

В. О. Калишук

Белорусский государственный университет, Минск

V. Kalishuk

Belarusian State University, Minsk

УДК 32.019.5:321.02:323.2

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL ASPECTS OF ASSESSING THE EFFICIENCY OF STATE BODIES IN SOCIAL MEDIA

Работа посвящена анализу научной литературы, направленной на исследование социальных медиа в контексте государственного управления в целом и оценку эффективности их использования в частности. Результатом исследования стала систематизация широкого спектра зарубежной и белорусской научной литературы, а также выявление наиболее актуальных исследовательских направлений.

Ключевые слова: политическая коммуникация; социальные медиа; оценка эффективности.

The work is devoted to the analysis of scientific literature aimed at the study of social media in the context of public administration in general and the evaluation of the effectiveness of their use in particular. The result of the study was the systematization of a wide range of foreign and Belarusian scientific literature, as well as the identification of the most relevant research areas.

Keywords: political communication; social media; assessment of the effectiveness of public policy.

На сегодняшний день социальные медиа глубоко внедрили в коммуникационные процессы как отдельного человека, так и общества в целом. На данных площадках протекает заметная часть межличностных и межгрупповых интеракций, электоральных кампаний, из-за колоссальных возможностей обеспечения обратной связи социальные медиа достаточно активно используются в государственном управлении, реализации государственной политики. Вместе с тем наблюдается общемировая тенденция неполного использования государственными органами всего потенциала социальных медиа, что, как правило, проявляется в следующем: нескоординированное использование профилей в рамках одной организации, низкий уровень модерации, отсутствие взаимодействия с гражданами и системного сбора реакции, ведение профилей неквалифицированными в данной области специалистами и т. д. Этот факт актуализирует проблему оценки эффективности деятельности государственных органов в политической коммуникации в целом и социальных медиа в частности. Оценку эффективности

деятельности государственных органов в социальных медиа допустимо рассматривать как вид оценки эффективности государственного управления в политической коммуникации, которая, в свою очередь, является видом оценки эффективности государственного управления.

За относительно короткий (в историческом контексте) период активного использования социальных медиа было проведено значительное число исследований, посвященных их изучению. Однако специальных работ, посвященных исключительно изучению деятельности субъектов госуправления на данных площадках, а также оценке ее эффективности, опубликовано не так много. Вместе с тем в «непрофильных» исследованиях указанная тематика затрагивается достаточно часто.

В связи со всем вышесказанным возникает необходимость систематизации научной литературы, касающейся оценки эффективности деятельности государственных органов в социальных медиа и анализа ее основных результатов, выявление наименее исследованных областей. Ниже будут проанализированы и структурированы наиболее значимые работы по описываемой тематике.

Вероятно, наиболее концептуальным из всей изученной литературы является исследование, проведенное украинскими философами В. Проповичем и И. Ивановой совместно со специалистами из области государственного управления Ф. Рагимовой и Б. Зорианой, а также психологом В. Коненко. Специалисты пришли к выводу, что на сегодняшний день происходит переход от субъект-объектной модели государственного управления к интeрсубъектной. При этом указанные глобальные парадигмы не являются взаимоисключающими и существуют параллельно [1, с. 319–320]. Ученые предложили ряд основных положений социально-коммуникативной парадигмы, из которых в качестве ключевых следует указать:

а) трансформация государства из монопольного субъекта государственного управления в один из его субъектов;

б) структурирование госуправления по принципу «треугольника власти»: госорганы, граждане, иные субъекты;

в) социальные медиа являются инструментом организации связей между управляющим и управляемым компонентами госуправления [1, с. 321].

Отдельно отметим, что на сегодняшний день характер взаимодействия между государством и населением изменяется и приобретает партнерский характер. Использование социальных медиа усиливает данный эффект в связи с расширением возможностей для обратной связи. Вместе с тем государство все также остается доминирующим субъектом из-за закрепления за собой роли своеобразного «модератора» описываемых процессов.

Азербайджанские специалисты в области информационных технологий Р. Алгулиев, Р. Алигулиев, Ф. Иосифов считают, что внедрение социальных медиа в процессы государственного управления ведет к увеличению количества преступлений в данной сфере. Это обусловлено в первую очередь общемировой тенденцией расширения спектра собираемых социальными

медиа данных о пользователях. Исследователи выделяют четыре категории угроз безопасности: несанкционированное получение и использование «мультимедийного» контента, несанкционированное получение и использование персональных данных, социальные угрозы, а также угрозы, направленные на несовершеннолетних [2].

На наш взгляд, указанные угрозы существенны, однако не должны привести к отказу от технического и социального прогресса – приоритетом должно стать нивелирование возникающих рисков.

