

ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ



УДК 316.776.3

Цифровые коммуникации как инструмент формирования имиджа и репутации органов власти и самоуправления

И.И. Родионова, И.А. Каирова

Донской государственный технический университет, г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация

Аннотация

Рассмотрена роль цифровых коммуникаций в формировании имиджа и репутации органов власти и самоуправления. Проведен анализ эффективности использования различных цифровых платформ и инструментов, таких как социальные сети, веб-сайты и мобильные приложения, в контексте создания и поддержания позитивного образа управленческих органов. Исследование основано на анализе практического опыта в области цифровой коммуникации и имиджевого управления. Предложены рекомендации для оптимизации стратегий коммуникации для органов власти и самоуправления.

Ключевые слова: цифровые коммуникации, имидж, репутация

Для цитирования. Родионова И.И., Каирова И.А. Цифровые коммуникации как инструмент формирования имиджа и репутации органов власти и самоуправления. *Молодой исследователь Дона*. 2024;9(3):93–100.

Digital Communications as a Tool for Image and Reputation Formation of Government and Self-Government Bodies

Irina I. Rodionova, Irina A. Kairova

Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russian Federation.

Abstract

The role of digital communication in shaping the image and reputation of governments and local authorities is explored. The effectiveness of various digital platforms, such as social media, websites, and mobile apps, in creating and maintaining a positive perception of government organizations is analyzed. The study is based on practical experience in digital communication and reputation management. Based on this analysis, the recommendations for optimizing communication strategies are proposed.

Keywords: digital communications, image, reputation

For citation. Rodionova II, Kairova IA. Digital Communications as a Tool for Image and Reputation Formation of Government and Self-Government Bodies. *Young Researcher of Don*. 2024;9(3):93–100.

Введение. Целью данного исследования является анализ эффективности цифровых коммуникаций в сфере управления государственными и муниципальными структурами. Для этого проведена оценка влияния цифровых инструментов на процессы принятия решений в органах власти. Проанализированы стратегии использования цифровых технологий, выявлены проблемы и возможности внедрения цифровых решений в процессы управления с целью повышения качества предоставляемых услуг и улучшения взаимодействия с гражданами. Определены требования и ожидания со стороны общества и граждан от использования цифровых технологий. Для достижения поставленной авторами исследования цели было изучено текущее состояние процессов цифровизации управления на различных уровнях государственной и муниципальной власти, выделены преимущества и ограничения использования цифровых инструментов в данной сфере, включая вопросы безопасности и доступности для

граждан. Особое внимание уделено оценке влияния цифровых технологий на эффективность принятия решений и оперативность реагирования на изменяющиеся обстоятельства. Для выявления передовых практик и ключевых факторов успеха изучен опыт успешного внедрения цифровых решений в процессы управления администрации города Шахты.

Основная часть. В современном государственном управлении цифровые коммуникации играют ключевую роль. Они представляют собой процесс передачи информации, обмена ею между государственными органами, органами самоуправления, гражданами и другими заинтересованными сторонами с применением современных цифровых технологий и онлайн-платформ. Цифровые коммуникации включают в себя различные формы взаимодействия, такие как размещение информации на официальных веб-сайтах, использование социальных сетей для общения с гражданами, проведение онлайн-консультаций и образовательных мероприятий, а также предоставление государственных услуг через цифровые каналы связи [1]. Все эти виды взаимодействия направлены на обеспечение прозрачности, доступности и эффективности процессов государственного управления, а также на улучшение взаимодействия между властью и гражданами.

В Российской Федерации в настоящее время действуют целевые программы, связанные с развитием инфраструктуры, улучшением качества жизни граждан, стимулированием экономического роста, с решением социальных проблем и обеспечением национальной безопасности. Федеральный проект «Цифровое государственное управление» является частью национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», включенной в государственную программу «Информационное общество». Цель проекта заключается в реализации одной из пяти национальных целей развития России — решении задачи цифровой трансформации. Важный ее показатель — обеспечение доступности массовых социально значимых услуг в электронном формате для 95 % населения к 2030 году [2].

