



Коммуникация органов исполнительной власти и населения в социальных сетях: социологическое исследование

© Д.Ю. Кочергин, В.В. Кривошеев

*Балтийский федеральный университет им. И. Канта,
Калининград, Российская Федерация*

Аннотация. Статья посвящена актуальной проблеме – взаимодействию органов власти с населением на электронных платформах. Сейчас поддержание эффективных и постоянных контактов работников системы управления на разных уровнях невозможно без активного использования социальных сетей, онлайн общения с людьми. Авторами проведено эмпирическое социологическое исследование, целью которого является выявление отношения участников опроса к реакции работников аппарата управления на вопросы, предложения, словом, на все их обращения. Ставилась также задача выяснения у участников опроса наличия опыта написания в социальных сетях вопросов, жалоб на работу органов власти. По итогам исследования высказаны некоторые рекомендации, касающиеся взаимодействия органов власти и управления с населением, что нуждается в дальнейшем изучении. Речь идёт также о том, что важно выявить уровень завышенных ожиданий у людей по поводу возможного улучшения в обслуживании в разных организациях, капитального ремонта жилых домов и т. п. Надо к тому же, с точки зрения авторов, для специалистов, которые ответственны за работу с обращениями граждан, разрабатывать методические рекомендации по повышению качества ответов.

Ключевые слова: органы исполнительной власти, коммуникация, социальные сети, онлайн общение

Для цитирования: Кочергин Д.Ю., Кривошеев В.В. Коммуникация органов исполнительной власти и населения в социальных сетях: социологическое исследование // *Социальная компетентность*. 2023. Т. 8. № 1. С. 111–118.

Communication between executive authorities and the population on social media: a sociological study

© Daniil YU. Kochergin, Vladimir V. Krivosheev

*Immanuel Kant Baltic Federal University,
Kaliningrad, Russian Federation*

Abstract. The article is devoted to an actual problem - the interaction of authorities with the population on electronic platforms. Now maintaining effective and constant contacts between employees of the management system at different levels is impossible without the active use of social networks, online communication with people. The authors conducted an empirical sociological study, the purpose of which is to identify the attitude of survey participants to the reaction of employees of the administrative apparatus to questions, proposals, in a word, to all their appeals. The task was also to find out from the survey participants the experience of writing questions and complaints about the work of the authorities in social networks. Based on the results of the study, some recommendations were made regarding the interaction of authorities and administration with the population, which needs further study. We are also talking about the fact that it is important to identify the level of inflated expectations among people about a possible improvement in service in various organizations, major repairs of residential buildings, etc. Moreover, from the point of view of the authors, it is necessary for specialists who are responsible for the work with appeals from citizens, develop methodological recommendations to improve the quality of responses.

Keywords: executive authorities, communication, social media, online communication

For citation: Kochergin D. YU., Krivosheev V.V. (2023) Communication between executive authorities and the population on social media: a sociological study. *Sotsial'naya kompetentnost' = Social Competence*. Vol. 8. No. 1. P. 111-118. (In Russ.).

Введение

Скорость трансформации информационного общества, увеличение информационного потока способствует преобладанию сетевой формы коммуникации, что в свою очередь приводит к образованию взаимопересекающихся сообществ. В данных условиях связи работников аппарата управления, всей властной элиты, зачастую все ещё действующей в линейной модели массовой коммуникации общества индустриального типа, теряют свою эффективность. И как результат: властные структуры по-прежнему часто стремятся контролировать информационное поле масс-медиа, тогда как общество активно распространяет информацию и обменивается ею в социальных сетях. Таким образом, «публичная сфера», с точки зрения Ю. Хабермаса (Habermas, 1991), в рамках которой средства массовой информации в индустриальном обществе представляли собой своеобразного посредника между властью и обществом, постепенно «освобождается» по причине повышения роли социальных медиа.

