ проводится на примерах каналов Общественной палаты РФ, Совета муниципальных депутатов Ломоносовского района Москвы, а также Московской городской Думы. Выборка составляет публикации за июнь-июль 2021 год.

В качестве смысловых единиц были определены и пронумерованы: «благоустройство» (1); «субботник» (2); «посадка деревьев» (3); «экологическая ответственность» (4); «гуманитарная помощь» (5); «сбор средств» (6); «сбор пожертвований» (7); «сбор одежды» (8); «волонтерство» / «волонтерская инициатива»/ «волонтер» (9); «митинг» (10); «забастовка» (11); «профсоюз» (12); «протест» (13); «религия» (14); «работа в религиозной организации» (15); «помощь церкви» (16); «участие в избирательной кампании» (17); «голосование» (18); «агитация на выборах» (19); «обращение» (20); «петиция» (21); «сбор подписей» (22).

Выделяются смысловые группы:

1. Благоустройство (1, 2, 3, 4).
2. Социальное волонтерство (5, 6, 7, 8, 9).
3. Протестное участие (10, 11, 12, 13).
4. Религиозное участие (14, 15, 16).
5. Участие в политических кампаниях (17, 18, 19).
6. Обращения в государственные органы власти (20, 21, 22).

Вторым методом исследования является сравнительный анализ данных. Результаты контент-анализа сопоставляются с результатами опубликованных социологических исследований общественного мнения 2021 года.

Результаты

Результаты контент-анализа представлены в Таблице 1. Из нее следует, что наиболее часто в публикациях Telegram выбранных организаций упоминается политическое участие (группа 5), также активно освещается волонтерство и гуманитарная помощь (группа 2) и обращение в государственные органы власти (группа 6). Наименее освещаемыми являются религиозное участие и протест (группы 3 и 4). Наиболее часто по выбранным проблемам пишут в канале Совета муниципальных депутатов района Ломоносовский, то есть органа местного самоуправления.

Таблица 1

Гражданская культура в публикациях Telegram-каналов

Группы	Московская городская Дума, ед.	Общественная палата РФ, ед.	Совет муниципальных депутатов района Ломоносовский, ед.
1	3	0	1
2	4	52	0
3	0	3	0
4	0	0	0
5	21	45	7
6	15	5	7
Всего ед.	140 766	91 301	4079
Сумма по группам, ед.	22	105	15
Суммарная доля, %	0,03%	0,1%	0,4%

Результаты исследования ВЦИОМ показали, что чаще всего в качестве политического и общественного участия опрашиваемые называли благоустройство, на втором месте участие в выборах, на третьем гуманитарная помощь – сбор средств для людей, попавших в тяжелое положение [10]. Анализ публикаций показывает отсутствие акцента на вопросах благоустройства, в чем проявляется противоречие с общественным мнением. Тем не менее, проблемы выборов и гуманитарной помощи являются одними из наиболее освещаемых в социальной сети, что следует из таблицы. Следует также отметить, что активность в области гуманитарной помощи пятикратно возросла с 2011 года, следует из опроса [10]. В то же время трехкратно возросла активность в области благоустройства [10]. Заметен рост такой формы участия, как коллективное обращение и петиция. Примечательно, что контент-анализ, как следует из таблицы, также показал, что обращение в органы государственной власти является третьей по частотности упоминаемой формой гражданского участия.

Заключение

Исходя из результатов проведенного анализа, можно сделать ряд выводов об исследуемых СМК. Транслируемые ценности в публикациях каналов Telegram выбранных организаций коррелируют с теми формами политического

и общественного участия, что превалируют в обществе. В каналах Telegram отсутствует ярко выраженная трансляция ценностей общественного благоустройства, что может свидетельствовать о независимом формировании ценности участия в благоустройстве. Наряду с ростом внимания граждан к коллективным обращениям в органы власти, заметно внимание к этой проблеме со стороны анализируемых организаций. Широкое освещение волонтерских практик свидетельствует об отношении к этой форме гражданского участия как одной из наиболее желательных и поощряемых. Публикации, связанные с политическим и общественным участием, составляют минимальные доли в выборке, что свидетельствует о недостатке интереса к формированию гражданской культуры со стороны анализируемых организаций, что также соответствует величине не принимающих участие в политической и общественной жизни граждан и может ее обуславливать.

Представляется, что ценностная установка на благоустройство может свидетельствовать о ее стихийном формировании и сознательном отношении к пространству, в котором проживают граждане, о близости этой проблемы гражданам. Тем не менее, эта практика видится замещающей иные формы политического участия. Отсутствие акцента в публикациях на эту проблему может также свидетельствовать о стремлении к преодолению перевеса активности в местных вопросах над иными формами активности. Превалирование освещения волонтерства, как кажется, обусловлено появлением большого количества волонтерских инициатив в разных областях общественной жизни, в том числе на базе государственных организаций. Освещение волонтерства является частью государственной политики. Проблема малой доли освещения вопросов гражданской культуры также упирается в недостаточное освоение возможностями инновационных СМК. Кроме того, видится, что важна не только односторонняя трансляция ценностей, но и полноценная двухсторонняя коммуникация с аудиторией, в связи с чем значение получает стимулирование активности граждан на площадках СМК. Тем не менее, нельзя и не отметить эффективные тенденции в работе инновационных СМК по формированию гражданской культуры, в том числе в вопросе преодоления политического абсентеизма.

Проблема гражданской культуры, ее формирование посредством инновационных СМК имеет множество актуальных для дальнейшего изучения аспектов. В дальнейшем кажется важным рассмотреть отдельные интерактивные практики на базе инновационных СМК в деятельности государственных органов и общественных организаций. Кроме того, интересен и аспект стихийной интернет-коммуникация в практиках гражданского общества, а также сетевое гражданское участия. Отдельно следует выделить в качестве дальнейшего аспекта для рассмотрения восприятие обществом СМК государственных и общественных организаций, уровень доверия к этим каналам коммуникации, что также позволит оценить их эффективность.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Алмонд Г. Гражданская культура : политические установки и демократия в пяти странах / Г. Алмонд ; С. Верба ; пер. с англ. Е. Генделя. – Москва : Мысль, 2014. 500 с.
2. Алмонд Г. Гражданская культура и стабильность демократии / Г. Алмонд, С. Верба // Политические исследования. – 1992. – №4. – С. 595-597.
3. Гревцева Г.Я. Гражданственность и гражданская культура - результат становления гражданского общества / Г.Я. Гревцева // Вестник Челябинского государственного университета. Философия. Социология. Культурология. – 2012. – № 18 (272). – Вып. 25. – С. 55-57.
4. Ильичева М. В. Коммуникативные процессы во взаимодействии государства и институтов гражданского общества: тренды изменений в условиях цифровизации / М. В. Ильичева // Власть. – 2021. – Т. 29. – № 2. – С. 39-46.
5. Ильченко Д. А. Влияние СМИ и интернета на формирование общественного сознания в современной России / Д. А.Ильченко, В.П. Майкова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Философские науки. – 2018. – № 4. – С. 17-25.
6. Карпова Н. В. Политическая культура в процессе становления гражданского общества / Н. В. Карпова // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. – 2006. – № 1. – С. 41-54.
7. Омеличкин О. В. Гражданская культура в России: проблемы формирования / О. В. Омеличкин // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015. – № 2 (62). –Т. 2. – С. 76-80.
8. Самсонова Т. Н. Взойдет ли «заря гражданственности новой» над Россией? (Размышления над проблемами формирования политической культуры гражданина) / Т. Н. Самсонова // Социально-политический журнал. 1998. –№ 1. – С. 19–32.
9. Самсонова Т. Н. Когда же взойдет «заря гражданственности новой» над Россией? / Т. Н. Самсонова // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. 2020; 26(3) – С. 66-87.
10. Социальная и политическая активность россиян: мониторинг [Электронный ресурс]. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/socialnaja-i-politicheskaja-aktivnost-rossijan-monitoring> (дата обращения : 21.11. 2022).
11. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – М.: Добросвет, 2000. 323 с.

Ефимова Полина Андреевна
магистрант
Университет ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

СПЕЦИФИКА ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГЛАВ РЕГИОНОВ С ГРАЖДАНАМИ: ПИЛОТНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

***Аннотация:** Статья посвящена исследованию социальных сетей и их представлению в роли одного из ключевых инструментов коммуникации между гражданами и главами регионов РФ. После обзора предметной области, производится постановка задач и рассматривается вектор подхода к методологии исследования. Задается и аргументируется выборка соцсетей, предназначенных для дальнейшей работы. Социальные сети кластеризуются на подведомственные и личные, затем анализируются данные по наиболее популярным и активно используемым соцсетям с официальными аккаунтами регионов Северо-Западного федерального округа (СЗФО). В заключении выдвигаются гипотезы для дальнейшего исследования.*

***Ключевые слова:** государственный PR, социальные сети, электронное участие, инцидент-менеджмент, глава региона, Telegram-канал, сообщества.*

Efimova Polina Andreevna
master's student,
ITMO University
Russia, St. Petersburg

THE SPECIFICITY OF DIGITAL INTERACTION BETWEEN THE REGIONAL HEADS AND CITIZENS: A PILOT STUDY

***Abstract:** The article is devoted to the study of social networks and their representation as one of the key communication tools between citizens and the regional heads of the Russian Federation. After reviewing the subject area, the problem statement is made, the vector of the approach to the research methodology is considered. A selection of social networks intended for further work is set and argued. Social networks are clustered into subordinate and personal ones, then data on the most popular and actively used social networks with official accounts of the North-Western Federal District regions are analyzed. In conclusion, hypotheses are put forward for further research.*

***Key words:** state PR, social networks, e-participation, incident management, governor, telegram channel, communities.*

Позиционирование современного человека в сетевом обществе, влечет за собой формирование новых связей и узлов, где информационно-коммуникационные технологии создают центры пересечения интересов в интернет-пространстве [1. Р. 5-24]. Ярким примером центра такого пересечения являются социальные сети, в которых все более прослеживаются процессы коммуникации граждан и институтов власти.

Включение социальных сетей государственным PR в область своих интересов, обусловлено желанием создать вокруг государственной власти

благоприятное пространство для взаимодействий в долгосрочной перспективе. Исходя из книги Чжань Вэнду «Правительственные связи с общественностью», государственный PR – это ряд действий, реализуемых с помощью различных средств коммуникации, направленных на граждан с целью получения понимания и поддержки, на формирование положительного имиджа с целью эффективного управления общественными делами [2. С. 67].

В настоящее время в России одним из важных инструментов государственного PR является мониторинговая программа – Инцидент-менеджмент. Данная система позволяет оперативно реагировать на темы, поднимаемые пользователями социальных сетей (на данный момент: ВКонтакте, Одноклассники). Механизм действия осуществляется по ключевым словам, после чего результаты попадают к администратору. Далее все сообщения программно сортируются по профилям и передаются на исполнение региональным органам власти или муниципалитетам в зависимости от масштаба названной проблемы [3. С. 31].

Таким образом, ведение социальных сетей позволяет: повысить активность граждан в процессе принятия политических и государственных решений; создать постоянный канал связи между политическими институтами и правительством; считывать предпосылки и направления для последующих управленческих решений; повысить политическую образованность граждан; предотвратить и снизить социальные конфликты [4. С. 31].

На данный момент, официальные страницы в соцсетях не ограничиваются только сообществами правительств субъектов РФ. Посредством соцсетей активно продвигаются личные бренды глав регионов. С. А. Гирин пишет: «Личные интересы государственного служащего представляют собой совокупность интересов, присущих конкретной личности с ее субъективными понятиями и потребностями» [5. С. 157]. И действительно, следя за главой региона в социальной сети, его поведением, управленческими решениями, предложениями, гражданин может построить для себя поведенческую картину. На ее основании могут строиться прогнозы по намерениям губернатора, и, соответственно, по дальнейшему развитию региона.

Целью представляемого исследования является выявление специфических особенностей взаимодействия глав регионов, входящих в СЗФО, с гражданами в цифровой среде. В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

1. Обозначить наиболее популярные каналы и сообщества глав регионов, входящих в СЗФО.
2. Определить перечень наиболее популярных тем, обсуждаемых в этих сообществах.
3. Выявить применяемые коммуникативные тактики и открытость губернатора в соцсети.

В настоящей статье представлены результаты обзорного этапа исследования, предполагающего решение первой из обозначенных задач.

Для пилотного исследования было решено изучить ситуацию в Северо-Западном федеральном округе, куда входят 11 субъектов РФ: республики Карелия и Коми, Архангельская, Вологодская, Калининградская, Ленинградская, Мурманская, Новгородская, Псковская области, город федерального значения Санкт-Петербург и Ненецкий автономный округ.

Для определения используемых правительствами социальных сетей было решено изучить официальные сайты субъектов округа. Таким образом, после выявления ссылаемости на те или иные каналы взаимодействия, были выделены следующие объекты исследования: ВКонтакте, Telegram, Одноклассники и Youtube. Среди ссылок также были замечены: RuTube, Viber. Однако они не были включены в выборку, так как ссылки на них были частным случаем нескольких органов власти.

Стоит заметить, что страницы глав регионов, как правило, ведутся не лично самими руководителями, а пресс-службами администраций. Таким образом, было решено рассматривать не только «личные» страницы глав регионов, но и официальные сообщества субъектов.

Опираясь на ранее проведенные подобные исследования, а именно, на методологию, использованную в монографии О.Г. Филатовой (см. главу 4 «Публичные коммуникации федеральных органов государственной власти РФ в цифровом пространстве: трендовый анализ сайтов и аккаунтов в социальных сетях») [4. С. 87-89] и на статью А.В. Чугунова и соавторов «Telegram каналы глав субъектов Российской Федерации: тестирование исследовательского инструментария» [6. С. 155-160], была подготовлена программа пилотного исследования.

Социальные сети было решено структурировать данным образом:

- сообщество региона ВКонтакте;
- сообщество главы субъекта ВКонтакте;
- личная страница главы региона ВКонтакте;
- Telegram-канал региона;
- личный Telegram-канал главы региона;
- сообщество субъекта в сети «Одноклассники»;
- личная страница главы региона в сети «Одноклассники»;
- Youtube-канал субъекта;
- личный Youtube-канал главы региона.

На начальном этапе исследования было выявлено, что все субъекты СЗФО имеют официальное Сообщество ВКонтакте и каждый глава субъекта имеет личный Telegram-канал. Чуть менее популярными являются Личная страница главы ВКонтакте и Сообщество субъекта в Одноклассниках – 10 из 11 субъектов имеют и то, и другое. На третьем месте Telegram-канал региона – 7 из 11. Далее идет личная страница главы в Одноклассниках – 4 из 11. И Сообщество главы субъекта ВКонтакте, Youtube-канал региона, Личный Youtube-канал главы субъекта на последнем месте – 2 из 11. Результаты можно увидеть на Рисунке 1.

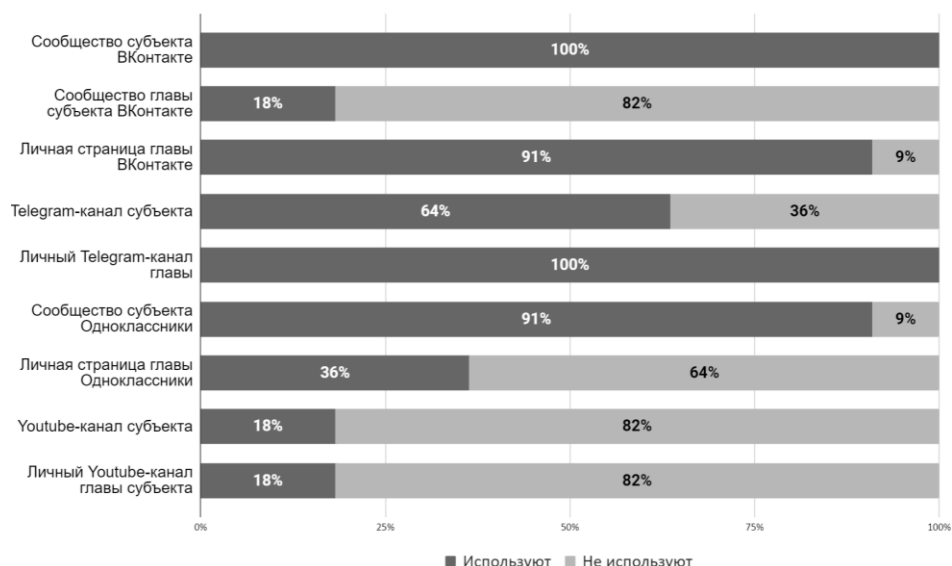


Рисунок 1. Использование социальных сетей СЗФО (ноябрь 2022)

Рассмотрим социальные сети и страницы, где присутствует участие всех глав СЗФО.

Сообщества региона ВКонтакте. После анализа количества подписчиков, было выявлено, что наибольшей популярностью пользуется официальная страница правительства Санкт-Петербурга – 402 тыс. подписчиков. На втором месте – правительство Вологодской области со 169 тыс. подписчиков.

Личные Telegram-каналы глав регионов. Наибольшей популярностью пользуется каналы Калининградской области – 62 тыс. подписчиков и Санкт-Петербурга – 61 тыс. С полученными результатами можно ознакомиться на Рисунке 2.

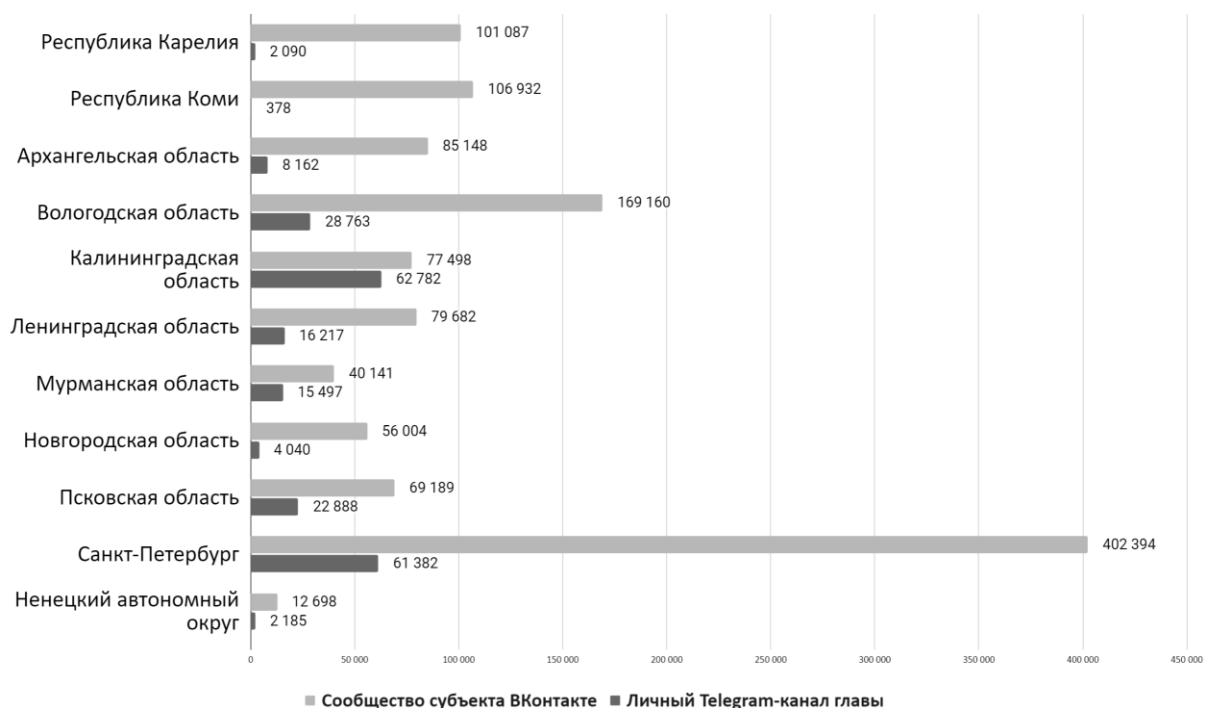


Рисунок 2. Количество подписчиков в используемых всеми субъектами СЗФО соцсетях (ноябрь 2022)

Итак, в результате пилотного исследования было установлено, что на момент ноября 2022 года есть только две социальные сети с присутствием участия всех глав СЗФО – Telegram и ВКонтакте. По итогам подсчета количества подписчиков сообществ из заявленных ранее соцсетей, были выделены наиболее популярные в каждой из них. Это каналы Санкт-Петербурга (Telegram и ВКонтакте), Вологодской (ВКонтакте) и Калининградской областей (Telegram). Из-за того, что город федерального значения Санкт-Петербург присутствует в топе обеих соцсетей можно сделать вывод, что популярность сообщества зависит от популяции. Однако, обращая внимания на две лидирующие области, такое суждение ставится под сомнение.

В ходе анализа результатов можно сформулировать следующие гипотезы для дальнейшего, более углубленного изучения:

Количество населения не является основополагающим фактором популярности страницы того или иного региона.

Продвижение личного бренда губернатора влияет на популярность страницы соцсети.

На следующем этапе исследования выдвинутые гипотезы планируется проверить на состоятельность. Предполагается провести более тщательное изучение ситуации в конкретном субъекте СЗФО, сделав акцент на результативности функционирования каналов электронного взаимодействия власти с гражданами.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Castells M. Materials for an exploratory theory of network society // *British Journal of Sociology*. 2000. Vol. 51 (1). P. 5-24.
2. Чжань В. Правительственные связи с общественностью / Пер. У. Юаньшань. Издательство университета с естественно-научным и техническим профилем Южного Китая, 2004. С. 67.
3. Камалова Г. Инцидент-менеджмент как новая стратегия коммуникации власти и общества: анализ практик // *Экономика и управление: научно-практический журнал*. 2020. № 4(154). С. 30-33.
4. Филатова О.Г. Государственные коммуникации в цифровой публичной сфере России: исследования и тренды 2010–2020. Монография. – СПб.: Алетейя, 2020. – С. 30-31.
5. Гирин С.А. О соотношении понятий «интерес» и «личная заинтересованность» в конфликте интересов на государственной гражданской службе // *Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право*. –2016. – Т. 36, № 10 (231). С. 155-160.
6. Чугунов А.В., Низомутдинов Б.А., Будяк А.А. Telegram каналы глав субъектов Российской Федерации: тестирование исследовательского инструментария // *International Journal of Open Information Technologies*. 2022. Т. 10, № 11. С. 141-146.

Цыганова Светлана Викторовна

специалист

Центр управления регионом Ульяновской области

Россия, г. Ульяновск

ПРЯМОЙ ЭФИР КАК ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ И ВЛАСТЬЮ В РЕГИОНЕ

Аннотация: В статье рассматривается прямой эфир как инструмент политической коммуникации. Автор описывает причины перехода коммуникаций между обществом и властью в цифровое пространство, подтверждая их актуальными данными исследований медиапотребления Mediascope Cross Web и Всероссийского центра изучения общественного мнения. Анализируется практика Центра управления регионом Ульяновской области в рамках проведения региональных прямых эфиров в социальных сетях с представителями власти. Данные социологического исследования указывают на положительную оценку просмотренных прямых эфиров жителями региона; возможность вести диалог с представителями власти и наличие обратной связи являются наиболее значимыми факторами для жителей при оценке прямого эфира.

Ключевые слова: коммуникации, медиапотребление, цифровое пространство, политические коммуникации, цифровые коммуникации, региональные органы власти, прямой эфир.

Tsyganova Svetlana Viktorovna

Specialist

Regional Management Center of the Ulyanovsk Region

Russia, Ulyanovsk

LIVE BROADCASTS AS A COMMUNICATION TOOL BETWEEN SOCIETY AND AUTHORITIES IN THE REGION

Abstract: The article is dedicated to live broadcast as a tool of political communication. The author describes the reasons for the transition of communications between society and government to the digital space, confirming them with relevant data from media consumption studies by Mediascope Cross Web and Russian Public Opinion Research Center. The practice of the Regional Management Center of the Ulyanovsk Region is analyzed in the framework of organizing regional live broadcasts in social networks with government officials. The data of the sociological study indicate a positive assessment of the viewed live broadcasts by the residents of the region; the ability to engage in dialogue with government officials and the availability of feedback are the most significant factors for residents when evaluating live broadcasts.

Key words: communications, media consumption, digital space, political communications, digital communications, regional authorities, live broadcasts.

Возрастающая роль современных технологий в жизни общества способствовала переходу коммуникаций между обществом и властью в цифровое пространство. Так, в июле 2022 года Президент РФ Владимир

Путин подписал закон, который обязывает органы власти создавать и использовать официальные страницы в социальных сетях для размещения актуальной информации о своей деятельности. Изменения внесены в закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты РФ. Также значительную роль в процессе перехода в цифровое пространство сыграла пандемия и сопутствующая ей *инфодемия* – переизбыток информации, из-за которого люди испытывали трудности в нахождении достоверных источников и надежной информации [1].

В условиях ограничений на взаимодействие в офлайн-пространстве органы власти перешли на новый уровень коммуникаций с населением через интернет – начали использовать новые инструменты, в том числе проводить прямые эфиры в социальных сетях, чтобы доводить до общества достоверную информацию и опровергать фейки о пандемии.

Цель данной работы: определить роль прямых эфиров в коммуникациях между органами власти и обществом на региональном уровне. *Эмпирическая база работы* – исследование Центра управления регионом Ульяновской области методом анкетного онлайн-опроса: «Прямые эфиры: Ульяновская область», выборка – 628 человек, 11-14 октября 2022 г.; исследование Всероссийского центра изучения общественного мнения (далее – ВЦИОМ) методом телефонного интервью: «Тренды медиапотребления», выборка – 1600 человек, 19-25 сентября 2022 г.; исследование Mediascope Cross Web «Медиапотребление – 2022», февраль-июль 2022 г. *Теоретическую базу* составляют работы, в которых представлен анализ цифровых политических коммуникаций и практик проведения прямых эфиров региональными органами власти. Мы обратились к таким авторам, как Т. Л. Каминская, А. А. Никешин, Т. В. Прокопенко, А. Б. Ромашкина.

С переходом к информационному обществу повседневная жизнь становится все более переплетенной с цифровым пространством и цифровыми сервисами – новостными сайтами, цифровыми версиями газет и журналов, социальными медиа. По данным исследования медиапотребления, в 2022 году средний россиянин проводит в интернете 3 часа 41 минуту в день, среди молодежи этот показатель значительно выше: аудитория в возрасте от 18 до 24 лет проводит в интернете 5 часов 40 минут [2]. Можно ошибочно предположить, что телевидение утратило свою эффективность, не выдержав конкуренции интернета, но данные исследования ВЦИОМ (Рисунок 1) указывают на то, что среди жителей России распространена смешанная модель медиапотребления: более половины (53%) опрошенных – активные пользователи и телевидения, и интернета, к обоим источникам информации они обращаются не реже нескольких раз в неделю; лишь 2% респондентов отметили, что почти не пользуются телевидением и интернетом [3]. Формат прямого эфира позволяет органам власти задействовать обе площадки для трансляции, но есть существенная разница: в социальных сетях все пользователи могут дать обратную связь в виде комментария, в то время как на телевидении ограничено количество звонков от зрителей.

