

Научная статья

<https://doi.org/10.24412/2220-2404-2024-12-12>

УДК 316.3



Attribution

cc by

ФЕНОМЕН СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ КАК ИНСТРУМЕНТ ДИАЛОГА ОРГАНОВ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВЕННОСТИ

Лисничая М.А.

Российский государственный гуманитарный университет

Аннотация. В статье изучены особенности взаимодействия власти и общества в цифровую эпоху. Отмечается, что в настоящее время социальные сети оказывают существенное влияние на модели коммуникации между властью и обществом. Традиционная хабермасовская концепция национальной публичной сферы, созданная средствами массовой информации, газетами и телевидением, трансформировалась в многоуровневую сферу онлайн и социальных сетей, которые играют все более важную роль в привлечении и мобилизации граждан, а также в формировании дискурса, в рамках которого происходит рациональная дискуссия. В работе подчеркивается, что общество и бизнес постоянно функционируют в среде, которая требует оперировать большими информационными потоками, что часто приводит к превышениям возможностей по фильтрации, пониманию и осмысленному использованию информационных потоков. В связи с выявленными проблемными аспектами, установлено, что применение социальных сетей дает возможность более динамично и эффективно проводить процесс коммуникации в предпринимательском, общественном и государственном секторах.

Ключевые слова: социальные сети, диалог, коммуникации, гражданское общество, взаимодействие власти и общества.

THE PHENOMENON OF SOCIAL NETWORKS AS A TOOL FOR DIALOGUE BETWEEN AUTHORITIES AND THE PUBLIC

Margarita A. Lisnichaya

Russian State University for the Humanities

Abstract. The article examines the specifics of interaction between government and society in the digital age. It is noted that social networks currently have a significant impact on communication models between government and society. The traditional Habermasian concept of the national public sphere, created by the media, newspapers and television, has been transformed into a multi-level sphere of online and social networks, which play an increasingly important role in attracting and mobilizing citizens, as well as in shaping the discourse within which rational discussion takes place. The paper emphasizes that society and business constantly operate in an environment that requires operating with large information flows, which often leads to exceeding the possibilities for filtering, understanding and meaningful use of information flows. Due to the identified problematic aspects, the use of social networks makes it possible to more dynamically and effectively carry out the communication process in the business, public and public sectors.

Keywords: social networks, dialogue, communications, civil society, interaction between the authorities and society.

Введение.

В настоящее время, традиционная хабермасовская концепция национальной публичной сферы, созданная средствами массовой информации, газетами и телевидением, трансформировалась в многоуровневую сферу онлайн и социальных сетей, которые играют все более важную роль в привлечении и мобилизации граждан, а также в формировании дискурса, в рамках которого происходит рациональная дискуссия.

В последние годы поток новых технологий и более широкое использование социальных сетей уже изменили то, как люди общаются друг с другом. Однако новые технологии и социальные сети меняют и коммуникацию между властью и гражданами, поскольку они вносят решающий вклад в трансформацию государственного управления в сторону нового и открытого формата, который характеризуется:

а) активным участием граждан в государственных делах;

б) тесным сотрудничеством между государственными службами и между правительством и гражданами;

в) прозрачностью деятельности государства.

Обсуждение.

Анализ специфики социальных сетей и их возможностей в рамках диалога органов власти и общественности является предметом научного интереса для множества зарубежных и отечественных исследователей. При этом можно подчеркнуть, что исследователи, зачастую указывают на амбивалентность влияния социальных сетей на публичные коммуникации.

Исследователи из США Мэри К. Фини, Грегори Порумбеску обоснованно подчеркивают тот факт, что правительства во всем мире все больше полагаются на социальные сети для расширения гражданской активности. Несмотря на то, что эти усилия мотивированы оптимизмом в отношении того, что платформы социальных сетей обладают потенциалом для мобилизации более разнообразных слоев общества, растет обеспокоенность тем, что использование этих инструментов правительствами может усилить существующую разницу во власти и создать новые проблемы для подотчетности и демократии [1].