В законе «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» № 8-ФЗ от 09.02.2009 дано определение информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления — это информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления (далее — подведомственные организации), либо поступившая в указанные органы и организации. К информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления относятся также законы и иные нормативно-правовые акты, а к информации о деятельности органов местного самоуправления — муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности».

Распоряжением Правительства Российской Федерации № 93-р от 30.01.2014 утверждена Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти. Основной ее задачей является внедрение принципов открытости в деятельность федеральных органов исполнительной власти для повышения эффективности и качества государственного управления.

Переход на новые электронные формы взаимодействия между органами власти, гражданами и бизнесом, такие как электронные больничные и трудовые книжки, представляет собой большой шаг в развитии цифровизации общества [3]. Этот переход обещает улучшить доступность государственных услуг и упростить процедуры их получения для граждан.

Современный вектор цифрового развития Российской Федерации был закреплен еще в 2017 году в указе Президента РФ № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы».

В рамках представленного исследования был проведен анализ реализации концепции создания цифрового правительства [4]. В таблице 1 представлены его результаты, охватывающие различные аспекты внедрения цифровых технологий в деятельность государственных органов. Этот анализ помогает определить степень успешности и эффективности перехода к цифровому управлению, а также выявить проблемные области, требующие дополнительных усилий для дальнейшего совершенствования. Полученные данные важны для оценки текущего состояния и перспектив развития цифрового государства, а также для выработки рекомендаций по оптимизации и улучшению процессов внедрения цифровых решений в государственном секторе.

Таблица 1

Анализ реализации концепции цифрового правительства

Отрицательные аспекты	Положительные аспекты
1. Цифровое неравенство: несмотря на все преимущества цифрового правительства существует опасность углубления цифрового неравенства, когда часть населения из-за отсутствия доступа к интернету или навыков в использовании цифровых технологий оказывается исключенной из процесса получения государственных услуг.	1. Увеличение доступности и удобства: цифровое правительство позволяет гражданам получать государственные услуги и информацию онлайн, что делает процесс более удобным и доступным для всех слоев населения.
2. Кибербезопасность и защита данных: рост использования цифровых платформ в правительственных структурах также увеличивает уязвимость к кибератакам и угрозам безопасности данных. Недостаточная защита личной информации граждан может привести к серьезным последствиям для их конфиденциальности и безопасности.	2. Эффективность и экономия времени: внедрение цифровых технологий в государственные услуги позволяет сократить время на их получение и выполнение различных административных процедур, что повышает эффективность работы органов власти и экономит время граждан.
3. Ограниченная доступность для некоторых групп населения: для пожилых людей или людей с ограниченными возможностями использование цифровых платформ может быть сложным или невозможным из-за отсутствия навыков или доступа к соответствующей технике.	3. Прозрачность и улучшение взаимодействия: цифровые платформы обеспечивают прозрачность и открытость деятельности государственных органов, что способствует повышению доверия граждан к власти и улучшает взаимодействие между ними.
	4. Сокращение бюрократии и улучшение эффективности: внедрение цифровых технологий позволяет автоматизировать многие административные процессы, что способствует сокращению бюрократии и улучшению эффективности работы государственных органов.
	5. Улучшение качества обслуживания: цифровое правительство позволяет предоставлять услуги более оперативно и точно, что приводит к улучшению качества обслуживания граждан и бизнеса.
	6. Снижение затрат и оптимизация ресурсов: внедрение цифровых технологий позволяет сократить расходы на бумажную документацию, уменьшить потребность в физическом пространстве для офисов и сэкономить на других ресурсах, что способствует оптимизации бюджета и эффективному использованию ресурсов.

Таким образом, несмотря на то, что реализация концепции цифрового правительства имеет много положительных аспектов, необходимо учитывать и отрицательные факторы, чтобы обеспечить вовлеченность и безопасность для всех граждан.

