

Социальные сети как основа взаимодействия власти и общества

Social Networks as the Basis of Interaction between Government and Society

И. ФАРХУТДИНОВА, А. КАДЫМОВ

Фархутдинова Ильнара Рафкатовна, канд. полит. наук, преподаватель кафедры социальных и политических коммуникаций Уфимского государственного нефтяного технического университета. E-mail: Cilena88@yandex.ru

Кадымов Айдар Амирович, преподаватель кафедры специальной подготовки, майор полиции Уфимского юридического института МВД России. E-mail: aidar.kadymov@yandex.ru

В данной статье рассматривается актуальная тема влияния социальных сетей, цифровых технологий, которые плотно вошли в жизнь общества и инструментарий органов государственной власти. В 20-е годы XXI века традиционные каналы коммуникации теряют свои позиции, уступая место современным социальным медиа, которые становятся эффективным инструментом улучшения взаимопонимания граждан и государства. Социальные медиа предоставляют органам государственной власти большие возможности, но вместе с тем несут новые вызовы и требования. В статье представлены результаты анализа аккаунтов руководителя Республики Башкортостан Радия Хабирова и мэра г. Уфы Ратмира Мавлиева в популярных социальных сетях «ВКонтакте» и TikTok, а также каналов в «Телеграм».

Ключевые слова: социальные сети, социальные медиа, медиаплан, «ВКонтакте», «Телеграм», TikTok, цифровые технологии.

This article discusses the topical topic of social networks, digital technologies in the life of society and public authorities. In the 20s of the XXI century, traditional communication channels are losing their positions, giving way to modern social media. To increase mutual understanding between citizens and the state, social networks are becoming effective tools today. Social media provides great opportunities for public authorities, but also brings new challenges and requirements. The article presents the results of the analysis of the accounts of the head of the Republic of Bashkortostan Radiy Khabirov and the mayor of Ufa Ratmir Mavliev in the popular social networks VKontakte, Telegram and Tiktok in real time.

Key words: social networks, social media, media plan, VKontakte, Telegram, Tiktok, digital technologies.

Введение

Благодаря развитию цифровых технологий, социальные сети сегодня являются одним из главных каналов взаимодействия власти и общества. Представители власти активно общаются с аудиторией в онлайн. Высокопоставленные чиновники ведут свои страницы в социальных медиа: такой формат общения удобен и доступен как для самой власти, так и для граждан. Такие площадки, как ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм, TikTok дают возможность предоставлять аудитории самую актуальную информацию, отвечать на вопросы, получать обратную связь в режиме онлайн. Таким образом, повышается актуальность действий органов власти, а также уровень доверия со стороны населения.

Для эффективной и продуктивной работы аккаунтов органов власти важно оформлять предоставляемую информацию в едином стиле: сопровождать все посты картинками в единой цветовой гамме, с одинаковым шрифтом, с использованием единого шаблона при оформлении обложки и предоставляемой информации, также требуется корректное оформление видеоматериалов и онлайн-голосований. Доступ к управлению аккаунтом предоставляется персоналу, который, согласно регламентам и должностным инструкциям, является ответственным за данную работу. Технический персонал, бывшие сотрудник, непрофильные работники не должны иметь доступа к аккаунтам.

Инес Мергель в работе «Социальные медиа в государственном секторе: руководство по участию, сотрудничеству и прозрачности в сетевом мире» исследует практику использования социальных сетей для взаимодействия с органами государственной власти. Автор сделала ряд очень важных выводов, касающихся гибкого управления, цифрового правительства и социальных сетей в государственном секторе. Социальные сети являются новыми каналами, которые обеспечивают эффективную обратную связь: с их помощью граждане получают информацию о деятельности органов власти, а представители власти – о проблемах на местах. Инес Мергель в своей работе подчеркивает важность прозрачности, сотрудничества и участия для эффективной работы социальных сетей в государственном секторе, такие как [3, 160].

Среди отечественных исследователей по изучению роли цифровых платформ в деятельности органов государственной власти следует отметить работу Н.Е. Дмитриевой «Государственные цифровые платформы: формирование и развитие». Мониторинг официальных политических аккаунтов в социальных сетях подтвердил, что использование новых цифровых платформ и каналов взаимодействия с обществом повышает информированность граждан и представителей органов власти, таким образом повышается и уровень доверия [2, 124].

