

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ ТВЕРСКОГО РЕГИОНА О ВОЗМОЖНОСТЯХ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ МЕЖДУ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЕМ

А.В. Вайсбург

Тверской государственной технической университет, г. Тверь

© Вайсбург А.В., 2023

DOI: 10.46573/2409-1391-2023-3-37-42

***Аннотация.** Описаны основные направления цифровизации интернет-коммуникаций властных структур и общества. Проанализированы статистические новые данные о пользователях единого портала государственных и муниципальных услуг. Приведены результаты прикладного социологического исследования, проведенного при содействии Общественной палаты Тверской области в 2022 году и призванного выявить уровень информированности различных категорий граждан РФ о роли сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между населением и властью. Приведены результаты этого исследования, в частности выявлены известные жителям каналы интернет-коммуникации, способствующие повышению гласности и построению гражданского общества.*

***Ключевые слова:** Сеть, интернет, информированность, каналы коммуникации, население, Тверской регион.*

В эпоху массовой цифровизации, повсеместного распространения IT-технологий и сети Интернет коммуникация в целом стала происходить опосредованно. Люди активно используют социальные сети, цифровые платформы, мессенджеры для индивидуального и группового общения. В силу этого возникла необходимость в изменении такого вида взаимодействия, как коммуникация между властями и обществом с целью построения гласности и развития гражданского общества. Люди стремятся активнее высказывать личную гражданскую позицию, участвовать в принятии общественных решений. Но этот интерес вовсе не односторонний: органы государственного и местного управления все чаще применяют платформы, позволяющие быстро и эффективно собирать, обрабатывать и предоставлять данные о настроениях населения, острых проблемах, выполнять мониторинг общественного мнения, выявлять наиболее частые запросы социума. Одна из первых попыток построения такого взаимодействия – создание в России электронного правительства [5]. Оно представляет собой интернет-портал, который является единой точкой доступа к информационным системам различных государственных органов. Основная работа по формированию электронного правительства была начата с момента принятия государственной программы «Информационное общество (2011–2020)» [4, с. 133]. В России указанные задачи осуществляет также межведомственный центр «Диалог», выступающий по сути оператором цифрового диалога между властью и обществом. Цель подобных организаций – объединение технологических и управленческих инструментов для ускорения решения вопросов, с которыми люди обращаются в органы власти через цифровую среду. Таким образом, стремление общественности выражать свою позицию и свободно заявлять о социальных трудностях не остается без внимания [1].

Государство старается активно внедрять информационные технологии во властные структуры, однако происходит это недостаточно равномерно, по-разному в различных регионах и местностях. Например, имеющийся в РФ единый портал государственных и муниципальных услуг «Госуслуги» в 2020 году имел 126 млн зарегистрированных пользователей, в сентябре 2011 года их число превысило 1 млн чел.; в 2018 году 74,8 % россиян пользовались электронными ресурсами для получения государственных услуг [2].

Одним из ключевых показателей эффективности связей с общественностью в государственных органах является информированность населения об основных возможностях построения диалога с властью, в том числе с помощью ресурсов сети Интернет [3]. Однако уровень этой информированности, в частности об основных каналах электронных коммуникаций с властными структурами, остается недостаточным. Конечно же, многие знают и пользуются такими приложениями, как портал «Госуслуги», электронная почта, однако иные каналы знакомы населению мало. В силу этого представляется актуальным исследовать уровень информированности населения об основных каналах интернет-коммуникаций для развития гласности и построения гражданского общества.

Летом 2022 года по инициативе Общественной палаты Тверской области было проведено социологическое исследование на тему «Анализ роли сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между населением и властью». В исследовании приняли участие 700 респондентов из различных населенных пунктов Тверской области (из них 43,4 % – мужчины и 56,6 % – женщины). Состав контингента по возрасту: 20,3 % – 18–29 лет; 46 % – 30–54 лет; 33,7% – старше 55 лет. 41 % имеют высшее образование, 45,4 % – среднее профессиональное, 10,3 % – полное общее, 3,3 % – основное общее. По роду занятий опрошенные распределились следующим образом: 26,3 % работают в коммерческой организации; 26,4 % – в бюджетной сфере; 22,9 % – пенсионеры; 11 % – учащиеся школ и студенты; 5,6 % имеют собственное дело; 5,6 % – домохозяйки и безработные; 2,3 % – военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов. Уровень своего материального благосостояния 65,1 % оценили как средний, 30 % – как низкий, 4,9 % – как высокий. Представители городского населения составили 80,5 %, из них 68,9 % – жители городов; 11,6 % являются жителями поселков городского типа, 19,6 % – сел, деревень.