Белорусский юрист А. А. Парфенчик считает, что ключевым способом внедрения социальных сетей в государственное управление является использование их для обеспечения электронного участия в рамках реализации концепта E-government. Ученый утверждает, что зарубежным странам удалось сгладить основную массу проблем, возникающих при имплементации социальных медиа в госуправление, путем принятия «этических кодексов» и единообразного законодательства [3].

По нашему мнению, правовое регулирование данной области необходимо. Однако следует понимать, что степень успеха использования социальных медиа в государственном управлении зависит от мотивации его субъектов участвовать в коммуникационных процессах на данных платформах, так как ключевое преимущество социальных медиа – это возможность практически мгновенной обратной связи.

Испанские ученые Э. Бонсон, Л. Торрес, С. Ройо и Ф. Флорес приходят к выводу, что уровень внедрения социальных медиа в «электронное правительство» в европейских странах находится на крайне низком уровне. При этом действия госорганов активно обсуждаются и вне их аккаунтов. Необходимо понимать, что их полномасштабное внедрение не изменит концептуальную сущность «электронного правительства» [4, с. 14]. Согласимся с данным тезисом – внедрение соцмедиа в механизмы электронного правительства безусловно приведет к повышению качества предоставляемых услуг, однако не изменит его базовые принципы.

Индийские исследователи в области государственного управления под руководством А. Нурманди (Д. Алмарез, С. Роенгтам, Салахуди, Х. Д. Джовита, Д. С. Касума Деви) крайне детально изучили степень использования социальных медиа городскими администрациями Бандунга (Индонезия), Илигана (Филиппины) и Пхукет (Таиланд). Ученые отметили, что в этих городах использование социальных медиа находится на достаточно высоком уровне. Ключевым выводом исследования стало вычленение четырех этапов эволюции использования социальных медиа: продвижение, трансформация, вовлечение и воздействие. Основным фактором, сдерживающим развитие социальных медиа, является отсутствие жесткой нормативно-правовой базы. Присутствует также и кадровая проблема, когда в качестве администраторов аккаунтов назначаются непрофильные специалисты. Из-за чего сильно разнится качество генерируемого контента и, следовательно, вовлеченность граждан [5].

Индийские экономисты А. Ратхор, А. Шривастава совместно с японским политологом Д. Маурье допускают возможность использования социальных медиа при формировании государственной политики, однако мнение населения необходимо использовать с высокой степенью осторожности, так как возможны серьезные необоснованные искажения в пользу интересов отдельных его категорий граждан [6].

Специалисты в области административного менеджмента В. Чо и В. Мелиса отмечают колоссальные потенциальные возможности социальных медиа. Вместе с тем реальные преимущества социальных медиа не ясны, а их необдуманное внедрение может привести к негативным последствиям. По мнению специалистов, наиболее перспективной моделью применения соцмедиа в государственном управлении является развитие «государственно-частного партнерства» путем стимулирования генерации контента пользователями через налаживание каналов устойчивой обратной связи [7].

На наш взгляд, использование активности граждан для генерации контента и принцип партнерства государственных органов и пользователей – основа успешного использования социальных медиа в госуправлении. Однако необходимо понимать, что в данном случае пользовательский контент является лишь дополнительным способом обеспечения наполнения материалами отдельных профилей. Это обусловлено нестабильностью пользовательской активности.

Российские политологи Л. М. Беленкова, С. Ю. Белоконев предложили рекомендации по совершенствованию деятельности органов государственной власти в социальных сетях [8]:

- а) максимальное расширение спектра используемых платформ;
- б) обеспечение наличия перекрестных ссылок;
- в) перевод «групп государственных органов», созданных в социальных сетях, в разряд «публичных страниц»;
- г) создание конкретных правил пользования страницами;
- д) обеспечение генерации оригинального контента;
- е) разграничение контента в зависимости от вида социальных сетей (состава их целевой аудитории);
- ж) системная публикация новостей;
- з) увеличение количества фото- и видеоматериалов;
- и) усиление механизма «обратной связи»: обеспечение обсуждения актуальных тем, возможности направления сообщений государственному органу;
- к) изменение дизайна страниц на более яркий привлекательный и др.

Российские юристы А. Л. Ситковский, Ю. В. Лагов, Е. В. Червонных, И. Ю. Баянов, С. А. Звягинцев предполагают, что использование социальных медиа в современных реалиях (в особенности для правоохранительных органов) является обязательным [9].