По статистике, на начало 2023 года в мире насчитывается 4,76 миллиарда пользователей социальных сетей, что составляет чуть менее 60 % от общей численности человечества (8 миллиардов человек). Однако в последние месяцы темпы роста аудитории соцсетей замедлились – прирост новых пользователей за год составил 137 миллионов, то есть всего 3 %. Причина этого – окончание локдауна, который повлиял на привычки пользователей соцсетей [4].

Именно в период пандемии COVID-19 социальные сети плотно вошли в жизнь современного общества и повлияли на поведение интернет-пользователей. Все крупные цифровые платформы в этот период сообщили о впечатляющем росте пользователей по ключевым показателям.

Методы и материалы

В статье были использованы методы, которые вошли в систему многофакторного мониторинга и анализа социальных медиа в режиме реального времени: метод контент-анализа (анализ текстовой и графической информации, а также коммуникационных продуктов); метод исследования качественных и количественных показателей коммуникативного поведения; метод сравнительного анализа, выявление в них общего и различного для систематизации и структуризации информации; методы количественного анализа (методы изображения и реконструкции предоставленных данных на основе применения математико-статистического инструмента); критический дискурс-анализ (диагностика эволюции дискурса, статусы коммуникативного поведения). Также были использованы лингвосоаналитические и психологические поведенческие модели, адаптированные для интернет-платформы.

Аккаунт размещается в социальных сетях по определенному алгоритму:

✓ Представителям органов власти не рекомендуется публиковать в социальных сетях объемные тексты и официальные пресс-релизы. Чтобы информация легко усваивалась, необходим краткий простой текст, качественные фотографии, люди на которых изображены в неформальных позах, с живыми эмоциями, возможны яркие, короткие видеоролики продолжительностью до 60 секунд.

✓ Комментарии к публикациям должны быть открыты, представители органов власти должны отвечать на вопросы и давать комментарии, общаться с населением (даже если комментарии в большинстве своем негативные).

✓ Необходима обратная связь с подписчиками (интерактив): различные конкурсы, голосования и опросы.

✓ Органы власти должны идти в ногу со временем, отслеживать все общественно-значимые новшества.

Необходимо выстроить четкое медиапланирование: посредством каких каналов транслировать свою точку зрения, назначить определенное время для размещения постов, определить целевую аудиторию.

Необходимо планирование работы в соцсетях:

- ✓ Медиапродукт на день определяется заранее (дедлайн – 11 часов утра);
- ✓ Медиапродукт периодически повторяющихся рубрик на неделю следует писать заранее;
- ✓ Важная информация выкладывается внепланово, готовится и редактируется в оперативном режиме;

✓ Необходима качественная подготовка постов в социальных сетях.

Основные правила эффективной работы в социальных медиа:

- ✓ категорически запрещается делать перепосты информации с других страниц;
- ✓ если используются чужие материалы, они должны быть качественно переработаны;
- ✓ необходимо производить собственный эксклюзивный медиа-продукт.

На основании вышеизложенных правил администраторам аккаунтов в социальных сетях могут быть даны следующие рекомендации:

- ✓ необходимо систематически обновлять информационную ленту;
- ✓ медиа-продукт должен соответствовать тематике сообщества;
- ✓ медиа-продукт должен быть важным и привлекать подписчиков;
- ✓ администраторы должны активно реагировать на комментарии;
- ✓ необходим еженедельный отчет [3, 166].

Также должен быть выстроен диалог с рядом администраторов групп для оперативного взаимодействия при возникновении необходимости распространения заготовленной информации.

Правительство Российской Федерации реализует федеральный проект «Цифровое государственное управление», который направлен на перевод 70% контактов граждан и организаций с государственными (муниципальными) органами и бюджетными учреждениями в цифровой вид к 2024 году. Кроме того, указом президента активность глав регионов в интернет-пространстве определена в качестве одного из ключевых показателей эффективности (КПИ) их деятельности.

Возникла необходимость проведения исследования, посвященного использованию представителями органов власти Республики Башкортостан социальных сетей для взаимодействия с населением, а также оценки того, как данная деятельность влияет на уровень доверия и показатели эффективности работы органов власти.