Американские исследователи Marcus Hallside и Clara Ng ввели в научный дискурс понятие «антидиалогическая природа социальных сетей». Авторы отмечают, что антидиалогическая природа социальных сетей обострила социальные разногласия, одновременно расширяя разрыв между политическими решениями и их жизненными последствиями. Эффективные межличностные отношения — как проводник, так и необходимое условие демократии — могут быть основаны только на реальном (офлайн) диалоге. Диалог требует сохранения пространства для других субъективностей, что составляет гуманистический подход к построению доверия и сообщества.

Таким образом, чтобы построить здоровую демократию, нам необходимо переосмыслить практические связи между диалогом, совместным участием и вовлечением общественности [2].

И. А. Дьяченко отмечает: «Использование социальных сетей для коммуникации общества и государства имеет большие перспективы. Социальные сети позволяют быстро и эффективно обмениваться информацией, проводить онлайн-консультации и опросы, вести диалог с гражданами,

получать обратную связь и мониторить общественное мнение... Однако необходимо учитывать некоторые риски, связанные с использованием социальных сетей для коммуникации общества и государства. Например, возможность распространения фейковой информации, негативных комментариев и атак на органы власти и пр.» [3].

Результаты.

Сегодня, интерес к анализу феномена социальных сетей как инструмента диалога между властью и обществом не ослабевает и требует дальнейшего теоретического и эмпирического обоснования.

Эмпирическую основу научной статьи составили результаты социологического исследования «Диагностика использования социально-сетевых технологий в управлении региональным избирательным процессом» методом анкетного опроса респондентов (N=1221). Для уточнения результатов, полученных в рамках проведения массовых опросов и затрагивающих ценностно-мотивационные и диспозиционные аспекты использования социально-сетевых технологий, были применены качественные методы анализа, в том числе полуструктурированные фокус-групповые интервью.

Социальные сети используют мобильные и веб-технологии для создания высокоинтерактивных платформ, с помощью которых отдельные лица и сообщества обмениваются, совместно создают, обсуждают и модифицируют пользовательский контент. Отличительной чертой социальных сетей, которая отличает их от других существующих форм коммуникации, является их зависимость от пользовательского контента, т.е. контента, созданного и распространяемого конечными пользователями или широкой публикой в режиме реального времени с использованием компьютеров и мобильных устройств, что позволяет, таким образом, осуществлять коммуникацию «многие ко многим».

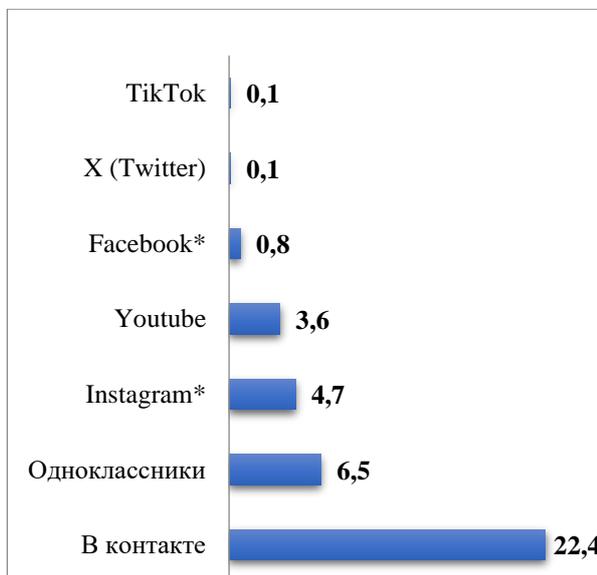
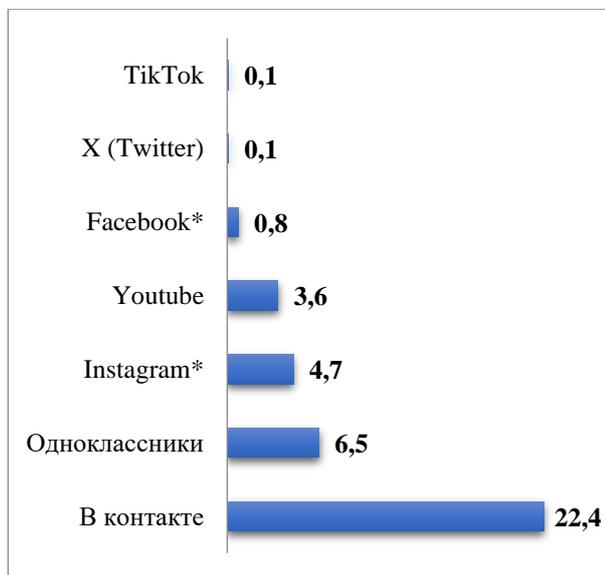
Широкое использование сети Интернет на территории Российской Федерации и, в частности, развитие технологии Web 2.0, способствуют увеличению числа пользователей сети Интернет среди граждан России. Большинство из них имеют личные профили в социальных сетях (например, ВКонтакте, Telegram, Одноклассники и пр.) и составляют аудиторию многочисленных пабликов, виртуальных сообществ разной тематической направленности. Группы позволяют пользователям обмениваться политической информацией и обсуждать актуальные вопросы.