Большинство опрошенных (64,7 %) охарактеризовали свою информированность как достаточную (из них средней назвали свою осведомленность в рассматриваемом нами вопросе 53,4 %, высокой – 11,3 %). Каждый третий (35,3 %) житель Тверского региона признался, что имеет низкий уровень информированности об электронных коммуникациях между властью и народом. Немного лучше информированы мужчины (высокий уровень у 15,5 % представителей сильной половины человечества, в то время как такой же уровень у 8,1 % женщин); респонденты из молодого и среднего поколения (высокий уровень информированности: 15,5 % – люди в возрасте 18–29 лет; 13,0 % – 30–54 года); имеющие собственное дело (30,8 % – высокий уровень); военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов (18,8 %). Лица со значительным материальным достатком имеют более высокий уровень указанной информированности (44,1 %): они в 4–5 раз лучше людей с иными финансовыми возможностями осведомлены об этом; граждане с низким доходом менее осведомлены (54,8 % – низкий уровень информированности). Лучше уровень информированности среди горожан (12,9 %), а низкий – среди жителей поселков сельского типа (47,4 %). Естественно, что больше осведомлены о подобных возможностях общения более активные пользователи сети Интернет. Слабо информированы о возможностях электронных коммуникаций для

построения гражданского общества в основном пенсионеры (64,4 %), люди старше 55 лет (55,5 %) (правда, последние немного больше знают о поисковых системах (36,3 %) и мессенджерах (20,1 %)). Чем выше уровень информированности опрошенных (низкий – 60,7 %, средний – 84,5 %, высокий – 93,7 %), тем в большей степени они уверены в том, что интернет может стать альтернативой иным СМИ в плане размещения общественно-политической информации. Многие люди, не использующие интернет (76,3 %), имеют низкий уровень информированности о возможностях электронных коммуникаций между населением и органами власти.

Наблюдается зависимость уровня доверия респондентов общественно-политической информации, размещенной в сети Интернет, от уровня информированности респондентов о названных выше возможностях. С увеличением уровня осведомленности опрошенных об интернет-коммуникациях возрастает доля респондентов, доверяющих информации из Сети: полностью ей доверяют 58,2 %, средний уровень доверия выбран 52,7 %, низким – только 24,3 %. Из этого следует, что если повышать уровень информированности населения о возможностях электронных коммуникаций между населением и органами власти, то будет возрастать и уровень доверия жителей Тверского региона к общественно-политической информации, размещаемой в Сети.

Чем выше уровень информированности опрошенных об интернет-коммуникациях социума и органов власти (высокий – 37,1 %, средний – 46,2 %, низкий – 47,8 %), тем больше снижается доля опасующихся таких интернет-угроз, как обман и мошенничество, однако возрастает боязнь троллинга, т. е. сетевых провокаций и издевательств (низкий – 13,2 %, средний – 15,7 %, высокий – 21,1 %). Каждый 4-й респондент, имеющий высокий уровень информированности о возможностях электронных коммуникаций между населением и органами власти, предпочитает электронный формат обращения к органам власти (25,3 %). Более половины людей (53 %) с низким уровнем информированности отдают предпочтение традиционному формату общения населения и представителями государственных органов. Следовательно, чем сильнее будет повышаться уровень информированности населения Тверского региона о возможностях рассматриваемого вида коммуникации, тем большее количество людей будет выбирать ее электронный формат.

Чем выше уровень информированности населения об интернет-коммуникациях с властью, тем более важную роль люди отводят сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между социумом и госорганами. Половина респондентов с высоким уровнем информированности (51,9 %) и каждый третий со средним признают ключевую роль Сети в развитии этого диалога. Каждый третий человек, плохо информированный об интернет-коммуникациях, признавался, что считает роль Сети незначительной в развитии указанного общества. Естественно, более осведомленные о каналах электронной коммуникации народа и власти жители знают больше электронных сервисов, чаще используют их в жизни и имеют положительный опыт их применения.