Говоря об отношении граждан к цифровизации органов власти, следует обратить внимание на разнообразие их точек зрения на взаимодействие с органами власти и на отношение к цифровизации госуслуг. Опрос, проведенный Центром социальных коммуникаций, показал, что 18 % респондентов считают, что цифровизация усложняет процессы взаимодействия с органами власти, 60 % полагают, что данная работа повышает уровень эффективности органов власти, 56 % утверждают, что заметили увеличение степени доверия к органам власти, и 81 % уверены, что данная практика позволяет лучше информировать граждан о деятельности органов власти и самоуправления (рис. 1).

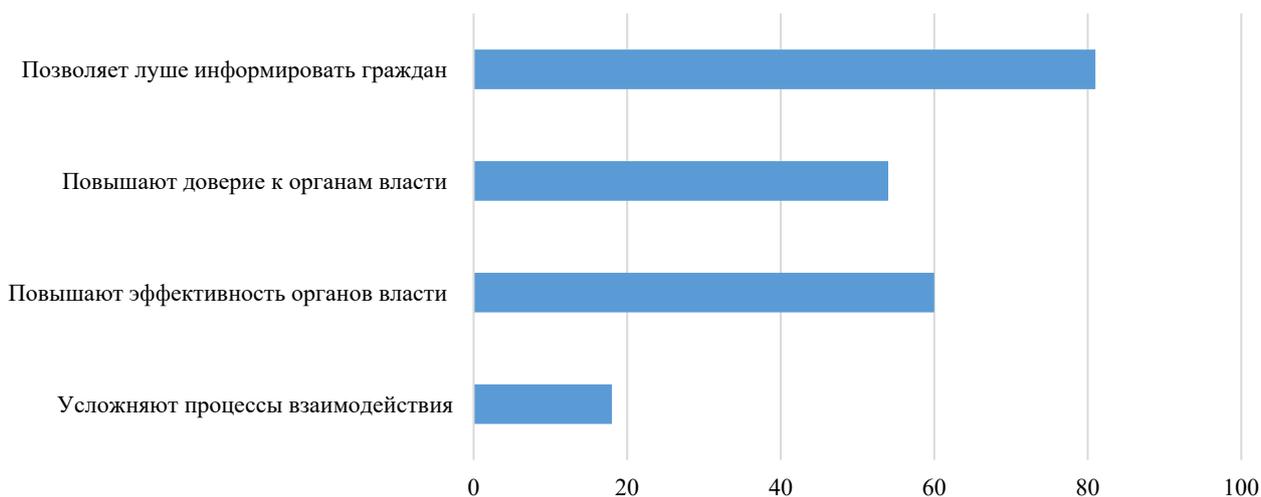
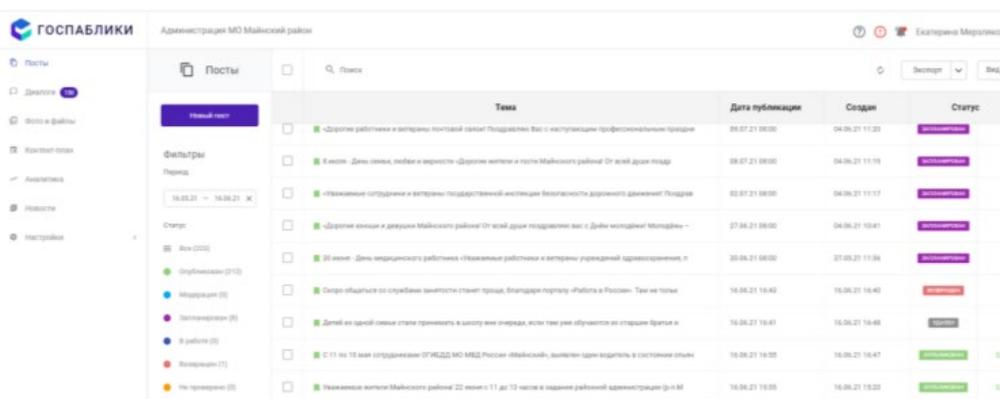


Рис. 1. Отношение граждан к цифровизации органов власти

Одним из способов цифрового взаимодействия представителей органов власти с гражданами являются так называемые госпаблики, которые представляют собой официальные страницы и сообщества государственных органов, органов местного самоуправления и их подведомственных организаций, зарегистрированные в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники» и «Телеграм») (рис. 2).