Получается, что публичная власть, её органы и общественность достаточно длительное время пребывали в разных информационных пространствах, что было опасно с точки зрения возможного незнания работниками управления элементарных и актуальных запросов людей. В свою очередь это вело к игнорированию потребностей больших и малых социальных групп, а значит могло вызвать социальную напряжённость и даже дестабилизацию деятельности государства (Мурзагулов, 2018). А общество в условиях ускорения темпов социального времени желает едва ли ни мгновенной реакции, безошибочной адаптации к динамичным процессам, устранения «посредника» между группами, органами власти и обществом, в полной мере реализации возможностей «прямой демократии» в рамках концепции сетевой со-

лидарности (Бреслер, 2014. С. 178–179). Снижение интереса значительной части общества к традиционным средствам массовой информации выдвинуло перед институтами власти и управления задачу всемерного использования социальных сетей, в частности, для обеспечения надёжного канала обратной связи и инструмента общественного контроля.

Социальные сети с каждым годом охватывают повседневную жизнь россиян все больше. По данным опроса ВЦИОМ, проведённого 20 сентября 2021 г., среди российской аудитории социальных сетей и мессенджеров почти каждый третий (29 %) тратит на них более трёх часов в день (72 % среди 18–24-летних), 16 % – от двух до трёх часов, 25 % – один-два часа в день, 19 % – полчаса, а 9 % – менее получаса¹. Понятно, что наибольшую активность в сетях проявляют представители молодого поколения.

К настоящему времени имеется уже немало исследований, публикаций посвящено изучению роли и современному состоянию коммуникации власти и общества в социальных сетях, а также выявлению соответствующих проблем. Можно сослаться, например, на работы М.А. Ковшова (Ковшов, 2021), Т.В. Киреевой (Киреева, 2020). Кроме этого, оценивается эффективность коммуникации органов власти и населения в социальных сетях (Расходчиков, 2017), фиксируется нарастающая прозрачность управленческих структур в информационном пространстве (Осипова, 2020). Раскрываются многообразные управленческие практики конструирования цифровых вариантов диалога чиновников и населения (Вершинина 2021; Бабинцев, 2018). Появляются труды, в которых рассматриваются многие инструменты, повышающие эффективность коммуникации властных органов и общественности, в частности, внедрение системы мониторинга жалоб в со-

¹Медиапотребление и активность в Интернете // ВЦИОМ. [Электронный ресурс]. URL.: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/mediapotreblenie-i-aktivnost-v-internete> (10.01.2023).

циальных сетях (Камалова, 2020; Мазин, 2021), создание единых координационных центров по сбору, обработке, анализу и реагированию на все жалобы и запросы жителей вне зависимости от источника поступления – Центров управления регионом (ЦУР) (Сивякова, 2021). Многие публикации отражают этническую, территориальную специфику контактов управленческих структур с людьми (Ганчар, 2020; Санджиев, 2020).

В данной статье предполагалось дополнить анализ взаимодействия органов власти и управления с населением на примере Калининградской области, особенностью которой, с одной стороны, является её эксклавно-анклавный характер, а с другой – достаточно высокой степенью внутренней миграцией в регион, который является своеобразной конечной точкой так называемого «западного дрейфа».

Методы

Авторы использовали онлайн-анкетирование посредством таргетированной рекламы. При этом органы власти рассматривались только региональные. Онлайн-опрос проведён с 17 по 21 января 2022 года среди пользователей четырёх наиболее популярных на тот период социальных сетей в Калининградской области: «ВКонтакте», «Одноклассники», Instagram и Facebook. (В период опроса две последние социальные сети ещё действовали на территории Российской Федерации). Исследование строилось на основе квотной выборки, всего респондентов было 700. Расчёт выборки строился путём соотношения общего числа пользователей социальных сетей (табл. 1).

Таблица 1. Расчёт выборочной совокупности

Table 1. Calculation of the sample population

Соцсеть	Количество пользователей	Расчёт	%	Анкет
ВКонтакте	497 000	38,32510796	38	266
Instagram	385 900	29,75786552	30	210
Одноклассники	330 000	25,44725478	25	175
Facebook	83 900	6,469771746	7	49
Всего	1296800	100	100	700

Соотношение по полу выполнено согласно данным Федеральной службы государственной статистики по Калининградской области (табл. 2).