Объём активной аудитории и публикуемого контента в соцмедиа России за осень 2024

года в сравнении с 2023 годом представлен на рис. 1.

Сообщений соцмедиа в месяц – 1,815 млрд. (+16,8%)
Сообщений в соцсетях в месяц, млн.

Авторов соцмедиа в месяц – 62,2 млн. (+16%)
Авторов в соцсетях в месяц, млн.



* Instagram и Facebook признаны экстремистскими организациями и запрещены в РФ.

Рис. 1. Объём активной аудитории и публикуемого контента в соцмедиа России за осень 2024 года в сравнении 2023 годом.

«В октябре 2024 года число активных авторов в социальных медиа в России составило **74,9 млн.** Авторы написали **1,815 млрд.** публичных сообщений – постов, репостов и комментариев. По сравнению с осенью (октябрем) 2023 года наблюдается значительный прирост как активных авторов (+16%), так и объема создаваемого ими контента (+16,8%)» [5].

В настоящее время социальные сети, по мнению граждан, можно и нужно рассматривать, и использовать как инструмент коммуникации между людьми и властью (78%). Преимущества социальных сетей, отмеченные гражданами, представлены на рисунке 2.

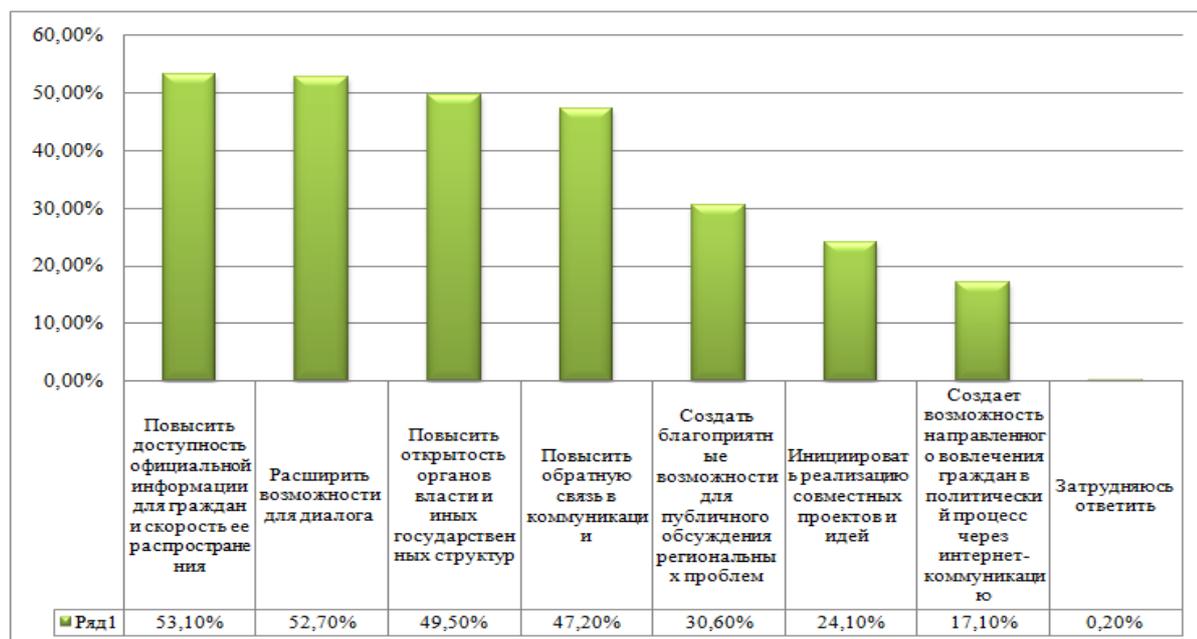


Рис. 2. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Можно ли социальные сети рассматривать и использовать как инструмент коммуникации между людьми и властью. Если да, то на что, это повлияет?», %¹.

Взгляд участников фокус-групп на возможности взаимодействия власти и общества в сети можно выразить следующими высказываниями:

Александр (пенсионер): «Некоторые вопросы, которые не требуют глобального решения вполне возможно решать при помощи социальных сетей оперативно. Например, ямы на дорогах, свет в подъезде, сломанная площадка и пр.»

Виктория (учитель): «При помощи социальных сетей люди могут быть включенными в процесс управления своим городом, принятия каких-то решений, может и не важных в глобальном плане, но в плане удобства, комфорта проживания. Где поставить остановку? Какое расписание автобусов удобнее? И т.д.»

Владимир (депутат): «При правильном подходе и правильной власти использование социальных сетей позволит ускорить обмен информацией между людьми и властью и оперативно решать проблемы людей, с которыми они обращаются.»

В настоящее время широкое распространение получают новые цифровые инструменты «обратной связи» с гражданами: чат-боты в социальных сетях, виртуальные помощники, платформы обратной связи. Новые форматы работы с