Малазийские экономисты Д. Доминик и А. Гисип выдвигают следующую гипотезу: закрепление социальных медиа в качестве коммуникационных площадок для граждан и госорганов зависит от психологического

эффекта «привыкания», возникающего в процессе их активного использования и усиливающегося с течением времени. Также ученые отметили ряд преимуществ социальных медиа [10, с. 1456–1457]: обеспечение прозрачности (при этом чрезмерная открытость может вызвать и негативный эффект), повышение степени участия, обеспечение возможности сотрудничества.

Европейские политологи Б. Виртц, А. Такер, Ч. Бриггс и А. М. Шеманн в своем комплексном исследовании «Причины и следствия “привлекательности” использования социальных медиа в государственном управлении» отмечают, что несмотря на общепризнанный колоссальный потенциал использования социальных медиа в государственном управлении, основная масса ученых сконцентрирована на изучении коммерческого направления их применения. То есть складывается ситуация, когда теория значительно отстает от практики: госорганы активно участвуют в коммуникационных процессах на базе интернет-площадок, однако работ об их эффективности крайне мало. В связи с этим авторы сконцентрировались на изучении профилей государственных органов (преимущественно местного назначения). Основным выводом исследования стал тезис о том, что ключевой причиной вовлеченности граждан в коммуникацию на базе социальных медиа является заинтересованность в общении, взаимодействии с другими индивидами, а также отметили критическую важность наличия эффекта «сарафанного радио» [3, с. 52–55].

Исследования, касающиеся осмысления роли социальных медиа в государственном управлении, допустимо классифицировать по географическому критерию и выделить следующие «школы»:

а) постсоветская школа, представителями которой являются следующие российские ученые: А. А. Парфенчик, Л. М. Беленков, С. Ю. Белоконев, Е. В. Левина, А. Л. Ситковский, Ю. В. Латов, Е. В. Червонных, И. Ю. Баянов, С. А. Звягинцев. Заметный вклад внесли представители Беларуси: А. Калачев, А. Сушко, а также украинские исследователи В. Пропович и И. Иванова, Ф. Рагимов, Б. Зориана, В. Кониенко;

б) западноевропейская школа, представленная в основном учеными из Великобритании: Б. Виртц, А. Такер, М. Тажвиди, Б. Лал, Ю. К. Дживеди. Существенный вклад внесли ученые из Испании – Э. Бонсон, Л. Торрес, С. Ройо и Ф. Флорес. Также в эту школу допустимо отнести некоторых специалистов из США, а именно Ч. Бриггса и А. М. Шеманна.

Азиатская школа представлена в первую очередь специалистами из Индии: А. Нурманди, Д. Алмарезом, С. Роенгтамом, Салахудином, Х. Д. Джовитой, Д. С. Касумой Деви, А. Ратхором, А. Шриваставой, В. Чо и В. Мелисой. Тематику активно изучают малазийские ученые Д. Доминик, А. Гисип, а также азербайджанские исследователи А. Расим, А. Рамиз, И. Фарад.

Ученые из различных стран находятся приблизительно на одинаковом уровне и нацелены на изучение практически идентичной проблематики.

Из указанных работ по тематическо-содержательному критерию можно выделить два основных направления исследований:

а) теоретико-методологическое, представленное двумя группами тем – моделированием внедрения социальных медиа в государственное управление (В. Пропович, И. Иванов, Ф. Рагимов, Б. Зориана, В. Кониеенко) и изучением социальных медиа в контексте концепции «E-government» (М. Тажвиди, Б. Лал, Ю. К. Дживеди, Н. Рана, А. Расим, А. Рамиз, И. Фарад, Э. Бонсон, Л. Торрес, С. Ройо и Ф. Флорес);

б) прикладное, включающее следующую тематику: изучение потенциала использования социальных медиа в государственном управлении (А. Нурманди, Д. Алмарез, С. Роенгтам, Салахудинов, Х. Д. Джовита, Д. С. Касума Деви, А. Ратхор, А. Шривастава, В. Чо, В. Мелиса, А. Л. Ситковский, Ю. В. Латов, Е. В. Червонных, И. Ю. Баянова, С. А. Звягинцев), а также выявление механизмов применения социальных медиа в государственном управлении (Д. Доминик, А. Гисип, Б. Виртц, А. Такер, Ч. Бриггс и А. М. Шеманн, Л. М. Беленков).

Проанализировав вышеописанные источники, можно сделать следующие выводы:

а) в научной литературе отсутствуют специальные исследования, посвященные изучению оценки эффективности деятельности государственных органов в политической коммуникации в целом и социальных медиа в частности;

б) в научной литературе не предложены критерии эффективности деятельности государственных органов в государственном управлении;

в) основным методом изучения государственного управления в социальных медиа является количественно-качественный анализ профилей государственных органов на различных популярных площадках;

г) в большинстве исследований ученые ограничиваются изучением использования социальных медиа в госуправлении на региональном уровне. Вероятно, это обусловлено ограниченностью ресурсов, так как аналогичные исследования на страновом уровне весьма трудоемки;

д) в научном сообществе отсутствует единый понятийно-категориальный аппарат, касающийся коммуникационных процессов на базе социальных медиа. Более того, ученые зачастую некорректно употребляют базовые дефиниции, например «новые медиа» и «новые СМИ», «социальные медиа» и «социальные сети».

