

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

На правах рукописи

АРЮТКИНА ДАРЬЯ ИГОРЕВНА

**ЭЛЕКТРОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА**

автореферат магистерской работы

направления подготовки 42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»
юридического факультета

Саратов, 2023 год

Работа выполнена на кафедре социальных коммуникаций Саратовского государственного университета

Научный руководитель – д. филол. н., профессор Елина Е.А.

Выпускающая организация – юридический факультет ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Высокая скорость изменений коммуникативных процессов под влиянием электронных технологий, когда традиционные каналы коммуникации стремительно теряют свою актуальность, побуждает органы государственной власти вырабатывать и использовать новые формы взаимодействия и сотрудничества с гражданами.

Основополагающая роль в выстраивании такого формата диалога в настоящее время отводится современным средствам массовой коммуникации, которые и определяют вектор, согласно которому будут выстраиваться общественно-политические отношения.

Новые технологии применяются для повышения эффективности процессов управления государством, вовлеченности гражданского общества в политические процессы, обеспечения информационной прозрачности деятельности органов государственного и муниципального управления всех уровней, выстраивания адресного взаимодействия с населением и получения обратной связи.

Большой потенциал применения электронных коммуникаций в повышении результативности открытого диалога власти и граждан, оказывающего прямое влияние на качество принимаемых политических решений, процессы стабильного развития общества и построения гармоничного государства, обуславливает **актуальность** проводимого исследования.

Сегодня взаимодействие между государством и обществом реализуется в рамках концепции «электронного правительства», работы с электронными обращениями и петициями граждан, «прямых линий» с участием представителей органов власти, общественных обсуждений проектов нормативных правовых актов, взаимодействия через Интернет-порталы.

Одним из эффективных инструментов транспарентности и повышения взаимопонимания между органами государственной власти и населением становятся социальные сети. Относительная новизна такого формата

взаимодействия стала причиной недостаточной реализации потенциала коммуникативных инструментов социальных сетей органами власти.

Потребность в комплексном решении поставленной проблемы в современных реалиях, недостаточная разработанность ее отдельных аспектов – все это обусловило общий замысел и **новизну** исследования.

Объект исследования – деятельность органа исполнительной власти в Интернет-пространстве.

Предмет исследования – коммуникационный потенциал электронных коммуникаций при налаживании эффективного взаимодействия органа исполнительной власти и общества.

Актуальность особенностей проблематики взаимодействия на площадках социальных сетей, а также новизна как следствие недостаточной научной разработанности данной темы предопределили постановку **цели** выпускной квалификационной работы: исследование и анализ коммуникационного потенциала электронных коммуникаций.

Цель конкретизируется в следующих исследовательских **задачах**:

- 1) рассмотреть понятие и виды электронных коммуникаций;
- 2) раскрыть особенности использования электронных коммуникаций и их потенциал;
- 3) изучить опыт применения социальных сетей при налаживании эффективного взаимодействия органа исполнительной власти и общества;
- 4) проанализировать коммуникационную деятельность органов исполнительной власти в социальных сетях;
- 5) выработать на основе проведенного исследования рекомендации по повышению эффективности взаимодействия органа исполнительной власти с обществом посредством социальных сетей.

Теоретической основой для исследования стали труды ученых, занимающихся проблемами общей теории PR, теории рекламы, социологии и психологии. При проведении данного исследования были использованы общенаучные **методы** познания (анализ и синтез, индукция и дедукция),

методы сравнительного анализа, контент-анализа, обобщения, классификации, систематизации, а также эмпирические методы.

Структура исследования predetermined сформулированными выше целью и задачами. Работа состоит из двух глав. В первой из них раскрывается содержание понятия «электронная коммуникация», рассматриваются этапы развития электронных коммуникаций и их потенциал в выстраивании эффективного взаимодействия органов исполнительной власти и общества. Во второй главе проводится анализ коммуникационной стратегии органов власти субъектов Российской Федерации (администрации Краснодарского края, Правительств Республики Татарстан, Саратовской области, Тамбовской области, Магаданской области) в социальных сетях. В заключении делаются выводы по проведенному исследованию и даются практические рекомендации по повышению эффективности взаимодействия органов государственной власти и общества.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Основные теоретические аспекты взаимодействия органов исполнительной власти с обществом в электронном пространстве» дается обоснование исследований электронных коммуникаций как фактора, гарантирующего прозрачность деятельности государственных органов и обеспечивающего качественную обратную связь с аудиторией. Анализируются литературные источники, содержащие методологические основы, а также эмпирико-аналитический потенциал, позволяющие исследовать потенциал использования электронных коммуникаций в общественно-политическом взаимодействии. Прежде всего, это классические работы, заложившие основы бихевиористского, интеракционистского, экзистенциалистского, персоналистского подходов к коммуникации. Необходимо отметить таких авторов, как Ю.А.Зуляр, М. Маклюен, К. Дойч, Д.К.Бертот, П.Т.Джегер. Изучались также работы отечественных исследователей, критически переосмысливших западные подходы и способствовавших введению

зарубежных исследовательских парадигм в отечественный научный оборот. В частности, это труды таких ученых, как А.В.Соколов, Конецкая В.П., В.Б.Кашкин, О.Ю. Голуб, А.Е.Войскунский, А.Е.Белинская, Е.И.Горошко, А.А.Козырева, В.И.Василенко, В.В.Зотов, И.В.Ксенофонтова, О.В.Кулева, А.А. Мороз. В их работах содержатся различные методологические и теоретические подходы к анализу как наиболее общих вопросов особенностей коммуникации в электронном пространстве, так и отдельных ее аспектов.