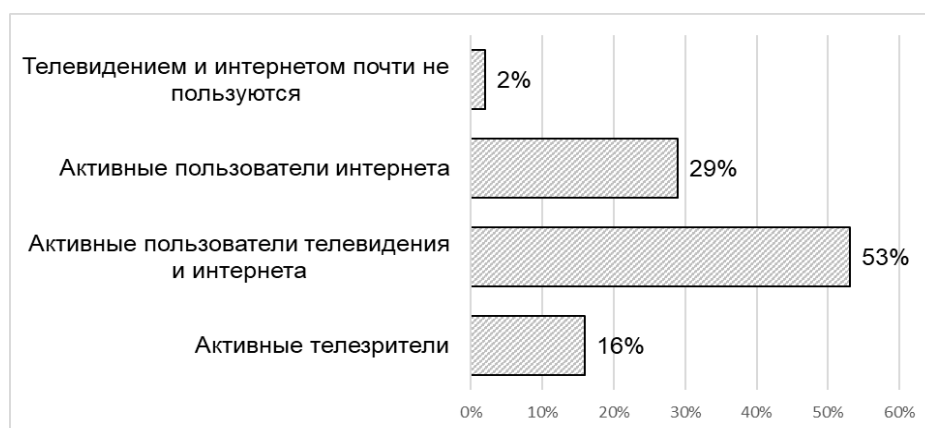


Рисунок 1. Активность просмотра телевидения и использования интернета жителями России (в % от числа опрошенных, кто знает и смотрит прямые эфиры; n=1600)

Опираясь на исследование А. Б. Ромашкина, политическую коммуникацию можно определить как «информационное воздействие политических акторов на общество и друг на друга по поводу власти» [4. С. 135]. Анализируя информационное поле политической коммуникации в современном обществе, А. А. Никешин говорит о том, что политическая коммуникация является элементом политической системы общества, который обеспечивает взаимосвязь между другими её компонентами – институтами законодательной и исполнительной власти, органами власти, партиями, политическими движениями, структурами гражданского общества и электоратом [5. С. 36]. Т. Л. Каминская в статье о российской политической коммуникации выделяет новые тренды в данной сфере:

- «горизонтальность» сетевой коммуникации с множеством центров и активность политиков в регионах;
- активное использование социальных медиа с учетом их коммуникативных особенностей и приемов [6. С. 16].

Политическая коммуникация изменилась благодаря развитию социальных медиа, она стала более интерактивной. По мнению исследователя Т.В. Прокопенко, сухая официальная информация о деятельности организации уже не вызывает доверия, контент влияет на электоральные предпочтения и формирует отношение общества к решениям политиков [7. С. 28]. По этой причине современный политик должен быть не только активным участником политической коммуникации в социальных медиа лично, но и использовать актуальные инструменты коммуникации.

COVID-19 значительно повлиял на политический ландшафт в России, за главами регионов были закреплены дополнительные полномочия, что способствовало применению принципиально новых приемов и практик в коммуникациях власти и общества. Период пандемии стал отправной точкой регулярного проведения прямых эфиров представителями органов власти по актуальным вопросам региона. Например, Губернатор Челябинской области Алексей Текслер не только отчитывался в социальных сетях о принятых мерах, но и подробно рассказывал, кому и какие даны поручения, с какой долей ответственности и с какими сроками исполнения. Прямой эфир позволяет

максимально сблизиться с аудиторией и реализовать диалог в режиме реального времени, позволяет политику проявлять «новую искренность».

Обратимся к региональной практике проведения прямых эфиров. Центром управления регионом Ульяновской области в период с начала января до середины ноября 2022 года было проведено 40 прямых эфиров, из них: 16 подключений по актуальным вопросам здравоохранения и 5 подключений по теме социального обеспечения и защиты населения. Также было проведено 2 прямые линии с Губернатором Ульяновской области Алексеем Русских и 7 прямых линий с главами муниципальных образований Ульяновской области. Тематика прямых эфиров опирается на данные исследования Центра управления регионом Ульяновской области «Прямые эфиры: Ульяновская область», на основе ответов респондентов был сформирован рейтинг наиболее интересных тематик прямых эфиров для жителей региона: здравоохранение (39%); социальное обеспечение, защита населения (33%); ЖКХ (31%). Больше половины (53%) респондентов, которые смотрели прямые эфиры с представителями власти из региона / муниципального образования, сообщают о том, что они им нравятся. Половина (51%) опрошенных считают практику проведения прямых эфиров с представителями власти полезной и необходимой; столько же (51%) респондентов говорят о том, что хотели бы в будущем посмотреть прямой эфир с кем-то из представителей власти регионального или муниципального уровня. Это указывает на то, что практика региональных прямых эфиров с представителями власти в социальных сетях ещё не стала традиционным каналом получения актуальной информации о регионе. На данном этапе необходимо продолжать работу в данном направлении – проводить прямые эфиры в соответствии с запросами жителей Ульяновской области, чтобы данный инструмент коммуникации между властью и обществом соответствовал принципам человекоцентричности, делал опыт взаимодействия человека с государством приятным и продуктивным.

Присутствие представителей власти в социальных сетях дает обществу возможность реализовать свои гражданские права и свободы в цифровом пространстве. Как мы говорили ранее, коммуникации власти и общества в интернете могут быть реализованы в форме диалога, именно возможность общения в режиме реального времени, возможность получения обратной связи может сделать прямой эфир привлекательной площадкой взаимодействия как для жителей региона, так и для власти. Это подтверждается результатами исследования – большинство (80%) респондентов готовы посмотреть прямой эфир с представителями власти при определенных условиях (Рисунок 2). Чаще жители региона готовы к просмотру прямого эфира в следующих случаях:

- при наличии обратной связи для жителей (45%);
- при освещении актуальных проблем в социальной сфере (36%);
- при освещении вопросов благоустройства и инфраструктуры (19%).



Рисунок 2. Условия просмотра прямого эфира с представителем власти (в % от числа опрошенных, кто знает и смотрит прямые эфиры; n=628)

К наиболее предпочитаемым форматам прямых эфиров с представителями власти региона / муниципального образования можно отнести ответы на вопросы жителей (59%) и встречи с жителями территории (45%). Похожая позиция была озвучена в конце прямого эфира 16 сентября 2022 года Губернатором Ульяновской области Алексеем Русских: *«Такой открытый диалог помогает чиновникам глаза открыть и заставляет вставать из кресла, выходить из кабинета и ехать решать проблемы. На это наша работа направлена. Мы ездим с министрами в районы, где встречаемся с обычными людьми, не работниками администрации. Они рассчитывают на нас, что сможем изменить какую-то ситуацию. Такие диалоги дают положительный эффект».*

Итак, с каждым годом цифровые технологии все больше интегрированы в повседневную жизнь общества, не только молодежь, но и люди старшего поколения становятся активными пользователями интернета и социальных медиа. Внедрение новых технологий повлияло на политическую коммуникацию, теперь, чтобы повысить эффективность коммуникативных усилий, политики должны не только использовать новые инструменты и каналы коммуникаций, но и в корне перестраивать формат взаимодействия с населением – говорить на языке народа, быть более открытыми, проявлять эмпатию. Современная политика в цифровом пространстве – это политика диалога и публичного обсуждения проблем. Прямой эфир как инструмент коммуникации позволяет сократить дистанцию между властью и обществом: политик может формировать позитивный имидж и транслировать актуальную информацию, а население – реализовать гражданские права и свободы, влиять на политические решения через прямой диалог с представителями власти.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. «Цифровые медиа в эпоху пандемии: пересборки пространств, политик и коммуникаций», 2020. [Электронный ресурс] URL: <https://cmd.hse.ru/digitalmedia/> (дата обращения: 10.11.2022).
2. «Медиапотребление – 2022», исследование Mediascope Cross Web, 2022. [Электронный ресурс] URL: <https://mediascope.net/upload/> (дата обращения: 14.11.2022).
3. «Тренды медиапотребления», исследование ВЦИОМ, 2022. [Электронный ресурс] URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/trendy-mediapotrebleniya-2022> (дата обращения: 14.11.2022).
4. Ромашкина А. Б. Интернет как пространство взаимодействия институтов власти и общества / А. Б. Ромашкина // Вестник Московского государственного областного университета. – 2020. – № 4. – С. 131-140.
5. Никешин А. А. Информационное поле политической коммуникации в современном обществе / А. А. Никешин // IN SITU. – 2022. – № 4. – С. 35-36.
6. Каминская Т. Л. Новые тренды в российской политической коммуникации / Т. Л. Каминская // Политическая лингвистика. – 2020. – № 6 (84). – С. 12-18.
7. Прокопенко Т. В. Роль социальных медиа в политической коммуникации / Т. В. Прокопенко // Коммуникология. – 2020. – № 4. – Том 8. – С. 22-36.

Низомутдинов Борис Абдуллохонович
ведущий аналитик Центра технологий электронного правительства
Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

ИССЛЕДОВАНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ БОТОВ TELEGRAM КАК КОММУНИКАЦИОННОГО КАНАЛА МЕЖДУ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И ГРАЖДАНАМИ

Аннотация: В работе рассматриваются боты Telegram государственных учреждений и ведомств. Проведен библиометрический анализ, выявлены основные тематики, которые изучаются в научном сообществе на примере публикаций в системе Scopus. Произведен сбор Telegram ботов, представлен анализ доступных приложений, изучены основные функции. Тематическое исследование проведено путем сбора данных и поиска существующих ботов, с последующей кластеризацией, отобрано 53 бота, с последующим разделением на 13 категорий. В качестве результата составлен каталог ботов, предложены возможные методы для проведения бенчмаркинга в будущих исследованиях.

Ключевые слова: telegram, боты, каналы, СМИ, электронное участие, коммуникация, электронные помощники

Nizomutdinov Boris
lead analyst, E-Governance Center,
Institute of Design and Urban Studies ITMO University
Russia, St. Petersburg

RESEARCH OF TELEGRAM BOTS CAPABILITIES AS AN AUTHORITIES-CITIZENS COMMUNICATION CHANNEL

Abstract: The paper considers Telegram bots of government agencies and departments. A review of the literature for the study of the subject area was carried out, the main trends that are being studied in the scientific community on the example of publications in the Scopus system were identified. Telegram bots were collected, an analysis of available applications was presented, and the main functions were studied. The case study was conducted by collecting data and searching for existing bots, followed by clustering, 53 bots were selected, followed by division into 13 categories. As a result, a catalog of bots has been compiled, and possible methods for benchmarking in future studies have been proposed.

Key words: telegram, bots, channels, mass media, electronic participation, communication, electronic assistants.

Telegram – это бесплатный сервис обмена мгновенными сообщениями, доступный на международном уровне. Telegram поддерживает широкий спектр устройств, доступен для iOS, Android, macOS, Windows, а также Linux. Кроссплатформенная поддержка Telegram – одна из причин, по которой приложение достигло более миллиарда загрузок и 500 миллионов активных

пользователей в месяц. Со временем Telegram вышел за рамки традиционных приложений для обмена сообщениями. Несмотря на то, что по количеству пользователей он уступает WhatsApp, с момента своего создания он превосходил WhatsApp по характеристикам. Одной из таких функций является наличие каналов и ботов. Наличие каналов и ботов открыло возможность использования Telegram в качестве канала вещания для любого средства массовой информации [1]. Эти функции оказали настолько значительное влияние, что они изменили конфигурацию инструмента, который в настоящее время широко используется в качестве платформы для хранения, управления и обмена данными.

Научная литература, касающаяся Telegram, еще не сильно развита. Тем не менее, эта область все больше привлекает исследовательский интерес. Поиск в Scopus, ограниченный журналами, по слову Telegram в полях title и keyword выявил 569 публикаций. Поиск производился по формуле (TITLE (telegram) OR KEY (telegram)). Анализируя публикационную активность, можно сделать вывод, что ежегодно, интерес ученых к данному мессенджеру растет. На Рисунке 1 приведена публикационная активность по годам.

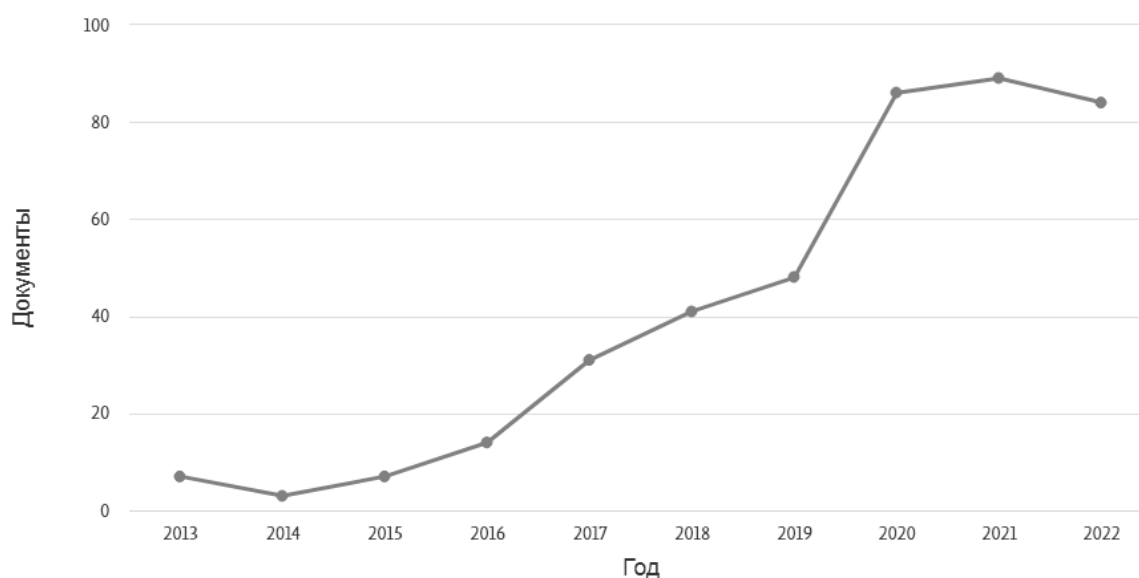


Рисунок 1. Публикационная активность по годам

Сетевой анализ совместного появления тематических ключевых слов (co-keywords), извлеченных из записей публикаций, найденных в Scopus, показал наиболее развитые отрасли, в которых изучается Telegram.

Наиболее частые слова – интернет вещей, COVID-19, социальные сети. Отдельно стоит выделить вопросы политологии, есть ряд исследований, изучающих предвыборные процессы через мессенджер. Результаты анализа представлены на Рисунке 2.

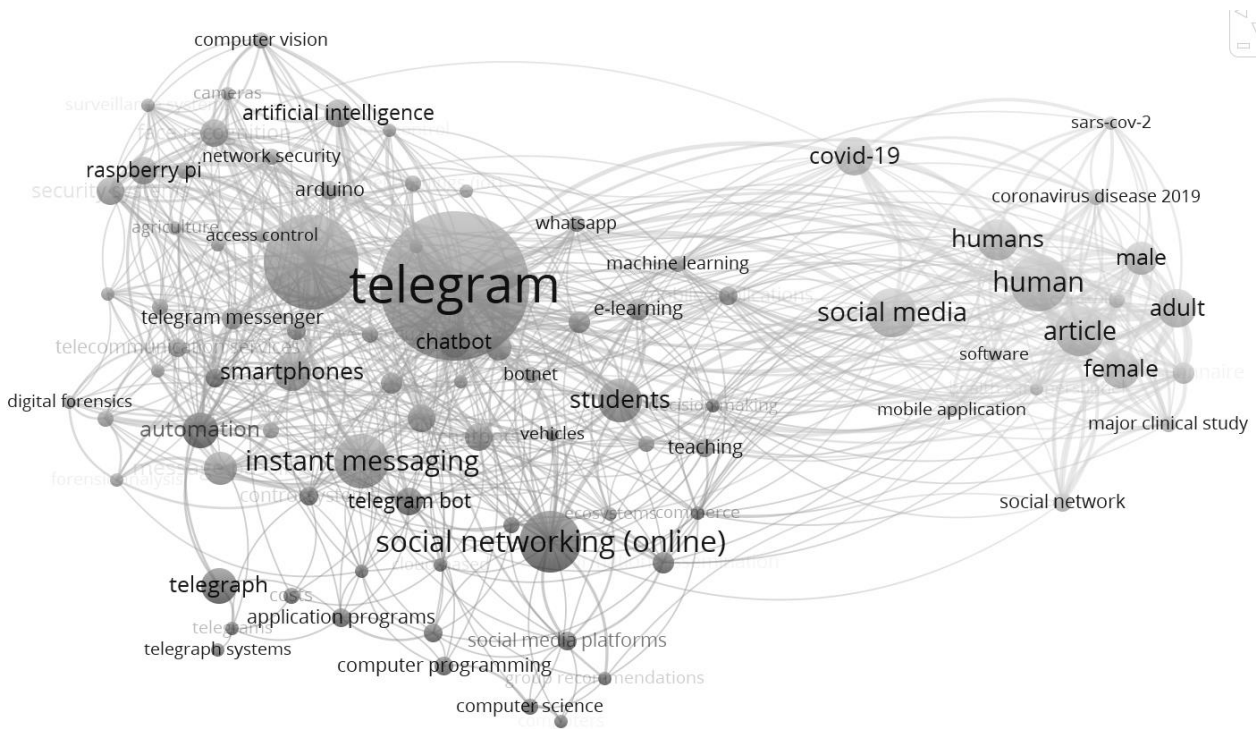


Рисунок 2. Библиометрическая карта совпадений ключевых слов (источник: Scopus)

Следует отметить, что в отобранных для анализа статьях практически отсутствуют публикации, посвященные электронному управлению (E-Governance) или электронному участию (E-Participation). При этом, по нашему мнению, Telegram, в будущем, может стать инструментом нового поколения для электронного участия. Поэтому, важно анализировать потенциал данной разработки и использования платформы.

В данной статье представлены результаты изучения Telegram-ботов, созданных органами власти, или подведомственными структурами. Данная работа представляет собой продолжение исследования изучения новых каналов цифровой коммуникации [2. С. 155-160], проводимого Центром технологий электронного правительства в рамках проекта Российского научного фонда.

В предыдущей работе акцент был сделан на каналах губернаторов, проведен анализ активности, охват аудитории, составлен рейтинг по подписчикам и количеству постов. Одним из выводов проделанной работы стали данные о том, что большинство каналов представляют собой информационные сообщества, в которых дублируется информация из официальных источников региона, при этом, в большинстве своем не предоставляющим возможности обратной связи и цифрового участия, только несколько каналов имело открытые комментарии к записям.

Исследование, представленное в данной публикации, является началом изучения другого типа сущностей экосистемы Telegram, а именно, ботов официальных ведомств, политиков и органов власти.

Боты – это небольшие приложения, которые полностью работают в приложении Telegram. Пользователи взаимодействуют с ботами через гибкие интерфейсы, которые могут поддерживать любые задачи или услуги.

Боты Telegram могут размещать полноценные веб-приложения, созданные на JavaScript. Это позволяет создавать гибкие интерфейсы, которые могут использовать различные приложения, от интернет-магазинов до игр. В отличие от веб-сайтов, боты поддерживают простую авторизацию и уведомления через Telegram. Боты Telegram – это специальные учетные записи, для настройки которых не требуется номер телефона. Боты подключаются к серверу своего владельца, который обрабатывает входные данные и запросы от пользователей. Промежуточный сервер Telegram обрабатывает все шифрование и обмен данными с помощью API Telegram. Разработчики взаимодействуют с этим сервером через простой HTTPS-интерфейс с упрощенной версией API Telegram, известной как Bot API. Пользователи могут взаимодействовать с ботом с помощью встроенных запросов прямо из поля сообщения в любом чате. Все, что им нужно сделать, это начать сообщение с @username бота и ввести ключевое слово.

На текущий момент платформа Telegram Bot содержит более 10 миллионов ботов и бесплатна как для пользователей, так и для разработчиков. В коммерческом секторе существуют метрики для оценки эффективности и качества ботов. В рамках Chatbot Rank 2021 был разработан стандарт качества клиентского опыта при общении с чат-ботами, проведена оценка решения крупнейших компаний и систематизированы решения для создания ботов, представленные на рынке России [3]. Однако, такой рейтинг все еще не применим для государственного сектора.

Для сбора списка государственных ботов нами использовались разные методы - поиск готовых подборок, встроенный поиск Telegram по ключевым словам, поиск в Яндекс. Отдельно можно отметить Экосистему городских сервисов в Санкт-Петербурге, на данном портале были представлены все городские боты. Для других регионов такой подборки не удалось найти, поэтому, использовались стандартные методы поиска, что значительно уменьшило количество найденных результатов.

В результате было отобрано 53 Telegram бота, таблица содержит название, описание и ссылку, далее, исходя из описания или названия, им была присвоена одна из 13 категорий: армия, безопасность, бизнес, здравоохранение, ЖКХ, недвижимость, обращения, образование, работа, социальная поддержка, спорт, транспорт, туризм.

При этом бот может соотноситься с разными категориями, но выбиралась одна, основная. Отдельно была определена категория «Подача обращений», в данных ботах можно направить жалобы или вопросы по разным темам в органы власти.

Стоит отметить, что еще в октябре 2021 года, в 10 регионах Центрами управления регионом были созданы чат-боты для направления жалоб и обращений, интегрированные с системой «Инцидент Менеджмент», со справочной информацией и возможностью получить ответ или решить проблему, поэтому, удалось найти большое количество решений в данной области [4].

Итоговые результаты разделения по темам представлены на Рисунке 3.

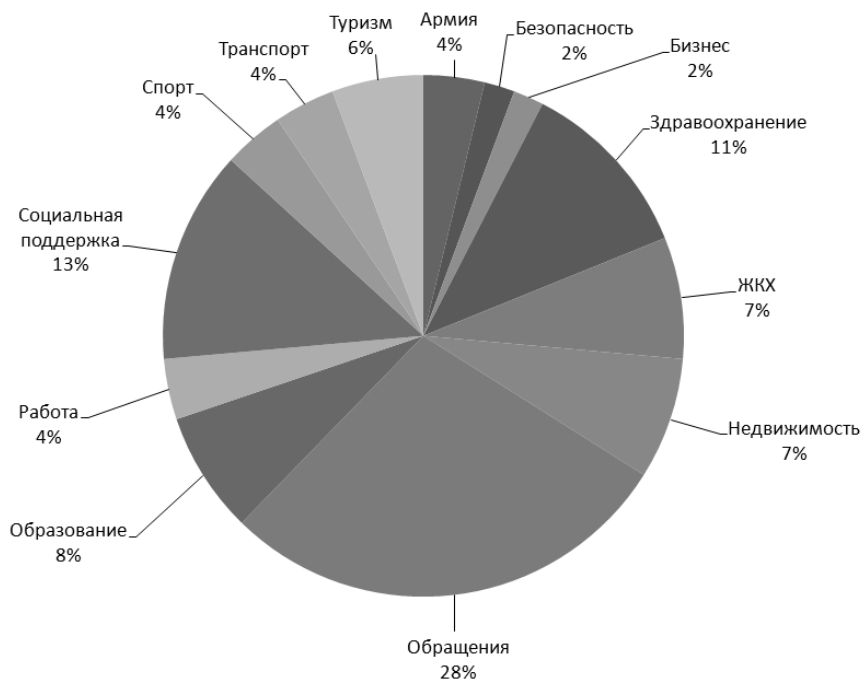


Рисунок 3. Темы отобранных Telegram ботов

Наибольшее число ссылок относится к теме подачи обращений граждан в органы власти, из чего можно сделать вывод, что боты Telegram уже становятся неотъемлемой частью электронного участия. Остальные тематические боты, чаще имеют информационный характер и представляют собой набор знаний и ответы на часто возникающие вопросы, тем не менее, подобные сервисы могут быть полезны для граждан и власти, так как они снимают нагрузку на административный персонал, давая ответы на различные темы по заранее заготовленным сценариям.

На данном этапе работы не проводился анализ сценариев работы ботов и не оценивалось качество исполнения сервисов. Подробный бенчмаркинг запланирован на следующем этапе, что предполагает создание метрик для оценки качества подобных сервисов.

Следует отметить, что необходима разработка единых стандартов для ботов в Telegram, так как их популярность будет расти и дальше. Единые стандарты позволят снизить стоимость разработки и повысить качество продуктов. Кроме того, можно предположить, что в скором времени может появиться единый конструктор государственных ботов, который снизит стоимость разработки и поддержки подобных решений. В этом плане выделяется Санкт-Петербург, где специалистами Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра разработан конструктор чат-ботов, который активно используется в рамках Экосистемы городских сервисов [5].

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. What news media need to know to get started on Telegram [Электронный ресурс]. URL: <https://whatsnewinpublishing.com/what-news-media-need-to-know-to-get-started-on-telegram/> (дата обращения 20.11.2022).
2. Chatbot Rank 2021 - исследование клиентского опыта чат-ботов в цифровых каналах бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/chatbot-rank-2021/> (дата обращения 28.11.2022).
3. Чугунов А. В., Низомутдинов Б. А., Будяк А. А. Telegram каналы глав субъектов Российской Федерации: тестирование исследовательского инструментария // International Journal of Open Information Technologies. – 2022. – Т. 10 – № 11. – С. 141-146.
4. В 10 регионах запустили чат-боты для направления жалоб и обращений властям [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/obshchestvo/12739927/> (дата обращения 20.11.2022).
5. Система (платформа) создания и управления чат-ботами и навыками для голосовых ассистентов Айзек (Isaak) [Электронный ресурс]. URL: https://iac.spb.ru/proekty-i-sistemy/detail.php/?ELEMENT_ID=351/ (дата обращения 20.11.2022).

Байбатырова Наиля Мунировна
кандидат филологических наук, доцент,
доцент кафедры теории и истории журналистики
Астраханский государственный университет
Россия, г. Астрахань

РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ПОЛИТИЧЕСКИХ АКТОРОВ АСТРАХАНСКОГО РЕГИОНА В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И МЕССЕНДЖЕРАХ

Аннотация: Статья посвящена анализу инструментов и механизмов продвижения политических персон в пространстве социальных сетей и мессенджеров. На примере репрезентации медиаимиджа акторов политики Астраханской области рассматриваются современные тенденции PR-стратегий. Исследуются аккаунты региональных лидеров в социальных сетях с точки зрения наполненности и информационной открытости, отмечаются основные стратегические компоненты формирования образов политиков. Сделан вывод о том, что необходима адаптация вербального и визуального контента, позиционирующего политических акторов в социальных сетях и мессенджерах, для различных медиаплатформ.

Ключевые слова: медиаимидж политика, новые СМИ, социальные сети, мессенджеры, политический PR, Астраханский регион, политическая персона.

