

Секция «30.3 Связи с общественностью в государственных и общественных структурах»

**Цифровые коммуникации в госсекторе: комментарии госпабликов как инструмент обратной связи**

**Научный руководитель – Каминская Татьяна Леонидовна**

**Мариева Екатерина Александровна**

*Аспирант*

Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, Великий Новгород, Россия

*E-mail: marieva0123456789@gmail.com*

**Аннотация:** В медиаисследовании в фокусе – изучение комментариев населения в адрес Минцифры НО. Осмыслены все медиатексты аудитории за период 2023 – 2025 гг., всего 795 сообщений, обработанные посредством Системы «Инцидент.Менеджмент» по параметрам: эмодзи, визуальные средства, капслок, хештег. Отмечено, что обществом востребованы эмоции гнева, сарказма и грусти. Доля визуальных средств в комментариях аудитории – 3,7%, пользователи, взаимодействуя с органами власти, прикрепляют скриншоты о низкой скорости интернета либо его отсутствии, сложностях при работе с сервисом «Госуслуги», а также личных переписок с министром. В свою очередь, госисполнители используют визуальные средства коммуникации еще реже – только в 0,87%. Капслок в комментариях применяется для фиксации проблем, выражения эмоций, подчеркивания абсурда ситуации, требования реакции со стороны властей. Хештег практически не используется.

**Ключевые слова:** Система «Инцидент.Менеджмент», Минцифра НО, комментарии, аудитория, население, власть, медиакоммуникации

В медиаисследовании медиакоммуникационного типа в фокусе – Система как цифровое решение, позволяющее осуществлять медиавзаимодействие власти с населением в цифровых форматах.

Медиакоммуникация власти с аудиторией сегодня осуществляется с учетом цифровых ресурсов, платформ и инструментов [2]. Цифровые каналы позволяют осуществлять взаимодействие с помощью госпабликов, в частности, с помощью комментариев, которые подразумевают быструю скорость реакций пользователей, меньшую свободу к их самовыражению за счет быстрой обратной связи [1]. В связи с этим могут возникать недопонимания при трактовке медиатекстов [3]; чтобы повысить качество взаимодействия актуально осмыслить возможности Системы «Инцидент.Менеджмент». Система позволяет обрабатывать комментарии населения, зафиксированные в госпабликах, алгоритм представлен на рисунке 1.

На основе метода включенного наблюдения, автор работал с комментариями аудитории в качестве пресс-службы Минцифры НО, и метода сентимент-анализа комментариев осмыслен весь корпус текстов. Эмпирической базой послужили комментарии аудитории, зафиксированные в адрес Министерства цифрового развития и информационно-коммуникационных технологий Новгородской области (Минцифра НО), всего обработано 795 комментариев, поступивших за период 2023-2025 гг. Анализ комментариев осуществлялся по следующим параметрам: эмодзи, капслок, хештег и визуальные средства.

В результате было отмечено, что за три года количество негативных комментариев населения в адрес Минцифры НО выросло в четыре раза, что, в первую очередь, связано с обострением политического конфликта. Доля визуальных средств в комментариях аудитории – 3,7%, пользователи, взаимодействуя с органами власти, как правило, прикрепляют скриншоты о низкой скорости интернета либо его отсутствии, сложностях при работе с

сервисом «Госуслуги», а также личных переписок с министром. В свою очередь, госисполнители используют визуальные средства коммуникации еще реже – только в 0,87% случаях, прикрепляя скриншоты сайтов, куда необходимо обратиться интернет-жалобщику для решения его вопроса. Доля случаев, когда госпаблик служит основным цифровым каналом медиавзаимодействия власти с населением, составляет 42%, что свидетельствует о том, что администраторам пабликов необходимо уделять особое внимание при работе с данной площадкой.

Аудитория использует капслок, чтобы зафиксировать ключевые проблемы (например, *не показывает, не позвонить*); выразить эмоции (*АУ, нет справедливости*); подчеркнуть абсурд (*кормят обещаниями, не будет у нас проводного интернета никогда*); потребовать реакцию (*помогите, начните работать*); обобщить недовольство (*сделано специально*). В большинстве медиатекстов, с использованием в них капслока, считывается негодование, присутствуют эмоции гнева/злости. Прописные буквы используются для выделения ключевого слова/посыла сообщения, реже – капслок не оправдан, еще реже (всего один случай) в комментариях есть хештег.

В своих сообщениях аудитория часто использует эмодзи неуверенности, сарказма, гнева, грусти, просьбы, крайней степени разочарования. Присутствует незначительная доля нейтральных и благодарящих смайлов. Популярны положительные/отрицательные скобки, многоточие, несколько восклицательных/вопросительных знаков в одном предложении.

