

Департамент образования и науки города Москвы
Государственное автономное образовательное учреждение
Высшего образования города Москвы
«Московский городской педагогический университет»
Институт специального образования и психологии
Кафедра общей и практической психологии

На правах рукописи

Боровикова Анастасия Михайловна

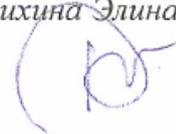
**Социальные сети как источник информационно-аналитического
обеспечения управления в органах государственной власти**

**Научный доклад
об основных результатах научно-квалификационной работы
(диссертации)**

**Направление подготовки 39.06.01 «Социологические науки»
Направленность (профиль) образовательной программы:
«Социология управления»
(очная форма обучения)**

Научный руководитель

*доктор социологических наук,
доцент
Рычихина Элина Николаевна*



Москва

2023

2023

1. Рецензент: Ананишин Владимир Максимович, д-р социол. н., профессор, профессор общеуниверситетской кафедры философии и социальных наук ГАОУ ВО МГПУ
2. Рецензент: Юдина Елена Николаевна, д-р. социол. н., профессор, профессор кафедры теоретической и специальной социологии им. М.А.Будановой ФГБОУ ВО МПГУ
3. Рецензент: Лоскутова Ирина Мироновна, д.социол.н., к.филос.н., доцент, профессор, кафедра социальной работы ФКПСП РНИМУ им. Н.И.Пирогова
4. Рецензент: Ткаченко Александр Владимирович, канд. историч. н., доцент общеуниверситетской кафедры философии и социальных наук ГАОУ ВО МГПУ

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования.

Социальные сети в современном обществе начинают играть значительную роль. Принятие управленческих решений в органах государственной власти должны опираться на качественную, своевременную, объективную информацию о состоянии объекта управления. Одним из источников такой информации являются социальные сети. Для использования информации социальных сетей в управленческих целях необходимо ее собирать, обрабатывать, и анализировать. Поэтому разработка методов сбора анализа и оценки информации социальных сетей представляется актуальной. Сегодня социальные сети используют для взаимодействия между государственными органами и жителями, также там можно проанализировать отношения граждан к власти, а, следовательно, и оценить деятельность ведомств и служащих.

В 2010 году начался процесс создания новой формы взаимодействия органов государственной власти с гражданами в онлайн формате, которые получили название онлайн-приемных. Это случилось в рамках развития электронного государства благодаря тому, что сайты органов государственного управления признали официальными источниками публикаций. Был создан такой интернет-сервис как «личный кабинет», через который граждане имеют возможность направлять обращения органам власти и получать ответ в электронной форме. Сервисы электронного правительства и официальные веб-сайты дали возможность для дополнительного взаимодействия с гражданами, и теперь не надо приходить и писать заявление, можно направить обращение дома с любого компьютера.

С приходом популярности у социальных сетей люди могут наблюдать за формированием и реализацией государственной политики, но и вступать в диалог с властью через веб-сервисы. Изучив опыт зарубежных стран, можно сделать вывод, что использование социальных сетей позволяет расширить

взаимодействие государственного управления и граждан. Оно способствует повышению результативности обратной связи, вовлечению граждан в обсуждение важных задач государственного управления, созданию инноваций, которые обеспечивают безопасность и комфорт граждан. Сегодня коммуникации без социальных сетей в деловой или личной деятельности нет.

Подтверждением активного использования социальных сетей в деятельности государственных органов управления является активность глав регионов и депутатов Государственной Думы. В 2017 году для руководителей регионов проведены специальные семинары-совмещения по внутриполитическим вопросам, затрагивающие, в том числе, деятельность в социальных сетях. В условиях постепенного уменьшения общественного интереса к традиционным средствам массовой информации и необходимости формирования новых каналов взаимодействия с гражданами, социальных интернет-платформы становятся оптимальным решением для региональных властей.¹ Социальные сети становятся дополнительным источником информации для жителей, и доверие к главам возрастает, так как они получают качественную информацию, быстро и удобно.

Сегодня социальные сети намного упрощают получение информации. Причем эта информация может носить как личный характер, так политический или профессиональный. Стоит отметить, что в ведении социальных сетей, особенно для органов государственной власти, важно учитывать язык общения. Главное помнить, что социальные сети созданы для людей и жителей соответственно важно предоставлять информацию на понятном и простом языке.

Социальные сети превратились в суперсервисы, где человек может что-то купить, а возможно, скоро можно будет получить в них и государственные услуги, например, оформить договор купли-продажи автомобиля. По

¹ Губанов Александр Владимирович, Зотов Виталий Владимирович Социальные сети как новый инструмент государственного и муниципального управления в Российской Федерации // Коммуникология. 2017. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-novyy-instrument-gosudarstvennogo-i-munitsipalnogo-upravleniya-v-rossiyskoy-federatsii>

принципу не то, что не выходя из дома, а не отпуская из руки телефон. Одни превращаются в социальный институт, со всеми его признаками и особенностями: наличие определенной структуры и организации сети, наличие общей функции для всех социальных институтов – удовлетворение потребности общества, возможность регуляции социальных процессов, происходящих внутри сети; наличие социальных групп и социальных организаций; осуществление экономической деятельности внутри сети.

Таким образом, актуальность заявленной темы вызвана следующими обстоятельствами:

- ростом влияния социальных сетей на пользователей, что подтверждается ростом количества подписчиков социальных сетей;
- спецификой работы социальных сетей в области государственного управления;
- проблемой подготовки высококвалифицированных специалистов по этому направлению;
- недостаточной разработанностью механизмов работы в социальных сетях госорганов.