Baybatyrova Nailya Munirovna
candidate of philological sciences, associate professor,
Associate Professor, Department of Theory and History of Journalism
Astrakhan State University
Russia, Astrakhan

REPRESENTATION OF POLITICAL ACTORS OF THE ASTRAKHAN REGION IN SOCIAL NETWORKS AND MESSENGERS

Abstract: The article is devoted to the analysis of tools and mechanisms for the promotion of political persons in the space of social networks and instant messengers. On the example of the representation of the media image of the political actors of the Astrakhan region, the current trends in PR strategies are considered. The accounts of regional leaders in social networks are studied in terms of fullness and information openness, the main strategic components of forming the images of politicians are noted. It is concluded that it is necessary to adapt verbal and visual content positioning political actors in social networks and instant messengers for various media platforms.

Key words: media image of a politician, new media, social networks, instant messengers, political PR, Astrakhan region, political person.

Политические коммуникации сегодня невозможно представить без новых медиа, которые первыми доносят информацию до электората, способствуют эффективному взаимодействию государственных структур с социумом. Важной задачей вместе с этим становится управление мощным потоком информации, который ежедневно обрушивается на население. С каждым новым поколением

увеличивается вовлеченность в онлайн-восприятие разного рода информации, в том числе социально-политической направленности. Политические акторы федерального и регионального уровней формируют у населения представление о своей деятельности в новых СМИ, происходит позиционирование политиков в социальных сетях и мессенджерах.

Ежегодно растет популярность социальных сетей и мессенджеров, которые являются наиболее подверженными контролю со стороны субъекта распространения информации. В начале 2022 г. в России произошло перераспределение аудитории соцсетей в связи с запретом на некоторые из них. Русскоязычный сегмент онлайн-медиа получил новую жизнь. Упомянутость политиков и должностных лиц в СМИ – важный фактор репрезентации политической сферы и оценки политического имиджа региона [2. С. 72]. Социальные сети позволяют населению узнавать позицию политического лидера от первого лица, его точку зрения на международную, российскую и региональную политику. Востребованность русскоязычных социальных сетей подтверждает растущее количество личных аккаунтов политиков различного уровня, которые активно занимаются реализацией информационных кампаний.

Рассмотрим страницы в социальных сетях астраханских политических акторов. Я. Э. Выскребенцева называет развитие политических коммуникаций в России «инструментом политико-государственного администрирования» [3. С. 84]. Основными методами исследования стали контент-анализ вербальных и визуальных материалов, а также дискурсивный анализ текстов, размещенных в открытом доступе на личных страницах социальных сетей региональных политиков и на публичных каналах мессенджеров. Проанализируем аккаунт в соцсети «ВКонтакте» губернатора Астраханской области Игоря Бабушкина [4]. Личная страница главы региона в популярной социальной сети наполнена событийными материалами. Часто драматургия кратких и развернутых постов строится на личностных оценках и эмоциях губернатора, практически все события презентуются от первого лица. *«Не перестаю удивляться успехам астраханской молодежи. Ученик Центра одаренных детей Кирилл Баринов разработал компактный прибор для помощи в подавлении нервных тиков у больных с нервно-мышечными заболеваниями для платформ Windows и Android»*, – рассказывает И. Бабушкин об открытии Образовательного центра в рамках регионального проекта «Успех каждого ребенка» национального проекта «Образование» [4].

Самопрезентация главы региона направлена на утверждение ключевой идеи: И. Бабушкин является активным молодым политиком, профессионалом, представляющим интересы региона на федеральном уровне, способным решать проблемы Астраханской области различного характера. Он готов к взаимодействию с представителями различных социальных групп и гражданами разных возрастов. Под политической коммуникацией следует понимать процесс передачи политической информации, благодаря которому она циркулирует внутри политической системы и между властью и социумом. Глава региона

раскрывает свою гражданскую позицию и строит политический медиаобраз через взаимодействие с электоратом – подписчиками и пользователями социальных сетей. Неотъемлемой частью коммуникации И. Бабушкина можно считать визуальную фиксацию взаимодействия. Так, на многих фото, сопровождающих публикации в социальных сетях и на канале мессенджера, политик изображен то беседующим с пенсионерами, то рядом со студентами-физиками, то в момент рукопожатия с астраханским спортсменом. Вместе с тем степень информационной открытости губернатора можно оценить как среднюю. В закреплённом сообщении на странице «ВКонтакте» есть правила ведения публичных дискуссий, однако не все вопросы и замечания, содержащиеся в комментариях, получают ответ или отклик И. Бабушкина.

К эффективным средствам репрезентации можно отнести наличие в социальных сетях информации о личной жизни главы Астраханского региона. Губернатор запечатлён на фото на рыбалке, на катке, играющим в хоккей. Этот приём выступает инструментом ограничения формального уровня коммуникации. Отметим, что посты и фотографический контент с информацией личного характера в соцсетях оказались более популярными. Недостаточным можно считать взаимодействие И. Бабушкина с аудиторией в комментариях к проблемным материалам. В социальной сети «ВКонтакте» не все комментарии к постам получили обратную связь от политика. В частности, политический лидер недостаточно активно реагировал на вопросы и замечания подписчиков о транспортной проблеме, ремонте дорог, выплатах многодетным семьям. Кроме того, к недостаткам можно отнести слабую адаптированность материалов к особенностям цифровых платформ. Так, зачастую публикации просто дублируются в различных социальных сетях и мессенджерах, не учитывается специфика отдельных аудиторных групп подписчиков и пользователей.

В связи с запретом на ряд социальных сетей число пользователей Telegram в последние месяцы значительно возросло. При этом прогнозируется нарастание популярности данного мессенджера у российских пользователей. Учитывая темпы увеличения числа поклонников Telegram, мессенджер стал востребованным не только для частного общения, но и как инструмент политического PR и коммуникации. Публичный Telegram-канал астраханского губернатора И. Бабушкина имеет более 17 тысяч подписчиков. Ежедневно здесь выкладываются посты о важнейших событиях региона. Повествование также ведется от первого лица, но, в отличие от социальной сети «ВКонтакте», здесь можно найти больше фото- и видеоконтента репортажного характера. Кроме того, практически каждая публикация имеет эмоциональную окрашенность. Например, в публикации на канале «Telegram» от 9 октября 2022 г. глава региона пишет: «Обращаюсь к родственникам и близким бойцов: с ними всё хорошо. Ваши отцы, сыновья, братья – гордость нашей страны!».

Личная страница «ВКонтакте» одного из астраханских политических оппозиционеров – лидера партии «Справедливая Россия», депутата Государственной Думы Олега Шеина – ярко отражает его социально-политическую позицию. В «шапку» аккаунта вынесено: «Олег Шеин. Социалистический депутат» [5].

Как отмечает исследователь К. А. Ананьина, «главным условием построения имиджа конкретного политика становится наделение кандидата определенными свойствами, которые в воображении электората являются значимыми» [1. С. 42]. Самопрезентация О. Шеина в социальной сети строится с помощью акцентирования на взаимодействии политика с отдельными категориями граждан: астраханскими пенсионерами, многодетными матерями. Многие вопросы обсуждаются на платформе социальных сетей в онлайн-режиме. Это отражает основные концептуальные характеристики текущей биографии О. Шеина, в настоящее время он входит в состав комитета Государственной Думы по труду, социальной политике и делам ветеранов. В ежедневно обновляемых материалах политик открыто критикует и обвиняет действующую региональную власть. Он преподносит себя в качестве посредника между властью и простым народом: «Сегодня были в Кремле. Подошли люди и с возмущением сказали, что Бабушкин распорядился спилить растущие здесь десятилетиями деревья ради новогоднего катка, который продержится пару недель. Возможно слух. Завтра буду разбираться» [5]. Также актуальными и обсуждаемыми темами на личной странице О. Шеина в 2022 г. стали экономические санкции и инфляция в Астраханском регионе, нарушения в ходе воинской мобилизации, транспортная реформа, рост тарифов ЖКХ.

В результате были выявлены следующие стратегические компоненты позиционирования политических акторов Астраханского региона. Основными формами личного позиционирования губернатора И. Бабушкина стало регулярное распространение информации о его ежедневной деятельности, освещение мероприятий с участием главы региона с использованием институционального и диалогового дискурсов. Часть материалов носит официальный характер и посвящена международной деятельности, встречам политика с генеральным консулом Казахстана, представителями Азербайджана и Ирана. В последние несколько месяцев возросла доля публикаций, направленных на обсуждение социальных проблем, культурных и спортивных мероприятий в Астрахани. В них политический имидж строится преимущественно с помощью популярного приёма эмоциональной акцентуации губернатора на событиях. Репрезентация регионального политика-оппозиционера О. Шеина связана со стратегией быстрого реагирования на жалобы астраханцев. Многие материалы в соцсети «ВКонтакте» и в Telegram -канале написаны в духе расследовательской журналистики.

Таким образом, выбор каналов политической коммуникации в настоящее время связан с популярностью и доступностью социальных сетей и мессенджеров в условиях ограниченного доступа. Развитие и эффективность инструментов и технологий продвижения имиджа политиков неразрывно связаны с усложнением способов организации политического дискурса. От грамотного использования технологий паблик рилейшенз и инструментов политической рекламы в социальных сетях и мессенджерах зависит медиарепутация региональных политических акторов, степень доверия населения к ним.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Ананьина К. А. Особенности продвижения политического имиджа посредством PR-технологий / К. А. Ананьина // Коммуникология: электронный научный журнал. – 2017. – Т. 2 – № 3. – С. 38–45.
2. Байбатырова Н. М. Репрезентация политической сферы в астраханских региональных СМИ / Н. М. Байбатырова // Журналистика и политика: взаимодействие и взаимовлияние: материалы Всероссийской научной конференции (Архангельск, 21 ноября 2018 г.) / сост. и отв. ред. Н. С. Авдоница. – Архангельск: САФУ, 2019. – С. 71–76.
3. Вискребенцева Я. Э. Политические коммуникации как инструмент информационных войн / Я. Э. Вискребенцева // Молодежь и мир политики: границы возможного: материалы VI Всероссийского форума молодых политологов, Москва, 18 декабря 2021 г.; сборник статей / кол. авторов; под общ. ред. Д. В. Алексеева, П. С. Копыловой, И. А. Помигуева. – М. : РУСАЙНС, 2021. – С. 83–85.
4. Личная страница И. Ю. Бабушкина // ВКонтакте [Электронный ресурс]. URL: https://vk.com/babushkin_iyu (дата обращения: 21.11.2022).
5. Личная страница О. В. Шеина // ВКонтакте [Электронный ресурс]. – URL: <https://vk.com/id13075311> (дата обращения: 23.11.2022).

Робец Дарья Сергеевна

кандидат экономических наук, доцент Института развития города
Севастопольский государственный университет
Россия, г. Севастополь

Кудревич Виктория Вадимовна

кандидат экономических наук, доцент Института развития города
Севастопольский государственный университет
Россия, г. Севастополь

Тихонов Алексей Иванович

кандидат исторических наук, директор Института развития города
Севастопольский государственный университет
Россия, г. Севастополь

ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВЛАСТИ С ГРАЖДАНАМИ В СЕВАСТОПОЛЕ: РЕЗУЛЬТАТЫ ПРЕДПРОЕКТНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Аннотация: Статья представляет результаты предпроектного исследования, посвященного изучению практических аспектов информационно-коммуникационных процессов в органах государственной власти города Севастополя в контексте обратной связи с гражданами. Рассмотрены каналы взаимодействия власти с гражданами, исследован уровень вовлеченности первых лиц региона в социальное медиапространство, выдвинуты гипотезы относительно функционирования механизмов обратной связи для дальнейшего изучения.

Ключевые слова: цифровая трансформация, органы государственной власти, граждане, информационно-коммуникационные технологии, медиапространство.

Robets Darya Sergeevna

Candidate of Economics, Associate Professor of the Institute of City
Development
Sevastopol State University
Russia, Sevastopol

Kudrevich Viktoria Vadimovna

Candidate of Economics, Associate Professor of the Institute of Urban
Development
Sevastopol State University
Russia, Sevastopol

Tikhonov Alexey Ivanovich

Ph.D., Director of the Institute of City Development
Sevastopol State University
Russia, Sevastopol

ELECTRONIC INTERACTION OF THE AUTHORITIES WITH CITIZENS IN SEVASTOPOL: RESULTS OF THE PRE-PROJECT STUDY

Abstract: The purpose of the article is to get acquainted with the results of research on how feedback works with citizens in the implementation of information communication of the state authorities of Sevastopol with the population of the city. The article examines the ways and means of interaction of city authorities with citizens, the degree of participation of region top officials in the process of communication within the social information space. Hypotheses have been put forward about how feedback mechanisms function in order to study the possibility of increasing their effectiveness to create a common social media space.

Keywords: digital transformation, state authorities, citizens, information and communication technologies, media space.

Цель представляемого исследования – определение механизмов и анализ системы взаимодействия органов власти Севастополя с гражданами в цифровой среде в контексте задач развития города. С учетом того, что Севастополь стал регионом России лишь в 2014 году, не имея устойчивых механизмов цифровой среды взаимодействия с органами власти (ввиду их отсутствия в украинской политической системе на тот период), пример Севастополя представляет собой опыт создание такого механизма в довольно сложной системе управления городом, являющимся самостоятельным субъектом федерации.

Институт развития города СевГУ только приступает к исследованию этих вопросов и предполагает вести работу в следующих направлениях, которые можно представить как блоки научных задач:

1. Систематизация формализованных и неформализованных каналов электронного взаимодействия власти, граждан и бизнеса.

2. Определение и мониторинг перечня наиболее популярных тем, наполняющих эти каналы, с целью выявления предметного поля проблем, волнующих граждан, что необходимо учитывать при проработке стратегии и тактики городского развития.

3. Проведение сравнительного анализа формальных связей и межличностных коммуникаций, как механизмов обратной связи, с целью уточнения планов развития города с учетом мнения населения.

4. Проработка и конкретизация рекомендаций в адрес городских структур для учета при подготовке и корректировке отраслевых городских программ.

В настоящей статье представлены результаты первого (предпроектного) этапа исследовательской программы.

2014 год стал решающим не только в политической, но также цифровой истории Севастополя. Украинское наследие представляло собой совершенно иной механизм государственного управления, не предполагавший наличия формальных механизмов обратной связи и нуждавшейся в нем, прежде всего из-за маргинального политического положения города на политической карте страны.

В российском правовом поле город резко повысил свой статус до уровня отдельного субъекта федерации – города федерального значения, которым до этого обладали только два города - Москва и Санкт-Петербург. Но в отличие

от двух мегаполисов, Севастополь представлял собой обычный «полис», который внезапно оказался в центре внимания федеральных структур. Это внимание проявилось и в цифровизации, которая стала развиваться в городе с нулевых отметок, потребовав для этого значительных организационных и финансовых усилий. В регионе реализуются федеральная и региональная программы цифровизации. Они нацелены на решение двух проблем – управления городом-субъектом и налаживания механизма обратной связи власти с жителями [1].

Первая из обозначенных проблем связана с созданием и реализацией механизмов развития города, способных вывести его на путь экономической самостоятельности.

Вторая должна помочь урегулировать целый комплекс сложных социально-экономических проблем, которые зачастую порождают серьезное недовольство традиционно активных жителей Севастополя. В условиях традиционного скепсиса к формальным механизмам их решения, а также к региональной власти – в целом, жители Севастополя предпочитали сразу обращаться к федеральным властям, используя, таким образом, политический капитал города.

Для Института развития города, созданного Севастопольским университетом для решения городских проблем, тема цифровизации представляет, таким образом, не только научное, но и практическое значение. Анализ сложившихся механизмов обратной связи позволяет сформулировать рекомендации для органов власти и организовать дополнительное обучение специалистов департаментов города Севастополя.

Одной из приоритетных задач современной государственной политики Российской Федерации является процесс внедрения цифровых технологий во все сферы жизнедеятельности общества. В этой связи важными направлениями выступают выстраивание эффективного информационно-коммуникативного процесса взаимодействия государства и граждан, обеспечение удобного формата взаимодействия властных структур с населением и качественные изменения процессов внутри самих органов власти [2].

В соответствии со Стратегией цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления города федерального значения Севастополя на 2022-2024 гг., утвержденной распоряжением Правительства г. Севастополя от 19.08.2022 №142-РП одной из важнейших задач выступает повышение качества и оперативности взаимодействия органов государственной (муниципальной) власти, граждан и организаций. Индикатором является уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Одним из результатов реализации Стратегии выступает обеспечение работы единого центра обработки обращений и сообщений (жалоб) от жителей, поступающих в органы исполнительной власти города с использованием платформы обратной связи,

обработки сообщений, публикуемых жителями в социальных сетях [3]. Ответственным исполнителем документа выступает Департамент цифрового развития города Севастополя. Схематично процесс цифровой трансформации органов исполнительной власти города Севастополя представлен на Рисунке 1.

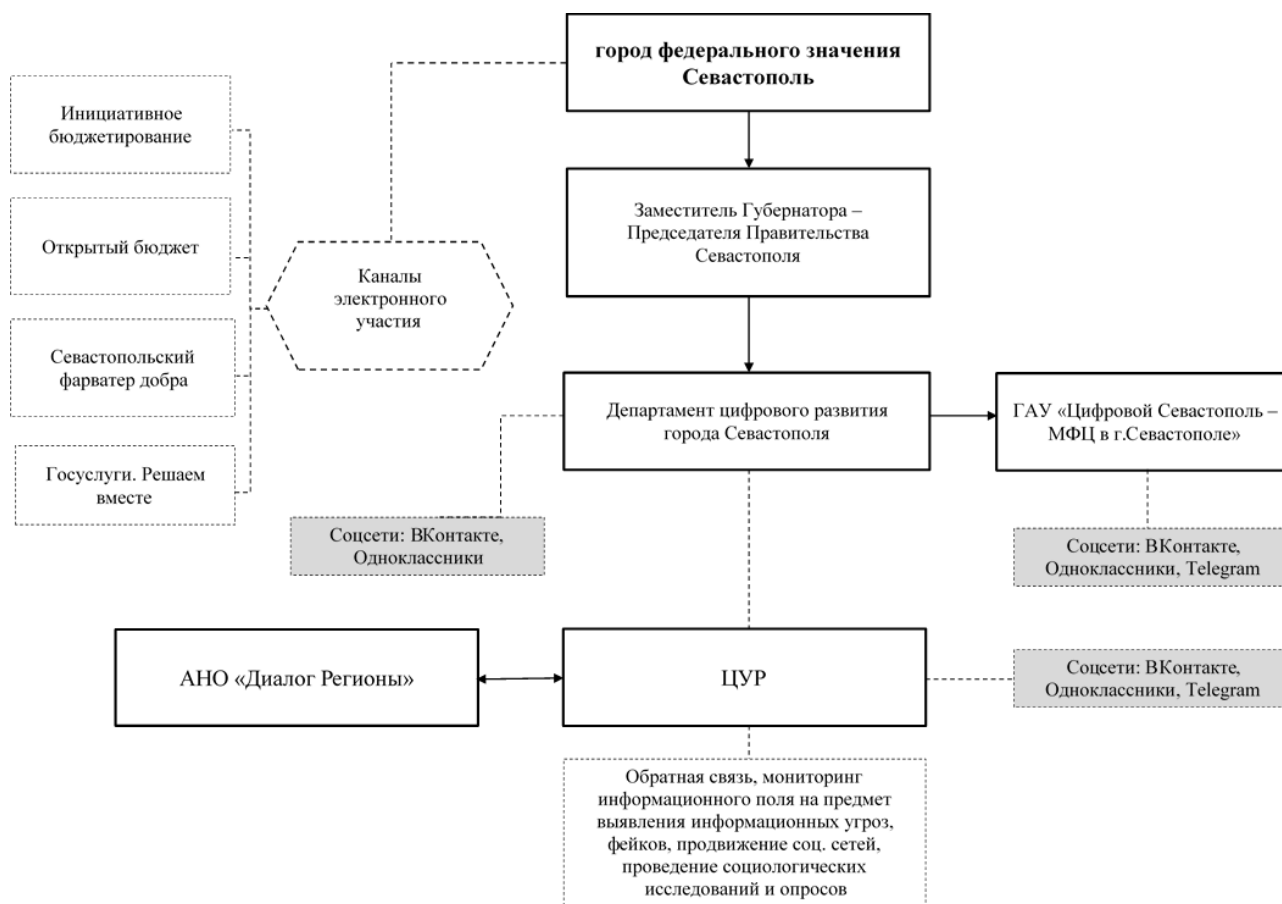


Рисунок 1. Участники и инструменты цифровой трансформации города Севастополя

Координирует работу органов исполнительной власти в сфере цифровой трансформации города заместитель губернатора-председателя Правительства Севастополя Литовко М. А., в ее ведении также контроль за деятельностью Департамента экономического развития, Управления проектной деятельности и Управления туризма. В числе курируемых вопросов реализация мероприятий по цифровой трансформации в городе Севастополе.

Департамент цифрового развития города Севастополя осуществляет государственные полномочия в развитии региональной информационно-телекоммуникационной сферы, создании эффективных цифровых инструментов коммуникации граждан и органов государственной власти города. А также разработку методологических основ работы с обращениями граждан и сквозных межотраслевых процессов решения типовых проблем по обращениям граждан [4]. Подведомственное учреждение – Государственное автономное учреждение «Цифровой Севастополь – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Севастополе» (ГАУ «Цифровой Севастополь – МФЦ в г. Севастополе») – организация, которая оказывает взаимодействие между получателем услуг

и многочисленными органами и организациями, в чью компетенцию входит их предоставление.

МФЦ г. Севастополь имеет достаточно высокий уровень вовлеченности в медиапространство: ведутся страницы в ВКонтакте, Одноклассниках и Telegram. Посты дублируются, ежедневно публикуется от 1 до 4 статей. Практически отсутствуют комментарии пользователей. Охват подписчиков в ВКонтакте около 2,5 тыс. чел., Одноклассники – чуть более 1,8 тыс. чел., Telegram – 302 подписчика. Данный факт свидетельствует о незначительном уровне заинтересованности граждан в публикуемой информации МФЦ, что требует усовершенствования его деятельности в данной сфере.

Еще один участник электронного взаимодействия с гражданами – Центр управления регионом (далее – ЦУР) города Севастополя. Куратором выступает Департамент цифрового развития. ЦУР – это центр компетенций в сфере интернет-коммуникаций, выступающий оператором цифрового диалога между властью и обществом, основными задачами этой структуры является повышение имиджа государства посредством соцсетей и эффективности коммуникации властных структур в сети Интернет. ЦУР осуществляет работу по вопросам обратной связи, мониторинга информационного поля на предмет выявления информационных угроз и фейков, продвижению соцсетей органов власти, проведению социологических исследований и опросов. Имеется сообщество ВКонтакте (самый высокий уровень вовлеченности пользователей – чуть более 5,2 тыс. подписчика), Одноклассниках (3,6 тыс. подписчиков), Telegram (214 подписчиков). Публикуемая информация однообразна, посты имеют шаблонный, стандартизированный вид; проводятся прямые эфиры с чиновниками; прослеживается взаимодействие с органами исполнительной власти (репосты, гиперссылки); активно комментируются посты, видна обратная связь от соответствующих органов власти.

Если оценивать эффективность работы руководства региона с общественным мнением, их активность в социальных сетях по упоминаемости в медиапространстве, больше всего она проявляется через рост количества упоминаний на основных платформах соцмедиа, форумах и блогах губернатора Севастополя. Это следует из анализа данных системы аналитики социальных сетей и СМИ «Медialogия», собранных за период с января 2021 года по октябрь 2022 года (Рисунок 2) [5]. Отсюда видно, что за исследуемый интервал времени наблюдается положительная тенденция анализируемого показателя, а также рост количества упоминаний губернатора Севастополя на основных платформах соцмедиа, форумах и блогах. С отметки 2905 (в январе 2022 г.) показатель упоминаемости вырос до 10003 сообщений (в октябре 2022 г.), то есть в 4580 раз.

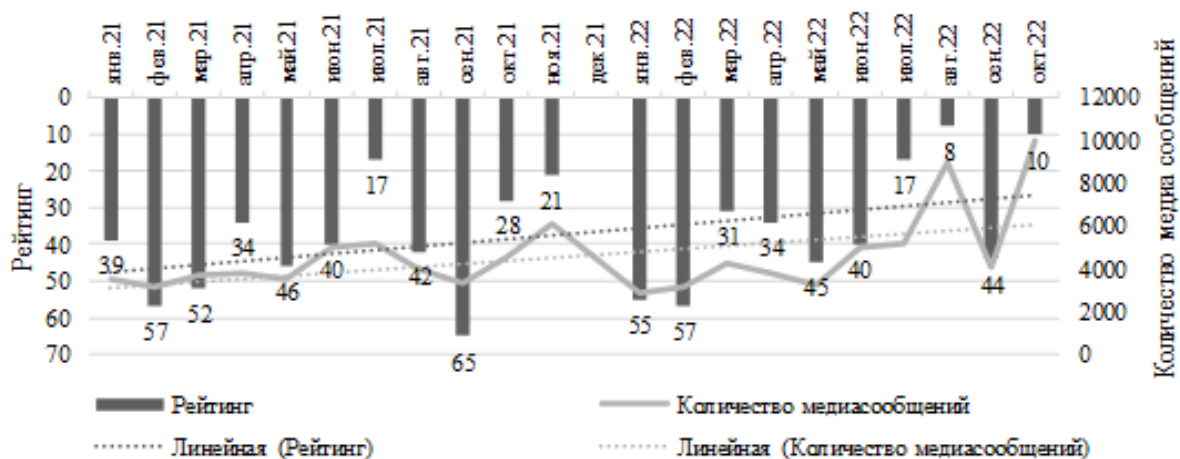


Рисунок 2. Ранжирование соцмедиа активности губернатора города Севастополя (по данным <https://www.mlg.ru/ratings/vlast/governors/heads/>)

В 2022 году губернатор Севастополя дважды входил в десятку наиболее активных губернаторов России, что совпадало с террористическими атаками на территории города. В среднем рейтинг соцмедиа активности находился на уровне 31-57 места (Рисунок 2). Сравнительный анализ рейтинга глав российских регионов показал, что губернатор Севастополя значительно уступает главе Республики Крым, который за 2021-2022 годы ежемесячно входил в ТОП-10 глав регионов РФ по данным Медиалогии [5]. Негативным можно считать также фактор незначительной корреляционной зависимости (-0,2) между активностью губернатора и главой законодательного собрания, который в свою очередь занимает в среднем 52 место в общем рейтинге, в то время как усиление его позиции в медиапространстве могло бы компенсировать снижение вовлеченности губернатора города. Результаты анализа свидетельствуют о том, что рейтинги руководства города по активности и упоминанию в соцмедиа пространстве являются интересными сравнительными индикаторами, однако не дают полной характеристики наличия обратной связи в цепочке «власть-гражданин». Формирование информационно-аналитической системы показателей, направленной на распознавание диспропорций в цифровой трансформации региона, в том числе в части обратной связи, позволило бы предупреждать несогласованность управленческих решений и нейтрализовывать их воздействие на развитие умного города.