Наблюдается зависимость распространенности мнения о том, что интернет-коммуникации помогают развитию гражданского общества, диалогу между населением и властью и решению социальных проблем, от уровня информированности респондентов о возможностях электронных коммуникаций. Чем он выше, тем в большей степени респонденты уверены, что эти коммуникации способствуют развитию вышеназванного общества (высокий уровень информированности – 77,2 %; средний – 64,4 %; низкий – 29,6 %). Соответственно, с повышением уровня информированности увеличивается доля лиц, признающих актуальность проблемы развития интернет-

взаимодействия между органами власти и социумом (высокий уровень информированности – 73,4 %; средний – 69,3 %; низкий – 38,1 %).

Чем выше уровень информированности опрошенных об электронных способах коммуникации власти и народа, тем больше увеличивается доля лиц, уверенных, что помимо других институтов, инициатором развития этих коммуникаций в Тверской области должны стать общественные организации, например некоммерческие, или сокращенно НКО (высокий уровень – 21,7 %; средний – 17,7 %; низкий – 14,2 %). Более информированные респонденты несколько меньше (почти на 10 %, чем менее осведомленные) уверены, что при размещении общественно-политической информации в сети Интернет необходима цензура, т. е. чем выше уровень информированности об электронных коммуникациях, тем лучше готово население к их использованию, более лояльно к информации из них и чаще прибегает к электронному формату общения.

В качестве основных каналов электронной коммуникации между населением и органами власти большинство жителей Тверского региона (87,7 %) назвали портал «Госуслуги». Менее половины опрошенных (38,9 %) говорили о возможности обращения через электронную почту к властным структурам. Каждый третий респондент (33,7 %) знаком с разделом «Электронные обращения» на сайтах госструктур, в том числе разных министерств. Каждому пятому жителю (22,4 %) известно о специальных сообществах в социальных сетях. Почти неизвестным гражданам каналом является Центр управления регионом (12,4 %), в котором также предоставляется возможность электронного общения с правительственными учреждениями. 7,7 % опрошенных вообще не знают ни о каких способах интернет-коммуникации с властными структурами. Следовательно, необходимо прежде всего информировать население Тверского региона о возможностях подачи обращения через Центр управления регионом.

Лучше, чем остальные возрастные группы граждан знакомы с сайтом «Госуслуги» пожилое население (50,5 %) и пенсионеры (51,7 %). Специальные сообщества в социальных сетях в качестве способа интернет-взаимодействия с государственными органами все чаще называли респонденты по мере уменьшения возраста (18–29 лет – 17,2 %; 30–54 года – 11,3 %; старше 55 лет – 5,5 %). Сервис «Госуслуги» лучше известен людям с небольшим материальным достатком (высокий уровень информированности об этом портале – 33,3 %; средний – 43,1 %; низкий – 45,5 %). При этом каждый третий из них (31,8 %) признается, что имеет низкий уровень информированности об интернет-коммуникациях власти и населения.

Немного меньше остальных (56,5 %) групп населения пользователи портала «Госуслуги» уверены в том, что электронные коммуникации способствуют развитию гражданского общества, диалога между населением и властью. Интересен тот факт, что именно те опрошенные, которые знают, что можно обращаться к властям через специальные сообщества в социальных сетях, больше остальных признают возможность использования сети Интернет как альтернативы иным средствам массовой информации для размещения общественно-политической информации. Более половины из них (53,5%) склонны к использованию смешанного формата коммуникации власти и населения (традиционный плюс электронный). Следовательно, чем больше население будет привлечено в сообщества, существующие в социальных сетях, для коммуникации с государственными структурами, тем больше интернет будет заменять другие каналы общения с ними.

Почти половина опрошенных, не использующих интернет (47,4 %), знает о таком канале электронной коммуникации между властью и населением, как портал

«Госуслуги»; 10,3 % осведомлено, что взаимодействовать с правительственными учреждениями можно по электронной почте, 7,8 % знакомы с функцией «Электронные обращения» на сайтах министерств. Общая закономерность такова: чем лучше информированы люди о способах интернет-взаимодействия с государственными органами, тем в большей степени они доверяют общественно-политической информации, размещаемой в сети Интернет.

