

Социальные медиа как инструмент информационно-коммуникационного взаимодействия органов государственной власти с гражданским обществом

Научный руководитель – Карпенко Анастасия Степановна

Епишкин Илья Игоревич

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: i@epishkin.com

По последним исследованиям в сфере цифровых технологий [1] на сегодняшний день в мире глобальной сетью Интернет пользуется более четырёх миллиардов человек, более трёх миллиардов из них являются активными пользователями социальных сетей - платформ, объединяющих людей для общения и осуществления совместных действий.

Россия не исключена из глобальных трендов в сфере цифровых технологий - более 70% взрослых жителей нашей страны заходят в глобальную сеть хотя бы раз в месяц, что касается социальных сетей - по данным опроса ВЦИОМ [2], хотя бы раз в неделю ими пользуется 62% опрошенных россиян.

Другой опрос Всероссийского центра изучения общественного мнения [3] показывает, что ключевой запрос жителей России на взаимодействие с органами государственной власти существует по направлению электронных ресурсов.

В сложившейся ситуации необходимость присутствия государственных структур в социальных сетях не является вопросом для обсуждения и большинство российских ведомств в той или иной степени уже присутствуют на популярных в России социальных платформах.

Однако данное присутствие на сегодняшний день в большинстве случаев носит не активный, а скорее экспериментальный характер, не подкреплённый чёткой системой целей и стратегией присутствия. Например, ряд федеральных ведомств [4] размещают на платформах только ссылки на свой официальный сайт и не публикуют уникальный контент, а также не осуществляют взаимодействие с пользователями.

Другими словами социальные платформы являются продолжением сайтов ведомств и осуществляют только функцию информирования. Социальные сети могут позволить ведомствам более активно использовать целевую аудиторию для разработки и обсуждения различной документации и принятия управленческих решений, а также анализа общественного мнения.

Данная проблема не является уникальной для России. В большинстве стран государственные структуры в социальных сетях не вмешиваются в возникающие на платформах сообщества, и не участвуют в их развитии и поддержании. Объяснить этот факт можно неочевидностью эффекта от активного присутствия государственных структур на платформах, а также наличием значительных репутационных рисков в случае ошибок при организации данной работы.

Однако в ряде стран работа в социальных сетях является более эффективной, благодаря наличию стратегии осуществления данной деятельности и системы обмена опытом между сотрудниками различных ведомств.

В качестве примера можно привести правительство Чили, в ряде документов которого работа государственных органов в социальных сетях закреплена и вознаграждается.

Во многих странах, например в Австралии, Дании и Франции, одним из эффективных инструментов улучшения работы ведомств в социальных сетях являются мероприятия по

обмену опытом между сотрудниками различных ведомств. Данные мероприятия проводятся в формате форумов, лекций, круглых столов.

Вместе с тем на сегодняшний день в России есть лишь зачатки нормативного поощрения деятельности государственных структур в социальных сетях. Значительные пробелы в регламентации данной деятельности не позволяют осуществлять работу в этом направлении системно.

Для того, чтобы повысить эффективность работы государственных структур Российской Федерации в социальных сетях, необходимо проанализировать имеющийся опыт работы ведомств на платформах, провести комплексный и всесторонний анализ наиболее популярных аккаунтов министерств и ведомств с точки зрения заполнения профиля, публикуемого контента и формата взаимодействия с пользователями и разработать комплекс рекомендаций.

Возможными путями повышения эффективности могут быть: разработка комплексной стратегии функционирования государственных структур в социальных сетях, внесение изменений и дополнений в нормативную базу Российской Федерации с целью устранения пробелов регулирования и регламентирования присутствия государственных структур на социальных платформах, организация и проведение регулярных профильных мероприятий по обмену опытом между сотрудниками министерств и ведомств.

Важно отметить, что жёсткая регламентация деятельности может оказать негативный эффект и гораздо важнее сформировать документацию рекомендательного характера с минимальным количеством жёстких требований и ограничений, поскольку среда новых форм коммуникаций является динамичной и в любой момент могут возникнуть новые платформы и форматы, не вписывающиеся в жёсткие требования нормативных актов.

Также важно вовлекать в разработку данных рекомендаций не только представителей государственных структур, но и отраслевых экспертов, а также непосредственно пользователей через проведение опросов, сборов мнений и открытых обсуждений, в том числе и в социальных сетях.

Комплексная работа государственных структур в социальных сетях позволит ведомствам оперативно реагировать на запросы общества, вовлекать заинтересованные стороны в процесс разработки нормативной документации и принятия управленческих решений. Также, активная работа в социальных сетях позволит ведомствам повысить свою открытость, наладить диалог со стейкхолдерами и сформировать доверие между гражданами и государственными структурами.

Источники и литература

- 1) «Digital in 2018» // «We Are Social». 2018. Январь, 30. Режим доступа: <https://wearsocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018>
- 2) «Пресс-выпуск № 3577» // ВЦИОМ. 2018. Февраль, 12. Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116691>
- 3) «Государство и общество в России: запросы, ожидания, надежды» // ВЦИОМ. 2018. Февраль, 16. Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116701>
- 4) «Правительственные страницы в соцсетях» // «Официальный сайт Правительства России». Режим доступа: government.ru/social/