В настоящее время в Севастополе созданы автоматизированные механизмы для взаимодействия общества и власти города Севастополя. Автоматизированная информационная система электронного взаимодействия бизнеса и власти города Севастополя способствует сокращению трудозатрат и временных затрат на оказание услуги органами власти, а также снижению времени получения услуг путём дистанционного обращения. Это минимизирует личные контакты представителей бизнеса с чиновниками, создавая возможность получить услугу удалённо, тем самым снижается потенциал коррупционной составляющей. Так, в 2021 году посредством информационной системы подано более 10 тыс. заявлений, а в качестве мер

поддержки малому и среднему бизнесу осуществлена выплата более 440 млн. рублей. Этот проект занял третье место в номинации «Поддержка предпринимательства» на федеральном конкурсе «ПРОФ-ИТ» в 2020 году.

За 2021 год через платформу обратной связи на портале госуслуг (ПОС) поступило более 46 тыс. сообщений от жителей Севастополя, а количество обращений, поданных в этом же году стандартным способом (в соответствии с федеральным законом РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») – около 53 тыс., что свидетельствует о растущей популярности электронной системы. Популярность обращений в органы власти через платформу обратной связи (около 90 тыс.) и социальные сети (около 46 тыс.) практически в два раза выше, что связано с более сжатыми сроками ответов, нежели в рамках 59-ФЗ.

В 2022 году в конкурсе лучших региональных практик и проектов цифровой трансформации в субъектах Российской Федерации (Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ) г. Севастополь занял 1,2,9 и 10 места с различными проектами цифровой трансформации региона. В рейтинге цифровой зрелости регионов РФ по данным 2022 года, Севастополь занимает 18 место среди субъектов РФ [6]. Данные факты говорят об успешной динамике цифровой трансформации органов региональной власти.

Представленное обзорное исследование позволяет выдвинуть в качестве рабочих следующие гипотезы:

- механизмы обратной связи в Севастополе выражаются прежде всего в жалобах, катализацией которых занимается ЦУР;
- механизмы урегулирования жалоб и предложений не работают, если они не связаны в общественном сознании с первым лицом в регионе;
- созданные в Севастополе механизмы обратной связи замкнулись на личность губернатора. Но в этом качестве они не заменили формальные каналы коммуникации, а всего лишь упростили сложившийся после воссоединения механизм «длинной петли» обратной связи.

Суть этого механизма состояла в том, что любое общественное недовольство неизменно вело к обращению в личный адрес Президента РФ. В условиях большого количества проблем переходного периода и смены юридических норм это вело к валу жалоб, поступавших в Кремль, которые затем рассылались в виде поручений в адрес агентств, способных отреагировать на жалобы.

Таким образом, нами получены неоднозначные выводы о результатах внедрения информационно-коммуникационных технологий во взаимоотношения власти и граждан в контексте «умного города». Единственное с чем наверняка стоит согласиться, это с тем, что они выполняют важнейшую роль в современном обществе, действенными инструментами взаимодействия власти, бизнеса и граждан выступают официальные порталы обратной связи и социальные сети. При этом в качестве гипотезы можем предположить, что технологическая автоматизация, а также представленная динамика роста

автоматизированных обращений неизбежно приведет к снижению роли личного фактора – как на федеральном, так и региональном уровнях.

Выявленные в статье гипотезы требуют проведения более глубокого исследования, направленного на изучение механизма обратной связи органов государственной власти в г. Севастополе, разработку информационно-аналитической системы показателей, направленных на оценку его действенности и эффективности. Также необходимо аккумулирование и обработка данных по количеству обращений граждан по вопросам, отнесенным к ведению региональных органов власти, непосредственно через региональные платформы обратной связи и федеральные информационные сервисы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Электронное участие: концептуализация и практика реализации в России. Коллективная монография / под ред. А. В. Чугунова, О. Г. Филатовой. – СПб.: Алетейя, 2020. – 254 с.
2. Инициативы национального проекта «Цифровая экономика». [Электронный ресурс]. URL: <https://национальныепроекты.рф> (дата обращения 30.11.2022)
3. Распоряжение Правительства г. Севастополя от 19.08.2022 №142-РП «Об утверждении Стратегии цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления города федерального значения Севастополя на 2022-2024 гг.» [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/9200202108250013> (дата обращения 30.11.2022)
4. Официальный портал органов государственной власти - Правительство Севастополя. [Электронный ресурс]. URL: <https://sev.gov.ru/> (дата обращения 30.11.2022)
5. Рейтинг губернаторов РФ по упоминаемости в соцмедиа. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mlg.ru/ratings/vlast/governors/heads/11658/> (дата обращения 30.11.2022)
6. Рейтинг цифровой зрелости регионов РФ. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения 30.11.2022)

Арская Елена Сергеевна
заместитель начальника отдела аналитики и мониторинга
обратной связи государственного учреждения здравоохранения
«Медицинский информационно-аналитический центр»
Россия, г. Ульяновск

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ЦИФРОВОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Аннотация: В современном обществе медиaprостранство является наиболее востребованным источником получения информации.

Социальными сетями пользуются не только частные лица для самовыражения и общения с друзьями, но и представители органов власти используют интернет - пространство как способ коммуникации с потребителями государственных услуг и информирования граждан.

Одной из актуальных задач в сфере здравоохранения является создание эффективной обратной связи между представителями ведомств и пациентами. Современные цифровые технологии призваны помочь выстроить диалог с населением, а также минимизировать потери ресурсов в процессе обратной связи.

Ключевые слова: Обратная связь, анализ медиaprостранства, социальные сети, процессный подход, бережливое производство.

Arskaya Elena Sergeevna
deputy Head of Analytics and Feedback Monitoring Department
State Health Institution «Medical Information and Analytical Center»
Russia, Ulyanovsk

OPTIMIZATION OF THE DIGITAL FEEDBACK PROCESS IN THE FIELD OF HEALTHCARE

Annotation: modern society, media space is the most demanded source of information Social networks are used not only by individuals to express themselves and communicate with friends, but also government officials use the Internet space as a way to communicate with consumers of public services and inform citizens.

One of the urgent tasks in the field of healthcare is to create effective feedback between representatives of departments and patients. Modern digital technologies are designed to help build a dialogue with the population, as well as minimize the loss of resources in the feedback process.

Keywords: Feedback, media space analysis, social networks, customer-oriented approach, lean manufacturing, process approach.

Актуальность. В период активного распространения новой коронавирусной инфекции с 2020 года по 2021 год параллельно с ростом числа заболевших увеличился запрос общества на информацию, связанную с профилактикой и лечением Covid-19. Формирование общественного интереса было обусловлено необходимостью снижения уровня неопределенности о воздействии коронавируса на жизнь и здоровье человека, и возникла

потребность в информировании граждан о введении мероприятий ограничительного характера.

На фоне высокого общественного запроса на решение организационных и медицинских вопросов, связанных с заболеваемостью COVID-19, возросло ожидание медицинских и управленческих решений, таких как единый алгоритм функционирования служб, разработка лекарственных препаратов и вакцины против COVID-19, в медиапространстве нарастала социальная напряженность к вновь создаваемым процессам и качеству оказания медицинской помощи.

В социальных сетях и СМИ все чаще фиксировались негативные комментарии, а количество сообщений граждан увеличилось в несколько раз.

По результатам статистического анализа, проведенного Центром управления регионом по Ульяновской области, по данным системы «Инцидент-менеджмент» за 2020 год зафиксировано 2061 сообщение на медицинскую тематику, в то время как в 2021 году рассмотрено на 26,1% больше и составило 2598 сообщений.

Пандемия COVID-19 показала важность скоординированной, отлаженной работы Министерства и медицинских организаций. Особую актуальность приобрела информационная работа с населением и построение положительного образа исполнительных органов государственной власти, повышение доверия граждан к представителям различных ведомств, а также минимизация репутационных рисков.

Для сферы здравоохранения принятие управленческих решений на основе оценки рисков, является достаточно новой тенденцией в практике регулирования внутренней организационной работы и подразумевает пересмотр правового фундамента с системным описанием процессов. Во многих случаях, противоречия в нормативных документах становятся причиной падения эффективности и возникновения ошибок, а также препятствуют развитию сотрудничества между всеми звеньями процесса организации и оказания медицинской помощи гражданам [1. С. 27].

Внедрение новых технологий, включая специальные технологии для оперативного реагирования на кризисные материалы в сети «Интернет», позволяют существенно снизить информационные риски и обеспечить эффективную коммуникацию [3. С. 2].

В социальной сфере, особенно в системе здравоохранения, ожидаемый результат от внедрения цифровых систем обратной связи выражен не в финансовом результате, а в формировании доверия к органам власти, улучшении качества медицинской помощи и обслуживания, как результат – повышение продолжительности и качества жизни населения [4].

Таким образом, правильно выстроенный, конструктивный диалог между представителями ведомств, медицинскими организациями и населением позволяет не только точно решать формирующиеся проблемы на ранней стадии, но и проводить системный анализ первопричин проблемного поля, определять «слабые» места в процессе организации и предоставления медицинской помощи.

Цель исследования: анализ проблемного поля в процессе обратной связи на примере Министерства здравоохранения Ульяновской области (далее – Министерство).

Задачи исследования: выявить факторы и потери, отрицательно влияющие на скорость предоставления ответов на сообщения и комментарии граждан, поступающие в системы оперативного реагирования.

Материалы и методы: работа выполнялась на основании статистических данных и аналитических документов Центра управления регионом и Министерства, полученных с использованием цифровых систем обратной связи. Проведен мониторинг и анализ скорости реакции на 4659 сообщений в системе «Инцидент-менеджмент» и более 50000 сообщений в платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», поступивших в адрес ведомства в период с 2020 по 2021 год. В основу оптимизации легли принципы «Бережливого производства» и подход DMAIC.

Реализация проекта. В современном менеджменте выделяют три основных подхода к управлению: функциональный, процессный, проектный.

В течение XX века, в том числе благодаря второй промышленной революции, организации придерживались в основном функционального подхода к управлению, затем, в период третьей промышленной революции в связи с переходом на сервисную экономику, а после четвертой с переходом на цифровую экономику, потребовалось **адаптировать систему управления процессами** [1. С. 35].

Так как, организация, выстроенная на основе функционального подхода, устойчива, но в то же время неповоротлива, то и управленческие решения принимать сложнее, в то время, как **современное общество требует от государства гибкости управления** [2]. Учитывая стремительное развитие цифровых технологий, организациям приходится **оперативно подстраиваться под существующие реалии**. Кроме того, задачи становятся **комплексными** и требуют **взаимодействия** с другими подразделениями, ведомствами и разными специалистами.

Поэтому на смену функциональному подходу приходит подход процессный. **Процесс** — это последовательность операций в организации, направленных на преобразование входных информационно-материальных потоков с целью получения результатов, представляющих ценность для потребителя [1. С. 24].

На входе процесса мы имеем **информацию и ресурсы**, а на выходе – результат проделанной работы: **продукты или сервисы**. В процессном подходе проводится анализ алгоритмов действия подразделения и специалистов. По результатам проведенного анализа разрабатываются идеи, направленные на упрощение процесса. При анализе процессов становятся видны пересечение полномочий и дублирование функций.

В процессе внедрения современных цифровых технологий обратной связи в сфере здравоохранения, целесообразно использовать превентивные и текущие

организационно-регулирующие меры, ориентированные на выстраивание непрерывного цикла обработки сообщений, поступающих от граждан. [4]

С целью построения эффективной обратной связи с населением в Министерстве проходит внедрение системы «Инцидент-менеджмент».

Процессный подход, применяемый для анализа деятельности ведомства и подведомственных медицинских организаций, основанный на выделении и рассмотрении ее внутренних и внешних процессов, а также анализе статистических данных, позволяет выявить ряд проблем, несущих в себе различные потери и имеющих в основном организационный характер. [4]

В основу оптимизации процесса обратной связи входят принципы «бережливого производства», нацеленные на сокращение любых возможных потерь.

Потерями в данной концепции называется любая деятельность, которая **потребляет ресурсы, но не создает ценности для потребителя.** Принцип «бережливого производства» – устранить лишние **расходы ресурсов** и максимально **сократить время** от заказа до его выполнения. Суть этой технологии заключается в том, чтобы исключить все действия, которые отнимают время, но не создают ценности, а также сформировать условия, при которых оставшиеся процессы, создающие ценность, выстраиваются в непрерывный поток, подчиняясь запросам потребителя, при этом система становится удобнее и для самих сотрудников.

Для выполнения поставленных задач используется подход DMAIC, который позволяет системно реализовать оптимизацию: определить сферу, требующую улучшения, проанализировать процессы при помощи данных, принять решение о том, как нужно изменить и улучшить процесс, и сделать так, чтобы проблема больше не повторялась.

DMAIC включает: **D (Define) – определение «слабого места» в процессе, M (Measure) – измерение значения целевых показателей, A (Analyze) – анализ процесса и потери в нем, I (Improve) – совершенствование, то есть, выбор идей, которые помогут решить проблему, отбор приоритетных направлений и начало внедрения, C (Control) – контроль, на этом этапе закрепляется результат и продолжается регулярное отслеживание показателей.**

Так, при обработке запросов ведомства в медицинские организации ранее были использованы малоэффективные каналы коммуникации, такие как электронная почта, что существенно затрудняло процесс коммуникации и получения обратной связи.

В результате проведенного анализа обратной связи от населения региона, стало очевидно, что некоторые организационные процессы ведомства существенно влияют на скорость предоставления ответа на инцидент.

При обработке и анализе поступающих данных через «Инцидент менеджмент» необходимо учитывать особенности работы системы, например, учетные записи имеют ограниченное число представителей ведомства. Это эффективно с точки зрения обеспечения «единой точки входа» и контроля

за размещением ответов на инциденты, однако создает «прерванную» цепь передачи данных, так как получатель сообщения не является конечным исполнителем.

На первоначальном этапе внедрения цифровой системы обратной связи, сообщение, попадая в «Инцидент менеджмент», направлялось в виде запроса в медицинскую организацию посредством электронной почты. В медицинской организации письма часто уходили в спам, либо не обрабатывались. Ярким примером служат случаи временного отсутствия секретаря, когда сотрудник, замещающий его, не был проинформирован о необходимости передачи запроса исполнителю и оставлял письмо не прочитанным до выхода постоянного сотрудника на работу. Затем, помощник руководителя в медицинской организации распечатывал карточку запроса и передавал, либо перенаправлял также по электронной почте исполнителю. Чаще всего исполнителями являлись заведующие структурных подразделений, совмещающие административные функции с врачебной практикой, что в свою очередь затрудняло логистику и способствовало увеличению срока рассмотрения вопросов.

Таким образом, срок предоставления ответного комментария ведомства на вопрос, оставленный в социальных сетях или средствах массовой информации, мог составлять более недели. За это время, напряжение нарастало, количество сообщений по теме кратно увеличивалось.

Существующий порядок маршрутизации не только влиял на скорость реакции, но и сказывался на качестве ответа, так как на момент внедрения систем обратной связи в медицинских организациях, как и в ведомстве, отсутствовало нормативно-правовое регулирование процесса. Еще одним фактором, негативно влияющим на построение системы эффективной обратной связи, являлось отсутствие в штатном расписании специалистов, ответственных за риск-менеджмент организации, либо специалистов по связям с общественностью.

Запрос жителей региона на получение достоверной и актуальной информации от ведомства в доступной форме потребовал оптимизации процесса обработки сообщений, поступающих в систему «Инцидент-менеджмент».

Результаты исследования и обсуждения. В рамках процессного подхода Министерство здравоохранения Ульяновской области совместно с Центром управления регионом провели следующий комплекс мероприятий:

На первом этапе (декабрь 2021 года – январь 2022 года):

- определена техническая возможность перехода от использования электронной почты к CRM-системе, для учета и контроля исполнения обращения. CRM-система VCSN-клиент внедрена во всех медицинских организациях, что позволило оперативно доставлять запросы до конечного исполнителя, сохранять и передавать ответ на запрос, осуществлять поиск инцидентов по фамилии заявителя, формировать статистические данные;
- проведена корректировка процесса распределения и назначения

- ответственных лиц на управленческом уровне Министерства;
- внедрены дополнительные формы контроля на всех этапах работы с запросом, определены ответственные лица;
 - установлены сроки предоставления первичной и вторичной реакции на запрос;
 - реализовано нормативно-правовое регулирование процесса обработки сообщений. Утверждено распоряжение Министерства здравоохранения Ульяновской области «О назначении ответственных лиц за рассмотрение сообщений граждан, поступающих на сайты социальных онлайн-платформ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»»;
 - нормативно-правовые акты доведены до всех медицинских организаций.

На втором этапе (январь 2022 года):

- проведено обучение более 300 специалистов, задействованных в обработке сообщений;
- осуществлен переход от использования электронной почты для передачи сообщений к CRM-системе (VCSN-клиент), при маршрутизации запросов ведомства в медицинские организации.

Выводы. Проведенная оптимизация процесса позволила:

- сформировать базу статистических данных по сообщениям с учетом ведомственного классификатора VCSN-клиент в разрезе 68 медицинских организаций;
- существенно сократить время обработки сообщений граждан в социальных сетях (не менее, чем в 2 раза). Время ожидания ответа сократилось в среднем с 7/10 дней до 3 дней, а в некоторых случаях до нескольких часов.
- упростить маршрутизацию, исключив из процесса вспомогательный персонал, тем самым сэкономить ресурсы учреждений;
- осуществлять хранение, систематизацию и быстрый поиск ответов, предоставляемых медицинскими организациями, в том числе просмотр истории обращения и переписки с конкретным пациентом и одновременно проверять данные в региональной медицинской информационной системе;
- повысить качество ответов для граждан, за счет возможности оперативного внесения корректировок контролирующей стороной и исполнителем;
- контролировать сроки предоставления ответов медицинскими организациями.

Заключение. В результате применения современных методов анализа существующих и потенциальных потерь, возникающих в процессе внедрения цифровых систем обратной связи, сформирована концепция по выстраиванию диалога между органами власти и населением, посредством эффективного процесса обработки инцидентов, а также качественного и всестороннего рассмотрения вопросов медицинской тематики.

По итогу реализованных мероприятий произошло значительное увеличение качества координации и слаженности работы структурных подразделений отрасли. Повысилась скорость реагирования, ответственность и управленческая эффективность внутри ведомства. Все эти факторы в конечном итоге содействовали доступности медицинских услуг, что в свою очередь повлияло на общую удовлетворенность от работы государственных структур региона и качества медицинских услуг, оказываемых на территории Ульяновской области.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Кошарная Г. Б. Принятие управленческих решений : учеб. пособие / Г. Б. Кошарная, Л. И. Найденова. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2020. – 68 с.
2. Васильченко О. Принятие управленческих решений в работе с персоналом / О. Васильченко // Справочник кадровика [Электронный ресурс]. – URL : <https://hr-portal.ru/article/prinyatie-upravlencheskih-resheniy-v-rabote-s-personalom> (дата обращения 30.11.2022)
3. Голуб О.Ю. Коммуникации в кризисных ситуациях: модели интернет-присутствия / О. Голуб // Известия Саратовского университета. Серия: Социология. Политология. 2014. Т. 14, № 4. С. 9-18.
4. Цифровизация здравоохранения России // ZdravExpert – медтехпортал [Электронный ресурс]. – 01.09.2022. - URL: <https://clck.ru/33EhqM> (дата обращения 30.11.2022)

Ахмадуллина Марианна Александровна
студент факультета «Менеджмента и инженерного бизнеса»
Казанский инновационный университет им. В. Г. Тимирязова
Россия, г. Казань

Новикова Злата Юрьевна
студент факультета «Менеджмента и инженерного бизнеса»
Казанский инновационный университет им. В. Г. Тимирязова
Россия, г. Казань

Шаймиева Эльмира Шамилевна
доктор экономических наук, профессор,
профессор кафедры «Управления»
Казанский инновационный университет им. В. Г. Тимирязова
Россия, г. Казань

ВИРТУАЛИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА КАК ПЛОЩАДКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ВОЛОНТЕРСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: Статья посвящена разработке мобильного приложения для АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан». В данной работе проводится анализ теоретических аспектов волонтерского движения, специфика деятельности волонтерской организации. Исследуется обзор волонтерских организаций субъектов Российской Федерации. В процессе деятельности волонтерской организации раскрываются проблемы, и предлагается внедрение нового продукта мобильного приложения.

Ключевые слова: волонтерство, волонтерское движение, туристские волонтеры, добровольчество, государственная поддержка туризма, виртуализация, цифровизация.

Akhmadullina Marianna Alexandrovna
student Faculty of Management and Engineering Business
Kazan Innovation University V. G. Timiryasova
Russia, Kazan

Novikova Zlata Yurievna
student Faculty of Management and Engineering Business
Kazan Innovation University V. G. Timiryasova
Russia, Kazan

Shaimieva Elmira Shamilevna
doctor of economic sciences, professor,
Professor of the Department of «Management»
Kazan Innovation University V. G. Timiryasova
Russia, Kazan

VIRTUALIZATION OF VOLUNTEER MOVEMENT IN THE FIELD OF TOURISM AS A PLATFORM OF INTERACTION OF AUTHORITIES AND VOLUNTEER ORGANIZATION

Abstract: The article is devoted to the development of a mobile application for the ANO «Assembly of Tourist Volunteers of the Republic of Tatarstan». The review of volunteer organizations of the constituent entities of the Russian Federation is being studied. This paper analyzes the theoretical aspects of the volunteer activities and the specifics of a volunteer organization. During the activity of a mobile volunteer organization problems are revealed, and the introduction of a new application product is proposed.

Key words: volunteering, volunteer movement, tourist volunteers, volunteering, state support for tourism, virtualization, digitalization.

За последние десятилетия волонтерство стало одной из самых актуальных и востребованных форм человеческой деятельности. Все больше людей, независимо от пола, возраста, религии и рода занятий, стремятся стать волонтерами. Волонтерское движение, имеющее созидательный и преобразовательный характер, в последние десятилетия приобрело большое значение в обществе и оказало влияние на разные возрастные и социальные группы людей. Объектом настоящего исследования является развитие волонтерского движения в области туризма в цифровой экономике. Предметом являются инструменты взаимодействия волонтерского движения в области туризма с органами власти в условиях развития цифровой экономики. Методы исследования: анализ, классифицирование, анкетирование. Задачи исследования: (1) провести обзор литературы в рамках объекта, предмета исследования; (2) провести анализ волонтерского движения в РФ в области туризма; (3) провести анализ деятельности АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан»; (4) определить инструментарий развития волонтерского движения в области туризма как площадки по взаимодействию с органами власти в цифровой экономике, в процессе виртуализации исследуемой волонтерской деятельности.

В настоящее время волонтерство является предметом исследования во многих областях, таких как: социология, психология, педагогика и юриспруденция, и, недавно стало направлением для людей, путешествующих по миру [1. С. 8]. В исследовании Ермиловой А. В., Исаковой И. А. представлены специфика волонтерской организации как развития добровольческого движения, сформулированы ее характеристики как «альтруистической деятельности», деятельность с гендерной спецификой, наличием социальной практики. На примере Нижегородской и Ивановской областей РФ показано, что волонтерские отряды являются основой молодежной и социальной политики регионов [2].

В работе Никитиной Б. А. представлен опыт развития волонтерства как социально-ориентированных общественных организаций на примере г. Самары [3]. Одними из областей деятельности волонтеров, функционирующих в виде некоммерческих организаций, являются экология, помощь лицам с ограниченными возможностями (колясочники) [3].

Вопросы взаимодействия органов власти с волонтерами в области обеспечения пожарной безопасности исследованы в работы Салимова Т. Х., Щербенко Е. В. [4]. В исследовании Демченко М. С. представлены вопросы, которые приобрели актуальность в период пандемии, а именно – правовые основы деятельности волонтерских организаций в условиях чрезвычайных ситуаций [5].

Базовой работой для настоящего исследования является работа Голишевского М. Б., Родиной Е. Н., где представлены актуальные вопросы для их решения в области взаимодействия органов власти и волонтеров г. Кременки (Калужская область) [6]. В программе для ЭВМ Образцовой Е. С. представлено мобильное приложение по мониторингу бездомных животных, востребованное добровольческими службами [7, 8]. На основе проведенного анализа мы пришли к выводу о значимости волонтерского движения, необходимости развития этой темы в части в.у. объекта, предмета настоящего исследования.

Волонтерство в туризме отличается от общих направлений волонтерской деятельности проявлением профессиональных навыков и профессиональных умений, связанных с туризмом и организацией туристических направлений. Важной особенностью проявления этих профессиональных навыков является качество базовой подготовки студентов по направлениям, связанным с туризмом и предпринимательством в туризме. Волонтеры, имеющие опыт развития своих профессиональных компетенций, как и все студенты, нуждаются в дальнейшей практике и реализации социокультурного опыта [9. С. 169].

Развитие внутреннего туризма является одним из приоритетных направлений туристической политики в Российской Федерации. Однако, это направление развито не во всех регионах страны. Выделяются регионы, где туристические потоки всегда высоки, где создан широкий спектр туристических предложений, улучшенная инфраструктура и туристические бренды. Значимую роль в этих процессах играет волонтерское движение. Волонтерство в туризме – одно из редких и малоиспользуемых явлений, но его потенциал очень высок.

В регионах Российской Федерации все чаще уделяют внимание важности развития и организации волонтерского движения в туризме. Мы выделили, что туристские волонтерские организации в нашей стране развиты лишь в ряде городов. К ним относятся: Москва, Вологда, Ярославль, Казань.

В остальных субъектах России туристские волонтеры в обособленное подразделение не выделяются.

Как показывает опыт, добровольческие проекты в сфере туризма в нашей стране реализуются специализированными волонтерскими организациями при поддержке центров по развитию туризма. Деятельность Волонтерского туристского центра Москвы направлена на увеличение туристской привлекательности города как дестинации для российских и иностранных туристов. Волонтеры данной организации информируют о проходящих в Москве фестивалях, конкурсах и мероприятиях, помогают гостям найти

дорогу к интересующему их объекту и т.д.; получают дополнительную подготовку в сфере туризма, возможность пройти практику, улучшают свои знания по иностранным языкам, участвуют в международных проектах, находят себе друзей по всему миру, становятся более коммуникабельными и приобретают профессиональные навыки, которые в дальнейшем пригодятся для работы в данной индустрии [10].

Центр ведет подготовку волонтеров из разных образовательных учреждений столицы. Сейчас этой работой охвачено более 1500 студентов из десятка столичных вузов. Задача волонтеров заключается в предоставлении помощи туристам в городе Москва, а также в участии на различных мероприятиях, которые связаны с индустрией туризма. Проведение таких мероприятий осуществляется Департаментом Спорта и Туризма города Москвы, так и другими партнерами.