Степень научной разработанности проблемы. Так как социальные сети относительно новая сфера деятельности и постоянно развиваются, и модернизируются, отсутствует единый подход в изучении проблемы, что также обуславливает актуальность исследования заявленной темы выпускной квалификационной работы.

Проведенный анализ научных источников позволяет выделить аспекты изучения проблемы использования социальных сетей в государственном управлении.

Теоретические аспекты проблемы управления с помощью социальных сетей рассматриваются в трудах Д.А. Губанова, Д.А. Новикова, А.Г.

Чхартишвили². Н.В. Днепровская³ в своей работе рассматривает цифровую трансформацию взаимодействия органов госвласти и граждан в социальных сетях.

А.А. Парфенчик⁴ в своих трудах рассматривает правовые и организационные основы обеспечения цифрового участия граждан в управленческих решениях посредством социальных сетей. А.И. Ульянова⁵ изучает проблему использования социальных сетей в качестве нового инструмента информационных технологий, направленного на решение современных проблем госуправления.

Анализ правового статуса личности в виртуальной среде, правоотношений субъектов сетевого общения, границ правового регулирования использования социальных сетей в интересах личности рассматриваются в работе С.А. Перчаткина, М.Е. Черемисинова, А.М. Цирин, М.А. Цирина, Ф.В. Цомартова⁶.

С.В. Патюков⁷ рассматривает историю возникновения социальных сетей, а также то, какого их современное положение.

Проведенный анализ научных работ показал, что вопрос применения социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения в госуправлении еще не получил достаточного освещения в литературе. Необходимо дополнительно рассмотреть отдельные аспекты

² Губанов Д.А., Новиков Д.А., Чхартишвили А.Г. «Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства», 2010 – 228 стр.

³ Днепровская Наталья Витальевна Цифровая трансформация взаимодействия органов государственной власти и граждан // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. №67. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-vzaimodeystviya-organov-gosudarstvennoy-vlasti-i-grazhdan>

⁴ Использование социальных сетей в государственном управлении // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-sotsialnyh-setey-v-gosudarstvennom-upravlenii>

⁵ Ульянова А. И. Социальные сети как инструмент управления // Вестник Казанского технологического университета. 2010. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-seti-kak-instrument-upravleniya>

⁶ Перчаткина Светлана Александровна, Черемисинова Мария Евгеньевна, Цирин Артем Михайлович, Цирина Мадина Ахметовна, Цомартова Фатима Валерьевна Социальные интернет-сети: правовые аспекты // Журнал российского права. 2012. №5 (185). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnye-internet-seti-pravovye-aspekty>

⁷ Патюков, С. В. Социальная сеть: понятие, история возникновения, современное положение дел / С. В. Патюков, Е. В. Коврига. — Текст : непосредственный // Юный ученый. — 2017. — № 2 (11). — С. 75-77. — URL: <https://moluch.ru/young/archive/11/873/>

данной темы и применить комплексный подход к её исследованию, пока этого не наблюдается. Также имеется недостаточное количество исследований, которые посвящены влиянию социальных сетей на управление органами госвласти.

Таким образом, актуальное данное исследование заключается в наличии противоречия между влиянием использования социальных сетей как источника информации для принятия управленческих решений, и недостаточным количеством кадров в данной сфере. Данное противоречие

Гипотеза исследования: если работа органов государственного управления будет осуществляться на основе единой модели ведения социальных сетей, то качество обратной связи между гражданами и органами власти повысится, а имидж улучшится.

Объект исследования: органы государственной власти

Предмет исследования: использование социальных сетей в качестве инструментов информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти.

Цель исследования: проанализировать состояние социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти на примере социальных сетей органов государственной власти и предложить направления совершенствования работы органов государственной власти в социальных сетях.

Задачи исследования:

1. Уточнить определения основных понятий темы, содержания и значение.
2. Выявить специфику социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления и механизмы влияния.
3. Разработать методологию и методику социологического эмпирического исследования социальных сетей.

4. Проанализировать проблемы социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления.

5. Разработать рекомендации по решению проблем использования социальных сетей органами государственного управления.

Теоретико-методологическая основа исследования. Социальные сети являются важным элементом современного государственного управления, поэтому их изучение имеет большое значение для развития эффективных управленческих процессов. Эта область исследования базируется на нескольких теоретико-методологических подходах, среди которых:

– социологический подход, который представлен в работах В.А. Сергодеева⁸ и М.А. Мельниковой, позволяет рассматривать социальную сеть в ключе социальной структуры;

– технологический подход, в рамках которого рассматривается объект изучения. Д. Бойд и Н. Эллисон в рамках данного подхода рассматривают социальные сети как веб-сервисы, которые позволяют построить профиль, общаться с другими пользователями и изучить связи между другими людьми⁹;

– юридический подход позволяет рассмотреть социальные сети с позиции законодательства;

– экономический подход, основывается на анализе использования социальных сетей в госуправлении для снижения затрат и улучшения эффективности (С.В. Муращенко¹⁰, А.А. Парфенчик)

– комплексный подход основывается на использовании различных методов исследования, включая качественные и количественные методы, социометрический анализ, сетевой анализ, статистический анализ и другие.

⁸ Сергодеев В.А. Сетевые интернет-сообщества: сущность и социокультурные характеристики // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2014. №1 (113). С. 132-137.