обращениями граждан способствуют повышению доступности и качества государственных услуг для граждан страны, активизации форм общественного контроля и независимой оценки качества услуг, создания цифровых инструментов для решения проблем граждан и активизации прямого диалога между обществом и государством.

При поддержке Общественной палаты Российской Федерации работают медицинские и правовые чаты, чаты психологической помощи ветеранам СВО и членам их семей, проводятся пациентские вебинары, эфиры с врачами. Использование цифровых технологий в работе с обращениями граждан поднимает эту работу на качественно новый уровень [4].

В 2024 году на форумах Общественной палаты России «Сообщество» были запущены общественные приемные, которые стали новыми площадками для решения наиболее актуальных проблем граждан. Такие приемные работали в Иркутске, Калуге и Магасе. В работе приемных принимали широкое участие члены Общественной палаты России, сотрудники отдела по работе с обращениями граждан Аппарата Общественной палаты, сотрудники отделов по работе с обращениями граждан из администраций губернаторов субъектов Российской Федерации, консультирующие юристы из Ассоциации юристов России, а

¹ Вопрос предполагал множественный выбор.

также корпус волонтеров-юристов, который состоял из студентов старших курсов юридических факультетов и действующих юристов, участвующих в проекте на общественных началах. Все посетители приемных могли оформить и подать обращение непосредственно в Общественную палату России, получить общую консультацию по порядку подачи обращений в иные уполномоченные ведомства, получить бесплатную юридическую консультацию, в некоторых случаях получить помощь на месте, если вопрос мог быть решен в короткий срок. В ходе работы приемных члены Общественной палаты России для оперативного рассмотрения обращений выезжали совместно с представителями местных администраций на места, изучали обстановку и выступали с предложениями по решению поставленных заявителями вопросов.

Заключение.

Таким образом, с появлением Интернета и развитием цифровых технологий информационное пространство претерпело существенные изменения. В настоящее время население и бизнес-

структуры постоянно находятся и функционируют в среде, которая характеризуется большими потоками информации и наличием многочисленных каналов связи, что зачастую превышает как индивидуальные, так и коллективные возможности по фильтрации, пониманию и осмысленному использованию информационных данных и быстрому и однозначному выбору наиболее оптимальных средств коммуникации с учетом вероятности возникновения различных обстоятельств и изменчивости мест для коммуникации.