Таблица 2. Соотношение по полу в Калининградской области

Table 2. Sex ratio in the Kaliningrad region

Пол	Количество	%
Женский	377	54
Мужской	323	46
Всего	700	100

Распределение внутри возрастных групп не задаётся с помощью таргетированной рекламы заранее, но в процессе проведения опроса фиксировалось общее соотношение по категориям населения в соответствии с данными Управлением Федеральной службы государственной статистики по Калининградской области.

Большинство респондентов проживает в Калининграде (62 %). Количество пользователей соцсетей трёх муниципалитетов распределилось практически равномерно (табл. 3).

Таблица 3. Распределение респондентов по муниципалитетам

Table 3. Distribution of respondents by municipalities

Варианты ответов	Количество	%
г. Калининград	436	62
Гурьевский МО	39	6
Черняховский МО	35	5
Советский ГО	31	4
Другие муниципалитеты	159	23
Всего	700	100

В онлайн-опросе принимали участие преимущественно респонденты среднего и старшего возрастов (табл. 4).

Таблица 4. Распределение респондентов по возрастным категориям

Table 4. Distribution of respondents by age categories

Варианты ответов	Количество	%
18–24 года	30	5
25–34 года	44	6
35–44 года	100	14
45–59 лет	282	40
60 лет и старше	244	35
Всего	700	100

Основные результаты и выводы

Наиболее существенным, с нашей точки зрения, было выявление отношения участников опроса к реакции работников аппарата управления на вопросы, предложения, словом, на все их обращения. Среди тех, кто видел когда-либо публичные ответы представителей органов власти на ранее оставленные жалобы или обращения пользователей в соцсетях (59 %). При этом большинство (58 %) считает такие ответы «скорее формальными». Но содержательный характер ответов отметили также немало респондентов, примерно треть (31 %) (табл. 5).

Таблица 5. Оценка характера ответов органов власти на ранее оставленные жалобы или обращения пользователей в соцсетях

Table 5. Evaluation of the nature of the responses of authorities to previously submitted complaints or appeals of users in social networks

Варианты ответов	Количество	%
Скорее содержательный характер	130	31
Скорее формальный характер	240	58
Затрудняюсь ответить	46	11
Всего	416	100

Содержательный ответ работника властного органа, т. е. такой, в котором даётся чёткое разъяснение возможных причин недостатков в деятельности каких-либо структур (жилищно-коммуналь-

ное хозяйство, благоустройство, ремонт дорог, оснащение детских площадок и т.п.), показываются ресурсные возможности улучшения ситуации вполне может рассматриваться в качестве одного из критериев эффективности интернет-коммуникации между чиновниками и населением.

Проблема, естественно, заключается ещё и в том, что опрошенные понимали под формальным ответом на их запрос. Дело в том, что, во-первых, желания людей органы власти, увы, не могут в полном объёме удовлетворить немедленно. Для этого может не хватать ресурсов, например, финансовых, скажем, для быстрого ремонта придомовых территорий, дорог и т. п. Во-вторых, обращаясь в орган исполнительной власти многие по инерции, что называется, полагают, что эта структура отвечает буквально за все, тогда как имеются, например, управляющие компании, которые наделены многими полномочиями удовлетворять жизненные потребности людей. И, наконец, не секрет, что ожидания людей о позитивных сдвигах могут быть и завышенными. Тем более что, если люди видят, как нечто предпринимается на соседних улицах или во дворах, у них возникает вопрос о том, почему, собственно, не все делается и у них, причём достаточно оперативно. Сказанное не исключает наличия действительно формальных ответов, так называемых отговорок, представителей властных структур. Тем не менее все это нуждается в дальнейшем, более глубоком исследовании. Пока же ограничимся тем, что выявлено в ходе данного анализа.

Дальнейшим шагом к пониманию эффективности интернет-коммуникации власти и общества на территории Калининградской области стало выяснение у участников онлайн-опроса наличия личного опыта написания в социальных сетях вопросов, комментариев или жалоб на работу органов власти. Согласно результатам исследования менее трети ре-

спондентов (27 %) направляли обращения органам власти в социальных сетях (табл. 6).

Проблема закрепления механизма обращения в органы власти через социальные сети может быть связана с отсутствием информированности населения о подобной возможности. Что также явно свидетельствует о промахах в работе аппарата управления. В конечном счёте именно работники этого аппарата могут и должны использовать все возможности для всемерной популяризации сетевого общения с населением.