⁹ Obar J., Wildman S. Social Media Definition and the Governance Challenge: An Introduction to the Special Issue. URL: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2647377

¹⁰ Муращенко С.В. Социальные сети как инструмент организации эффективной политической коммуникации гражданского общества и органов власти в современной России // Известия ТулГУ. Гуманитарные науки. 2016. № 4. С. 35-40.

Все эти подходы помогают осуществлять более глубокое и комплексное исследование вопросов, связанных с использованием социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в государственных органах.

Методы исследования. В теоретические методы, которые использовались в исследовании, входят: теоретическое определение ключевых понятий, анализ и синтез, классификация, сравнительный анализ, дедукция, моделирование, анализ и обобщение научных работ российских и зарубежных ученых, нормативно-правовых актов, первичных и вторичных социологических и статистических данных. К эмпирическим методам отнесем методы массового и экспертного опросов, наблюдение, сравнительный анализ и анализ документов. Использование этих методов позволило выявить новые подходы к решению поставленных задач.

Эмпирической базой исследования являются результаты проведенных автором в 2020-2023 гг. социологических исследований:

- 1) экспертный опрос руководителей органов государственной власти Московской области (50 человек);
- 2) массовый анкетный опрос об оценке использования социальных сетей органами государственной власти (336 человек);
- 3) анализ социальных сетей органов государственной власти разных регионов России;
- 4) сравнительный анализ ведения социальных сетей органами государственной власти Московской области, Челябинской области и города Москвы;
- 5) проведен вторичный анализ результатов социологических исследований Высшей школы экономики и Российской ассоциации электронных коммуникаций.

Источниковую базу составили:

1. нормативные и правовые акты Российской Федерации;

2. работы российских и зарубежных исследователей в области социологии, философии, психологии и управления, связанные с изучением данной проблемы;

3. статистические данные о социальных сетях, в том числе, в государственном управлении;

4. материалы научных конференций и периодической печати.

Достоверность и обоснованность результатов исследования подтверждаются:

1) используемой обширной базой научной литературы в области социологии, философии, экономики, психологии, а также нормативных и правовых источников;

2) отвечающих теме исследования инструментария и репрезентативность выборки эмпирического исследования;

3) согласованностью целей и задач данного исследования его результатам.

Научная новизна работы состоит в том, что:

1. Актуализирована категория «социальные сети» в ключе их использования как источника информационно-аналитического обеспечения в управлении органов государственной власти.

2. Проведенный социологический анализ позволил выявить специфику и механизмы влияния социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти.

3. На основе социологического анализа были выявлены основные проблемы использования социальных сетей органами государственной власти как источника информации для принятия управленческих решений.

4. Выявлены основные критерии оценки эффективности использования социальных сетей органами государственной власти.

5. Предложена модель использования социальных сетей органами государственной власти как источника информации для принятия управленческих решений.

Теоретическая значимость результатов исследования заключается в четком определении понятия «социальные сети» и выявлении их специфики в органах государственной власти, разработке классификации социальных сетей. Разработана методология единого подхода к изучению проблемы использования социальных сетей как источника информационно-аналитического источника в управлении органов государственной власти.

Научно-практическая значимость результатов исследования. Результаты данного исследования могут быть использованы органами государственной власти для информирования граждан, развития диалога, а также сбора информации. Для студентов высших учебных заведений данный материал будет полезен при исследовании социальных сетей в госуправлении изучении дисциплин «социология управления», «государственное и муниципальное управление».

Положения, выносимые на защиту:

- неоднозначность интерпретации определений социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения государственных органов требует четкого определения его сути с точки зрения социологии управления;
- социальные сети, как источник информации для принятия управленческих решений органами государственной власти, заключаются в том, что они используются в качестве канала коммуникации между гражданами и государством. Кроме того, социальные сети части применяются для анализа общественного мнения и мониторинга социальных процессов;
- для принятия управленческих решений на основе информации из социальных сетей важным фактором является мониторинг. Мониторинг должен включать систему показателей и индикаторов, которые связаны между собой и дают понимание о текущей ситуации, требующей управленческих действий;
- по результатам социологического анализа социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения в управлении органами

государственной власти было выявлено, что требуется разработка стратегии работы специалистов в данной сфере, а также выявлен недостаток специалистов именно в ведении социальных сетей госорганов;

– автор считает, что для эффективного использования социальных сетей в государственном управлении необходим комплексный подход. Предложенная автором модель управления социальными сетями государственных органов основана на сочетании нескольких факторов, включая обратную связь и контент. Для внедрения модели необходимо использовать комплексный механизм, включающий в себя управленческий мониторинг социальных сетей в качестве основной составной части.

Апробация результатов исследования. Полученные результаты исследования представлялись на международных и российских научных мероприятиях в 2020-2023 гг. (г. Москва). Результаты, полученные в рамках работы, представлялись в опубликованных научных статьях: «Социальные сети как инструмент государственного управления», «Роль социальных сетей в реализации государственного управления», «Социальные сети как объект исследования». А также в статьях ВАК: «Взаимодействие с населением в социальных сетях для устранения конфликтов «местная власть-население», «Мониторинг социальных сетей в информационном сопровождении государственного управления», «Эффективность связей с общественностью органов государственного управления в социальных сетях».

По теме исследования было опубликовано 7 научных работ (общим объемом 3,65 печатных листа; личный вклад автора составляет 2,25 печатных листа), в том числе 3 из них в изданиях из перечня, рецензируемого ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации.

Соответствие диссертации Паспорту научной специальности. Работа соответствует научной специальности 22.00.08 – Социология управления (социологические науки) и выполнена в соответствии с такими областями исследования, как социальные механизмы и способы

управленческого воздействия на общество через использования социальных сетей в органах государственной власти.