Методология для госпабликов — это набор принципов, подходов, инструментов и методов, используемых для эффективного управления официальными аккаунтами и страницами государственных органов, а также для взаимодействия с обществом через социальные медиаплатформы.

Основная цель госпабликов — обеспечение прозрачности, доступности и эффективности коммуникации государственных органов с гражданами и другими заинтересованными сторонами. В рамках такой методологии определяются стратегии контент-маркетинга, формируются графики публикаций, анализируются данные и результаты, проводятся мониторинг и анализ эффективности коммуникации и т. д.

Ключевые компоненты методологии госпабликов:

1. Охват публикаций. Определение количества и масштаба публикаций, связанных с конкретным запросом или темой.
2. Анализ негативных и позитивных комментариев. Выявление и классификация в социальных медиа, других источниках отзывов и комментариев (как негативных, так и позитивных), связанных с данной темой или запросом.
3. Поиск информационных поводов по ключевым словам. Просмотр и анализ данных с использованием ключевых слов для выявления событий, тем или ситуаций, связанных с запросом.
4. Соблюдение правовых норм и требований. Учет законодательства о защите персональных данных, ограничений по публикации определенного контента и т. д.

Методология для госпабликов может изменяться в зависимости от специфики государственного органа, его целей и задач, а также особенностей целевой аудитории и контекста использования социальных медиаплатформ.

Каждый паблик государственного учреждения должен соблюдать ряд определенных правил при публикации материалов:

- брендированная обложка;
- единый стиль оформления паблика и постов (рис. 3);
- живой язык;
- госметка;
- минимум три публикации в неделю;
- не только официальный, но и полезный, и развлекательный контент;
- использование виджетов — платформ обратной связи (ПОС) «Сообщить о проблеме» и «Высказать мнение» (рис. 4).

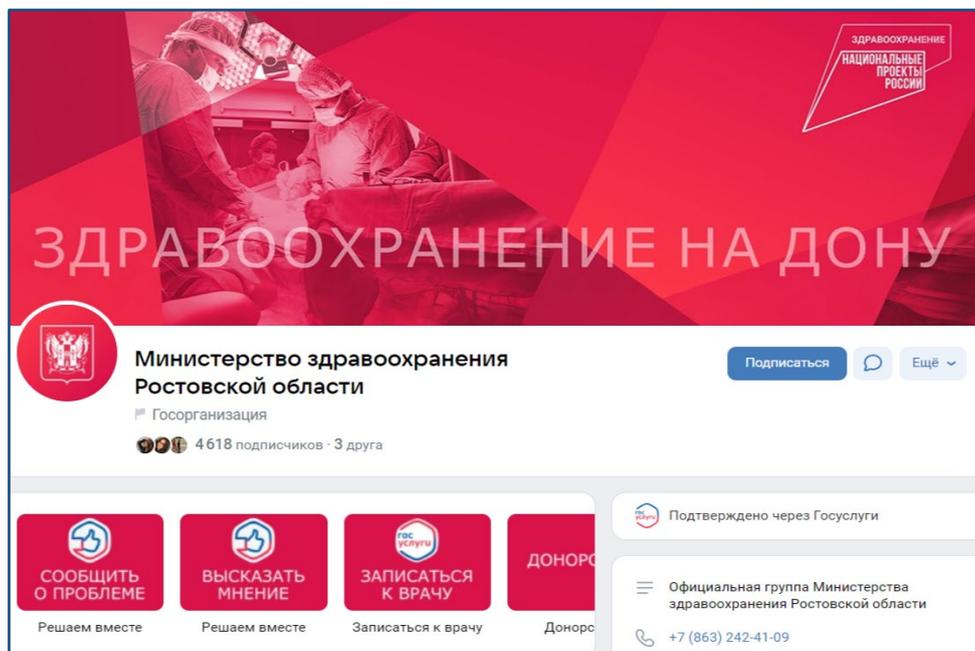


Рис. 3. Единый стиль оформления

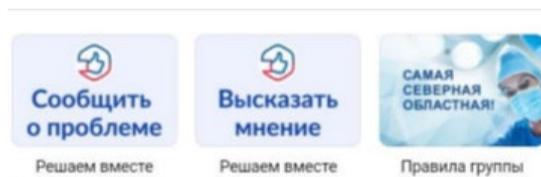


Рис. 4. Виджеты (ПОС)