В Вологде и в Вологодской области развитие волонтерского движения продолжается длительный период времени, существует большое количество волонтерских отрядов и волонтерских движений, однако отсутствует профессионально-квалифицированная туристско-волонтерская помощь. Несмотря на это Туристско-волонтерский отряд «Vologda Welcomes» представляет собой совокупность групп студентов разных ВУЗов города Вологды и организует системную программу обучения студентов-волонтеров, направленную на развитие сферы туризма Вологодской области и профессиональной адаптации учащихся. Туристско-волонтерский отряд является структурным подразделением Вологодской области «Туристский информационный центр» (далее ТИЦ). Деятельность их работы направлена на привлечение волонтеров, которая курируется Департаментом культуры и туризма Вологодской области [11]. На базе ТИЦа, «Visit Vologda» в течении нескольких лет существовал Туристско-волонтерский отряд «Vologda Welcomes». Деятельность Отряда была высоко оценена и в апреле 2016 года и вследствие чего приняли решение о передаче Отряд «Vologda Welcomes» в ТИЦ Вологодской области. За время своего существования волонтерская туристическая группа «Вологда» внесла весомый вклад в развитие туризма в городе. Отряд помогал организаторам в проведении мероприятий, что способствовало созданию хорошего и качественного представления о мероприятиях, а также увеличению потока туристов. В настоящее время деятельность региона в пределах города Вологды территориально ограничена, в связи с недостатком финансирования и неопределенностью правового статуса туристско-волонтерского отряда. Из-за этого невозможно его эффективное применение на массовых мероприятиях, которые составляют основу современного событийного туризма [11].

Ярославская область претендует на лидерство в туристической сфере. Но развитие этого направления невозможно без компетентных волонтеров. Кафедра регионоведения и туризма стала инициатором создания школы туристских волонтеров в Ярославской области. Впервые, именно в ЯрГУ началась целенаправленная подготовка турволонтеров. Открытие школы

произошло в ноябре 2017 года и к настоящему времени состоялось уже 4 выпуска. Для своих слушателей школа стала прекрасной возможностью овладеть навыками экскурсовода, научиться правильно и красиво говорить, разрешать конфликтные ситуации, которые могут возникнуть во время работы с туристами. Программа обучения включала в себе выезды в наиболее популярные туристские локации области, а именно в Ростов Великий и Углич, где волонтеры могли улучшить свои знания иностранного языка [12].

Республика Татарстан (РТ) является прекрасным местом для посещения туристами, здесь ежегодно проходят масштабные мероприятия различных уровней. В 2009 году в республике была организована АНО «Ассамблея туристских волонтеров РТ», которая направлена на тесное сотрудничество волонтеров и представителей туристского бизнеса, в целях практической ориентации будущих специалистов туристской индустрии. Функционирует организация при поддержке Государственного комитета Республики Татарстан по туризму [13]. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму и «Ассамблея туристских волонтеров РТ» ведут активное сотрудничество. За все время работы Ассамблеи более 3 тыс. студентов стали туристскими волонтерами.

Ассамблея в процессе своей деятельности сотрудничает со многими туристскими организациями: ассамблеей туристских волонтеров РТ, центром развития туризма и другими учреждениями. Волонтеры Ассамблеи ежегодно принимают участие в различных мероприятиях. С 2017 года волонтеры работают в специализированных туристских шатрах, в которых находится информационно-раздаточная продукция.

Волонтерское движение в Республике Татарстан является одним из наиболее развитых в России. Волонтеры осуществляют деятельность, которая направлена на развитие туристического потенциала, доброжелательный прием и помощь туристам, которые в последующем создадут спрос на туризм в регионе. Таким образом, волонтерское движение в области туризма в РТ является действенной площадкой по взаимодействию органов власти и волонтерских (добровольческих) организаций с 2009 г. Задачами данной площадки является, на наш взгляд, координация волонтерского движения в области движения, развитие направлений его деятельности, развитие инструментария в процессе виртуализации волонтерского движения в цифровой экономике.

Далее представим вышеперечисленные территории, которые имеют наличие цифровых технологий в деятельности волонтерской организации в Таблице 1.

В процессе развития цифровой экономики в РФ деятельность волонтерских организаций в области туризма как площадок по взаимодействию волонтерских организаций с органами власти могут развиваться в направлении разработки собственных сайтов, цифровых порталов, мобильных приложений. Основным недостатком деятельности волонтерского движения является

отсутствие автоматизированного программного обеспечения в виде приложения, которая способствовала бы улучшению работы.

Таблица 1

Цифровые технологий в деятельности волонтерской организации*

Волонтерская организация	Регион	Год открытия	Наличие сайта	Цифровой портал	Мобильное приложение
Волонтерский туристский центр города Москвы	Москва	2012	+	+	-
Туристско-волонтерский отряд «Vologda Welcomes»	Вологда	2016	+	+	-
Центр туристских волонтеров Ярославля	Ярославль	2019	+	-	-
АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан»	Казань	2009	-	+	-

*Источник: разработка авторов на основе [10, 11, 12, 13]

Перед началом проектирования макета приложения нами было проведено маркетинговое исследование в виде опроса среди волонтеров АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан» в 2021-2022 г., где была выявлена готовность волонтеров в использовании мобильного приложения.

Цель данного приложения – автоматизировать взаимосвязь волонтеров и организаторов с помощью таких разделов, как «расписание работы волонтера», «электронный талон на питание», «система учета рабочего времени», а также «чат». Работа данных функций предусматривает подключения смартфона к сети Интернет [2. С. 75].

Задачи проекта состоят в информировании целевой аудитории проекта о мероприятиях, расширении функционала макета мобильного приложения, оптимизации процесса взаимодействия партнеров, руководителей мероприятий и добровольцев внутри приложения, информационной поддержки пользователей по вопросам добровольчества.

В завершении исследования можно сделать следующие выводы: проведенный обзор теоретических источников подтвердил актуальность темы, анализ деятельности АНО «Ассамблея туристских волонтеров РТ» обосновал необходимость разработки мобильного приложения для волонтерского движения в области туризма.

Разработанное авторами исследования мобильное приложение является актуальным инструментарием развития волонтерского движения в области туризма как площадки по взаимодействию с органами власти в цифровой экономике, в процессе виртуализации волонтерской деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Вакуленко О. В. Специфика организации волонтерского движения молодежи на уровне субъекта административного управления / О. В. Вакуленко // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – № 2. – С. 6-10.

2. Ермилова И. В. Специфика волонтерской деятельности в современной России: региональные практики / И. В. Ермилова, И. А. Исакова // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. – 2017. – № 4. – С. 48-57.
3. Никитина Б. А. Члены, волонтеры и бенефициары как основа социального капитала общественных организаций г. Самара / Б. А. Никитина // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2015. – № 3 (12). – С. 102-106.
4. Салимов Т. Х. Взаимодействие муниципальных органов власти с МЧС России в развитии добровольчества в сфере обеспечения пожарной безопасности / Т. Х. Салимов, Е. В. Щербенко // Мониторинг, моделирование и прогнозирование опасных природных явлений и чрезвычайных ситуаций : сборник материалов Международной научно-практической конференции. Красноярск, 2021. – С. 120-123.
5. Демченко М. С. Некоторые проблемы правового регулирования волонтерской деятельности в чрезвычайных ситуациях / М. С. Демченко // Вестник Российской правовой академии. – 2021. – №4. – С. 94-100.
6. Голишевский М. Б. Построение системы взаимодействия органов местного самоуправления и волонтерских организаций (на примере Жуковского района Калужской области) / М. Б. Голишевский, Е. Н. Родина // Дни науки : сборник материалов всероссийской научно-практической конференции преподавателей, аспирантов, магистрантов и студентов. – 2017. – С. 217-219.
7. Образцова Е.С. Универсальное мобильное приложения для мониторинга и помощи животным «Второй дом» // Свидетельство о регистрации программы для ЭВМ 2021616972, 29.04.2021. Заявка № 2021615881 от 15.04.2021.
8. Капитанов В. С. Мобильное приложение о сфере безопасности для детей и подростков / В. С. Капитанов // Достижения науки и образования. – 2020. – № 18. – С. 74-76.
9. Зими́на В. М. Волонтерский туризм и добровольческая туристская деятельность в России: состояние и способы стимулирования развития / В. М. Зими́на // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства: материалы XIII Международной научно-практической конференции. – 2017. – С. 167-169.
10. Официальная страница «Волонтерский туристский центр города Москвы» в сети Вконтакте [Электронный ресурс]. URL : <https://vk.com/volturmos> / (дата обращения 25.11.2022 г.)
11. Официальная страница «Туристско-волонтерский отряд «Vologda Welcomes»» в сети Вконтакте [Электронный ресурс]. URL : https://vk.com/vologda_welcomes / (дата обращения 25.11.2022 г.)
12. Центр туристских волонтеров и экскурсоводов в Ярославле [Электронный ресурс]. URL : <https://dobro.ru/organizations/621425/info/> (дата обращения 25.11.2022 г.)
13. Официальный сайт Центра развития туризма Республики Татарстан [Электронный ресурс]. URL : <http://tdc-tatar.ru/> (дата обращения 25.11.2022 г.)

Колонских Ляйсан Рустэмовна
младший научный сотрудник
Лаборатория современных проблем региональной экономики
Центрального аппарата УФИЦ РАН
Россия, г. Уфа

**ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛЫ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ КАК
ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19
(НА ПРИМЕРЕ ПРИВОЛЖСКОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА)**

Аннотация: Статья посвящена оценке роли коммуникаций власти и граждан посредством интернет-порталов органов государственной власти субъектов Российской Федерации в период пандемии новой коронавирусной инфекции COVID-19. Произведен контент-анализ новостных сообщений, размещенных на официальных страницах региональных органов исполнительной власти, оценено влияние количества публикаций тематических сообщений на официальных интернет-порталах на уровень смертности и вакцинации в регионах Приволжского федерального округа, выявлены регионы-лидеры публикационной активности, отмечены регионы с высокой смертностью и уровнем вакцинации. Установлено слабое влияние коммуникационной активности на порталах региональных органов власти на течение пандемии в российских регионах.

Ключевые слова: органы государственной власти, информационная открытость, интернет-коммуникации, каналы коммуникации, официальный интернет-портал, субъекты Приволжского федерального округа, пандемия COVID-19.

Kolonskikh Lyaysan Rustemovna
Junior Researcher
Laboratory of Modern Problems of Regional Economics
of the Central Office of the UFRC RAS
Russia, Ufa

**INTERNET PORTALS OF THE RUSSIAN REGIONAL EXECUTIVE
AUTHORITIES AS AN INFORMATION RESOURCE DURING THE COVID-
19 PANDEMIC (BY THE EXAMPLE OF VOLGA FEDERAL DISTRICT
REGIONS)**

Abstract: The article is devoted to assessing the role of communications between authorities and citizens through the Internet portals of state authorities of the constituent entities of the Russian Federation during the pandemic of a new coronavirus infection COVID-19. The content analysis of news messages posted on the official pages of regional executive authorities was carried out, the impact of the number of publications of thematic messages on official Internet portals on the level of mortality and vaccination in the regions of the Volga Federal District was assessed, the regions-leaders of publication activity were identified, regions with high mortality were noted and vaccination rates. A weak influence of communication activity on the portals of regional authorities on the course of the pandemic in the Russian regions has been established.

Key words: public authorities, information openness, Internet communications, communication channels, official Internet portal, subjects of the Volga Federal District, COVID-19 pandemic.

Введение

В ходе цифровизации государственного управления в Российской Федерации одним из принципов деятельности государственных органов Российской Федерации является принцип информационной открытости. В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», органы государственной власти Российской Федерации, субъектов Федерации, а также местного самоуправления публикуют информацию о ходе своей деятельности в сети Интернет на официальных сайтах и в социальных сетях [1]. Задача раскрытия информации и активизации коммуникаций с населением приобрела максимальную важность в период распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в Российской Федерации.

В соответствии с соответствующим Указом Президента Российской Федерации, главам регионов были переданы полномочия по принятию мер ограничительного характера для борьбы с распространением инфекции [2]. В силу природы российского федерализма, во время пандемии коронавируса имели место различия в практиках борьбы с распространением инфекции в регионах. Качество взаимодействия власти и населения определялось достигнутым уровнем цифровой зрелости и открытости государственных органов на момент вспышки заболеваемости, поскольку основной мерой борьбы с распространением инфекции стала самоизоляция и переход к дистанционным способам взаимодействия.

Данное исследование ставит целью оценить эффективность коммуникаций посредством интернет-порталов региональных органов государственной власти в период пандемии новой коронавирусной инфекции. В работе произведен анализ информационной активности официальных региональных интернет-порталов и оценено ее влияние на показатели избыточной смертности и вакцинации в регионе.

Интернет-коммуникации органов государственной власти как основа открытости государственного управления исследуются в работах целого ряда отечественных ученых. Дмитриева Н. Е., Стырин Е. М. отмечают, что Интернет становится важнейшим каналом равноправной коммуникации [3]. Парфенчик А. А. исследует социальные сети как инструмент публичной коммуникации власти и граждан и отмечает необходимость нормативно-правового регулирования данной сферы [4].

Теоретические положения и практические основания осуществления интернет-коммуникаций органами государственной власти описаны в трудах Дубовицкой Е.В., Черной М.А. Авторы дают рекомендации по использованию официальных сайтов и социальных сетей для распространения информации о деятельности органов государственной власти, а именно наращивать присутствие и количество публикаций в социальных сетях до 5-6 в день [5].

Белолипская Г. С., Кожевников А. А. описывают особенности работы региональных интернет-порталов государственных органов власти. Исследователи отмечают, что слабый уровень воздействия информационной активности региональных органов власти объясняется тем, что порталы региональной власти выступают «нишевым интернет-СМИ для узкого круга специалистов» [6].

Исследование избыточной смертности от новой коронавирусной инфекции в российских регионах произведено в работе Горошко Н. В., Пацала С. В. [7].

Методы и материалы

В рамках исследования был произведен контент-анализ официальных порталов органов исполнительной власти субъектов Приволжского федерального округа в 2020 году по ключевым словам, имеющим отношение к пандемии коронавирусной инфекции, начиная со 2 апреля 2020 года, когда был принят Указ Президента Российской Федерации «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», и рассчитано общее количество новостных сообщений на тысячу человек, проживающих в регионе.

Для оценки характера течения пандемии в регионах Приволжского федерального округа были использованы данные официальной статистики заражений и смертности от коронавируса по регионам России в сборнике «Регионы России» [8], на федеральном портале coronavirus-monitor.info [9], а также данные о количестве привитых, собранных на интернет-ресурсе gogov.ru [10].

Поскольку целью работы было проверить наличие зависимости показателей, характеризующих течение пандемии в регионе от уровня информационной активности региональных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации на официальных интернет-порталах, в рамках исследования были использованы методы статистического анализа, в частности, произведен корреляционный и регрессионный анализ.

Обсуждение и результаты

В целях проведения данного исследования для оценки активности интернет-коммуникаций региональных органов государственной власти был выбран показатель количества новостных сообщений на тему распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, размещенных на официальных региональных интернет-порталах, на тысячу человек населения региона.

Официальные интернет-порталы имеют все регионы России. В некоторых субъектах Российской Федерации отдельно функционируют сайты правительства и главы региона. В ряде регионов к этому числу добавляются сайты крупных городов, расположенных на их территории. Так, в Приволжском федеральном округе из 14 субъектов 5 имеют один официальный интернет-портал (Республика Мордовия, Оренбургская, Пензенская, Самарская, Саратовская и Ульяновская области). Наибольшее количество официальных

правительственных интернет-ресурсов имеют Республика Татарстан (4) и Республика Башкортостан (3).

Оценим зависимость уровня смертности от COVID-19 и уровня вакцинации в регионе от количества публикаций новостных сообщений на тему коронавируса на официальных порталах органов исполнительной власти Российской Федерации (Таблица 1).

Таблица 1

Количество новостных сообщений на официальных интернет-порталах органов государственной власти, умерших от COVID-19 и количество привитых в субъектах Приволжского федерального округа*

Субъект Приволжского федерального округа	Количество новостных сообщений на тыс. чел.	Умерло от COVID-19 на 1 тыс. чел.	Привито, % от населения
Республика Башкортостан	0,27	1,19	83,90
Республика Марий Эл	0,74	1,44	67,70
Республика Мордовия	0,22	1,48	62,70
Республика Татарстан	1,05	0,41	72,10
Чувашская Республика	0,18	3,45	58,30
Пермский край	1,28	3,02	45,50
Кировская область	0,40	0,66	68,00
Нижегородская область	0,01	4,81	66,10
Оренбургская область	0,26	1,84	45,40
Пензенская область	0,38	3,76	67,70
Самарская область	0,36	2,12	55,80
Ульяновская область	0,93	1,78	67,60

* Источник: рассчитано автором на основе [7, 8, 9, 10].

Регионами-лидерами по показателю количества новостных сообщений на тему коронавирусной инфекции на официальном интернет-портале являются Пермский край – 1,28 новостных сообщения на 1000 человек, Республика Татарстан – 1,05, Ульяновская область – 0,93. Самый низкий уровень публикационной активности региональных властей выявлен в Нижегородской области. Там же зафиксирован самый высокий показатель смертности от COVID-19. В других регионах с низкой интернет-активностью (Республика Мордовия, Оренбургская область) смертность была ниже среднего значения по округу. Самый высокий уровень вакцинации, наблюдаемый в Республике Башкортостан (83,9% населения), также не соотносится с достаточно низкой публикационной активностью на официальном интернет-портале.

Корреляционный анализ данных, представленных в Таблице 2, показал низкую зависимость параметров смертности и количества привитых граждан от уровня интернет-активности органов государственной власти субъектов Российской Федерации - -0,32 и -0,12 соответственно, что свидетельствует о том, что полезный эффект от данного вида коммуникаций в условиях пандемии был невысок.

Таблица 2

Корреляционная матрица зависимости показателей количества новостных сообщений на региональных интернет-порталах, избыточной смертности и количества привитых граждан**

	Количество сообщений на 1000 чел.	Избыточная смертность на 1000 чел.	Количество привитых на 1000 чел.
Количество сообщений на 1000 чел.	1		
Избыточная смертность на 1000 чел.	-0,32431	1	
Количество привитых на 1000 чел.	-0,128	-0,3018	1

** Источник: рассчитано автором

Произведенный регрессионный анализ (Таблица 2) подтвердил низкий уровень влияния активности интернет-коммуникаций посредством официальных интернет-порталов региональных органов государственной власти на смертность и уровень вакцинации (R-квадрат составил 0,11 и 0,02 соответственно).

Таблица 3

Регрессионный анализ показателей количества новостных сообщений на региональных интернет-порталах, избыточной смертности и количества привитых граждан

Множественный R	0,324306093	0,128004168
R-квадрат	0,105174442	0,016385067
Нормированный R-квадрат	0,015691886	-0,081976426
Стандартная ошибка	1,318836798	11,34131199
Наблюдения	12	12

На основе результатов расчетов можно сделать вывод о том, что информационная активность региональных органов исполнительной власти на официальных порталах в период пандемии не оказала существенного влияния на характер протекания пандемии в регионе, несмотря на нехватку информации о способах противодействия распространению новой коронавирусной инфекции.

Заключение

В период новой коронавирусной инфекции основные полномочия по борьбе с распространением заболевания были возложены на руководителей высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации. В условиях недостатка информации и ограничений на перемещения и очные контакты необходимость интернет-коммуникаций органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации с гражданами возросла.

По нашей гипотезе, более высокий уровень информированности граждан о мерах противодействия распространению новой коронавирусной инфекции и вакцинации от COVID-19, должны были способствовать снижению заболеваемости и смертности, также росту числа вакцинированных. Однако по результатам анализа влияния активности интернет-коммуникаций региональных органов государственной власти посредством официальных порталов на уровень смертности и уровень вакцинации в регионе удалось установить, что активность интернет-коммуникаций посредством официальных интернет-порталов

региональных органов государственной власти в период пандемии COVID-19 слабо повлияла на уровень смертности и вакцинации в регионе. Это позволяет сделать вывод о дисфункциональности официальных интернет-порталов как средства интернет-коммуникации органов исполнительной власти и граждан в период пандемии COVID-19.

Статья подготовлена в рамках выполнения плана НИР УФИЦ РАН по государственному заданию Министерства науки и высшего образования РФ.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/ (дата обращения: 01.11.2022).
2. Указ Президента Российской Федерации от 02.04.2020 № 239 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» [Электронный ресурс]. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202004020025> (дата обращения: 01.11.2022).
3. Дмитриева Н. Е., Стырин Е. М. Открытое государственное управление: задачи и перспективы в России / Н. Е. Дмитриева, Е. М. Стырин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. - № 1. – С.127-148.
4. Парфенчик А. А. Использование социальных сетей в государственном управлении / А. А. Парфенчик // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. – №2. – С. 186 – 200.
5. Дубовицкая Е. В., Черная М. А. Интернет-коммуникации в сфере государственного управления // Инновации. Наука. Управление. – 2021. – № 43. – С. 991-996.
6. Белолипская Г. С., Кожевников А. А. Специфика медиатекстов порталов региональных органов власти // Идеи и новации. – 2021. – Т.9 № 2. – С. 76-86.
7. Горошко Н. В. Избыточная смертность в период пандемии COVID-19: регионы России на фоне страны / Н. В. Горошко, С. В. Пацала // Социально-трудовые исследования. – 2022. - № 1. – С. 103 – 116.
8. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2021: Р32 Стат. сб. / Росстат. – М., 2021. – 1112 с.
9. Коронавирус: сайт 2022 [Электронный ресурс]. URL: <https://coronavirus-monitor.info/> (дата обращения: 01.11.2022).
10. Статистика вакцинации от коронавируса 2022 [Электронный ресурс]. URL: <https://gogov.ru/articles/covid-v-stats/> (дата обращения: 01.11.2022).

Прасолова Валерия Валерьевна
студент Высшей школы медиа, коммуникаций и сервиса,
Россия, г. Хабаровск

Маркина Юлия Михайловна
кандидат социологических наук, доцент,
доцент Высшей школы медиа, коммуникаций и сервиса
Тихоокеанский государственный университет
Россия, г. Хабаровск

**ОЦЕНКА ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ОРГАНОВ
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ АДМИНИСТРАЦИИ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО НЕКРАСОВКА» ХАБАРОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХАБАРОВСКОГО КРАЯ)**

Аннотация: Информационная открытость является важным показателем деятельности органов местного самоуправления. Доступность получения информации о принимаемых ими решениях, об их планах, проектах и результатах является необходимым элементом осуществления постоянной и надежной связи с жителями муниципального образования. Недостаток информации о деятельности органов влечет за собой негативные представления о местной власти. Поэтому, статья посвящена проблеме информационной открытости органов местного самоуправления и ее оценке. В работе рассматриваются теоретические аспекты открытости органов власти и оценка онлайн взаимодействия администрации сельского поселения «Село Некрасовка» с населением. В результате оценки официального сайта был сделан вывод о информационной закрытости органов местного самоуправления на территории сельского поселения «Село Некрасовка» Хабаровского муниципального района Хабаровского края.

Ключевые слова: органы местного самоуправления, органы власти, Администрация, открытость местной власти, связи с общественностью, пресс-служба, население, обратная связь, граждане, жители, интернет, социальные сети, сельское поселение.

Prasolova Valeria Valeryevna,
Student Higher School of Media, Communications and Service,
Pacific National University
Russia, Khabarovsk

Markina Yulia Mikhailovna
Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Higher School of Media,
Communications and Service
Pacific National University
Russia, Khabarovsk

**ASSESSMENT OF INFORMATION OPENNESS OF LOCAL SELF-
GOVERNMENT BODIES (ON THE EXAMPLE OF THE**

ADMINISTRATION OF THE RURAL SETTLEMENT «VILLAGE OF NEKRASOVKA» OF THE KHABAROVSK MUNICIPAL DISTRICT OF THE KHABAROVSK TERRITORY)

Abstract: Information openness is an important indicator of the activities of local governments. The availability of information about their decisions, plans, projects and results is a necessary element of constant and reliable communication with the residents of the municipality. The lack of information about the activities of the authorities entails negative perceptions of local authorities. Therefore, the article is devoted to the problem of information openness of local governments and its assessment. The paper examines the theoretical aspects of the openness of the authorities and the assessment of the online interaction of the administration of the rural settlement "Village Nekrasovka" with the population. As a result of the evaluation of the official website, a conclusion was made about the information closeness of local self-government bodies on the territory of the rural settlement "Village of Nekrasovka" of the Khabarovsk Municipal district of the Khabarovsk Territory.

Keywords: local self-government bodies, authorities, Administration, openness of local authorities, public relations, press service, population, feedback, citizens, residents, Internet, social networks, rural settlement.

В Конституции Российской Федерации указано, что органы местного самоуправления не входят в государственную власть, но в пределах своих полномочий являются самостоятельными муниципальными образованиями. Это говорит о том, что данный орган занимается вопросами местного значения и обеспечивает защиту интересов граждан на своей территории. К основным факторам формирования власти относится степень ее информационной открытости. В свою очередь, оценка информационной открытости может служить оценкой онлайн деятельности местной власти с населением. Открытость органов местного самоуправления подразумевает относительное отсутствие препятствий в получении информации и возможности информирования других, т. е. возможности искать, запрашивать, получать, передавать и распространять информацию. В статьях 24 и 29 Конституции РФ указано, что правом на получение информации обладает каждый гражданин. Свобода информации в современном мире трактуется как свобода мысли и слова. Право искать, получать информацию без предварительного разрешения государства в случае использования законных способов не подлежит ограничению со стороны государства [1].

Рассмотрим принцип информационной открытости с разных сторон. По мнению В.А. Попова, информационная открытость подразумевает доступность влияния различных социальных коллективов на содержание властных решений. Проще говоря, местная власть, которая предоставляет информацию о проектах, изменениях или планах в работе на территории муниципального образования, считается на много ближе к народу. К принципу информационной открытости власти обращался и Никлас Луман. Немецкий социолог полагает, что доверие – это основа, на которой может строиться эффективная коммуникация между властью и народом. По его мнению, доверие как институциональная связь содержит в себе эмоциональную и интеллектуальную критерии идентификации. Первый критерий несет в себе

оправдываемые в дальнейшем ожидания о предполагаемых будущих действиях объекта доверия, второй в свою очередь несет в себе ожидание позитивного и справедливого [5]. Можно сделать вывод, что ученые по-разному обсуждают тему открытости органов власти, как важный элемент оценки информационно-коммуникационной деятельности с населением.

Американские ученые М. Милакович и Дж. Гордон в книге «Государственное управление в Америке» отмечают, что важным инструментом достижения поддержки со стороны граждан является государственный PR. Именно он в эпоху цифровых медиа позволяет государственным структурам быть наиболее открытыми и гибкими для установления контактов с населением. Ведь благодаря открытости органов власти жители будут чувствовать себя вовлечёнными в политические решения. В практике США правительством поддерживается сайт Regulations.gov, на котором каждый гражданин может ознакомиться с проектом ведомственного нормативного акта в области регулирования и опубликовать свои комментарии, а также узнать мнения других граждан. К сожалению, в настоящее время в России существует проблема информационной открытости органов местного самоуправления, что приводит к противоречиям, недопониманием, а то и конфликтам между властью и населением [8].