Список использованных источников

1. International Journal of Data and Network Science [Electronic resource] / P. Popovich [et al.] // International Journal of Data and Network Science. – 2020. – № 4. – Mode of access: <http://growingscience.com/beta/ijds/4159-development-of-social-and-communicative-paradigm-of-public-administration-in-the-field-of-social-networks.html>. – Date of access: 26.01.2022.

2. Alguliyev, R. Role of Social Networks in E-government: Risks and Security Threats [Electronic resource] / R. Alguliyev, R. Aliguliyev, F. Yusifov // Online Journal of Communication and Media Technologies. – 2018. – № 4. – Mode of access: <https://www.ojcmnt.net/download/>

role-of-social-networks-in-e-government-risks-and-security-threats-3957.pdf. – Date of access: 26.01.2022.

3. Парфенчик, А. А. Использование социальных сетей в государственном управлении [Электронный ресурс] / А. А. Парфенчик // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2017. – № 2. – Режим доступа: <https://vgmu.hse.ru/data/2017/07/10/1170866575/Парфенчик%202-2017.pdf>. – Дата доступа: 26.01.2022.

4. Local E-Government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities [Electronic resource] / E. Bonson [et al.] // Government Information Quarterly. – 2011. – № 29(2). – Mode of access: https://www.researchgate.net/publication/234138019_Local_E-Government_20_Social_Media_and_Corporate_Transparency_in_Municipalities. – Date of access: 27.01.2022.

5. To What Extent is Social Media Used in City Government Policy Making? Case Studies in Three Asean Cities [Electronic resource] / A. Nurmandi [et al.] // Public and policy administration. Research journal. – 2018. – № 4. – Mode of access: <https://ojs.mruni.eu/ojs/public-policy-and-administration/article/view/4820>. – Date of access: 23.12.2021.

6. Rathore, A. K. Do Policymakers Use Social Media For Policy Design? A Twitter Analytics Approach [Electronic resource] / A. K. Rathore, D. Maurya, A. K. Srivastava // Research on User Involvement. – 2021. – № 25. – Mode of access: <https://journal.acs.org.au/index.php/ajis/article/view/2965>. – Date of access: 23.12.2021.

7. Cho, W. Citizen Coproduction and Social Media Communication: Delivering a Municipal Government's Urban Services through Digital Participation [Electronic resource] / W. Cho, W. D. Melisa // Administrative Sciences. – 2021. – № 11(2). – Mode of access: https://www.researchgate.net/publication/352418837_Citizen_Coproduction_and_Social_Media_Communication_Delivering_a_Municipal_Government%27s_Urban_Services_through_Digital_Participation. – Date of access: 23.12.2021.

8. Беленкова, Л. М. Социальные сети в информационной политике: формирование имиджа федеральных органов исполнительной власти [Электронный ресурс] / Л. М. Беленкова, С. Ю. Белоконов // Гражданин. Выборы. Власть. – 2020. – № 1(15). – Режим доступа: <https://www.rcoit.ru/upload/iblock/2f6/Социальные%20сети%20в%20информационной%20политике%20формирование%20имиджа.pdf>. – Дата доступа: 23.12.2021.

9. Практика использования возможностей социальных медиа в работе по информированию граждан о деятельности органов государственной власти / А. Л. Ситковский [и др.]. – М.: Академия управления МВД России, 2020. – 48 с.

10. Dominic, D. Effect of Social Media Usage in Government Agencies' Communication Effort [Electronic resource] / D. Dominic, I. A. Gisip // International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. – 2021. – № 3. – Mode of access: https://hrmars.com/papers_submitted/9277/effect-of-social-media-usage-in-government-agencies-communication-effort.pdf. – Date of access: 26.01.2022.

11. How and Why Social Media Affect Subjective Well-Being: Multi-Site Use and Social Comparison as Predictors of Change Across Time [Electronic resource] / D. Wirtz [et al.] // Public and policy administration. Research journal. – 2021. – № 22(4). – Mode of access: https://ideas.repec.org/a/spr/jhappi/v22y2021i4d10.1007_s10902-020-00291-z.html. – Date of access: 23.02.2021.

(Дата подачи: 24.02.2022 г.)