Практическая ценность исследования заключается в том, что полученные разработки представляется возможным внедрить в деятельность Центров управления регионами и АНО «Диалог – цифровые коммуникации», что позволит повысить доверие пользователей через прозрачную коммуникацию; прогнозировать социальные риски на ранних стадиях; создать стандарты «цифровой вежливости» в госсекторе.

*Исследование проведено при финансовой стипендиальной поддержке Президента Российской Федерации для аспирантов, проводящих научные исследования в рамках Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации.*

### Источники и литература

- 1) Вежновец Е.А. Комментарии в социальных сетях: производство и воспроизводство интернет-дискурса // Современный дискурс-анализ. 2016. № 2(15). С. 35-58.
- 2) Мариева Е.А. Медиакоммуникация власти с населением в Новгородской области // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Филология. Журналистика. 2025. № 4. С. 98-103.
- 3) Рощупка А.С. Проблема восприятия сообщений при использовании различных символов и вариантов оформления текста в Интернет-коммуникации // Северокавказский психологический вестник. 2023. Т. 21. № 3. С. 44-62.

### Иллюстрации

Схема обработки поступающих сообщений в Системе "Инцидент. Менеджмент"

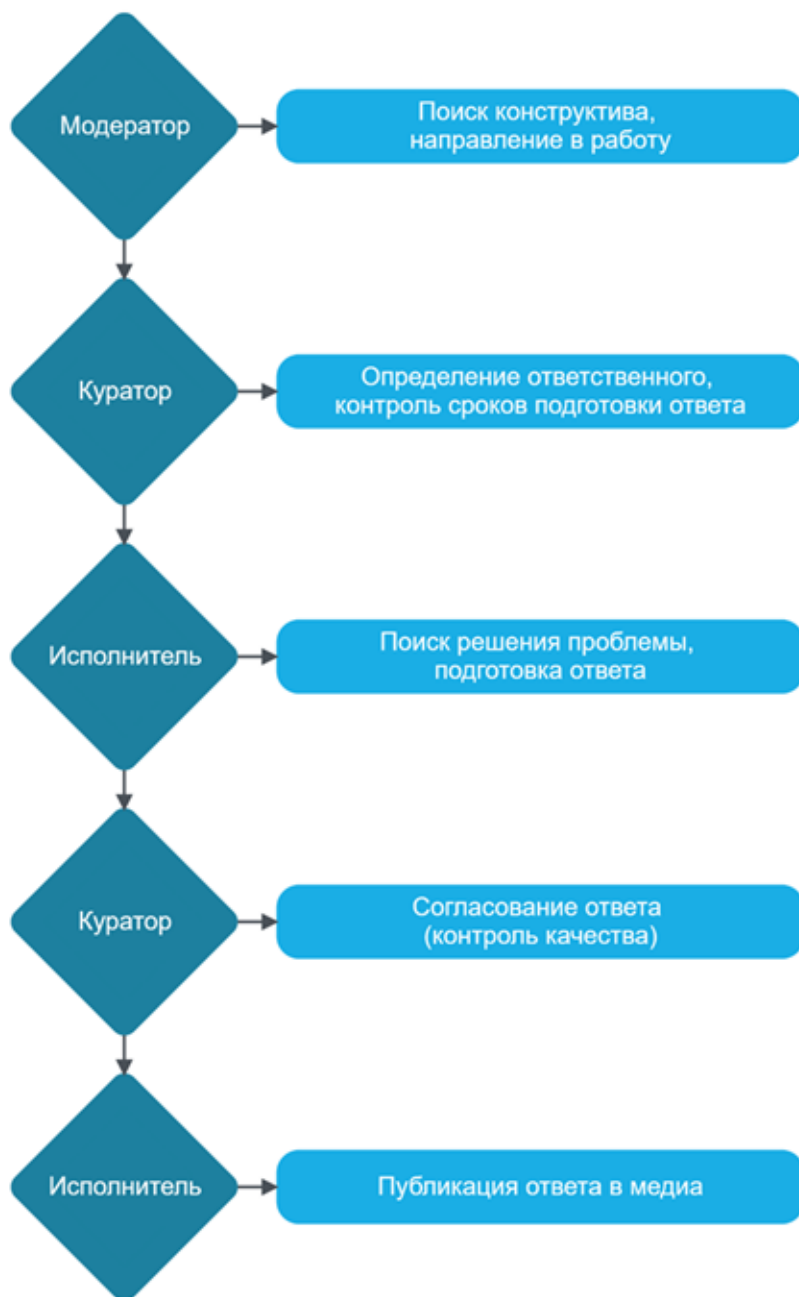


Рис. : Схема обработки сообщений в Системе «Инцидент. Менеджмент» (создано автором)