Структура работы включает в себя введение, две главы, шесть параграфов, заключение, списка использованных источников и 2 приложений.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Введение включает обоснование исследуемой темы, результаты проведенного анализа степени научной разработанности, определённый объект и содержание предмета исследования, формулировку цели и задач, описание эмпирической базы проведенного исследования, а также определение элементов научной новизны, теоретической и практической значимости представленной работы, описание проведенной апробации результатов, характеристику структуры.

В первой главе «Анализ социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти» проведен теоретический анализ понятия «социальные сети», приведена классификация социальных сетей по разным основаниям, методологические подходы в социологии исследования социальных сетей. Раскрыта специфика социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти.

В параграфе *1.1. «Понятие социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти»* проведен теоретический анализ категории «социальные сети», также представлены определения основных понятий темы: управления, источник информационно-аналитического обеспечения, интернет, госпаблик. Авторский подход к определению исследуемых понятий заключается в том, что социальные сети рассмотрены с точки зрения источника информации для принятия управленческих решений органов государственной власти.

Социальная сеть в государственном управлении – это средство коммуникации и взаимодействия между государственными органами и гражданами посредством интернет-технологий. Социальные сети позволяют государственным органам оперативно и эффективно осуществлять общение с гражданами, получать обратную связь от них и часто используются для проведения прямых линий, обсуждений важных вопросов, опросов общественного мнения и т. д.

Социальная сеть как источник информации для государственного управления – это средство получения и анализа информации о взглядах, потребностях, ожиданиях и общественном мнении граждан в отношении важных социально-экономических и политических вопросов.

Авторская трактовка социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления органов государственной власти представляет собой следующее определение: онлайн-средство для получения информации о настроениях и потребностях пользователей, общих тенденция в обществе и мнениях экспертов и общественных деятелей. Их использование позволяет государственным органам более эффективно адаптироваться к изменениям в обществе и управлять им.

В параграфе 1.2. *«Специфика использования социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти»* проанализирована специфика использования социальных сетей на основе работы Правительства Московской области, а также анализа проведенных ранее исследований. В результате было выявлено, что сегодня ведение социальных сетей органами государственной власти один из показателей работы с гражданами. Ведь сегодня почти все живут в социальных сетях, и смена контента госорганов в формат новостной ленты социальной сети показатель того, что власть интересуется вопросами, которые возникают у жителей. Особенно важно, если ответ на поставленный вопрос человек получит из верифицированного сообщества, то есть получит официальный ответ от органа власти, тем самым повысив доверие к нему.

Органы государственной власти могут использовать социальные сети в качестве источника информации для различных целей. Одна из главных специфик использования социальных сетей заключается в том, что они являются открытым и доступным для всех пользователям каналом связи между органом власти и широкой общественностью.

Самая известная и популярная социальная сеть в СНГ «ВКонтакте» была запущена 10 октября 2006 года и позиционировала себя как социальная сеть для выпускников ВУЗов. Сегодня ежемесячная аудитория ВК достигает 47 млн. А каждый день эту социальную сеть посещает 45% аудитории Рунета – это самый большой ауди и видео хостинг. Стоит отметить, что сейчас ВКонтакте, одна из основных площадок, где есть органы государственной власти.

Согласно последним данным на 2022 год Одноклассники занимают 4 место в России по популярности, на втором месте TikTok, а на третьем – Telegram.

По данным Ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК), в конце марта 2022 года в Одноклассниках были зарегистрированы семь из десяти россиян – 69,7%.

Telegram стал лидером среди соцсетей по приросту за последний год. По ежедневной аудитории он уже обогнал YouTube и приближается к охвату ВКонтакте — в марте показатель достиг 76 млн.

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 2 сентября 2022 года №2523-р «государственные органы, органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды должны будут обязаны создать и вести свои официальные аккаунты в соцсетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» с 1 декабря 2022 года. Использование социальных сетей в деятельности пресслужбы улучшает коммуникацию и увеличивает уровень доверия между государством и гражданами, обеспечивает прозрачность работы госорганов, онлайн-площадки становятся источником для передачи опыта.

Это основные площадки, которые используют органы государственной власти для ведения своих официальных страниц.

Использование социальных сетей органами государственной власти в качестве источника информации для принятия управленческих решений имеет свою специфику.

Во-первых, их использование позволяет собирать информацию о мнении и настроениях граждан по конкретным вопросам, что позволяет сделать предположения об эффективности различных мероприятий, проводимых органами государственной власти.

Во-вторых, такой подход позволяет государственным органам учитывать интересы граждан и заинтересованных лиц в принятии управленческих решений, что может увеличить эффективность принимаемых мер.

Однако информация, собранная с помощью социальных сетей, может быть непредставительной и недостаточной для принятия важных управленческих решений. Кроме того, данные, полученные из социальных сетей, могут быть неправильно интерпретированы или использованы неуместно, что может привести к ошибкам в управлении. Именно поэтому важен подбор квалифицированных специалистов в области ведения социальных сетей госорганов.

Параграф 1.3. *«Механизмы влияния социальных сетей на обеспечение управления в органах государственной власти»* посвящен рассмотрению юридических, теоритических и практических механизмов влияния социальных сетей на управление.

Механизмы влияния социальных сетей на обеспечение управления можно разделить на несколько типов.

1. Информационные механизмы. Благодаря социальным сетям государственные органы могут получать актуальные данные о настроении общества, проблемах и потребностях граждан. Это позволяет формировать более эффективные стратегии и принимать более обоснованные решения.