Таким образом, проблематика публикаций последних десятилетий не только свидетельствует об актуальности и общественной значимости изучения влияния электронных коммуникаций на процесс взаимодействия органов власти и граждан, но и показывает, что подобные исследования вышли на качественно иной теоретико-методологический уровень. На основании изучения широкого круга литературы делается вывод о том, что с наступлением эпохи информатизации практика использования электронных технологий органами государственной власти для выстраивания доверительных отношений с гражданами стала повсеместной. Население получило возможность в режиме реального времени наблюдать за работой политиков, оказывающей непосредственное влияние на качество и уровень их жизни. Для власти, в свою очередь, формат открытого диалога стал эффективным способом повышения лояльности электората, источником информации о мнениях, интересах и настроениях граждан.

Вторая глава «Практика использования социальных сетей при выстраивании диалога между органом власти и обществом» посвящена анализу коммуникационной стратегии органов власти субъектов Российской Федерации (администрации Краснодарского края, Правительств Республики Татарстан, Саратовской области, Тамбовской области, Магаданской области) в социальных сетях. Дается характеристика особенностей ведения аккаунтов органов власти, типам контента и тематике постов, особенностям взаимодействия с аудиторией. Приводятся результаты социологического исследования в целях выявления отношения населения к такому формату

диалога. Предлагаются меры по повышению эффективности коммуникационной стратегии органов государственной власти в социальных сетях.

В исследовании отмечается, что органы государственной власти активно используют социальные сети как часть коммуникативной политики. Наблюдается тенденция к смещению стратегии взаимодействия с населением от стандартных способов информирования к выстраиванию эффективной коммуникации. В аккаунтах ведомств наблюдается стремление к понятному изложению сложного материала, тексты адаптируются под простой и понятный гражданам язык. Активно используются разные форматы контента – новостные публикации дополняются интерактивным контентом, который побуждает аудиторию к активному взаимодействию, вызывает положительные эмоции, а его неформальный стиль позволяет сократить образовавшуюся дистанцию между гражданами и властью.

Однако, несмотря на разнообразие интерактивного контента, который удерживает интерес аудитории, диалог с ней выстраивается в ограниченном формате через два основных канала – прямые эфиры с представителями органа власти и ответы на вопросы и обращения в комментариях к постам в официальном аккаунте. Таким образом, можно утверждать, что потенциал социальных сетей в рамках реализации ключевых принципов «открытого правительства» – участие, прозрачность и взаимодействие – используется не в полной мере.

В заключение даются рекомендации по повышению эффективности коммуникационной стратегии органов государственной власти в социальных сетях:

1. Вовлекать подписчиков в диалог, призывая делиться своим мнением, вопросами в комментариях к обсуждаемой теме.
2. Проводить опросы граждан на социально-значимые темы.

Такой формат, как проведение опросов граждан в социальных сетях, недооценивается органами власти, несмотря на то, что является эффективным

инструментом для повышения причастности жителей региона к деятельности государственного органа при решении вопросов, не требующих всеобщего голосования, например, в части благоустройства города, при проведении культурно-массовых мероприятий, увеличении единиц общественного транспорта на востребованном маршруте и другие.

Важно информировать подписчиков о решениях, принятых по итогам опросов, делать публикации с отчетом о результатах голосования. Это позволит не только повысить эффективность работы органа власти, но и будет содействовать формированию отношений между государством и гражданами, основанных на сотрудничестве, продемонстрирует значимость общественного мнения, тем самым повысив уровень доверия граждан к власти.

3. Расширить сферу взаимодействия с подписчиками, вовлекая в двустороннюю коммуникацию по интересующим граждан вопросам.

В этих целях могут быть введены новые форматы контента, целью которых является выстраивание диалога с аудиторией, повышение ее лояльности и доверия, получение обратной связи для повышения эффективности государственного управления:

– Рубрика «Вопрос-ответ»: предложить подписчикам написать интересующие их вопросы; на самые актуальные – поддержанные лайками и комментариями – будут даны ответы. Обратная связь возможна как от имени сообщества, так и от привлеченных спикеров-специалистов, которые в текстовом или видеоформате ответят на интересующий вопрос в рамках своей компетенции;

– Рубрика «Мнение эксперта»: предложить подписчикам написать темы или вопросы, мнение по которым они хотели бы узнать от эксперта в соответствующей сфере. Затем, по аналогии с рубрикой «Вопрос-ответ», в текстовом или видеоформате записать небольшой комментарий по волнующей теме, например, по росту цен, транспортной ситуации и т.д.

В результате подписчики смогут самостоятельно предложить актуальные и востребованные темы постов о деятельности органа власти (учитывая, что

целевые аудитории в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» отличаются, вопросы и темы для обсуждения будут подобраны с учетом их мнений и интересов), что позволит разнообразить контент из стандартных новостей о работе органа власти и таких интерактивных форматов, как инфографика со статистической информацией, конкурсы, ребусы, фотографии региона и т.д.

Кроме того, контент, лицом которого становятся реальные люди – представители органа власти – вызывает гораздо больший интерес по сравнению со стандартными «обезличенными» публикациями, поскольку повышается доверие к содержащейся информации. В том числе это действенный способ продемонстрировать экспертность представителей органа власти, что улучшает его имидж в глазах общественности.

Вышеназванные рекомендации позволят дополнительно вовлечь аудиторию в двустороннюю коммуникацию, сделав не просто пассивным наблюдателем, но активным участником, который формирует собственный положительный опыт «общения с властью».

С докладом на исследуемую тему автор выступала на X Международной научно-практической конференции «Стратегические коммуникации в современном мире: от теоретических знаний к практическим навыкам» (22.10.2021), тема доклада: «Потенциал электронных коммуникаций в выстраивании эффективного взаимодействия органов исполнительной власти и общества».