

Кому: Министерству цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

ФИО и должность автора: Олейникова Е.В., руководитель отдела-государственный аудитор отдела государственного аудита управления финансами КГУ Ревизионная комиссия по Северо-Казахстанской области.

Дата: 18.11.2024 г.

Аналитическая записка

Тема: Слышащее государство: социальные сети как инструмент взаимодействия с общественностью

На современном этапе Республика Казахстан переживает период интенсивных политических преобразований. Концептуальным фреймом политической модернизации стала модель «слышащего государства». «Listening State» («слушающее/слышащее государство») – это концепция государственной политики, которая акцентирует внимание на активных усилиях правительства по взаимодействию с гражданами, пониманию их проблем и потребностей. Данная концепция предполагает создание каналов для открытого и прозрачного общения между правительством и обществом и направлена на то, чтобы голоса граждан были услышаны и учтены в процессе разработки и принятия решений.

Подход «слышащего государства» предполагает, что эффективное управление требует большего, чем просто распространение информации или реализация политики «сверху вниз». Он признает важность активного поиска обратной связи, идей и мнений общественности. Это можно сделать с помощью различных средств, включая консультации с общественностью, опросы, общие собрания, онлайн-форумы и другие механизмы участия. [1]

В контексте вышеуказанного в условиях современных реалий существенное значение приобретают социальные сети, которые уже используются в качестве основной платформы для решения проблем.

Цель настоящей работы состоит в изучении явления социальных сетей как главного инструмента взаимодействия государственной власти с общественностью.

Сегодня роль социальных сетей в политике очень высока, поскольку этот инструмент позволяет достигать, взаимодействовать и сотрудничать с целевой аудиторией — независимо от их местоположения. В политике социальные медиа могут быть использованы как для организации прямой связи со своей аудиторией, так и для узнаваемости и успешности проводимых реформ.

Доказательством тому служит уже такое существующее понятие как политический SMM.

Социальные сети должны рассматриваться как неотъемлемая часть сотрудничества с общественностью и информационно-разъяснительных работ.

Так, по результатам анализа компании Brand Analytics, в шестерке популярных социальных платформ две соцсети корпорации Meta (Instagram, Facebook), две российские соцсети (ВКонтакте и Одноклассники), а также Telegram и Youtube. *(Приложение №1)*

В настоящее время высоких технологий социальные сети являются объектом пристального внимания со стороны государственной власти во всем мире. Так, первые руководители стран уже спокойно делятся своими мыслями и планами с общественностью. [2]

Для полноты анализа по исследуемой тематике мною проведен обзор международной практики по политике и концептуальному значению социальных сетей, как инструмента взаимодействия, а именно Великобритании.

Результаты обзора помогут выявить наиболее важные тренды в данном контексте, а также рассмотреть возможность применения опыта зарубежных стран в Казахстане.

Великобритания первоочередной задачей ставит ведение постоянного диалога и сотрудничества между государством и населением, в связи с чем вопрос социальных сетей играет немаловажную роль в работе Правительства.

Так, в Великобритании для государственных служащих утверждено Руководство по использованию социальных сетей, которые предусматривают базовые принципы и правила поведения государственных служащих в социальных сетях [3].

Основная цель вышеозначенного руководства состоит в том, чтобы поощрять и позволять государственным служащим надлежащим образом использовать социальные и другие цифровые медиа для улучшения нашей работы. Следует также отметить, что в Руководстве прописана ответственность за исполнением данного Руководства в соответствии с Кодексом государственной службы.

Подразумевается то, что необходимо установить регулирование и дальнейшую систематизацию официальных аккаунтов государственных органов в целях избежания создания фейковых аккаунтов, что влечет за собой риск распространения недостоверной информации.

На основе изученного опыта зарубежных стран, таких как Великобритания, можно подвести следующие итоги.

Для определения и формирования концептуальных рамок использования инструмента социальных сетей государственными

органами необходимы постулаты для работы государственных служащих в социальных сетях. (*Приложение №2*)

Социальные медиа могут стать современной и весьма эффективной площадкой для выстраивания сотрудничества государственного сектора с общественностью. Откровенно говоря, они играют очень важную роль, так как позволяют активно участвовать гражданам в процессе принятия решений либо, по крайней мере, быть в курсе всех происходящих в стране событий.

В отличие от традиционных каналов коммуникации, социальных сетей позволяет мгновенно передавать информацию, устранять недоразумения и реагировать на критику.

Социальные сети позволяют охватить широкий спектр аудитории, включая различные возрастные и социальные группы. Благодаря публичному характеру коммуникации, социальные сети способствуют повышению прозрачности действий государственных органов и уменьшают возможности для манипуляций.

Несмотря на очевидные преимущества, использование социальных сетей в государственном управлении сопряжено с рядом вызовов и проблем.

В социальных сетях существует риск распространения фейковых новостей, манипулирования фактами и создания искусственного общественного мнения.

Обмен информацией через социальные сети может угрожать конфиденциальности данных, особенно в вопросах безопасности и личной информации граждан.