Государственные органы также могут использовать социальные сети для распространения информации о своих деятельности, что увеличит прозрачность, связанность и ответственность государства перед своими гражданами.

2. Механизмы обратной связи. Социальные сети позволяют государственным органам получать обратную связь от граждан. Благодаря этому можно оценить эффективность действий, понимать потребности граждан и корректировать работу.

3. Механизмы мобилизации граждан. Социальные сети позволяют организовывать масштабные социальные кампании, общественные консультации и обсуждения. Это может помочь государственным органам мобилизовать граждан и свести к минимуму социально-экономические и политические риски.

4. Механизмы контроля. Социальные сети позволяют гражданам контролировать деятельность государственных органов. Благодаря социальным сетям граждане могут изложить свои требования и претензии, а также наблюдать за выполнением своих прав и законных интересов.

Таким образом, социальные сети становятся все более важным инструментом в обеспечении управления в органах государственной власти. Корректное использование социальных сетей позволит улучшить коммуникацию, прозрачность, контроль и ответственность властей перед своими гражданами.

Для повышения эффективности использования социальных сетей органами государственной власти важным становится системная организация мониторинга социальных сетей с целью выявления проблемных ситуаций, удовлетворенности работой различных органов управления, определения социально-психологического портрета пользователя социальной сети, оценки имиджа отдельного представителя властных органов, так и целой организации управления. При этом надо отметить, что мониторинг должен представлять собой не просто срез информации о пользовании социальными сетями и

вопросами, которые в них обсуждаются. Мониторинг должен быть представлен системой связанных между собой показателей и индикаторов, которые дают представление о сложившейся ситуации, которая требует управленческого воздействия. Для формирования системы подобного мониторинга требуется определенная последовательность действий.

Процесс создания мониторинга социальных сетей представляет собой последовательность реализации восьми этапов: от определения необходимых показателей и индикаторов, необходимых для выявления проблем, до определения эффективности системы мониторинга. На данном этапе осуществляется дифференциация показателей и индикаторов, собираемых при помощи компьютерного программного обеспечения и при применении так называемого ручного подхода. Проблема заключается в том, что в настоящее время нет единого подхода к организации системы мониторинга социальных сетей. Можно отметить применение двух подходов к организации мониторинга, каждый из которых имеет свои достоинства и недостатки.

К первому подходу отнесем достаточно распространенный в настоящее время мониторинг на основе автоматизированных компьютерных программ, который проводится на основе стандартных наборов задач. При этом подходе нет возможности работы с текстами, которые не индексируются поисковыми системами или не воспринимаются поисковыми машинами как не соответствующими запросам. Поэтому сохраняется необходимость второго, так называемого ручного подхода к мониторингу. В данном случае можно получить более значимую и релевантную запросу информацию, однако для его проведения требуются специалисты и значительное количество времени.

Применение и одного, и другого подхода требует значительных ресурсных затрат: материальных, финансовых, временных. Поэтому важным становится выявление эффективности мониторинга социальных сетей. Для анализа эффективности мониторинга социальных сетей работников государственных органов управления возможно проводить по следующим показателям и индикаторам:

- количество подписанных на страницу в социальных сетях;
- количество обращений с проблемными вопросами;
- соотношение положительных или отрицательных оценок проведенных мероприятий;
- использование данных мониторинга для разработки управленческих решений;
- результативность управленческих решений, принятых на основе данных мониторинга;
- регулярное обновление ключевых позиций для проведения мониторинга;
- обращение к данным мониторинга при реализации управленческих функций.

Перечень может быть дополнен другими показателями и индикаторами, связанными со спецификой управляемого объекта.

Для повышения эффективности использования социальных сетей органами государственной власти важным становится системная организация мониторинга социальных сетей с целью выявления проблемных ситуаций, удовлетворенности работой различных органов управления, определения социально-психологического портрета пользователя социальной сети, оценки имиджа отдельного представителя властных органов, так и целой организации управления. При этом надо отметить, что мониторинг должен представлять собой не просто срез информации о пользовании социальными сетями и вопросами, которые в них обсуждаются. Мониторинг должен быть представлен системой связанных между собой показателей и индикаторов, которые дают представление о сложившейся ситуации, которая требует управленческого воздействия.

Таким образом, использование социальных сетей в государственном управлении имеет большой потенциал для улучшения качества жизни граждан и развития электронного правительства. Однако при этом необходимо

учитывать риски и разрабатывать соответствующие механизмы по их использованию.

Во второй главе работы **«Анализ проблем применения социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления органов государственной власти и пути их решения»** рассмотрена методология социологического эмпирического исследования социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления органов государственной власти. Методология включает в себя: подходы и принципы, лежащие в основе исследования, техники, подходы, способы применения совокупности методов исследования. Проведен анализ социальных сетей как источника информационно-аналитического управления органов государственной власти. А также раскрыты проблемы использования социальных сетей как источник информационно-аналитического обеспечения в органах государственного управления и предложены пути совершенствования их использования.

В параграфе 2.1. *«Методология и методика социологического эмпирического исследования социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления органов государственной власти»* представлен арсенал методов социологии применялись, которые применялись при проведении исследования: экспертный и массовый опросы, качественный и сравнительный анализы. Экспертный опрос направлен на выявление роли социальных сетей органов государственной власти, с точки зрения управленцев. Экспертами выступили 50 директоров центров «Мои Документы» Московской области. Задачи исследования: выявить отношение управленцев органов государственной власти к использованию социальных сетей; оценить эффективность использования социальных сетей в органах государственной власти, с точки зрения руководящего состава; выявить проблемы, которые имеют социальные сети с точки зрения управленцев; оценить использование социальных сетей

как источника информационно-аналитического обеспечения управления органов государственной власти.