Анализ

На основе открытых данных произведен анализ активности главы Республики Башкортостан Радия Хабирова и мэра г. Уфы Ратмира Мавлиева в социальных сетях. Следует отметить, что рассматриваемые представители власти очень активно ведут свои страницы в социальной сети «ВКонтакте», а также каналы в «Телеграм». Ранее Глава Башкирии Радий Хабиров был признан самым популярным блогером республики. В марте 2023 года аккаунт Р.Ф. Хабирова набрал более миллиона просмотров.

Новый мэр Уфы Ратмир Мавлиев активно использует социальную сеть TikTok. Свой аккаунт он завел только в 2021 году. Самым популярным из выложенных им видеороликов стало видео про мечеть «Ляля-Тюльпан», которую мэр назвал одной из самых красивых (в марте 2022 г. ролик набрал 121,3 тысячи просмотров и 2570 лайков) [1].

Активность Р. Хабирова и Р. Мавлиева в социальных сетях можно охарактеризовать как очень высокую: они затрагивают широкий круг тем, их публикации вызывают отклик аудитории, однако они сами не вовлечены в обсуждение.

Основные правила коммуникации, которые не следует нарушать при общении в соцсетях:

1. Не следует реагировать на оскорбление и нецензурную лексику: необходимо сначала предупредить агрессивного подписчика, а в случае игнорирования предупреждения – заблокировать;

2. Для сохранения персональных данных не следует опубликовывать имена, телефоны, адреса и т.д.;

3. Не следует вступать в дискуссии и споры;

4. Сообщения должны писаться в позитивном ключе. Не стесняйтесь ставить смайлики.

Основной принцип: любая входящая проблема – это потенциальный медиаповод и возможность рассказать о ее успешном решении.

Условия существования в информационном обществе диктуют свои условия для использования социальных медиа в работе государственных органов. Переход в онлайн и офлайн представляется естественной ступенью исторического развития социально-политического процесса. Уже сегодня предпринимаются попытки по адаптации различных методов и подходов к использованию социальных медиа в качестве инструмента государственного управления.

Заключение

Проведенное исследование доказало, что социальные медиа находятся на равных условиях с классическими каналами взаимодействия, и представляют собой новый важный инструмент коммуникации общества и власти. Игнорирование социальных сетей или их неграмотное использование могут негативно сказаться на уровне взаимодоверия населения с представителями органов власти.

Таким образом, эффективность коммуникации в социальных сетях может быть важным критерием оценки деятельности представителей органов власти. Возможности, которые открывают социальные сети, позволяют значительно расширить взаимодействие власти и граждан. Общегеографические маркировки сообщений, глобализация социальных сервисов услуг, деление сообщений по группам и по темам в соотношении с международными стандартами, самоидентификация гиперинформационных угроз – это примеры факторов, которые могут быть использованы для достижения целей государственными деятелями. Особенное внимание на сегодняшний день уделяется мультимедиа-решениям, основанными на методе мониторинга с очередной надстройкой различных технических возможностей. Данные разработки могут применяться для анализа активности граждан в социальных сетях, а также для увеличения эффективности работы политических деятелей на персональных страницах в соцсетях и личных сайтах [5, 23].

Таким образом, социальные медиа обладают большим потенциалом для улучшения взаимодействия представителей органов власти с гражданами, а также для корректировке результатов политической деятельности. Недооценка данного инструмента может разорвать связь между поколениями.

Литература

1. Активный тиктокер: изучаем аккаунт мэра Уфы Ратмира Мавлиева в TikTok [Электронный ресурс]. URL: <https://ufa1.ru/text/entertainment/2022/03/06/70483610/>

2. Дмитриева Н.Е. Для связи в сети: результаты мониторинга открытости федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 2. С. 123–146.

3. Зимова Н.С., Фомин Е.В., Смагина А.А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. 2020. Т. 6. № 2. С. 159–171.

4. Статистика интернета и соцсетей на 2023 год — цифры и тренды в мире и в России [Электронный ресурс]. URL: <https://www.web-canape.ru/business/statistika-interneta-i-socsetej-na-2023-god-cifry-i-trendy-v-mire-i-v-rossii/>

5. Шестакова И. Г. Новая темпоральность цифровой цивилизации: будущее уже наступило // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2019. Т. 10. № 2. С. 20–29.

6. Якимов Р.В. Социальные сети и мессенджеры как основной носитель права на цензуру в США // Евразийский юридический журнал. 2022. № 10. С. 114–115.