Кроме госпабликов, участие в формировании имиджа органов власти принимают и другие цифровые системы и платформы («Инцидент-менеджмент», платформы обратной связи и Медиалоги). Информационно-аналитическая система круглосуточного мониторинга социальных сетей в режиме реального времени «Инцидент-менеджмент», с которой работает Центр управления регионом (ЦУР), автоматически собирает и анализирует обращения и жалобы граждан по различным аспектам здравоохранения, ЖКХ, благоустройства, обращения с ТКО и другим. Орган исполнительной власти обязан в течение восьми часов предоставить ответ на сообщение, поступившее к нему через «Инцидент-менеджмент». В ответе должны содержаться решение, разъяснение или первая реакция на жалобу пользователя той площадки, с которой был задан вопрос. В соответствии с требованиями законодательства, регулирующего деятельность контрольно-надзорных органов, официальное принятие мер невозможно на основании сообщения в социальных сетях. Тем не менее, в ситуациях, способных привести к серьезным негативным последствиям, та или иная служба напрямую подключается к решению возникшей проблемы.

Платформы обратной связи (ПОС) позволяют гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому кругу вопросов, участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. ПОС включают в себя четыре основных компонента: обращения граждан, опросы и голосования по инициативам органов власти и местного самоуправления, инциденты в социальных сетях, подразумевающие поиск проблемных сообщений и реагирование на них органами

власти, а также госпаблики, которые предполагают централизованное управление аккаунтами в соцсетях и мессенджерах с возможностью модерации и построения контент-плана. Основная цель платформ — быстрое решение актуальных проблем граждан. Они позволяют получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения.

Автоматизированная система осуществления мониторинга СМИ и социальных сетей «Медиалогия» на сегодняшний день является лидером в мониторинге и анализе СМИ и соцмедиа. Ее продуктами пользуются ведущие коммерческие компании, государственные министерства и ведомства, а также региональные администрации. Более 91 тыс. издателей федерального и регионального уровня поставляют свой контент в режиме 24x7. Медиалогия автоматически мониторит около 250 тыс. платформ, включающих более 2,5 млрд аккаунтов соцмедиа. Оценить уровень внимания традиционных медиа и пользователей соцсетей к компаниям помогают показатели МедиаИндекс и СМ Индекс. Эти метрики были специально разработаны компанией «Медиалогия» для анализа эффективности PR и SMM. Оценка тональности — приоритетное направление в развитии технологий текстового анализа. Модель анализа основана на технологиях глубокого обучения — нейронных сетях, способных оценивать не только сам текст в целом, но и характеристики упоминаемых в нём объектов.