Целью проведения массового опроса было выявление значения социальных сетей в органах государственной власти. Задачи исследования: вычислить количество людей, которые пользуются социальными сетями; уточнить какой процент респондентов подписан на страницы госорганов; понять являются ли социальные сети, по мнению граждан, эффективным средством коммуникации между властью и людьми; выявить насколько люди доверяют информации из пабликов органов государственной власти; понять какая информация, по мнению жителей должна быть размещена в социальных сетях государственных организаций.

Наблюдение, качественный и сравнительный анализы позволил оценить эффективность коммуникации государственных органов с населением в социальных сетях.

Их применение позволило выявить результативность использования социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления в органах государственной власти.

В параграфе 2.2. *«Проблемы использования социальных сетей как источник информационно-аналитического обеспечения в органах государственного управления»* представлены результаты авторского эмпирико-социологического исследования социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления государственных органов власти.

Было проведено два опроса: массовый и экспертный. В результате экспертного опроса было выявлено, что сегодня использование социальных сетей в государственном управлении, безусловно, имеет свою специфику, и имеет ограничения в рамках, которых организация должна работать.

Перед респондентами стоял вопрос, актуально ли использование социальных сетей в управленческой деятельности. Все они высказали утвердительный ответ, что свидетельствует о значительной роли социальных

сетей в управлении. Они могут быть использованы не только в качестве источника обратной связи, но и для определения главных волнений и тревог населения и последующим принятием эффективных управленческих решений. Кроме того, опрос показал, что большинство руководителей уже используют социальные сети. Быть в курсе современных тенденций и в тренде со временем важно для руководства, а рост популярности социальных сетей в России указывает на необходимость их использования в управлении.

В рамках проведенного исследования была выявлена самая популярная социальная сеть. Большинство респондентов назвало «ВКонтакте» самой популярной социальной сетью, на втором месте оказались «Одноклассники», которые были упомянуты 45% респондентов. Мессенджер «Телеграм» получил поддержку 40% опрошенных, которые отметили, что он сочетает в себе функциональность социальной сети и мессенджера, хотя большинство скорее связывает его с последним.

Проведенное исследование выявило ряд проблем, связанных с использованием социальных сетей в государственном управлении, в том числе маленькую обратную связь и малую долю вовлеченности людей, а также высокий уровень плагиата. Эти проблемы относятся исключительно к государственным органам, поскольку использование социальных сетей в госуправлении находится на начальном этапе в России. Тем не менее, с правильным применением социальных сетей в государственном управлении можно достичь хороших результатов.

В идеальном варианте государственные структуры должны создавать свои официальные страницы в социальных сетях, где они могут делиться кейсами и информацией о своей работе, а также устанавливать прямую связь с гражданами. Это поможет повысить уровень вовлеченности аудитории и обеспечить больше обратной связи, что, в свою очередь, улучшит качество государственного управления.

В целом, использование социальных сетей в государственном управлении является перспективным направлением развития, но требует

тщательного анализа и разработки стратегии использования, а также принятия мер по защите конфиденциальной информации.

В рамках массового опроса, в котором приняло участие 336 человек, удалось проанализировать значимость социальных сетей госструктур.

Для более точного исследования в данном опросе был важен. Пол, возраст и социальный статус респондентов. Более 70% опрошенных были женщины, а основная возрастная категория составила от 19 до 34 лет.

В рамках исследования был задан вопрос «Зарегистрированы ли Вы в социальных сетях?» все ответили, да. Это еще раз доказывает популярность социальных сетей среди людей, и подчеркивает важность ведения официальных страниц.

В следующем вопросе надо было выбрать по 10-бальной шкале уровень доверия к информации в социальных сетях государственных структур. Интересным, оказалось то, что при отрицательной оценке эффективности социальных сетей госструктур, на вопрос о доверии к информации из этих источников, в среднем 60% ответили положительно.

Чтобы понять, почему все-таки мнение жителей об эффективности госпабликов низкое, был задан следящий вопрос. Использовал ли вообще человек социальные сети как канал связи, в итоге около 70% ответили отрицательно. А тем, кто ответил положительно, предстоял еще один вопрос: получил ли он ответ на свой запрос и насколько полный.

По итогам опроса было выявлено, что большая часть обратившихся, все-таки получила ответ на свой запрос. Однако, пока из исследования следует, что полный ответ получило меньшее количество людей. В итоге получается, что необходимо совершенствовать качество обратной связи.

Также для исследования важно понять, на сколько все-таки информация, которую размещают на официальных страницах госорганов интересна людям. В вопросе надо было выбрать ответ по 10-бальной шкале, где 1 – неинтересно, а 10 – максимально интересная. Более половины ответили положительно.

В рамках второго этапа было проведено наблюдение за работой официальных страниц органов власти, а также сравнительный анализ социальных сетей в госуправлении в разных регионах России.