На сегодняшний день не только в государственных органах, но и в региональных структурах власти имеются отделы по связям с общественностью, такие как: пресс-службы, аналитические отделы по связям с общественностью или департаменты по связям с общественностью и средствами массовой информации. В органах местного самоуправления, по мнению В. А. Ачкасовой и И. А. Быкова, достаточно иметь скромный PR-отдел, где пару сотрудников будут в курсе всех проблем, предоставлять отчеты, рекомендации и разработки, а также выполнять следующие задачи: информирование населения о повседневной деятельности местных органов власти, предоставление возможности населению высказать свое мнение о планах и новых проектах до принятия окончательных решений и ознакомление граждан с их правами и обязанностями [3. С. 16-17].

Существуют различные методы обнародования деятельности органов местного самоуправления. К инструментам в коммуникации с населением относятся информационно-коммуникационные технологии. Их условно можно разделить на традиционные и новые. К традиционным относятся интернет-СМИ, в том числе и официальные сайты органов власти, а к новым – социальные сети и блоги [7]. Каждый из этих видов так или иначе помогает в коммуникации с населением. Чаще всего пристальное внимание достается официальным сайтам органов местного самоуправления, поэтому грамотное техническое сопровождение сайта предопределяет успешную коммуникацию с населением. Например, Счетная палата Российской Федерации совместно с экспертами уже четыре раза представляла доклад об информационной открытости власти в России, где одним из блоков является открытость сайтов. В данной работе используются около 27 критериев оценивания сайтов,

некоторые из них оцениваются в 0,5 баллов, а наиболее важные в максимальный 1 балл.

Согласно статье №10 ФЗ от 09.02.2009 года №8-ФЗ органы местного самоуправления и государственной власти должны использовать сеть «Интернет» для размещения информации о своей деятельности, где создают официальные сайты с контактной информацией по которым может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация [2]. Однако несмотря на наличие нормативных актов, многие сайты органов местного самоуправления не соответствуют требованиям, либо вообще отсутствуют. Так, например, оценка информационной открытости Администрации сельского поселения «Село Некрасовка» в Хабаровском муниципальном районе показала, что орган местного самоуправления не информирует население через официальный сайт. Анализ сайта проведен по критериям, содержащимся в докладе об информационной открытости исполнительной власти РФ. Следует отметить, что критерии были выбраны те, которые относятся к муниципальным органам власти. Анализ проведен в таблице, состоящей из трех столбцов: блоки, критерии и баллы, которые выставляются только за наличие определенной информации за 2022 год [4].

Таблица

Оценка информационной открытости Администрации сельского поселения «Село Некрасовка» Хабаровского муниципального района Хабаровского края

Блоки	Критерии	Баллы 1 – да, 0 – нет
Общая информация	Наличие контактов пресс-службы	0
	Наличие почтового адреса, по которому можно направлять запросы и обращения	1
	Наличие электронного адреса для запросов и обращений	1
	Наличие телефона для справок	1
	Наличие функционала поиска по сайту	1
	Наличие возможности определить дату и время размещения информации, а также дату и время последнего изменения информации	1
	Наличие возможности масштабировать (увеличивать и уменьшать) шрифт	1
	Наличие информации о структуре муниципального органа	1
	Наличие сведений о полномочиях муниципального органа, задачах и функциях структурных подразделений органа	0

	Наличие перечня территориальных органов и представительств муниципального органа	1
	Наличие перечня подведомственных организаций	0
	Наличие сведений о руководителе муниципального органа	1
	Наличие информации о работе муниципального органа с обращениями граждан	1
	Наличие статистической информации о деятельности муниципального органа	0
	Наличие на сайте информации об информационных системах, базах и реестрах в ведении органа	0
Информация о нормотворческой деятельности	Наличие перечня принятых нормативных правовых актов	Баллы 0,5 – да, 0 – нет
		0
	Наличие информации о результатах общественного обсуждения проектов	0
Информация об участии в программах	Наличие перечня программ, в которых участвует орган	0
	Сроки начала и окончания реализации программы, ожидаемые результаты	0
Информация о результатах проверок, проведенных	Наличие информации о результатах проверок, проведенных органом, его территориальными органами и подведомственными организациями	0
	Информация о правилах, соблюдение которых является предметом проводимых проверок	0
Информация о кадровом обеспечении	Наличие информации о формировании резерва кадров и его составе	0
	Наличие контактов, по которым можно получить информацию о замещении вакантных должностей в органе	0,5
Информация о предоставлении муниципальных услуг	Наличие перечня предоставляемых муниципальных услуг	Баллы 1 – да 0 – нет
		1
Пользовательский опыт	Сколько времени ушло на сбор этой информации по сайту	1 – 15–30 минут
Максимум		21

Сайт Администрации сельского поселения «Село Некрасовка» Хабаровского муниципального района Хабаровского края содержит следующие

разделы: Главная страница, Администрация, Совет депутатов, Официальная информация, Обращения граждан, Муниципальный контроль, Коронавирусная инфекция, Формирование комфортной городской среды, Культура, Газификация. Большая часть разделов не обновлялась с 2021 года, остальная часть совсем не содержит информации. Главная страница сайта содержит информацию о коронавирусе и вакцинации, которая больше не проходит на территории села, поэтому это говорит о неактуальности предоставляемой информации. Раздел «Администрация» содержит в себе около 5 пустых подразделов. Чтобы найти информацию о структуре органа нужно зайти в раздел «Контактная информация», где будет прикрепленный документ с сотрудниками отделов и их контактными данными. Сайт не содержит актуальной информации о планах и проектах, что говорит о том, что сайтом никто не занимается. Например, раздел «Обращения» не менялся с 2018 года, на данный момент там присутствует информация лишь о порядке подачи обращения. Так и другие разделы не обновляются с 2020 года. В итоге по выбранным критериям набралось 12,5 баллов из 21 максимального. На сайте можно найти в основном неактуальную информацию и в неполном виде. Отсутствие важной информации влечет за собой недопонимания со стороны населения и конфликтные ситуации. Впоследствии создаются группы в мессенджерах «Некрасовка по делу», «ПРОБЛЕМЫ СЕЛА», «Некрасовка ВОПРОС-ОТВЕТ», где через диалоги нескольких жителей искажается информация, затем создаются слухи и возникает недоверие со стороны жителей села к органам местной власти.

Исходя из анализа сайта Администрации сельского поселения «Село Некрасовка» Хабаровского муниципального района Хабаровского края вывод только один, что органы местного самоуправления практически не информируют жителей села о своей деятельности, что говорит об информационной закрытости власти. Информационная закрытость – это организационно-правовой режим власти, основанный на ограничении фактической и правовой возможности граждан, общественных объединений участвовать в формировании и развитии государственной политики, в контроле и наблюдении исполнения управленческих решений, что является преднамеренным ограничением предоставления достоверной информации обществу о деятельности органов государственного и муниципального управления [6. С. 7-10]. Поэтому рекомендуется органам местного самоуправления в сельском поселении «Село Некрасовка» начать публиковать информацию о своей деятельности: проектах, планах и результатах, обновить пустые разделы актуальной информацией и наладить сайт на постоянное функционирование.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Российская Федерация. Конституция. Конституция Российской Федерации: с изменениями, одобренными общероссийским голосованием 1 июля 2020 года: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года //

- КонсультантПлюс: справочно-правовая система [Электронный ресурс] URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 29.11.2022).
2. Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 30.04.2021) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» // КонсультантПлюс : справочно-правовая система [Электронный ресурс]. URL : https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/32b1a4e9547bcbc979cab32ff73d300cb0095446/ (дата обращения 28.11.2022).
 3. Ачкасова В. А. Связи с общественностью в органах власти: учебник и практикум для вузов / В. А Ачкасова, И. А. Быков – Москва: Юрайт, 2022 – С. 16 – 17
 4. Доклад Счетной палаты Открытость государства в России – 2022. [Электронный ресурс]. URL : <https://rospatent.gov.ru/content/uploadfiles/Otkrytost-2022.pdf> (дата обращения: 29.11.2022).
 5. Кривоносова Л. А. Социальная направленность информационной открытости государственной власти: монография / Л. А. Кривоносова, Е. А. Клейменов. – Хабаровск: ДВИУ-филиал РАНХиГС, 2016 г. – С. 9-15.
 6. Резер Т. М. Информационная открытость органов государственного и муниципального управления: учеб. пособие / Т. М. Резер – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2018. – С. 7-10.
 7. Беленкова Л. М. Имидж государственных органов: потенциал информационно-коммуникационных технологий: научная статья / Л. М. Беленкова // Управленческое консультирование. – 2017. – № 4. – С. 199-209
 8. Формы участия гражданского общества в разработке и принятии решений органов исполнительной власти и практика их реализации [Электронный ресурс]. URL : https://studwood.net/1477697/pravo/formy_uchastiya_grazhdanskogo_obschestva_razrabotke_prinyatii_resheniy_organov_ispolnitelnoy_vlasti_praktika (дата обращения: 13.12.2022).

Яковлева Юлия Андреевна
студентка бакалавриата факультета политических и социальных наук
Российский Государственный Социальный Университет
Россия, г. Москва

Бучнев Евгений Владимирович
преподаватель факультета политических и социальных наук
Российский Государственный Университет

**ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ
ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ
АНАЛИЗА СОЦИАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ НА РЕСУРСЕ
«ВКОНТАКТЕ» ГЛАВЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВОСКРЕСЕНСК**

Аннотация: Развитие цифровых технологий в современном мире ведет к модернизации как деятельности политических акторов, так и инструментов политической коммуникации. Деятельность человека трудно представить без присутствия в киберпространстве, цифровых технологий и социальных сетей. Цифровизация политической деятельности обусловлена заинтересованностью политических акторов в использовании киберпространства для формирования общественного мнения и снижения социально-политических рисков в условиях геополитических изменений. Проблемы, связанные с присутствием политики в цифровом пространстве затрагивают большое количество аспектов, среди которых следует выделить безопасность, конфиденциальность, правдивость. Исследование смысловой направленности интернет-аккаунтов политиков даст возможность оценить проблемное поле публичной политики в социальных сетях, оценить слабые стороны данных аккаунтов и предложить новые методики улучшения политической коммуникации в киберпространстве.

Ключевые слова: цифровизация, социальные сети, публичная политика, политическая коммуникация, кибербезопасность.

Yakovleva Julia Andreevna
student, Faculty of Political and Social Sciences
Russian State Social University
Russia, Moscow

Buchnev Evgeny Vladimirovich
Tutor of Faculty of Political and Social Sciences
Russian State Social University

**PROBLEMATIC FIELD OF THE USE OF SOCIAL NETWORK BY LOCAL
ACTIVITY ON THE RESOURS «VKONTAKTE» OF THE HEAD OF THE
CITI OF VOSKRESENSK**

Abstract: The development of digital technologies in the modern world leads to the modernization of both the activities of political actors and tools of political communication.

It is difficult to imagine human activity without presence in cyberspace, digital technologies and social networks. The digitalization of political activity is due to the interest of political actors in the use of cyberspace to shape public opinion and reduce socio-political risks in the context of geopolitical changes. The problems associated with the presence of politics in digital space affect a large number of aspects, among which security, privacy, and truthfulness should be highlighted. The study of the semantic orientation of the Internet accounts of politicians will make it possible to assess the problematic field of public policy in social networks, to assess the weaknesses of these accounts and to propose new methods of improving political communication in cyberspace.

Keywords: digitalization, social networks, public policy, political communication, cybersecurity.

В эпоху цифровизации публичные политики имеют свои аккаунты в различных социальных сетях. Интернет – один из каналов распространения информации, а социальные сети становятся новой площадкой для формирования общественного мнения и ведения политической коммуникации. Это касается политических акторов различного уровня: от главы государства В.В. Путина [1] и заместителя председателя Совета Безопасности РФ Д. А. Медведева [2] до глав муниципальных образований и местных администраций [3]. В большей степени, это связано с необходимостью активного противостояния фейковым новостям, с формированием патриотической составляющей развития социально-политических отношений и своевременным информированием граждан. Понимая популярность социальных сетей и их многопрофильность, современные политики переместились на эти площадки. С одной стороны, это обусловлено развитием информационного пространства, его безбарьерностью и доступностью, с другой - скоростью передачи информации и возможностью персональной коммуникации с народом.

Цифровизация политических институтов в России также обусловлена постановлением сверху и особым интересом к киберпространству со стороны Президента РФ. С 1 декабря 2022 года правительство обязало органы власти вести социальные сети «ВКонтакте», «Одноклассники.ru» [4]. Соответствующий документ уже подписал председатель правительства Михаил Мишустин. На своих страницах представители власти будут обязаны отчитываться о проделанной работе, давать комментарии по текущим социально-политическим ситуациям и держать в открытом доступе контактную информацию для населения [5].

В настоящее время социальная сеть политика выполняет не только коммуникативную функцию, она служит платформой для формирования общественного мнения по тем или иным вопросам, информационным диалогом между населением и государственным деятелем. Использование социальных сетей как объекта политической деятельности поднимает ряд проблемных вопросов, присущих и киберпространству, и политической деятельности в целом. Социальные сети как инструмент политической коммуникации являются интересом для ряда отечественных политологов и социологов [6, 7]. На протяжении последнего десятилетия интернет используется как полноценный

актор политической деятельности [8], что также актуализирует проблемное поле безопасности цифрового пространства [9].

Принимая во внимание важность социальных сетей, их правдивости и информационной безопасности, многие современные российские политики делегируют ведение своих социальных аккаунтов специалистам. Как правило, этим занимается пресс-служба или специалисты в области PR-менеджмента. Однако политический консалтинг социальных сетей также возникает по причине рутинных аспектов: нехватка времени, сложность некоторых социальных инструментов, осторожность и непонимание социальных интересов и запросов целевой аудитории. Как правило, в таком случае социальная сеть имеет двустороннюю направленность. С одной стороны, пиар-команда помогает сформировать образ политического лидера, с другой формирует саму целевую аудиторию, делает ее отзывчивой и более коммуникабельной по отношению к политику.

Социальные сети – удобный инструмент информирования жителей о происходящих событиях, особенно в период социально-политических изменений. Это эффективная форма связи населения с избранным лицом, которая позволяет оперативно обрабатывать различные обращения и анализировать ситуацию в округе.

Подмосковные главы округов за небольшим исключением используют такие платформы, как «ВКонтакте» и «Телеграмм». По данным на первый квартал 2022 год – количество российских пользователей «ВКонтакте» в месяц – 73,4 млн. В 2022 году аудитория Telegram составляет 700 миллионов пользователей в месяц. Мессенджером Telegram пользуются 55,2 миллиона человек ежедневно [10].

Для анализа модели поведения была выбрана публичная страница «ВКонтакте» Болотникова Артура Викторовича, который является Главой городского округа Воскресенск и секретарем местного отделения всероссийской политической партии «Единая Россия» (Рисунок 1).

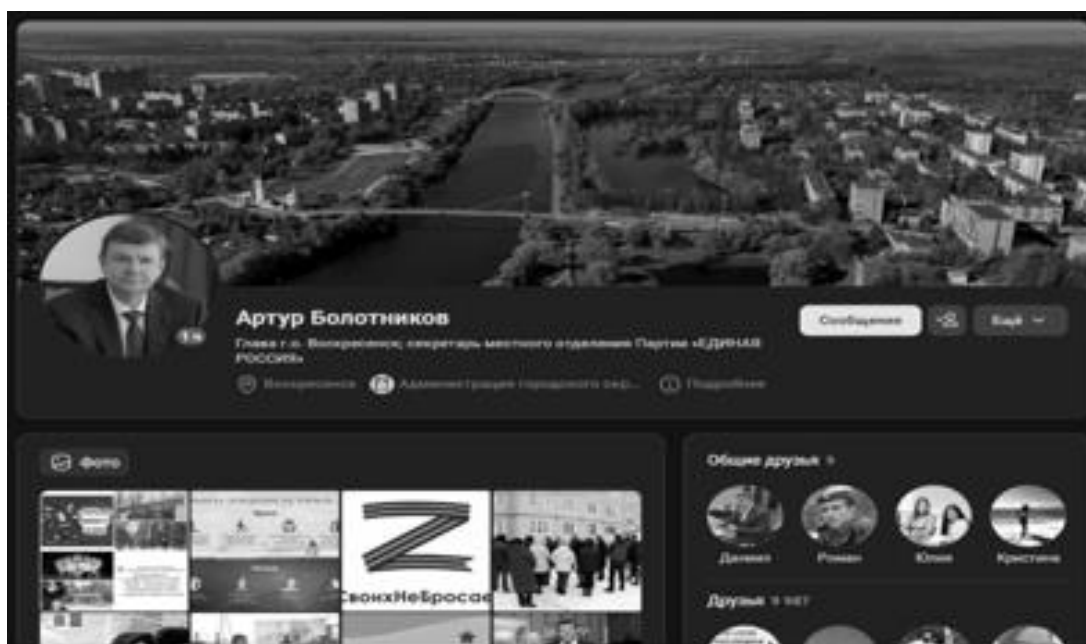


Рисунок 1. Аккаунт Болотникова А. В.

Для оценки эффективности коммуникации в данной сфере используется понятие «Медиарейтинг». Медиарейтинг – это популярность политика в различных социальных сетях и СМИ, на основе количества упоминаний в сети и характере этих упоминаний. Согласно рейтингу медиа активности за последние три месяца, Артур Болотников уверенно занимает второе место. Первое место занимает Сергей Собянин [11].

На странице Болотникова А. В. можно увидеть качественный снимок официального стиля, а на обложке страницы – фотографию центра города. Количество подписчиков данного пользователя – 9987 человек. Публикационная активность высокая: регулярно публикуются новости и ответы на комментарии пользователей. Из общего числа подписчиков чуть менее 7-8% являются постоянной (живой) аудиторией. Публикации на странице носят социально-политический характер и сконцентрированы вокруг наиболее острых событий. Предлагается отчет о различных мероприятиях, которые проходят на территории городского округа Воскресенск: встречи с жителями, трудовыми и творческими коллективами. Такие посты сменяются информационной повесткой по округу, области и стране, например, отчетом о реализации наказов избирателей или о проработке проектов регионального бюджета на следующий год и плановый период 2024-2025 годов. Присутствуют репосты из партийных источников. Болотников не скрывает своей партийной принадлежности, использует хэштеги и упоминания о партии «Единая Россия» и ее проектах, которые активно реализует муниципалитет. Публикации сопровождаются яркими фотографиями и содержательными видеороликами.

Текстовый контент наполнен деловым и публицистическими стилями, тексты написаны простым и доступным языком, используется прием «добрососедства». Использование только рабочей информации позволяет обезопасить цифровое пространство вокруг политика и практически исключает возможность использования какой-либо информации для создания негативного окраса его деятельности. Тем не менее, информация в аккаунте политика дублируется с сайта городских СМИ без критической оценки и анализа.

Отдельного интереса заслуживают комментарии к публикациям, так как несут в себе смысловой окрас и самим публикациям, и деятельности политика в целом. Количество просмотров к публикациям держится на постоянном уровне в 1500 пунктов, а количество реакций / лайков намного меньше (70-80 пунктов). Данные цифры составляют 1% и $\approx 0.04\%$ от официального количества жителей округа соответственно. Это показывает, что страница слабо популярна и мало читаема. Присутствуют комментарии, которые активно поддерживают главу или представляют жалобу на различные социальные ситуации и проблемы. Такие комментарии оперативно обрабатывает Муниципальный центр управления регионами: берет обращение на контроль и связывается с заявителями или оперативно дает информацию в ответе на комментарий. К сожалению, сам политик лично не использует комментарийную активность как возможность политической коммуникации с населением. Определенная замкнутость и отстраненность от непосредственного цифрового общения может

привести к дополнительной негативации имиджа с одной стороны, к уменьшению рейтинга доверия региональной политической власти в целом с другой.

Рассмотренный пример наглядно показывает слабость использования региональными политиками социальных сетей как площадку для коммуникации с избирателями. Для современного политика проявление активности в социальных сетях представляется очень важным, но трудоемким процессом. Тем не менее, на интернет-платформы необходимо обращать внимание, так как они являются достаточно эффективным инструментом не только для формирования собственного имиджа, но и для формирования крупной электоральной площадки и базы сторонников.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Персональная страница Президента России В. В. Путина на платформе Твиттер [Электронный ресурс]. URL : <https://twitter.com/kremlinrussia> (дата обращения: 29.11.2022).
2. Персональная страница Д. А. Медведева на платформе Твиттер [Электронный ресурс]. URL : https://twitter.com/MedvedevRussia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor (дата обращения: 29.11.2022).
3. Персональная страница Губернатора Московской области Воробьева А. Ю. [Электронный ресурс]. URL : <https://vk.com/andreyvorobiev>
4. Никольский А. 2022. РИА Новости. Электронный ресурс. Точка доступа: [Электронный ресурс]. URL : <https://ria.ru/20220714/sotsseti-1802411783.html> (дата обращения: 29.11.2022).
5. Истомин, С. Правительство обязало органы власти вести аккаунты в соцсетях / С. Истомин. // Лента.ру [Электронный ресурс]. URL : <https://lenta.ru/news/2022/09/05/socsc/> (дата обращения: 29.11.2022).
6. Щербинин А. И. «Право на город» : право на политическое конструирование постпандемийного мироустройства / А. И. Щербинин, Н. Г. Щербинина // Вестник Томского государственного университета. – 2022. – №. 474. – С. 169-177.
7. Широков И. С. Онлайн-петиции и электронные обращения как форма электронной демократии в России: проблемы и перспективы / И. С. Широков // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение, 2022. – № 39.– С. 46-55.
8. Интернет и идеологические движения в России: Коллективная монография / Под ред. Г. Никипорец-Такигава и Э. Паина. М.: Новое литературное обозрение, 2016.
9. Никипорец-Такигава Г. Ю., Бучнев Е. В. Методологические проблемы формирования концепции национальной кибербезопасности Российской Федерации // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2022. – № 12(1). – С.70-74. DOI: 10.26794/2226-7867-2022-12-1-70-74

10. Бегин А. Статистика Telegram в 2022 году / А. Бегин. // Инклиент [Электронный ресурс]. – URL: <https://inclient.ru/telegram-stats/#klucevaa-statistika-telegram> (дата обращения: 29.11.2022).
11. Рейтинг Мэр. Деловые люди Москвы. / А. Бегин // ГлобалМСК.ру [Электронный ресурс]. URL : <https://www.globalmsk.ru/person/cat/0/393?type=1> (дата обращения: 29.11.2022).

Болгов Радомир Викторович
кандидат политических наук, доцент
Санкт-Петербургского государственного университета
старший научный сотрудник Центра технологий
электронного правительства Университета ИТМО
Россия, г. Санкт-Петербург

БИБЛИОМЕТРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ИССЛЕДОВАНИЙ В ОБЛАСТИ ЭЛЕКТРОННОГО УЧАСТИЯ: ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Аннотация: Представленное исследование призвано способствовать лучшему пониманию литературы в области электронного участия тремя способами. Во-первых, разработать описательный анализ журналов и авторов, чтобы определить области знаний, в которых задействовано понятие «электронное участие». Во-вторых, проанализировать концептуальную структуру исследовательского поля с помощью библиометрического анализа, что позволяет создать карту основных изучаемых тем, определив их важность и актуальность. Эти темы были проанализированы и сгруппированы. В-третьих, предложить будущие направления исследований. Для решения данных задач были проанализированы базы данных публикаций Scopus (на английском языке). В Scopus поиск касался только научных статей на английском языке и велся по заголовку, аннотации и ключевым словам. Всего было найдено 2211 статей за период с 1968 по 2022 г. Можно сделать вывод, что данная область исследований достигла некоторой точки, за которой наступает «зрелость». Исследование предполагает на следующем этапе разработку методики анализа публикаций по данной теме на русском языке.

Ключевые слова: электронное участие, электронное правительство, библиометрический анализ, Scopus, Russian Science Citation Index.

Bolgov Radomir Viktorovich
Candidate of Political Sciences, Senior Fellow,
e-Governance Center, ITMO University
Russia, Saint-Petersburg

BIBLIOMETRIC ANALYSIS OF RESEARCH IN THE FIELD OF ELECTRONIC PARTICIPATION: PRELIMINARY RESULTS

Abstract: The present study aims to contribute to a better understanding of the e-participation literature in three ways. First, to develop a descriptive analysis of journals and authors to identify areas of expertise in which the notion of e-participation is involved. Secondly, to analyze the conceptual structure of the research field using bibliometric analysis, which allows you to create a map of the main topics under study, determining their importance and relevance. These themes have been analyzed and grouped. Third, suggest future research directions. To solve these problems, the databases of Scopus publications (in English) were analyzed. In Scopus, the search concerned only scientific articles in English and was conducted by title, abstract, and keywords. A total of 2211 articles were found for the period from 1968 to 2022. It can be concluded that this area of research has reached a certain point, beyond which

comes “maturity”. The study involves the development of a methodology for analyzing publications on this topic in Russian at the next stage.

Key words: e-participation, e-government, bibliometric analysis, Scopus, Russian Science Citation Index

Введение

Библиометрия играет все более важную роль в оценке исследований [1]. Применяя количественные методы для анализа агрегированных библиографических данных из баз данных публикаций, библиометрические исследования могут выявить как эффективность публикаций отдельных лиц или организаций, так и структуру области исследования (дисциплины), социальные сети и тематические интересы [2]. Согласно Zupic and Cater [3], стандартный процесс библиометрического анализа включает пять этапов (дизайн исследования, сбор данных, анализ данных, визуализация данных и интерпретация).

По тематике, связанной с электронным управлением и электронным участием, на данный момент предпринят ряд попыток библиометрического анализа. Так, стоит упомянуть работы зарубежных исследователей: Wimmer и Scherer [4], Corrales-Garay и его соавторы [5], Ravšelj и его соавторы [6], а также работы российских авторов, в частности, Чугунов и Кабанов [7].

Представленное исследование призвано способствовать лучшему пониманию литературы в области электронного участия тремя способами. Во-первых, разработать описательный анализ журналов и авторов, чтобы определить области знаний, в которых задействовано понятие «электронное участие». Во-вторых, проанализировать концептуальную структуру исследовательского поля с помощью библиометрического анализа, что позволяет создать карту основных изучаемых тем, определив их важность и актуальность. Эти темы были проанализированы и сгруппированы. В-третьих, предложить будущие направления исследований. Для решения данных задач были проанализированы базы данных публикаций Scopus (на английском языке).

Описание процесса исследования

Библиометрическое исследование было направлено на получение различных шаблонов публикации электронного участия как области исследования и было обусловлено следующими исследовательскими вопросами:

- Каково современное состояние тематики, отражаемое наиболее цитируемыми статьями, наиболее важными авторами, источниками (журналами), странами и т. д.?
- Каковы модели сотрудничества между странами в плане соавторства публикаций об электронном участии?
- Каковы ключевые темы/понятия в литературе об электронном участии?
- В каких областях знаний проводились исследования?