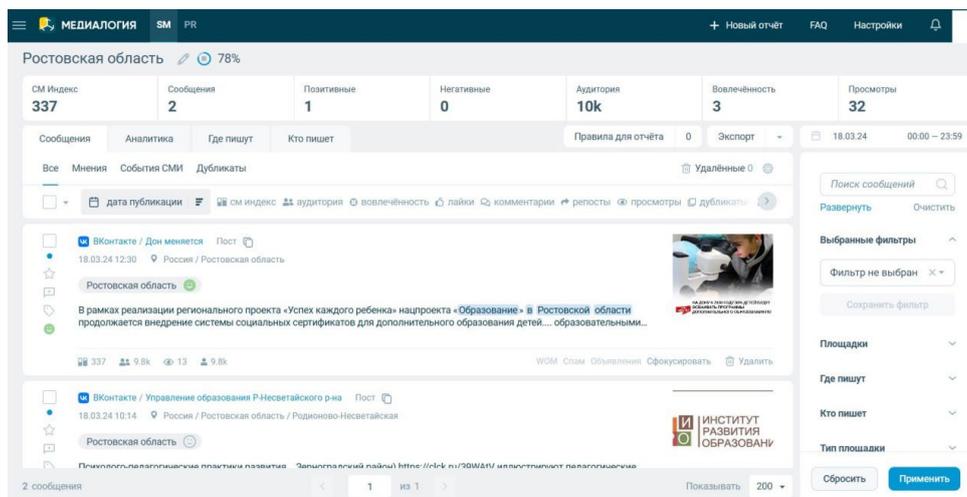


Рис. 5. Платформа «Медиалогия»

Одним из основных и наиболее значимых инструментов коммуникации в настоящее время являются социальные сети, а именно телеграм-каналы глав районов и регионов. В качестве примера авторы приводят телеграм-канал главы администрации города Шахт, который активно использует его для взаимодействия с жителями и освещения текущих вопросов из жизни города. Руководитель привлекает большое количество аудитории, используя как положительные, так и негативные поводы для обсуждения. Вот как, к примеру, он реагирует на критическую публикацию в СМИ (рис. 6).



Рис. 6. Новостной пост о событиях в г. Шахты

Глава города, регулярно появляясь в социальных сетях, остановился и на этой возникшей проблеме, проанализировал ее во всех деталях и сразу же предоставил ее решение. Привлечение внимания аудитории через негативный повод (жалоба, обращение), как показывает практика, позволяет сделать акцент на существующие в городе проблемы, вызвать обсуждение и тех вопросов, которые в противном случае могли бы остаться незамеченными. Глава администрации Шахт успешно вывел обсуждаемую проблему на позитивный лад, предложив конструктивные решения и информируя жителей о дальнейших шагах и планах развития города.

Такой подход не только способствует повышению уровня информированности граждан, но и укрепляет доверия к главе администрации и его команде, улучшает общественный диалог и прозрачность в вопросах управления городом. По данным, которые представлены на рис. 7 и 8, можно увидеть рост количества подписчиков телеграм-канала главы города Шахты Андрея Горцевского и увеличение охвата аудитории за относительно небольшой период времени.