Часто государственные структуры не могут адекватно обрабатывать огромный поток сообщений, что может приводить к недовольству граждан.

Для эффективного использования социальных сетей в контексте «слышания» государства, необходимо учитывать несколько ключевых аспектов:

Использование новых технологий: Применение искусственного интеллекта для анализа сообщений, фидбека и запросов граждан позволит государственным органам оперативно реагировать на актуальные проблемы.

Обучение государственных служащих: Необходимость обучать государственных служащих искусству коммуникации в цифровом пространстве, чтобы избежать ошибок, недоразумений и некорректных реакций.

Разработка нормативной базы: Регулирование использования социальных сетей в госуправлении с целью обеспечения безопасности и прозрачности коммуникации.

Социальные сети могут стать мощным инструментом для построения эффективного взаимодействия между государством и общественностью. Правильное их использование помогает создавать «слышащее государство», где голос граждан может быть услышан, а их запросы – удовлетворены.

Подводя итоги анализа, следует отметить, что стремительное развитие информационных технологий открывает все более новые возможности для государственной власти и политических деятелей. Это своего рода уникальная платформа для выстраивания отношений с общественностью посредством социальных сетей. Безусловно, социальные медиа предоставляют огромное количество средств для поиска информации.

Ну и самое важное для демократических сообществ, социальные медиа являются жизненно важной платформой для участия пользователей сети в реальной политической деятельности. Онлайн-участие тесно коррелируется впоследствии и с оффлайн участием граждан в политической жизни страны. Говоря точнее, это может повлиять на высокую явку избирателей при голосовании, более тщательный отбор избирателями кандидатов, подачу в отставку неугодных государственных служащих и др. Таким образом, высокая значимость социальных медиа обусловлена рядом факторов.

Поэтому, в качестве базовой рекомендации, полагаю целесообразным любому государственному органу помнить о необходимости постоянного присутствия в своем профайле, чтобы официальная страница не стала впоследствии «городом-призраком». Это негативно отражается на восприятии общественности, редко обновляемое присутствие создает впечатление, что государственный орган не ценит и не дорожит своей аудиторией.

Говоря о тактически содержательных инструментах, считаю необходимым предпринять ряд мер в следующей последовательности:

- 1) провести социологический опрос среди пользователей социальных сетей на предмет удовлетворенности уровнем взаимодействия государственной власти с общественностью;
- 2) разработать и утвердить Концепцию взаимодействия государственных органов с общественностью в социальных сетях;
- 3) на основании Концепции разработать и утвердить контент-планы государственных органов и соответственно обеспечить их реализацию;
- 4) провести повторный социологический опрос (итоговый) с целью оценить эффективность утвержденных Концепции и контент планов.

Список использованных источников

1. Реализация концепции «слышащего государства» в Казахстане
<https://kisi.kz/ru/realizachiya-konchepchii-slyshashhego-gosudarstva-v-kazahstane/>
2. Социальные сети в Казахстане: цифры и тренды, осень 2023.
<https://tribune.kz/sotsialnye-seti-v-kazahstane-tsifry-i-trendy-osen-2023-na-kakih-yazykah-govorit-kazahstan-v-seti/>
3. В Великобритании опубликованы рекомендации по совершенствованию системы этики публичной сферы.
https://anticor.hse.ru/main/news_page/v_velikobritanii_opublikovany_rekomendatsii_po_overshenstvovaniyu_sistemy_etiki_publichnoy_sfery

Социальные медиа в Казахстане



Сообщений в соцсетях за месяц

Instagram*	11,0 млн
ВКонтакте	3,9 млн
Telegram	3,7 млн
Facebook*	3,5 млн
Одноклассники**	2,5 млн
Youtube	2,0 млн

Авторов в соцсетях в месяц

Instagram*	1,05 млн
Facebook*	509 тыс
Telegram	503 тыс
Youtube	416,3 тыс
ВКонтакте	288,8 тыс
Одноклассники**	181,4 тыс

Сообщений – любой открытый (публичный) пост – в статусе, на стене, в группах, комментариях и др. Сообщения в личной переписке или в режиме «только для друзей» не учитываются.
Автор – пользователь, написавший хотя бы одно публичное сообщение за месяц. Для Telegram учитывались авторы, пишущие в открытые чаты, анализ названия которых показывал, что чаты относятся к Казахстану.

Казахстан, сентябрь 2023

*Facebook и Instagram признаны экстремистскими организациями и запрещены в РФ.
 **Данные по Одноклассникам не учитывают авторов и комментарии к постам «старше» 7 дней.

Таблица 1 – Основные постулаты для работы государственных служащих в социальных сетях.

№	Постулат	Пояснения
1	Принцип здравого смысла	базовое правило эффективной работы в социальной сети и использования их в личных целях
2	Конкретика	любые данные должны отвечать требованиям достоверности и четкости
3	Реальная оценка	выявление проблем и соответствующих алгоритмов их устранения
4	Измеримость	конкретные цели и инструменты для всесторонней оценки
5	Интегрированность	социальные сети как неотъемлемая часть коммуникационной стратегии