Благодаря проведению сравнительного анализа социальных сетей госорганов регионов Росси было выявлено несколько проблем:

- недостаточность обратной связи: многие представители не ведут конструктивного диалога с гражданами в социальных сетях, не отвечают на их вопросы и не учитывают предложение выносимые людьми;

- небрежность при отработке обращений: органы власти не всегда умеют правильно использовать социальные сети, чтобы донести до граждан свои идеи и позиции, часто используют неверный тон общения, критикуют оппонентов, что может побудить людей к агрессивному поведению;

- нарушение конфиденциальности граждан: не соблюдение защиты информации, которую предоставляют граждане в социальных сетях;

- недостаточность обратной связи со стороны граждан: при решении проблемы органом власти, граждане не всегда дают обратную связь о решении проблемы, тем самым орган власти не всегда может понять, решена ли проблема;

- нерегулярность контента в социальных сетях: информация должна постоянно обновляться.

Итогом всех этих проблем можно назвать недостаток квалифицированных кадров в органах исполнительной власти, которые уделяли бы достаточное внимание ведению социальных сетей, и анализу информации из социальных сетей для принятия управленческих решений органами власти.

Таким образом, сравнительный анализ социальных сетей в государственном управлении показывает, что органам государственной власти необходимо учитывать региональные особенности, работать над повышением компетенций и осознавать важность социальных медиа для установления доверительных отношений с гражданами.

Общая проблема, которая была выявлена во всех регионах – это недостаточная вовлеченность подписчиков в контент. Это может быть связано с тем, что государственные организации имеют рамки, однако за них иногда нужно выходить и разбавлять контент чем-нибудь интересным.

Однако, по итогу исследования можно сделать вывод, что государство понимает важность ведения социальных сетей, но пока не хватает знаний и навыков, чтобы социальные сети велись на высоком уровне.

Параграф 2.3. *«Основные направления совершенствования использования социальных сетей в информационно-аналитическом обеспечении управления в органах государственной власти»* посвящен выявлению основных направлений совершенствования использования социальных сетей в информационно-аналитическом обеспечении управления в органах государственной власти.

Одно из самых важных направлений – создание единой концепции использования социальных сетей в информационно-аналитическом обеспечении управления. Предполагает разработку стратегии использования социальных сетей, установление правил использования социальных медиа, определения ответственных лиц за ведение социальных сетей, а также создание единой инфраструктуры для мониторинга и анализа данных.

Рассмотрим, какие компоненты должны включать единая концепция использования социальных сетей в информационно-аналитическом обеспечении управления.

1. Мониторинг социальных сетей: система будет осуществлять мониторинг различных социальных сетей для сбора информации, связанной с управленческими задачами. Например, при мониторинге Телеграма, система будет отслеживать упоминания органа государственной власти и анализировать отзывы жителей.

2. Анализ собранных данных: собранные данные будут анализироваться, чтобы выявить ключевые темы и события. Эти данные будут использоваться для анализа текущей ситуации и принятия управленческих решений.

3. Визуализация данных: для упрощения анализа данных система может использовать визуализацию данных. Визуализация данных позволяет лучше понимать сложные показатели и связи между данными.

4. Принятие управленческих решений на основе данных: на основе анализа данных система будет предоставлять информацию, необходимую для принятия управленческих решений. Быстрый доступ к информации и ее анализ помогут принимать решения быстро и эффективно.

5. Интеграция с другими системами управления: для эффективного использования данных, полученных из социальных сетей, система должна быть интегрирована с другими системами управления органа власти. Например, данные могут быть использованы для управления репутацией компании в социальных сетях.

Создание единой концепции использования социальных сетей в информационно-аналитическом обеспечении управления – это сложный и многомесячный процесс. Концепция должна быть разработана с учетом особенностей компании и ее бизнес-процессов. Кроме того, необходимо обеспечивать безопасность и защиту данных, полученных из социальных сетей.

Следующее направление – развитие компетенций сотрудников органов государственной власти по ведению официальных страниц в социальных медиа. Необходимо обеспечить профессиональное развитие работников, чтобы они могли эффективно создавать контент в социальных сетях, коммуницировать с гражданами, уметь работать с мониторинговыми инструментами для анализа данных.

Способы развития компетенций:

– обучение. Сотрудникам органов государственной власти необходимо провести обучение по ведению официальных страниц в социальных медиа. Курсы обучения могут покрывать такие темы, как знание алгоритмов работы с социальными сетями, основы контент-маркетинга, управление обратной связью и кризисное управление.

– разработка стандартизированных процедур для ведения официальных страниц поможет сотрудникам более эффективно выполнять стоящие перед ними задачи и гарантировать единый стиль общения с аудиторией госпабликов;

– сотрудники, которые отвечают за ведение социальных сетей, и руководители госорганов должны знать, как взаимодействовать с аудиторией на официальных страницах;

– сотрудникам необходимо понимать, как поддерживать активность и привлекать аудиторию;

– использование аналитики сотрудниками поможет отследить эффективность использования социальных сетей, а также получить более качественную информацию о гражданах из официальных аккаунтов.

Третье направление – расширение функционала и возможностей мониторинга социальных сетей. Это процесс улучшения системы мониторинга, чтобы расширить ее способности и функции для лучшего контроля и управления процессами. Может включать в себя добавление дополнительных инструментов, функций и возможностей системы мониторинга для сбора и анализа большего количества данных.

Некоторые из способов расширения функционала и возможностей мониторинга включают в себя: добавление новых инструментов мониторинга, улучшение системы управления и анализа данных, добавление возможности анализа большого количества данных, интеграция с другими системами управления.

Способы расширения функционала и возможностей мониторинга

Способ	Описание
добавление новых инструментов мониторинга	Добавление новых инструментов мониторинга может помочь улучшить процесс сбора данных и повышения точности аналитических результатов. Например, добавление инструментов, основанных на машинном обучении, может помочь автоматизировать и улучшить качество сбора данных.