От числа тех, кто получил ответ от представителей органов власти (54 %), большинство – 68% отметили, что ответ не помог в решении проблемы. Положительный опыт указали лишь 22 % респондентов (табл. 7). Уже говорилось, что многое может свидетельствовать о том, почему пожелания, замечания не были исполнены.

Вместе с тем именно полезность, важность ответа при решении той или другой жизненной проблемы представляется возможным обозначить в качестве показателя, рекомендуемого для повышения эффективности взаимодействия органов власти с обществом в Калининградской области.

Нетрудно заметить, что говорить о от-

Таблица 6. Распределение ответов респондентов на вопрос: «В прошедшем году лично Вы писали или нет в социальных сетях вопросы, комментарии или жалобы на работу органов государственной власти Вашего региона или населённого пункта?»

Table 6. Distribution of respondents' answers to the question: "In the past year, did you personally write questions, comments or complaints on social networks about the work of public authorities in your region or locality?"

Варианты ответов	Количество	%
Да, писал неоднократно	79	11
Да, однажды писал	114	16
Нет, не писал в прошедшем году	503	72
Затрудняюсь ответить	4	1
Всего	700	100

лаженности контакта между органами власти и населением с использованием социальных сетей в Калининградской области, об эффективности такого взаимодействия явно рано. Резервов здесь ещё очень много. Об этом свидетельствуют результаты исследования.

Представляется, что направлений совершенствования механизма взаимодействия региональной, муниципальной власти с людьми, повышения его действенности немало. В частности, речь может идти о том, что для специалистов, которые ответственны за работу с обращениями граждан, следует разработать методические рекомендации по повышению качества ответов. Имеется в виду, что это должна быть некая инструкция, а именно методические рекомендации, реально отражающие меняющуюся ситуацию и в сфере наличия проблем, и в сфере гибкого реагирования на них. Кроме того, что сами эти рекомендации также могут быть представлены в электронном виде, что и будет способствовать их оперативному обогащению новыми данными.

Крайне важна работа по подготовке тех сотрудников, которые будут вовлечены в общение с людьми. Речь идёт не только о том, что они в полной мере должны быть оснащены необходимой информацией (статистическими данными, планами и

Таблица 7. Распределение ответов респондентов на вопрос: «По Вашему мнению, помог или не помог ответ в социальных сетях с официального аккаунта органов власти на Ваше обращение решить сложившуюся ситуацию?»

Table 7. Distribution of respondents' answers to the question: "In your opinion, did the answer on social networks from the official account of the authorities to your appeal help or not help to solve the current situation?"

Варианты ответов	Количество	%
Помог	42	22
Не помог	132	68
Затрудняюсь ответить	19	10
Всего	193	100

программами изменений в разных сферах жизни региона, муниципалитетов и т. п.), но и обладать необходимыми коммуникативными способностями, умелой манерой разговора с разными категориями населения. Это возможно проверять в ходе специальных тренингов, тестирования.

Отмеченная выше проблема популяризации механизма обращения в органы власти с помощью социальных сетей также требует решения. Именно поэтому считаем возможным проведение информационной кампании для повышения соответствующего показателя.

Для контроля критериев, способных продемонстрировать характер эффективности коммуникации между органами публичной власти и обществом (наличие личного опыта написания в соцсетях вопросов, комментариев или жалоб на работу органов власти, содержательность и полезность ответа), можно проводить онлайн-опросы посредством таргетированной рекламы в социальных сетях на регулярной основе.

Для последующего изучения проблемы считаем важным качественный социологический анализ, а именно серию экспертных интервью со специалистами, ответственными за работу с сообщения-

ми и публикациями граждан в соцсетях. В результате нам удастся рассмотреть интернет-коммуникацию не только со стороны населения, но и власти, то есть комплексно.

В последнее десятилетие в России осуществляется планомерное интегративное развитие разнообразных систем, обеспечивающих ускорение и упрощение коммуникации между гражданами и государством. Осмысление опыта других государств необходимо для определения специфики российской дигитализации; анализ зарубежного опыта внедрения дигитальных практик может помочь России избежать распространённых ошибок в сфере цифровизации и за более короткий срок построить эффективную комплексную систему «электронного государства».