Для получения библиографических записей была выбрана база данных Scopus. Scopus — одна из наиболее часто используемых баз данных

для библиометрических исследований. В Scopus поиск касался только научных статей на английском языке и велся по заголовку, аннотации и ключевым словам. Всего было найдено 2211 статей за период с 1968 по 2022 г. с использованием следующего запроса:

KEY ("electronic participation" OR "e-participation" OR "digital participation" OR "virtual participation" OR "e-democracy" OR "electronic democracy") OR TITLE-ABS-KEY ("digital democracy" OR "virtual democracy" OR "participatory democracy")

После того, как поиск был завершен, выборка была проверена, чтобы исключить те публикации, которые не касались темы. Например, поиск выдал несколько статей, связанных с «электронным участием», которые не имели прямого отношения к электронному участию. Подобные исследования были удалены в процессе скрининга. В окончательный сборник вошли 2049 статей, которые были подвергнуты количественному библиометрическому анализу.

Предварительные результаты исследования

Согласно полученным результатам, доминирующей областью знаний здесь являются социальные науки (1813 статей). Следующие области – компьютерные науки (466 статей) и гуманитарные науки и искусства (301) – отстают от социальных наук по количеству статей в четыре и шесть раз соответственно. Стоит отметить, что рост публикаций, начавшийся в 2000-х гг., в последние годы стабилизировался (120-150 публикаций в год). Журналы (в терминах Scopus “источники”), где больше всего выходит статей в данной области, являются Government Information Quarterly, International Journal of Electronic Governance, EJournal of eDemocracy and Open Government, Information Communication and Society, Information Polity. Из организаций, доминирующих по количеству публикаций в данной области, стоит отметить университеты Лидса, Гранады, Лондонскую школу экономики и политических наук и др., однако ярко выраженного лидера здесь нет. Явного лидера нет также среди публикующихся по данной теме авторов: Macintosh A. (9 статей), Wright S. (8), Aitamurto T., Charalabidis Y. Fernández-Martínez J.L., Kassen M. (по 6).

Основными темами являются participatory democracy (386 статей), democracy (346 статей), e-democracy (304), e-participation (283). Основными финансирующими организациями являются структуры ЕС (European Commission, Seventh Framework Program, Horizon 2020). Наиболее представлены такие страны, как США (500 статей), Великобритания (282), Испания (142), Бразилия (100), а также Австралия, Германия, Италия и Канада.

Заключение

Таким образом, можно сделать вывод, что данная область исследований достигла некоторой точки, за которой наступает «зрелость». Количество публикаций растет, но не взрывными темпами, как это было 10-15 лет назад. Появляются специализированные журналы по данной тематике, у них растет квартиль, а также уменьшается доля публикаций в сборниках конференций (за счет роста числа публикаций в журналах), что говорит о повышении качества исследований. В то же время, российские исследования пока

не находятся на лидирующих позициях по разным причинам (большинство публикаций на английском языке – в просидингах конференций, из-за малого количества совместных публикаций с зарубежными учеными, малого числа исследовательских проектов и т.д.).

Исследование предполагает на следующем этапе разработку методики анализа публикаций по данной теме на русском языке. Основная сложность состоит в необходимости определения критериев отбора журналов. Видимо для более корректного сопоставления с англоязычными статьями анализировать необходимо только издания, индексируемые в Russian Science Citation Index (RSCI), т.к. это база статей, которая интегрирована в международную базу цитирования Web of Science.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00364 «Институциональная трансформация управления электронным участием в России: исследование региональной специфики» (<https://rscf.ru/project/22-18-00364/>).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Bornmann L., Marx W. Critical rationalism and the search for standard (field-normalized) indicators in bibliometrics // *Journal of Informetrics*. 2018. Vol. 12(3). P. 598-604.
2. Borgman C.L., Furner J. Scholarly communication and bibliometrics // *Annual Review of Information Science and Technology*. 2002. Vol. 36. P. 2-72. [Электронный ресурс]. URL : <https://doi.org/10.1002/aris.1440360102>
3. Zupic I., Čater T. Bibliometric Methods in Management and Organization // *Organizational Research Methods*. 2015. Vol. 18(3). P. 429–472. [Электронный ресурс]. URL : <https://doi.org/10.1177/1094428114562629>
4. Scherer S., Wimmer M.A. Trust in e-participation: literature review and emerging research needs // *Proceedings of the 8th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV '14)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 2014. P. 61–70. [Электронный ресурс]. URL : <https://doi.org/10.1145/2691195.2691237>
5. Corrales-Garay D., Ortiz-de-Urbina-Criado M., Mora-Valentín E.-M. Knowledge areas, themes and future research on open data: A co-word analysis // *Government Information Quarterly*. 2019. Vol. 36. P. 77-87. [Электронный ресурс]. URL : <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.008>
6. Ravšelj D., Umek L., Todorovski L., Aristovnik A. Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study // *Future Internet*. 2022. Vol. 14. Art. 126. [Электронный ресурс]. URL : <https://doi.org/10.3390/fi14050126>
7. Чугунов А.В., Кабанов Ю.А. «Электронное государство» как междисциплинарная научная область: наукометрический анализ // *Государство и граждане в электронной среде*. 2019. – Вып. 3. – С. 11-24.

Евглевская Ирина Юрьевна
студент факультета «Менеджмент и инженерный бизнес»
Казанский инновационный Университет им. В. Г. Тимирязова (ИЭУП)
Россия, г. Симферополь

Кобылецкий Михаил Вячеславович
студент факультета «Менеджмент и инженерный бизнес»
Казанский инновационный Университет им. В. Г. Тимирязова (ИЭУП)
Россия, г. Симферополь

Шаймиева Эльмира Шамилевна
доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры управления
Казанский инновационный Университет им. В. Г. Тимирязова (ИЭУП)
Россия, г. Казань

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ: ВОЗМОЖНОСТИ
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРИНЦИПОВ ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТИ
(НА ПРИМЕРЕ ГБУЗ РК «КРЫМСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР
МЕДИЦИНЫ КАТАСТРОФ И СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»)**

Аннотация: В работе проведен обзор литературы в области электронного здравоохранения, телемедицины, концепции дизайн-мышления, принципов человекоцентричности; представлено актуальное положение процесса цифровизации на примере ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» (Республика Крым, г. Симферополь). Методы исследования: анализ, классифицирование, наблюдение. Объект исследования: процессы цифровизации в медицинском учреждении в период развития электронного здравоохранения. Предмет – инструменты человекоцентричности, применимые в процессе цифровизации на примере конкретного медицинского учреждения. Потенциал повышения качества услуг в исследуемых областях «пациент-врач», «врач-врач» находятся в использовании принципов человекоцентричности как составляющей концепции дизайн-мышления.

Ключевые слова: телемедицина, цифровые технологии, медицинское учреждение, человекоцентричность, дизайн-мышление, бережливое управления в медицине, цифровизация

Evglevskaya Irina Yuryevna
Student
Faculty of Management and Engineering Business
Kazan Innovative University V. G. Timiryasov University (IEPU)
Russia, Simferopol

Kobiletsky Mikhail Vyacheslavovich
Student
Faculty of Management and Engineering Business
Kazan Innovative University V. G. Timiryasov University (IEPU)
Russia, Simferopol

Shaimieva Elmira Shamilevna
Doctor of Economics, Associate Professor
Kazan Innovation University named after V.G.Timiryasov (IEUP)
Russia, Kazan

**DIGITALIZATION OF A MEDICAL INSTITUTION: THE POSSIBILITY
OF USING THE PRINCIPLES OF HUMAN-CENTRICITY (ON THE EXAMPLE
OF THE STATE MEDICAL INSTITUTION OF THE REPUBLIC OF CRIMEA
«CRIMEAN REPUBLICAN CENTER FOR DISASTER MEDICINE AND
EMERGENCY MEDICAL CARE»)**

Abstract: The paper reviews the literature in the field of e-health, telemedicine, the concept of design thinking, the principles of human-centricity; presents the current situation of the digitalization process on the example of the State Medical Institution of the Republic of Kazakhstan "СМКиСМП" (Republic of Crimea, Simferopol). Research methods: analysis, classification, observation. Object of research: digitalization processes in a medical institution during the development of e-health. The subject is the tools of human-centricity, applicable in the process of digitalization on the example of a specific medical institution. The potential for improving the quality of services in the studied areas of "patient-doctor", "doctor-doctor" is in the use of the principles of human-centricity as a component of the concept of design thinking.

Keywords: telemedicine, digital technologies, medical institution, human-centricity, design thinking, lean management in medicine, digitalization

Развитие цифровизации осуществляется в различных областях функционирования социо-технических систем. Данные процессы требуют нормативно-правового, материально-технического обеспечения, исследования отдельных вопросов (проблемы), которые возникают в процессе цифровой трансформации. В здравоохранении данные процессы опираются на нормативные документы, отражающие, в том числе, финансовые вопросы исследуемого процесса [1]. В настоящей работе исследуются отдельные вопросы цифровизации на примере медицинского учреждения - ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» (далее - ГБУЗ РК «ЦМКиСМП»), изучаются преимущества от внедрения цифровизации в систему здравоохранения с использованием принципов человекоцентричности [2]. Методы исследования: анализ, классифицирование, наблюдение. Объектом исследования являются процессы цифровизации в медицинском учреждении. Предметом – инструменты человекоцентричности, применимые в процессе цифровизации на примере конкретного медицинского учреждения. В работе проведен обзор литературы в области э-здравоохранения, телемедицины, концепции дизайн-мышления, принципов человекоцентричности; представлено актуальное положение процесса цифровизации на примере ГБУЗ РК «ЦМКиСМП».

В исследовании Владзимирского А.В. показаны методические положения, которые позволяют оценить зрелость информационных систем в медицинском учреждении, на основе развития цифровизации, направлений «пациент-врач», «врач-врач» [3]. Здесь же отмечены возникающие технологические проблемы,

методы их решения. В исследовании Филлипченковой С. И исследуются вопросы, касающиеся психологических аспектов в процессе взаимодействия врача и пациента как составляющей цифровизации медицинского учреждения [4]. Вопросы, связанные с реализацией медицинских услуг в период цифровизации на основе принципов человекоцентричности можно отметить в исследовании Шадеркина И. А. [5]. В данной работе отмечаются технологические проблемы в области общения в рамках оказания телемедицинских услуг «пациент-врач». Решение данных вопросов, по мнению авторов, находятся в области использования принципов человекоцентричности концепции дизайн-мышления [6]. Данная концепция, внедряемая в настоящее время активно в различных областях (напр., образовании), рассматривается нами как развитие бережливого подхода в цифровой экономике [7]. В исследовании Попсуйко А. Н., Данильченко Я. В., Бацина Е. А., Килижекова Д. В., Карась Д. В., Артамонова Г. В. показаны, какие основы для создания новаторских идей в области усовершенствования качества оказываемых услуг в медицинском учреждении, в процессе его цифровизации, заложены в области дизайн-мышления [8].

Осуществляемые процессы цифровизации в ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» реализуются в рамках процессной интеграции в электронном здравоохранении [2, 9, 10]. В монографии Сертаковой О. В. исследуются вопросы «...построения современных систем здравоохранения в условиях цифровизации социальной и экономической сферы и влияния этих процессов на модели организации медицинской помощи населению....» [10].

В системе здравоохранения необходима государственная поддержка, которая может включать следующие области: создание новых способов ведения документации и базы данных пациентов; оказание быстрой и высококвалифицированной помощи пациентам существенно повысит качество оказываемых медицинских услуг в борьбе с преждевременной смертностью и решения демографических проблем населения региона [11, 12. С. 49-50].

Цифровизация медицинских учреждений преследует ряд задач: подготовку высококвалифицированных кадров здравоохранения, которые способны адаптироваться к цифровой действительности; обеспечение населения Республики Крым консультационными и медицинскими услугами по месту проживания, которые будут соответствовать требованиям современных технологий; повышение производительности использования человеческих и материальных, а также информационных ресурсов при оказании высококвалифицированных медицинских услуг [13, 14, 15].

Процесс информатизации в ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» опирается на нормативные документы в области оказания медицинских услуг, на основе Паспорта национального Проекта «Здравоохранение» [14]. Благодаря информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ) медицинские услуги стали доступны большему числу граждан. Кроме того, актуальной стала задача

формирования системы здравоохранения, включающей телемедицинские услуги, в том числе, в медицине скорой помощи.

Действующая система медицинской информационной системы (МИС) в ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» включает следующие модули: автоматизированное рабочее место (АРМ) «Администратор», «Больничные листы», «Врач», «Всеобщая диспансеризация», «Профилактический осмотр», «Регистр приписанного населения», «Медицинская статистика», «Талон амбулаторного пациента», «Диспансеризация» [10, 13, 14, 15].

В рамках национального проекта «Здравоохранение в 2019 г. в Республике Крым медицинские организации перешли на единую медицинскую сеть, а именно: объединение в единую информационно – консультативную сеть больниц, лабораторий и поликлиник, что позволило создать онлайн – консилиумы для рассмотрения сложных случаев. Данные о любом пациенте стали доступны любому медицинскому учреждению Республики Крым, в который обратиться пациент, вне зависимости от его расположения [2]. Далее рассмотрим инфраструктурные решения в части развития телемедицины для ГБУЗ «ЦМКиСМП» (Таблица 1) В данной таблице представлены актуальные для ГБУЗ «ЦМКиСМП» положения цифровизации э-здравоохранения на примере конкретного медицинского учреждения.

Таким образом, на момент исследования в ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» активно действуют две системы: система «Врач – пациент» и система «Врач – врач» [10, 11, 12] (Таблица 1).

Таблица 1

Характеристика развития телемедицины на примере ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» в рамках проекта «Здравоохранения»: системы «врач-пациент», «врач-врач»*

Показатели	Оснащенность
1. Система «врач-пациент»	1. Телемедицинские консультации: консультации в режиме реального времени или отложенные медицинские консультации 2. Негласный контроль состояния здоровья личного состава
2. Система «врач-врач»	1. Экстренные консультации 2. Телеобучение (проведение лекций, видеосеминары, проведение конференций с использованием телекоммуникационного оборудования)

*Источник: на основе [10, 11, 12]

Внедрение МИС позволяет в поликлинике грамотно организовать получение медицинской помощи, сократить временной период записи пациентов к врачу (с месяца до двух недель), а также оперативно и своевременно проводить мониторинг за безопасностью предоставления медицинской помощи всем пациентам [10, 11, 12, 13, 16]. Эти положения мы считаем составными частями принципа человекоцентричности (концепции дизайн-мышления), которые внедрены в практике ГБУЗ «ЦМКиСМП» [3, 5, 6, 16].

Таким образом, в настоящем исследовании проведен обзор литературы в области цифровизации медицинского учреждения. Проведенный анализ цифровизации на примере ГБУЗ РК «ЦМКиСМП» показал следующее: реализацию в конкретном медицинском учреждении процессной интеграции э-здравоохранения; актуальное положение развития телемедицины по двум показателям («врач-пациент», «врач-врач»). Необходимо отметить, что с помощью системы телемедицины медикам наиболее удобнее вести свою профессиональную деятельность в области качественного оказания услуг как лично, так и в онлайн-режиме. Эти возможности, а также возникающие вопросы в процессе развития системы электронного здравоохранения необходимо развивать с использованием инструментов дизайн-мышления, принципов человекоцентричности. Вопросы человекоцентричности в э-медицине требуют своего дальнейшего изучения в теории и практике, с разработкой конкретных показателей применения данных инструментов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 06.08.2014 № 773 «О финансовом обеспечении за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета мероприятий региональных программ модернизации здравоохранения Республики Крым и г. Севастополя» // Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. URL : <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201408080011?rangeSize=10> (дата обращения 25.11.2022)
2. Официальный сайт ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» [Электронный ресурс]. URL : <https://mzdrav.rk.gov.ru/ru/event/show/91> (дата обращения 25.11.2022)
3. Владзимирский А. В. Методика оценки уровня зрелости информационной системы для здравоохранения / А. В. Владзимирский, А. В. Гусев, Д. Е. Шарова, И. М. Шулькин, А. А. Попов, М. К. Балашов, О. В. Омелянская, Ю. А. Васильев // Врач и информационные технологии. 2022.– № 3. – С. 68-84.
4. Филлипченкова С. И. Психологическая составляющая взаимодействия врача и пациента // Автореферат диссертации доктора психологических наук / Всерос. науч.-исслед. ин-т техн. эстетики. Москва, 2013. 58 С.
5. Шадеркин И. А. Барьеры телемедицины и пути их преодоления / И. А. Шадеркин // Российский журнал телемедицины и электронного здравоохранения – 2022. – № 8(2) – С. 59-76
6. Фазылзянова Г. И. Методология дизайн-мышления как креативный ресурс развития современной системы образования / Г. И. Фазылзянова, Т. Ю. Соколова, В. В. Балалов // Педагогический журнал. 2020. – Т. 10. – № 1А.– С. 415-427. DOI: 10.34670/AR.2020.1.46.165
7. Антонов С. А. Эффективная система мотивации персонала как основа «Бережливого производства» / С. А. Антонов, И. И. Антонова // Стандарты и качество. 2013.– № 2.– С. 82-84.

8. Попсуйко А. Н. Возможности использования дизайн-мышления для улучшения процесса оказания медицинской помощи / А. Н. Попсуйко, Я. В. Данильченко, Е. А. Бацина, Д. В. Килижекова, Д. В. Карась, Г. В. Артамонова // Исследования и практика в медицине. – 2022.– № 9 (1) – С. 132-145. [Электронный ресурс]. URL : <https://doi.org/10.17709/2410-1893-2022-9-1-12> (дата обращения 25.11.2022)
9. Гумерова Г. И. Процессная интеграция в системе электронного здравоохранения на основе Индустрии 4.0: разработка бизнес-модели для российской практики (теоретический аспект)» / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева // Врач и информационные технологии. – 2019.– №2 – С. 50-66
10. Сертакова О. В. Организационно-функциональная модель совершенствования организации медицинской помощи в условиях информатизации и цифровизации социального сектора. М. : Русайнс, 2022. 94 с.
11. Мацеевский Н. А. Телемедицинские технологии при оказании неотложной медицинской помощи Работа выполнена в рамках государственного контракта федеральной целевой программы «Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития научно-технологического комплекса России на 2014-2020 годы», Мероприятие 1.2, очередь 01 лот Шифр: 2018-14-000-0001 по теме: «Разработка портативного телемедицинского комплекса для оптимизации оказания медицинской помощи» (шифр заявки “2018-14-000-0001-272”). Уникальный идентификатор проекта RFMEFI60418X0201. Соглашение № 075-15-2019-1346
12. Захарова Д. А. Комплексное применение информационно-коммуникационных технологий в сфере телемедицины. Учебно-методическое пособие / Д. А. Захарова. - М.: КноРус. – 2016. – 606 с.
13. Постановление Совета министров Республики Крым от 20 декабря 2016 года № 612 «О Единой медицинской информационной системе здравоохранения Республики Крым» [Электронный ресурс]. URL : <https://mzdrav.rk.gov.ru/ru/document/show/4291> (дата обращения 25.11.2022)
14. Паспорт национального проекта «Здравоохранение» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 № 16) // СПС «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_319209/
15. Ковригина И. В. Опыт и проблемы использования медицинской информационной системы на примере поликлинического учреждения / И. В. Ковригина, Е. В. Болото // Кубанский научный медицинский вестник. – 2016. – №2 – С. 90-94
16. Сертакова О. В. Цифровые технологии индустрии 4.0 в системе повышения качества медицинской помощи: телемедицина / О. В. Сертакова // Креативная экономика. – 2020. – № 4. – Том 10. – С. 367-380

Шиняева Ольга Викторовна

доктор социологических наук, профессор,
профессор кафедры «Политология, социология и связи с общественностью»,
Ульяновский государственный технический университет
Россия, г. Ульяновск

Шиндязова Анастасия Вадимовна

студент направления «Реклама и связи с общественностью»
Ульяновский государственный технический университет
Россия, г. Ульяновск

ДОВЕРИЕ НАСЕЛЕНИЯ ЦИФРОВЫМ КАНАЛАМ В КОНТЕКСТЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Аннотация: авторы анализируют отношение россиян к каналам и средствам массовой информации в целом и цифровым каналам, в частности, критерии доверия к каналам и сферам новостной информации. В условиях острого информационного противостояния России и коллективного запада научный интерес представляет приведенный анализ характеристик, по которым население выбирает новостные каналы и распознает фейки. Авторы подчеркивают необходимость совместных действий жителей, органов управления и СМИ в повышении доверия к цифровым коммуникациям; данный фактор играет важную роль в формировании консолидированного общественного мнения.

Ключевые слова: каналы коммуникаций, доверие цифровым каналам, фейковые новости, взаимодействие органов власти и населения.

Shinyaeva Olga Viktorovna,

doctor of Sociology, Professor,
Professor of the Department of Political Science,
Sociology and Public Relations, Ulyanovsk State Technical University
Russia, Ulyanovsk

Shindyazova Anastasia Vadimovna

Student 4th year, direction "Advertising and public relations"
Ulyanovsk State Technical University
Russia, Ulyanovsk

PUBLIC TRUST IN DIGITAL CHANNELS IN THE CONTEXT OF INTERACTION WITH PUBLIC AUTHORITIES

Abstract: the authors analyze the attitude of Russians to channels and mass media in general and digital channels, in particular, the criteria of trust in channels and spheres of news information. In the conditions of acute information confrontation between Russia and the collective West, the above analysis of the characteristics by which the population chooses news channels and recognizes fakes is of scientific interest. The authors emphasize the need

for joint actions of residents, government bodies and the media to increase confidence in digital communications; this factor plays an important role in the formation of consolidated public opinion.

Keywords: communication channels, trust in digital channels, fake news, interaction between authorities and the population.

В контексте социологического подхода, основным результатом коммуникаций органов власти является формирование консолидированного общественного мнения. В свою очередь, общественное мнение не является суммой индивидуальных и групповых суждений; оно формируется в процессе обсуждений и является продуктом дискуссий, обмена важными сведениями. Отечественные социологи отводят важную роль данному феномену в функционировании российского общества и отмечают следующие его характеристики: «Общественное мнение – это отношение социальных общностей к проблемам общественной жизни, проявляющееся сначала в эмоциях и суждениях, а затем и в действиях» [1. С. 69].

Организуя коммуникации органов власти и населения, следует учитывать, что общественное мнение функционирует на двух уровнях: 1) на уровне официальных структур общества, выражающих мнения больших групп и социальных институтов; 2) на уровне населения, которое высказывает свои оценки, суждения, независимо от официальных позиций, через социальные сети, цифровые каналы. Проникновение мнений индивидов, социальных групп в официальные системы взглядов и наоборот зависит от сложности предмета обсуждения, а также от открытости информации, доступности каналов коммуникаций и доверия к ним.

В западной науке получила распространение теория «спираль молчания», согласно которой граждане, видя, что доминирующие общественные установки, распространяемые СМИ или органами власти, противоречат их собственной позиции, стараются не высказывать свою точку зрения, боясь оказаться в меньшинстве. Чем сильнее им кажется господствующая точка зрения, тем сильнее они «замолкают», уходят в себя, а затем выдают накопившиеся сомнения и возмущения в периоды «социальной аномии». Преодоление «спирали молчания» возможно за счет интерпретации на коммуникативном поле идей, порождающих социальные сомнения и недоверие, за счет открытых и доступных каналов коммуникаций, представляющих механизм «селективного восприятия» [2. С. 238].

Цель нашей статьи: определить отношение населения к цифровым каналам коммуникаций органов государственной власти и приемам представления информации; выявить пути формирования доверительного взаимодействия как основы совместных действий.

В эпоху повсеместной цифровизации население оказывается в состоянии растерянности: цифровые медиа меняют характер освещения событий, модифицируются практики и формы, в которых создается контент сетевой коммуникации. В связи с этим усложняется процесс поиска ценностей, норм поведения, идей для консолидации социальных групп. В российском обществе

особую актуальность в последнее время приобрели вопросы, связанные с международными вызовами: санкции против России, отмена российской культуры коллективным западом, ход специальной военной операции на территории Украины. По этим вопросам общественное мнение россиян неоднородно не только потому, что интересы различаются, но и по причине большого количества фейков в цифровом медиaprостранстве. Анализ московских исследователей показал: новостное потребление современных россиян практически полностью сконцентрировано в глобальной сети [3. С. 65].

Для конкретизации восприятия каналов и сведений разного характера мы провели собственное социологическое исследование «Каналы массовых коммуникаций жителей Ульяновской области» (2022 г.), методом анкетного опроса. Выборка составила 540 человек – от 18 лет и старше. В ходе исследования были определены уровень доверия аудиторий к каналам информации, внимание к новостям и приемам их искажения, отношение жителей к совместным действиям с органами власти.

Несмотря на широкое многообразие каналов в современном информационном пространстве население в подавляющем большинстве использует и доверяет государственным СМИ (федеральным и региональным, 72-75%, табл. 1), а также – ближайшему окружению (семье, друзьям, знакомым – 82%). На среднем уровне популярность негосударственных СМИ, социальных сетей и мессенджеров (47-59%); самая низкая популярность блогеров (23%).

Таблица 1

Предпочтения населения региона в выборе каналов получения новостной информации (в % от числа опрошенных, n=540)

Использую следующие каналы	Постоянно, время от времени	Редко или никогда
Государственные федеральные СМИ	75	25
Государственные региональные СМИ	72	28
Негосударственные частные СМИ	47	53
Соц. сети («ВКонтакте», «Одноклассники»)	59	41
Телеграмм-каналы и мессенджеры	52	48
Блогеры	23	77
Семья, друзья, знакомые	82	18

Следует отметить, цифровые каналы, отдельно от их принадлежности к социальным институтам, уступают государственным СМИ; их используют 52-59%. Но в целом к Интернету как источнику новостной информации обращаются три четверти жителей Ульяновской области.

Уровень доверия перечисленным каналам ниже, чем частота обращения к ним: государственным федеральным и региональным каналам доверяют 63-64%; негосударственным СМИ – 28%; телеграмм-каналам, мессенджерам, социальным сетям – 35-36%; блогерам – только 14%. Вне конкуренции лишь один канал «ближний круг»: уровень доверия к нему на том же уровне, что и частота использования – 82%. Данный факт еще раз доказывает

потребность граждан в регулярных обсуждениях злободневных проблем с теми, кому они доверяют. Самый большой разрыв между использованием и доверием у таких каналов как социальные сети (разрыв составил 27 единиц), негосударственные частные СМИ (20 единиц), мессенджеры (15 единиц).

Мы попытались определить, какими принципами и критериями руководствуются жители региона при выборе каналов коммуникаций. На первом месте – *правдивость и достоверность* (66%); на втором – доступность и актуальность (40%); на третьем – скорость получения информации (29%). Все остальные характеристики каналов не представляют собой особой значимости. Организаторам коммуникаций следует помнить: «единожды исказив информацию, репутацию и доверие целевых аудиторий потеряешь навсегда».

Существует множество тем и сфер деятельности, которые освещают СМИ и цифровые каналы, но не вся предоставленная информация, по мнению граждан, является правдивой. Так, жители Ульяновской области считают, что наиболее часто сомнительные новости встречаются в шоу-бизнесе (65%), политике и работе органов власти (62%), международных отношениях (62%) и новостях о специальной военной операции на Украине (59%). Подозрительные сообщения в сфере экономики, благоустройства города, состояния предприятий и рынка труда публикуются реже (42-56%). Очень редко или совсем никогда в свет выходят сомнительные новости в сферах медицины и здоровья (65%), а также – науки и образования (72%).