улучшение системы управления и анализа данных	Улучшение системы управления и анализа данных позволит более точно и эффективно составлять отчеты, проводить анализ данных и осуществлять мониторинг процессов.
добавление возможности анализа большого количества данных	Для сбора большого количества данных необходимы соответствующие инструменты и программное обеспечение. Добавление возможности анализа большого количества данных поможет собирать дополнительные метрики, которые не были доступны ранее, и улучшить аналитические результаты.
интеграция с другими системами управления	Интеграция системы мониторинга с другими системами управления, такими как CRM или ERP, может помочь собирать и обрабатывать больше данных о бизнес-процессах и повысить эффективность процессов управления.
добавление графических интерфейсов:	Добавление графических интерфейсов позволит более удобно и быстро визуализировать данные и проводить анализ их влияния на управленческие процессы.

Расширение функционала и возможностей мониторинга поможет собирать больше данных и повысить точность и эффективность анализа данных.

Таким образом, можно сделать вывод, что для совершенствования использования социальных сетей в информационно-аналитическом обеспечении управления в органах государственной власти необходимо разработать методологию сбора и анализа информации из социальных сетей, разрабатывать новые подходы и методы анализа информации, которые позволят использовать результаты анализа информации для принятия управленческих решений. Также следует увеличить вовлеченность общественности в процесс принятия управленческих решений. Органы государственной власти могут использовать социальные сети не только в качестве источника информации, но и как средство взаимодействия с общественностью и сбора мнений и предложений людей. Чтобы все составляющие совершенствования использования социальных сетей были

использованы максимально эффективно, необходимо развивать кадровый потенциал в области работы с социальными сетями органами государственной власти.

В **Заключении** сформулированы выводы, которые подтвердили сформулированную гипотезу исследования. В целом результаты проведенного исследования позволяют подтвердить предположение о том, что использование социальных сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управления государственных органов власти на основе единой модели повысит эффективность применяемых мер, а также повысится уровень доверия граждан к органам власти и улучшится имидж госорганов.

В **приложении** представлен инструментарий исследования.

III. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

С целью практической реализации результатов проведенного исследования можно сформулировать следующие рекомендации:

- подготовить программу повышения квалификации для работников органов государственной власти всех уровней, а также для специалистов, которые отвечают за ведение социальных сетей;
- Федеральной службе государственной статистики, Министерству цифрового развития России проводить социологические исследования по оценке эффективности использования социальных сетей при принятии управленческих решений органами государственной власти;
- законодательным органам государственной власти разработать положения о проведении регулярного мониторинга социальных сетей;
- исполнительным органам государственной власти проводить социологические исследования, использовать разработанный в данной работе инструментарий социологического исследования использования социальных

сетей как источника информационно-аналитического обеспечения управленческих решений в органах государственной власти;

– исполнительным органам государственной власти организовать мониторинг социальных сетей на основе нормативных документов.

– исследовательским организациям провести исследования и выявлять особенности и закономерности формирования общественного мнения в социальных сетях, а также его влияния на процессы принятия управленческих решений органами государственной власти.

IV. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Основные положения проведенного исследования отражены в публикациях автора:

1) в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК РФ:

1. Боровикова А.М., Рычихина Э.Н. Эффективность связей с общественностью органов государственного управления в социальных сетях // *Russian Economic Bulletin*. 2023. Том 6. № 3. С. 19 – 24. (0,8 п.л.)

2. Боровикова А. М., Рычихина Э. Н., Нескородева Е. П. Взаимодействие с населением в социальных сетях для устранения конфликтов «местная власть-население» // *Мир науки. Социология, филология, культурология*. – 2022. – Т. 13. – № 3. (0,6 п.л.)

3. Боровикова А.М., Рычихина Э. Н., Нескородева Е. П. Мониторинг социальных сетей в информационном сопровождении государственного управления // *Мир науки. Социология, филология, культурология*. – 2022. – Т. 13. – № 4. (0,9 п.л.)

2) в статьях в других печатных изданиях:

1. Боровикова А.М. Методы анализа информации социальных сетей / *Актуальные проблемы теории и практики психологии и социологии. Тезисы VI Всероссийской студенческой научно-практической конференции с*

международным участием / Сост.: Э.Н. Рычихина. — М.: Издательство «РИТМ», 2020. — С. 24 – 28. (0,3 п.л.)

2. Боровикова А.М. Роль социальных сетей в реализации государственного управления / Стратегии развития общества и социальная работа. Четвертая всероссийская научно-практическая конференция с международным участием (4 – 7 октября 2021 г.) : материалы докладов и сообщений в виде научных статей [редкол.: Е.В. Сердюкова, Л.С. Деточенко, П.Я. Циткилов и др.]; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. – С. 220 – 224. (0,35 п.л.)

3. Боровикова А.М. Социальные сети как объект исследования / Актуальные проблемы личности, образования и общества в контексте социально-гуманитарных наук. V Международной студенческой научно-практической конференции. — М.: Издательство «Перо», 2022. — 348 с. — 0,9 Мбайт. [Электронное издание] – С. 13-15. (0,3 п.л.)

4. Боровикова А.М. Специфика применения социальных сетей в органах государственного управления / Актуальные проблемы личности, образования и общества в контексте социально-гуманитарных наук: Тезисы VI Международной студенческой научно-практической конференции, проведенной 2 марта 2023 года в ГАОУ ВО МГПУ ИСОП / Сост.: Э.Н. Рычихина. – М.: Издательство «Спутник +», 2023. – С. 13 – 14. (0,4 п.л.)