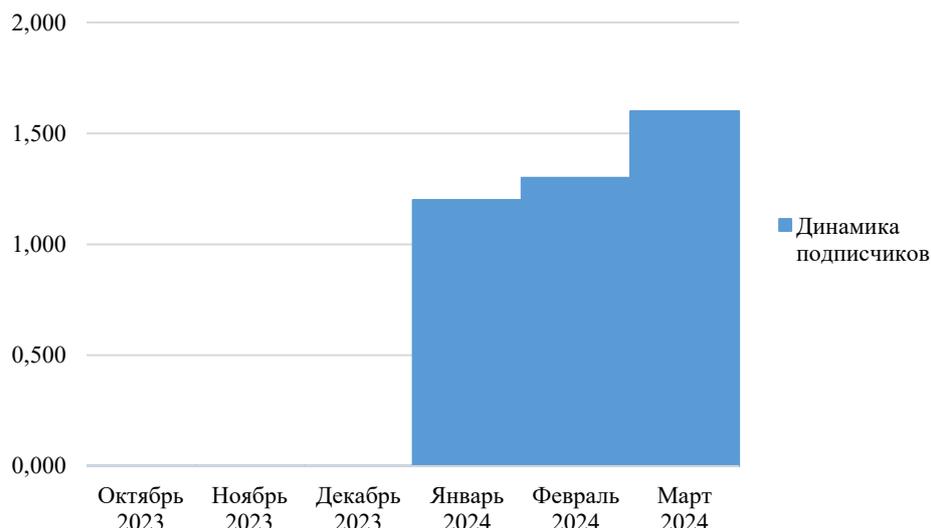


Рис. 7. Динамика роста подписчиков телеграм-канала Андрея Горцевского

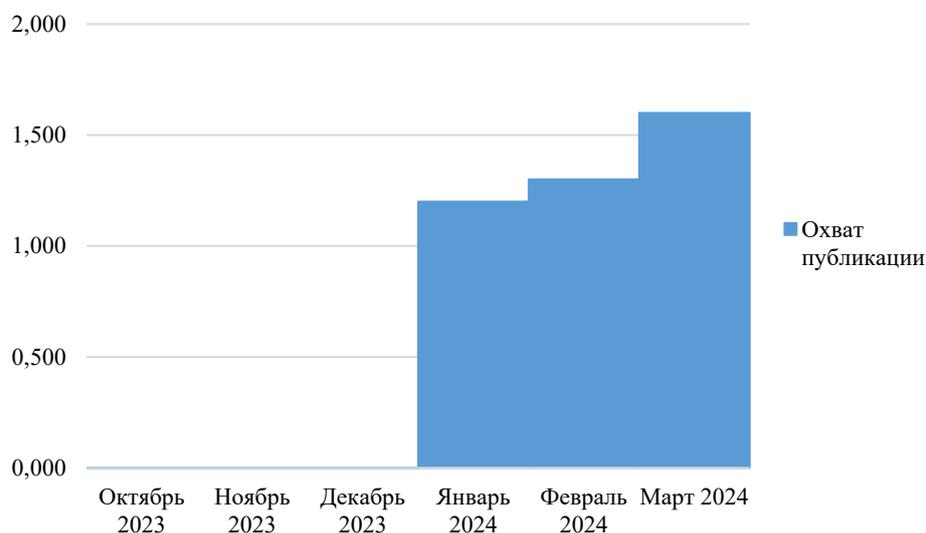


Рис. 8. Средний охват аудитории телеграм-канала Андрея Горцевского

Заключение. Проанализировав использование цифровых коммуникаций в процессе формирования имиджа и репутации органов власти и самоуправления, можно сделать вывод, что все большая роль в этом принадлежит в настоящее время социальным сетям, другим цифровым платформам. Этому, в частности, способствует постоянное, активное, неформальное присутствие руководителей городов, регионов в пабликах, регулярное обновление контента страниц, актуальность рассматриваемых тем, оперативность реагирования на возникающие проблемы. Кроме того, грамотное использование цифровых платформ позволяет установить доверительные отношения с обществом, повысить прозрачность и эффективность деятельности органов власти, а также улучшить общественный диалог, придать активности гражданам в вопросах принятия важных для города или региона решений.

Список литературы

1. Левин А.И., Шошина В.И. Тенденции развития государственного управления в условиях цифровизации экономики. *Государство и общество: вчера, сегодня, завтра*, 2019;2:5–10.
2. *Цифровое государственное управление*. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/882/> (дата обращения: 14.03.2024).
3. *Государство и общество в России: запросы, ожидания, надежды*. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/gosudarstvo-i-obshhestvo-v-rossii-zaprosy-ozhidaniya-nadezhdy> (дата обращения: 14.03.2024).
4. Двоеглазова Е.А., Куракова Ч.М. Цифровизация государственного управления. URL: <https://apni.ru/article/8347-tsifrovizatsiya-gosudarstvennogo-upravleniya> (дата обращения: 29.05.2024).

Сведения об авторах:

Ирина Игоревна Родионова, магистрант кафедры связей с общественностью Донского государственного технического университета (344003, РФ, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1) irodionova422@gmail.com

Ирина Александровна Каирова, доцент кафедры связей с общественностью Донского государственного технического университета (344003, РФ, г. Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1) irkairova@yandex.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

About the Authors:

Irina I. Rodionova, Master's Degree Student of the Public Relations Department, Don State Technical University (1, Gagarin Sq., Rostov-on-Don, 344003, RF) irodionova422@gmail.com

Irina A. Kairova, Associate Professor of the Public Relations Department, Don State Technical University (1, Gagarin Sq., Rostov-on-Don, 344003, RF) irkairova@yandex.ru

Conflict of interest statement: the authors do not have any conflict of interest.

All authors have read and approved the final manuscript.