Прогресс информационных технологий значительно расширяет пространство дистанционного взаимодействия власти и общества, что приводит к возможности повышенного учёта мнения граждан в процессе принятия решений различного уровня. Именно поэтому дальнейшие исследования в сфере интернет-коммуникации между населением и органами публичной власти не утратит свою актуальность.

Список источников / References

Habermas J. The Structural Transformation of the Public Sphere. An Inquiry into a Category of Bourgeois Society. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 1991.

Habermas J. (1991) The Structural Transformation of the Public Sphere. An Inquiry into a Category of Bourgeois Society. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Бабинцев В.П. Властно-общественные коммуникации в регионе: возможна ли конструктивная система? // Среднерусский вестник общественных наук. 2018. № 2. С. 12–22.

Babintsev V. P. (2018) Power-public communications in the region: is a constructive system possible? *Srednerusskii vestnik obshchestvennykh nauk = Central Russian journal of social sciences*. No. 2. P. 12-22. (In Russ.).

Бреслер М.Г. Сетевая солидарность в информационном обществе // Евразийский юридический журнал. 2014. № 2 (69).

Bresler M.G. (2014) Network solidarity in the in-

formation society. *Evrasiiskii yuridicheskii zhurnal = Eurasian Law Journal*. No. 2 (69). (In Russ.).

Вершинина М.А. Цифровые каналы взаимодействия власти и общества: новые практики коммуникации и отбор технологий // Государственное управление. Электронный вестник. 2021. № 87. С. 61–71.

Vershinina M.A. (2021) Digital channels of interaction between government and society: new communication practices and selection of technologies. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyi vestnik = E-journal. Public Administration*. No. 87. P. 61-71. (In Russ.).

Ганчар Н.А. Нейтрализация угроз экономической безопасности приграничных муниципалитетов в концепции социально-экономической системы умного устойчивого развития // Здоровье – основа человеческого потенциала: проблемы и пути их решения. 2020. № 3. С. 1370–1373.

Ganchar N.A. (2020) Neutralization of threats to the economic security of border municipalities

in the concept of the socio-economic system of smart sustainable development. *Zdorov'e – osnova chelovecheskogo potentsiala: problemy i puti ikh resheniya = Health is the basis of human potential: problems and ways to solve them.* No. 3. P. 1370-1373. (In Russ.).

Камалова Г.Р. Инцидент-менеджмент как новая стратегия коммуникации власти и общества: анализ практик // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2020. № 4(154). С. 30–33.

Kamalova G.R. (2020) Incident management as a new strategy for communication between authorities and society: an analysis of practices. *Ekonomika i upravlenie: nauchno-prakticheskii zhurnal = Economics and Management: Research and Practice Journal.* No. 4(154). P. 30-33. (In Russ.).

Киреева Т.В. Интернет-коммуникации между властью и пользователями социальных сетей: состояние и перспективы развития // Управление городом: теория и практика. 2020. № 2(36). С. 10–14.

Kireeva T.V. (2020) Internet communications between authorities and users of social networks: state and development prospects. *Upravlenie gorodom: teoriya i praktika = City management: theory and practice.* No. 2(36). P. 10-14. (In Russ.).

Ковшов М.А. Анализ современного состояния сетевой коммуникации власти и общества в интернет-пространстве // Общество: политика, экономика, право. 2021. № 3 (92). С. 30–36.

Kovshov M.A. (2021) Analysis of the current state of network communication between government and society in the Internet space. *Obshchestvo: politika, ekonomika, pravo = Society: politics, economics, law.* No. 3 (92). P. 30-36. (In Russ.).

Мазейн А.В. Выявление в интернет-ресурсах сообщений и публикаций граждан, требующих реагирования, как новая форма управленческой деятельности // Административное и муниципальное право. 2021. №1. С. 1–14.

Mazein A.V. (2021) Identification in Internet resources of messages and publications of citizens requiring response as a new form of management activity. *Administrativnoe i munitsipal'noe pravo = Administrative and municipal law.* No. 1. P. 1–14. (In Russ.).