Применение социальных сетей позволяют гражданскому обществу более динамично и мобильно влиять на решения государственных структур, создавать соответствующий фон для действий правительства, которые становятся более прозрачными и подотчетными гражданам и бизнесу. Однако влияние социальных сетей двойственно, и создавая новые возможности, она продвигает и новые риски, среди них: цифровое неравенство, утрата идентичности, развитие технологий манипулирования информацией в сети (фейки, постправда, полуправда и пр.).

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование в формате double-blind peer review (рецензенту неизвестны имя и должность автора, автору неизвестны имя и должность рецензента). Рецензия может быть предоставлена заинтересованным лицам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are reviewed in the double-blind peer review format (the reviewer does not know the name and position of the author, the author does not know the name and position of the reviewer). The review can be provided to interested persons upon request.

Литература:

1. Feeney M. K., Porumbescu G. *The limits of social media for public administration research and practice* // *Public administration review*. – 2021. – Т. 81. – №. 4. – С. 787-792.
2. Hallside M., Ng C. *Dialogue in the Social Media Age: Structured, Democratic, Buberian?* // *European Judaism*. – 2024. – Т. 57. – №. 1. – С. 92-107.
3. Дьяченко, И. А. Трансформация системы взаимодействия власти и общества: коммуникации через СМИ и социальные сети / И. А. Дьяченко // *Новое слово в науке и образовании: Материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Нефтекамск, 26 апреля 2023 года* / Под общей редакцией А.И. Вострецова. – Нефтекамск: Научно-издательский центр "Мир науки" (ИП Вострецов Александр Ильич), 2023. – С. 267-270.
4. Проект доклада Общественной Российской Федерации о состоянии гражданского общества в Российской Федерации за 2024 год. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.dobro.ru/upload/iblock/5fc/u07zjnx03jvyp8q2wvvgb7fb0pg99r54g.pdf?ysclid=m398bpbct292652787> (дата обращения: 01.11.2024).
5. Социальные сети в России: цифры и тренды, осень 2024. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://brandanalytics.ru/blog/social-media-russia-autumn-2024?ysclid=m3ndak6kgw970380993> (дата обращения: 11.11.2024).

References:

1. Feeney M. K., Porumbescu G. *The limits of social media for public administration research and practice* // *Public administration review*. – 2021. – vol. 81. – No. 4. – pp. 787-792.
2. Hallside M., Ng C. *Dialogue in the Social Media Age: Structured, Democratic, Buberian?* // *European Judaism*. – 2024. – Vol. 57. – No. 1. – pp. 92-107.

3. *Dyachenko, I. A. Transformation of the system of interaction between government and society: communications through the media and social networks / I. A. Dyachenko // New word in science and education: Materials of the International (correspondence) scientific and practical conference, Neftekamsk, April 26, 2023 / Under the general editorship of A.I. Vostretsov. – Neftekamsk: Scientific Publishing Center "World of Science" (IP Vostretsov Alexander Ilyich), 2023. – pp. 267-270.*

4. *Draft report of the Public Russian Federation on the state of civil society in the Russian Federation for 2024. [electronic resource]. – Access mode: <https://edu.dobro.ru/upload/iblock/5fc/u07zjnx03jvyp8q2wvvgb7fb0pg99r54g.pdf?ysclid=m398bp6tct292652787> (date of access: 11/01/2024).*

5. *Social networks in Russia: figures and trends, autumn 2024. [Electronic resource]. – Access mode: <https://brandanalytics.ru/blog/social-media-russia-autumn-2024?ysclid=m3ndak6kgw970380993> (accessed date: 11.11.2024).*

Информация об авторе:

Лисничая Маргарита Андреевна, соискатель кафедры политической социологии и социальных технологий социального факультета, Российский государственный гуманитарный университет, член экспертного клуба «Дигория», dorogi2@gmail.com

Margarita A. Lisnichaya, Candidate of the Department of Political Sociology and Social Technologies, Faculty of Social Sciences, Russian State University for the Humanities, member of the Digoria Expert Club.