Таблица 2

Сферы, в которых часто встречаются сомнительные новости по мнению жителей Ульяновской области (в % от числа опрошенных, n=440)

	Очень часто, время от времени	Редко или никогда
Политика, работа органов власти	62	38
Международные отношения	60	40
Экономика, уровень цен и тарифов	56	44
Медицина и здоровье	35	65
Наука и образование	28	72
Шоу-бизнес	65	35
Благоустройство дворов, улиц; тепло в домах	42	58
Состояние предприятий, рынка труда в регионе	49	51
Положение на фронтах, ход СВО на Украине	59	41

Фейковая информация вводит в заблуждение людей и иногда даже может причинять большой вред обществу, поэтому необходимо научиться ее распознавать, чтобы не быть обманутым и не поддаваться манипуляциям мошенников. Мы спросили у жителей, по каким критериям они распознают фейки. Почти половина респондентов, при получении подозрительной информации, проверяют написаны ли эти данные в других источниках (47%), смотрят наличие адресата (38%) и обращают внимание на то, есть ли в тексте призыв к конкретным действиям (35%), например, «срочно уезжайте из города» или «скупайте продукты и лекарства». Чуть больше четверти опрошиваемых опираются на такие критерии распознавания фейков, как эмоциональная подача информации (26%), рассылка через социальные сети и мессенджеры (27%), призыв к максимальному репосту,

распространению новости (29%) и утверждения о том, что «власти все скрывают» (29%). Реже всего жители Ульяновской области обращают внимание на то, когда источником называется далекий родственник\знакомый автора (18%); 12% никак не распознают фейковую информацию.

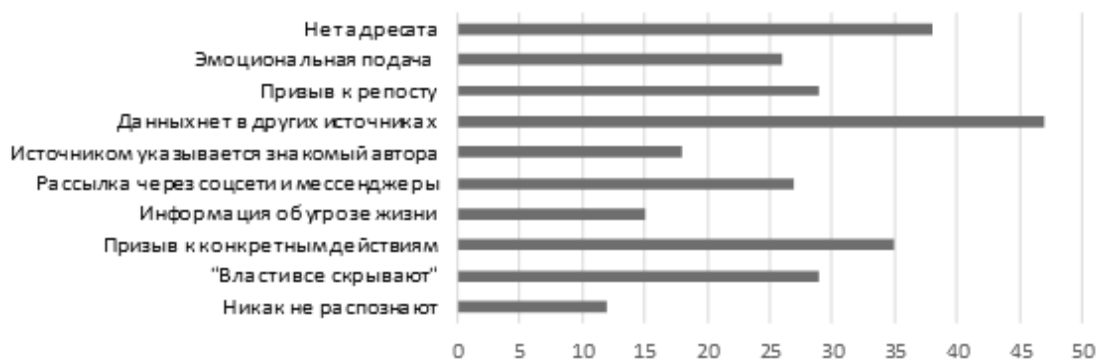


Рисунок 1. Критерии, по которым граждане распознают фейковую информацию (в % от числа опрошенных, n=540)

Несомненно, с фейками можно и нужно бороться. В первую очередь, это задача органов власти, ведь это именно они должны регулировать и проверять всю информацию, которая поступает в массы. Мы спросили у граждан, какие средства, по их мнению, наиболее эффективны в борьбе с ложными новостями. Самыми эффективными способами респонденты называют блокировку подозрительной информации, сайтов и аккаунтов (57%), штрафы о распространении фейков (47%) и привлечение журналистов к ответственности за размещенные материалы (45%). На среднем уровне оказалось регулирование соцсетей по нормам законов о СМИ (38%), привлечение пользователей к ответственности за посещение запрещенных сайтов (22%) и запрет анонимных комментариев в Интернете (12%); самая низкая эффективность в чтении переписок граждан (4%). Каждый 10-й считает, что никакие из перечисленных средств не помогут в борьбе с фейковыми новостями.

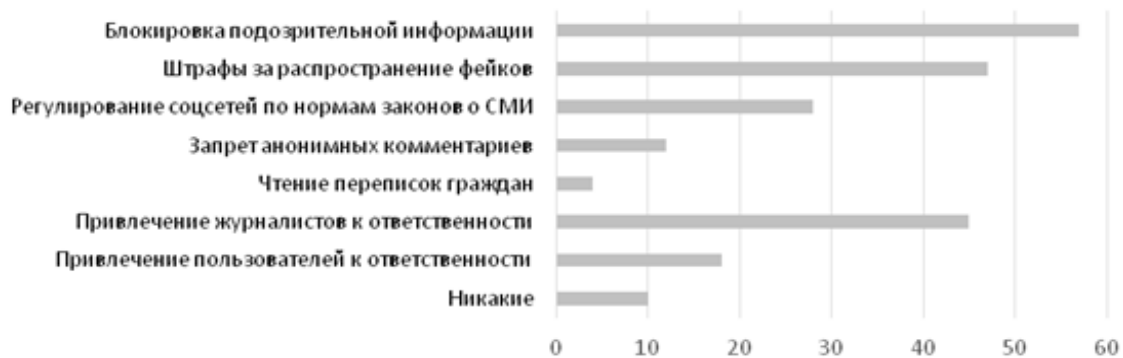


Рисунок 2. Эффективные средства, по мнению жителей Ульяновской области, для противодействия фейкам (в % от числа опрошенных, n=540)

На сегодняшний день по всей стране функционируют Центры управления регионов (далее – ЦУР), созданные по поручению Президента РФ. ЦУР выполняет следующие задачи: развитие официальных групп государственных учреждений в социальных сетях, участие в спецпроектах совместно с различными региональными общественными организациями, обеспечение коммуникации между населением и властью, борьба с фейковой информацией. Большая доля

респондентов считает, что такие центры необходимы в регионах (79%), всего 21% сомневаются или затрудняются.



Рисунок 3. Уровень необходимости работы ЦУР в нынешних условиях в регионах РФ (в % от числа опрошенных, n=540)

Результаты опроса показывают, что доверие населения к цифровым каналам коммуникации органов управления тесно сопряжено с доверием к самой власти: почти две трети жителей (63%) доверяют федеральным органам власти, на втором месте по доверию - региональные органы (30%, Таблица. 1). Наибольшее доверие к федеральным органам власти прослеживается у молодежи, средне-возрастных групп, а также жителей, интересующихся политикой – «политоманы». В большинстве случаев, региональные органы власти по уровню доверия, находятся у респондентов на втором месте; им чаще доверяют старше-возрастные группы. Респондентам задавался вопрос: «Оцените свою готовность к взаимодействию с органами власти города и области для решения актуальных проблем населения». Более половины респондентов (54%) отметили, что они готовы участвовать в некоторых мероприятиях и готовы к взаимодействию время от времени (Таблица 3).

Таблица 3

Готовность населения к взаимодействию с органами власти (в % от числа опрошенных; n=540)

Показатели	Всего	Возраст					Уровень образования			Интерес к политическим событиям			
		18-24 лет	25-35 лет	36-49 лет	50-65 лет	Более 65 лет	Общ среднее	Сред проф.	Высшее	Политоманы	Умеренные	Слушатели	Неполитоманы
1. Да, однозначно готов участвовать	15	0	33	33	8	0	33	13	22	19	17	6	16
2. Готов участвовать в нек. мероприятиях	54	70	51	53	54	58	43	51	67	66	60	58	51
3. Не готов участвовать, ничего это не даст	31	30	17	14	38	42	24	36	11	15	24	36	33

По совокупным показателям более высокий уровень готовности к совместным действиям у жителей среднего возраста (86% - готовы всегда или в конкретных делах), специалистов с высшим образованием (89%), «политоманов» (85%). Значительно ниже готовность к социальному участию у жителей пенсионного возраста (58%). Основной причиной снижения уровня доверия граждан к органам власти и каналам коммуникаций с ними является, по мнению населения, отсутствие у политиков желания знать проблемы людей (56%). Все остальные причины не имеют высокой значимости.

Итак, доверию принадлежит важная роль в функционировании цифровых каналов коммуникации органов власти и населения. Государственные органы и политики федерального уровня обладают весомым доверием у граждан, поэтому их каналы и средства общения воспринимаются достоверными в социально-политических коммуникациях. Этого нельзя сказать о региональных и местных органах власти. Организация цифровых коммуникаций органов власти должна строиться на принципах доверительного обсуждения, интерпретации острых вопросов – как в ближнем круге.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Веснин А.В. Технологии формирования общественного мнения / А. В. Веснин // Власть.- 2016. №6. – С.69-73
2. Вейт С.М. Сущность и структура общественного мнения / С. М. Вейт // Вестник ТГУ.– 2009. – №7. – С. 238-241
3. Черевко Т. С. Новости в условиях интернетизации: анализ новостного потребления студентов / Т. С. Черевко, Д. В. Дунас, А. В. Толоконникова // Вестник Московского университета. – Серия 10. Журналистика. – 2018. – № 1. – С. 63-72

Меркулов Виктор Валерьевич

аспирант

гуманитарный факультет

Ульяновский государственный технический университет

Россия, г. Ульяновск

Шиняева Ольга Викторовна

доктор социологических наук, профессор,

заведующий кафедры «Политология, социология

и связи с общественностью»

Ульяновский государственный технический университет

Россия, г. Ульяновск

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СИСТЕМЕ ОТНОШЕНИЙ МОЛОДЕЖИ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Аннотация: в статье рассматривается влияние Интернет-коммуникаций на идентификацию молодежи в гражданско-политической сфере. Активность молодежи в интернет-пространстве, коммуникации с органами государственной власти.

Ключевые слова: коммуникации, интернет, гражданская активность, информационно-коммуникационные технологии, идентификация молодежи.

Merkulov Viktor Valerievich

graduate student

Faculty of Humanities

Ulyanovsk State Technical University

Russia, Ulyanovsk

Shinyaeva Olga Viktorovna

Doctor of Sociological Sciences, Professor,

Head of the Department «Political Science, Sociology and Public Relations»

Ulyanovsk State Technical University

Russia, Ulyanovsk

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE SYSTEM OF RELATIONS BETWEEN YOUTH AND GOVERNMENT

Abstract: The article discusses the influence of Internet communications on the identification of young people in the civil and political sphere. Youth activity in the Internet space, communication with public authorities.

Key words: communications, Internet, civic engagement, information and communication technologies, youth identification.

Важным вопросом проблемного поля исследований в России является специфика взаимоотношений между государством и гражданским обществом в лице молодежи. Поколения, сформировавшиеся в постсоветский период, усваивают модель противостояния государству, недоверия гражданскому обществу, что находит отражение в установках «цифровых граждан». Ситуация усложняется тем, что в интернет-пространстве наибольшую активность демонстрируют лидеры общественного мнения оппозиционного толка. В ходе дальнейшего развития социальной солидарности государственным структурам и институтам гражданского общества предстоит системная совместная работа по созданию условий для формирования партнерской гражданской активности у молодых россиян [1. С.53].

Актуальность темы обуславливается тем, что существенное влияние на формирование установок гражданского активизма оказывают социальные медиа, на базе которых происходит развитие гражданских инфраструктур (платформ, партнерских сетей, комьюнити, интернет-культур и т.д.), выполняющих функции рекрутинга граждан, атрикулирования и агрегирования интересов, мобилизации ресурсов. Каждый десятый носитель культуры гражданского активизма в России демонстрирует протестные настроения. Необходимо проведение исследований условий и факторов трансформации протестных настроений молодежи в конструктивные ориентации и в действия совместно с государством, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Цель статьи: выявить влияние Интернет-коммуникаций на идентификацию молодежи в гражданско-политической сфере.

В эпоху повсеместной цифровизации молодежь оказывается в состоянии социальной неопределенности: цифровые медиа меняют характер и основания идентичности, модифицируются практики и формы, в которых идентичность репрезентируется как в пространстве сетевой коммуникации, так и в реальной жизни. В связи с этим усложняется и процесс поиска ценностей и норм поведения. Рассмотрим формирование идентичности молодежи в условиях усиления цифровизации общества в *гражданско-политической* сфере.

Влияние информационного пространства на политическую идентификацию молодежи осуществляется посредством формирования политической реальности виртуализации политического процесса. Среди Интернет-ресурсов молодые люди доверяют государственным – 49%; независимым – 39%; блогосфере – 7%; коммерческим – 3%; оппозиционным – 2%. Тем не менее, только 18% респондентов считают, что все без исключения Интернет-источники искажают информацию; 43% опрошенных думают, что важно заниматься отслеживаем информации в официальных источниках [2. С. 8].

Кафедра «Политология, социология и связи с общественностью» провели авторское социологическое исследование «Цифровые коммуникации в жизни молодежи» (2021 г.); анкетный опрос молодежи г. Ульяновска от 18 до 30 лет; выборка квотная (квоты по возрасту и должностному статусу; n=500).

По итогам исследования стало понятно, что Интернет все активнее входит в жизнь молодежи и становится основным каналом получения информации. Об этом свидетельствует время, проводимое молодыми людьми в онлайн-пространстве: в среднем в день респонденты тратят около 8-ми часов. Однако Интернет является не единственной формой влияния на молодежь. Выявили агенты, которые влияют на идентификацию молодежи в Политико-гражданской сфере. По результатам исследования ведущими агентами выступают семья и органы власти (Таблица 1).

Таблица 1

Агенты влияния на идентификацию молодежи в Политико-гражданской сфере
(в % от числа опрошенных; n =500, 2021 г.)

	Всего	Должностной статус						Типы выбора Интернет-инструмента			
		Рабочий	Специалист с высш. обр-ем	Предприниматель	Руководитель	Учащийся	Фрилансер	Практики	Профессионалы	Эксперты	Эрудиты
Что или кто оказывают влияние на тебя в Политико-гражданской сфере?											
Семья	71	2	5	21	3	53	16	19	21	26	34
Учебное заведение	55	0	39	7	11	29	14	20	23	21	36
Интернет	48	23	22	6	12	22	14	6	38	36	21
Трудовой/учебный коллектив	53	35	12	27	7	13	7	15	25	30	30
Органы власти	52	22	18	17	5	33	4	9	27	30	34
Никто	51	13	21	7	8	35	16	21	26	14	38

Оценивая интерес молодежи к политико-гражданской сфере, стоит отметить его равнозначный характер: 45% респондентов интересуются сферой и принимают участие в мероприятиях; другие 45% - не проявляют интереса к данной сфере. Интерес к политико-гражданской сфере снижается у представителей с разным должностным статусом: менее активны учащиеся (50%) и фрилансеры (57%); руководители (68%), предприниматели (57%), специалисты с высшим образованием (55%) и рабочие (66%) чаще категорий с низким социальным статусом интересуются политическими событиями. Среди представителей разных типологических групп две трети респондентов, относящихся к группе «Эрудиты» не интересуются политикой. Это говорит о том, что мнение респондентов дифференцировано. Устоявшиеся позиции и среди профессионалов. Среди них – 73% не только теоретически знакомы с политико-гражданской сферой, но и принимают участие в ее мероприятиях.

Интерес молодежи к политико-гражданской сфере
(в % от числа опрошенных; n =500, 2021 г.)

	Должностной статус							Типы выбора Интернет-инструмента			
	Всего	Рабочий	Специалист с высш. обр-ем	Предприниматель	Руководитель	Учащийся	Фрилансер	Практики	Профессионалы	Эксперты	Эрудиты
Да, интересуюсь	16	24	8	16	39	12	15	33	18	16	7
Принимаю участие в мероприятиях	39	42	47	41	29	38	28	25	55	47	24
Не интересуюсь	45	34	44	44	32	50	57	42	27	37	69

Интерес к политико-гражданской сфере повышается или уменьшается в зависимости от уровня жизни молодежи. На Рисунке 1 видно, что число респондентов из *бедных* семей малоактивны и преимущественно не интересуются данной сферой (54%); *средние*, напротив, чаще других принимают участие в политических мероприятиях (43%).

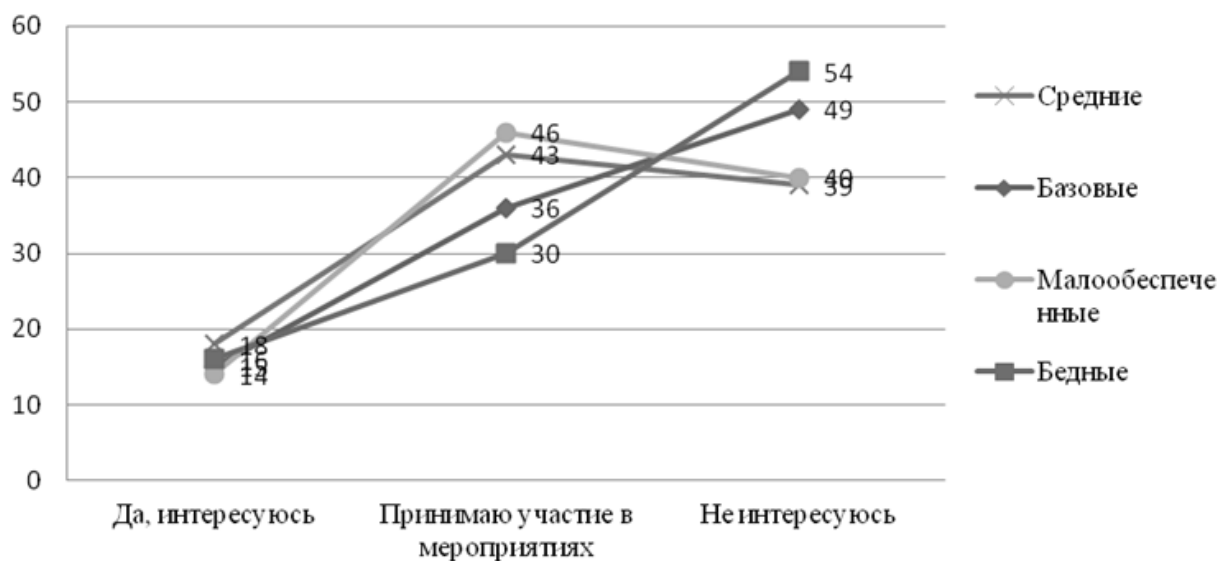


Рисунок 1. Интерес к политико-гражданской сфере молодежи с разным уровнем дохода
(в % от числа опрошенных; n = 500, 2021 г.)

Мы спросили у респондентов, какие из видов цифровой активности им приходилось проявлять в онлайн-пространстве (Таблица 3). По результатам исследования, уровень политико-гражданской активности молодежи в Интернете *невысокий*; осуществление гражданских позиций выражено слабо. 41% респондентов участвует в дискуссиях, остальные формы активности остаются мало востребованными.

Оценивая цифровую активность молодежи с разным должностным статусом, стоит отметить, что большинство из опрошенных никак ее не проявляют. Более активны в онлайн-пространстве по политико-гражданским вопросам *руководители*: 34% респондентов ведут блог. Около половины респондентов разных типологических групп: *практики* (46%), *эрудиты* (49%) не проявляют активной позиции в онлайн-пространстве; более активны *профессионалы*. Треть молодых людей высказывает собственное мнение по проблемным вопросам и ведет политический блог.

Таблица 3

Проявление цифровой активности в политико-гражданской сфере
(в % от числа опрошенных; n =500, 2021 г.)

	Всего	Должностной статус						Типы выбора Интернет-инструмента			
		Рабочий	Специалист с высш. обр-ем	Предприниматель	Руководитель	Учащийся	Фрилансер	Практики	Профессионалы	Эксперты	Эрудиты
Участвую в дискуссиях	41	1	10	5	2	5	7	6	3	10	3
Высказываю собственное мнение	15	31	20	14	20	21	20	41	30	14	11
Веду блог	18	29	6	19	34	16	18	4	34	20	10
Разрабатываю проекты	21	4	19	30	27	7	20	3	5	17	27
Ни в чем	5	35	44	33	17	51	35	46	28	39	49

Различия во влиянии цифровых коммуникаций на социальную идентификацию молодежи связаны с особенностями состава выделенных 4-х типов среди молодежной аудитории цифровых источников информации.

Практики. Их доля составляет 14% от общего числа респондентов. Основной мотив Интернет-коммуникаций представителей этого типа – возможность приобщения к профессиональным сообществам. В составе преобладают молодые мужчины (62%), профиль образования – преимущественно технический, экономический. Семьи молодых людей, как правило, неполные (45%), со средним уровнем дохода. Молодые люди владеют навыками использования электронных услуг (культурные услуги, поиск вакансий, взаимодействие с органами власти, гражданские инициативы, продажи через Интернет). *Практики* интересуются политикой время от времени. Однако мнение в данной категории окончательно не сформировано и подвержено колебаниям. Ведущими стимулами в повышении идентификации в цифровой среде выступают: приобщение к профессиональным практикам (43%); поиск интересного контента (58%).

Профессионалы. Доля профессионалов – 28%. Мотивом выбора Интернет-инструмента данного типа выступает возможность получения новых знаний, информации в своей профессии. Треть типологической группы – учащиеся и студенты (33%), со средним (38%) или базовым (38%) уровнем дохода. Профессионалы, в отличие от других групп, характеризуются как индивиды с высоким уровнем политико-гражданской цифровой активности. Основные стимулы повышения уровня цифровой активности – интерес к вопросам культуры (72%), приобщение к социокультурным сообществам.

Эксперты. Для представителей данного типа важно обретение новых знаний в смежных областях. Их доля составляет 27%. Данная группа в равной степени представлена как мужчинами (50%), так и женщинами (50%). Половина представителей – в возрасте от 26 до 30 лет; более 40% типа – молодые люди с техническим образованием. Молодежь, наполняющая данный тип, со средним уровнем Интернет-грамотности; гражданско-политическую активность можно охарактеризовать как достаточно высокую: 63% интересуются политикой и принимают участие в мероприятиях. Основные стимулы – активное использование мессенджеров как канала коммуникаций, поиск материалов по саморазвитию.

Эрудиты. Представители данной группы составляют 31% от общего числа респондентов. Главный мотив при выборе Интернет-инструментов – расширение общего кругозора; представлен индивидами разных возрастных категорий; учащиеся и специалисты с высшим образованием разного профиля. Чаще – это молодые люди из полных семей из семей с базовым уровнем дохода. Уровень Интернет-грамотности представителей данного типа и интереса к политико-гражданской сфере – средняя. Доминантных стимулов, которые могли бы повысить степень идентификации в цифровом пространстве – адресные программы для конкретных сегментов.

Итак, практика гражданско-политической Интернет-активности характеризуется низким уровнем интереса к социально-политическим процессам. Результаты исследования показали, что политическая идентичность молодежи находится в состоянии конверсии, поскольку в основе лежат противоречивые представления: низкий уровень интереса к политико-гражданской сфере и участие в мероприятиях, отсутствие мотивации в поиске информации гражданско-политического характера. Однако активность в данной сфере часто зависит от ряда факторов. Нами выявлена следующая закономерность: число респондентов из бедных семей малоактивны и не интересуются данной сферой; средние, напротив, чаще других принимают участие в политических мероприятиях.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Домбровская А. Ю. Гражданский активизм молодежи в современной России: особенности проявления в онлайн- и офлайн-средах // Власть. – 2020. – № 2. – С. 51—58.

2. Попова О.В. Политическая идентичность молодежи Санкт-Петербурга // Вестник Санкт-Петербургского университета. – 2019. – №6. – С. 4-13

СОДЕРЖАНИЕ

Вступительная статья	3
П. А. Бабаджанян, А. В. Соколов Работа органов местного самоуправления в социальных сетях: исследование пабликов на примере Ярославской области.....	5
А. В. Чугунов, Г. О. Панфилов Электронное участие в Приволжском федеральном округе: практики и тенденции.....	12
О. И. Волкова Институциональное взаимодействие при организации электронного участия в российских регионах: результаты пилотного исследования.....	19
И. Н. Русак Проблемные аспекты деятельности органов местного управления и самоуправления в Республике Беларусь.....	26
О. Г. Филатова Тренды коммуникаций власти и общества в социальных сетях: 31 предварительные результаты экспертного опроса	
Е. Ю. Видясов Электронное участие глазами чиновников Санкт-Петербурга: по результатам социологического опроса	39
А. В. Учеватова Инновационные средства массовой коммуникации как инструмент формирования гражданской культуры: опыт контент-анализа.....	43
П. А. Ефимова Специфика цифрового взаимодействия глав регионов с гражданами: пилотное исследование	49
С. В. Цыганова Прямой эфир как инструмент коммуникации между обществом и властью в регионе.....	54
Б. А. Низомутдинов исследование возможностей ботов Telegram как коммуникационного канала между органами власти и гражданами	60

Н. М. Байбатырова Репрезентация политических акторов астраханского региона в социальных сетях и мессенджерах	66
Д. С. Робец, В. В. Кудревич, А. И. Тихонов Электронное взаимодействие власти с гражданами в Севастополе: результаты предпроектного исследования.....	71
Е. С. Арская Оптимизация процесса цифровой обратной связи в сфере здравоохранение	79
М. А. Ахмадуллина, З. Ю. Новикова, Э. Ш. Шаймиева Виртуализация волонтерского движения в области туризма как площадки взаимодействия органов власти и волонтерской организации	86
Л. Р. Колонских Интернет-порталы региональных органов исполнительной власти Российской Федерации как информационный ресурс в период пандемии COVID-19 (на примере Приволжского федерального округа)	93
В. В. Прасолова, Ю. М. Маркина Оценка информационной открытости органов местного самоуправления (на примере администрации сельского поселения «село Некрасовка» Хабаровского муниципального района Хабаровского края)	99
Ю. А. Яковлева, Е. В. Бучнев Проблемное поле использования социальных сетей органами местного самоуправления на примере анализа социальной активности на ресурсе «ВКонтакте» главы городского округа Воскресенск.....	106
Р. В. Болгов Библиометрический анализ исследований в области электронного участия: предварительные результаты	112
И. Ю. Евглевская, М. В. Кобылецкий, Э.Ш. Шаймиева Цифровизация медицинского учреждения: возможности использования принципов человекоцентричности (на примере ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи»)	116
О. В. Шиняева, А. В. Шиндязова Доверие населения цифровым каналам в контексте взаимодействия с органами государственной власти	122

В. В. Меркулов, О. В. Шиняева
Информационно-коммуникационные технологии в системе отношений
молодежи и государственной власти 129

Научное электронное издание

**ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ:
ПРАКТИКИ И СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ**

Сборник научных трудов

Ответственный редактор В. Г. Костин

ЛР №020640 от 22.10.97

Дата подписания к использованию 02.02.2023.

ЭИ № 1760. Объем данных 3,4 Мб. Заказ № 43.

Ульяновский государственный технический университет
432027, Ульяновская обл., Ульяновск, Сев. Венец, 32.
ИПК «Венец» УлГТУ, 432027, Ульяновская обл., Ульяновск, Сев. Венец, 32.

Тел.: (8422) 778-113
E-mail: venec@ulstu.ru
venec.ulstu.ru