Мурзагулов Р. Цифровое общество середины

XXI в. как новый этап цивилизационного развития. Социально-философский анализ. Litres, 2018.

Murzagulov R. (2018) Digital society of the middle of the XXI century. as a new stage of civilizational development. Socio-philosophical analysis. *Litres.* (In Russ.).

Осипова О.С., Багдасарова Р.А., Лукушин В.А. Современные медиа как инструмент совершенствования диалога власти и общества // Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета. 2021. №1. С. 20–28.

Osipova O.S., Bagdasarova R.A., Lukushin V.A. (2021) Modern media as a tool for improving the dialogue between government and society. *Gumanitarnye nauki. Vestnik Finansovogo universiteta = Humanitarian sciences. Bulletin of the Financial University.* No. 1. P. 20-28. (In Russ.).

Расходчиков А.Н. Информационно-коммуникационное взаимодействие власти и общества: в поиске эффективных технологий // Мониторинг. 2017. № 2 (138). С. 263–273.

Raskhodchikov A.N. (2017) Information and communication interaction between government and society: in search of effective technologies. *Monitoring = Monitoring.* No. 2 (138). P. 263-273. (In Russ.).

Санджиев Ю.Б. Участие органов власти в регулировании этнокультурных процессов в городских сообществах // Вестник Калмыцкого института социально-экономических и правовых исследований. 2020. № 2 (41). С. 42–45.

Sandzhiev Yu. B. (2020) Participation of authorities in the regulation of ethno-cultural processes in urban communities. *Vestnik Kalmytskogo instituta sotsial'no-ekonomicheskikh i pravovykh issledovaniy = Bulletin of the Kalmyk Institute of Socio-Economic and Legal Research.* No. 2 (41). P. 42-45. (In Russ.).

Сивякова М.В., Земляникина А.Д. Инструменты управления региональным развитием с учётом национальных целей развития Российской Федерации // Вестник экспертного совета. 2021. №1 (24). С. 87–91.

Sivyakova M.V., Zemlyanikina A.D. (2021) Tools for managing regional development, taking into account the national development goals of the Russian Federation. *Vestnik ekspertnogo soveta = Bulletin of the expert council.* No. 1 (24). P. 87-91. (In Russ.).

Информация об авторах

Даниил Юрьевич Кочергин,
специалист по исследованиям
Центра управления
регионом Калининградской области,
консультант Высшей школы философии,
истории и социальных наук,
Балтийский федеральный университет
им. И. Канта,
236022 Калининград, Советский проспект, 13,
Российская Федерация,
daniilkochergin39@gmail.com

Information about the authors

Daniil YU. Kochergin,
Research specialist of the Center
for Regional Management of the
Kaliningrad Region,
Russian Federation, consultant
of the Higher School of Philosophy,
history and social sciences Kant Baltic,
Federal University,
Sovetsky Prospekt, 13, 236022 Kaliningrad,
Russian Federation,
daniilkochergin39@gmail.com

Владимир Вениаминович Кривошеев,
профессор Высшей школы философии,
истории и социальных наук,
доктор социологических наук, доцент,
Балтийский федеральный университет
им. И. Канта,
236016 Калининград,
ул. Александра Невского, 14,
Российская Федерация,
VKrivosheev@kantiana.ru

Vladimir V. Krivosheev,
Dr. Sci. (Sociological Sciences),
professor at the Higher School of Philosophy,
History and Social Sciences Kant Baltic
Federal University,
14 Alexander Nevsky St., 236016 Kaliningrad,
Russian Federation,
VKrivosheev@kantiana.ru

Вклад авторов

Все авторы сделали эквивалентный вклад
в подготовку публикации.

Contribution of the authors

The authors contributed equally to this article.

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта
интересов.

Conflict of interest

The authors declare no conflict of interest.

*Авторы прочитали и одобрили окончательный
вариант рукописи.*

*The authors have read and approved the final
version of this manuscript.*

Информация о статье

Статья поступила в редакцию 31.01.2023;
одобрена после рецензирования 10.01.2023;
принята к публикации 01.02.2023.

Information about the article

The article was submitted 31.01.2023;
approved after reviewing 10.01.2023;
accepted for publication 01.02.2023.