Крайне актуальной проблему развития интернет-коммуникаций между органами власти и населением считают респонденты, которые осведомлены о возможностях электронного общения с представителями указанных органов через Центр управления регионом (77 %), функцией «Электронные обращения» (75,4 %), специальными сообществами в социальных сетях (75,2 %).

Таким образом, существует и обратная зависимость: чем более активным пользователем сети Интернет является человек, тем выше уровень его информированности о способах электронной коммуникации между социумом и государственными структурами, лучше опыт использования этих способов, сильнее вера в то, что развитие подобных коммуникаций способствует совершенствованию гражданского общества. Наименее активные пользователи интернета по большей части не информированы ни о каких каналах интернет-коммуникации власти и народа и в меньшей степени применяют их. Нужно развивать в первую очередь такие каналы онлайн-взаимодействия правительственных учреждений и населения, как портал «Госуслуги», раздел «Электронные обращения» на официальных сайтах госструктур, переписка через электронную почту (важна для жителей сельских поселений). Каналом связи с органами власти может стать видеохостинг YouTube. Необходимо повышать, как мы отмечали выше, уровень информированности населения Тверского региона о возможностях подачи обращений через Центр управления регионом, так как этот сервис – самый слаборазвитый, посредством активного пиара и рекламы.

Библиографический список

1. Вершинина М.А. Цифровые каналы взаимодействия власти и общества: новые практики коммуникации и отбор технологий // Государственное управление. Электронный вестник. Август 2021 г. № 87. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-kanaly-vzaimodeystviya-vlasti-i-obschestva-novye-praktiki-kommunikatsii-i-otbor-tehnologii/viewer> (дата обращения: 07.03.2023).
2. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://fedstat.ru/indicator/43568> (дата обращения: 07.03.2023).
3. Лекторова Ю.Ю., Прудников А.Ю. Электронный мониторинг обращений граждан в системе связей с общественностью в органах власти // Медиаскоп. 2018. Вып. 3. URL: <http://www.mediascope.ru/2465> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Чернышев А.И. Необходимость применения современных электронных коммуникаций органами государственной власти в России // Социодинамика. 2014. № 8. С. 132–138. URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=13134 (дата обращения: 10.03.2023).
5. Электронное правительство России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kck.ru/solutions/elektronnoe-pravitelstvo-rossii> (дата обращения: 10.03.2023).

**AWARENESS OF RESIDENTS OF THE TVER REGION
ABOUT THE POSSIBILITIES OF ELECTRONIC COMMUNICATIONS
ON THE INTERNET BETWEEN AUTHORITIES AND THE POPULATION**

A.V. Vaisburg

Tver State Technical University, Tver

***Abstract.** The main directions of digitalization of Internet communications of government structures and society are described. Statistical new data on users of the unified portal of state and municipal services are analyzed. The results of an applied sociological study conducted with the assistance of the Public Chamber of the Tver region in 2022 and designed to identify the level of awareness of various categories of citizens of the Russian Federation about the role of the Internet in the development of civil society and dialogue between the population and the authorities are presented. The results of this study are presented, in particular, Internet communication channels known to residents that contribute to increasing publicity and building a civil society are identified.*

***Keywords:** Network, Internet, awareness, communication channels, the population of the Tver region.*

Об авторе:

ВАЙСБУРГ Александра Владимировна – кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры социологии и социальных технологий, Тверской государственной технической университет, Тверь, Россия; e-mail: lassie1@inbox.ru

About the author:

VAISBURG Alexandra Vladimirovna – candidate of sociological sciences, associate professor, associate professor of the department of sociology and social technologies, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: lassie1@inbox.ru

УДК 159.964.2:658.3

**УВЛЕЧЕННОСТЬ РАБОТОЙ КАК ПРЕДИКТОР
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ
У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

О.Ф. Гефеле

Тверской государственной технической университет, г. Тверь

© Гефеле О.Ф., 2023

DOI: 10.46573/2409-1391-2023-3-42-47

***Аннотация.** Указана значимость исследований феномена увлеченности работой сотрудниками организации. Проведен теоретический анализ изучения проявлений увлеченности работой. Внимание акцентировано на том, что она может изменять психоэмоциональное состояние сотрудников, в связи с чем ее рассматривают как личностный конструкт, способствовавший формированию психологического благополучия. Описана модель В. Шауфели и А. Беккера, в которой проведено*