

**ЛИЧНЫЙ ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
КАНАЛОВ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЙ
МЕЖДУ ВЛАСТНЫМИ СТРУКТУРАМИ И НАСЕЛЕНИЕМ
ТВЕРСКОГО РЕГИОНА: РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

А.В. Вайсбург

Тверской государственный технический университет, г. Тверь

© Вайсбург А.В., 2023

DOI: 10.46573/2409-1391-2023-4-44-49

***Аннотация.** Охарактеризовано одно из ключевых направлений административной реформы в России – организация интернет-коммуникации между властными структурами и обществом. Рассмотрена нормативная база оценки эффективности деятельности должностных лиц с учетом критерия формирования доверия со стороны населения. Указаны результаты проведенного в 2022 г. при содействии Общественной палаты Тверской области прикладного социологического исследования, касающегося роли сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между населением и властью. Описан собственный опыт использования конкретных каналов электронной коммуникации между органами власти и населением Тверской области, приведена оценка подобного опыта опрошенными.*

***Ключевые слова:** интернет, Сеть, доверие, использование, электронные коммуникации, власть, население Тверского региона.*

Развитие современных технологий и компьютерных сетей дает возможность властным структурам в рамках построения гражданского общества и диалога между властью и населением осваивать новые каналы взаимодействия. Реализация этой возможности является обязательным требованием в контексте перехода к информационному обществу, налаживания новых форм коммуникации власти и граждан, перехода на новый этап и уровень диалога государства и населения. Одним из ключевых направлений административной реформы в России заявлен принцип открытости и доступности, построения оперативного и эффективного диалога народа и власти [3, с. 89]. Ряд отечественных и зарубежных исследователей все чаще обращают внимание на фундаментальное изменение параметров взаимодействия общественных структур, организаций и населения с властью (в лице уполномоченных органов), а также на необходимость создания принципиально новой политики такого взаимодействия [5].

После вступления в силу Указа Президента РФ от 25 апреля 2019 г. № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ» [1] одним из основных критериев для изучения становится личный опыт взаимодействия населения с органами власти, в том числе и по интернет-каналам, а соответственно, формирование уровня доверия к ним. Более того, в указе Президента РФ, подписанном 4 февраля 2021 г., доверие обозначено как главный критерий эффективности власти [2]. При этом оно

формируется как раз в рамках взаимодействия, общения, получения обратной связи и решения заявленной населением проблемы.

Действующая на сегодняшний день стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (2017–2030 гг.) означает прямую обязанность государства действовать в рамках трех направлений, которые обеспечивают открытость государственного управления и деятельности органов государственной и муниципальной власти: создание благоприятных условий для применения информационных и коммуникационных технологий; совершенствование законодательства; совершенствование административных процедур, в том числе их переход в сферу цифровых технологий. Феномен открытости деятельности тесно коррелирует с иным конституционно определенным принципом – принципом участия граждан в осуществлении государственного управления, для реализации которого необходима коммуникация с использованием ресурсов сети Интернет [3, с. 90].

По инициативе Общественной палаты Тверской области летом 2022 г. было проведено социологическое исследование на тему «Анализ роли сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между населением и властью». Исследование разовое, пилотажное, полевое, выборочное, проводилось в различных населенных пунктах Тверской области: крупных, средних и малых городах, поселках городского и сельского типа. Выборка репрезентативная, квотная, количество респондентов – 700.

В рамках исследования был выявлен личный опыт использования различных каналов коммуникации между органами власти и населением в Тверской области. Лишь каждый восьмой-девятый опрошенный не использует никакие каналы для общения с властью. Самым используемым каналом является портал «Госуслуги» (среди 78,8 % населения Тверского региона). Менее популярными каналами для электронного общения по результатам исследования стали обращения через электронную почту (19,9 %), электронные обращения через сайты структур и министерств (15,6 %), специальные сообщества в социальных сетях (10,3 %). Самым редко используемым каналом интернет-коммуникаций является обращение в «Центр управления регионом» (3,7 %). Это продиктовано, скорее всего, тем, что данный канал недостаточно известен респондентам, его надо больше пиарить.

Каждый четвертый житель старше 55 лет не использует никакие каналы электронной коммуникации с властями. Среди них преобладают пенсионеры – 35,7 %; лица с низким уровнем материального достатка – 19 %; граждане, проживающие в поселках сельского типа, – 23,9 %. Естественно, чем моложе респонденты, тем более активно они используют различные каналы интернет-коммуникаций. Жители крупных и средних городов несколько больше остальных пользуются порталом «Госуслуги» (56 %) и функцией «Электронные обращения» на сайтах структур и министерств (12,1 %).

Среди населения старше 55 лет самым популярным электронным сервисом являются «Госуслуги» (52,5 %). Возможно, поэтому более половины пользователей данного сервиса (52,8 %) не доверяют общественно-политической информации, размещенной в сети Интернет. Они в большей степени, чем остальные пользователи, опасаются обмана и мошенничества (45,5 %), предпочитают традиционный формат общения населения и власти (33,6 %) и имеют более низкий уровень информированности о возможностях электронных коммуникаций между населением и государственными органами (каждый третий). Пользователи портала «Госуслуги» (12,5 %) и граждане, подающие обращения через электронную почту (10,1 %), в несколько раз больше остальных категорий населения признают незначительную роль

сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между населением и властью. Среди тех, кто признает ключевую роль Сети в данном вопросе, – пользователи, отправляющие электронные сообщения в «Центр управления регионом» (38,5 %); лица, использующие функцию «Электронные обращения» на сайтах структур и министерств (37,6 %); граждане, подающие обращения через электронную почту (35,3 %). При этом жители Тверского региона, отправляющие электронные сообщения в «Центр управления регионом» (42,3 %) и пользующиеся функцией «Электронные обращения» на сайтах структур и министерств (30,3 %), оценивают свой уровень информированности о возможностях электронных коммуникаций между населением и органами власти как высокий.

Граждане, отправляющие обращения через электронную почту, пользующиеся специальными сообществами в социальных сетях, функцией «Электронные обращения» на сайтах структур и министерств, являются более активными пользователями сети Интернет. Выражают большую степень сомнений в том, что интернет может стать альтернативой другим СМИ для размещения общественно-политической информации, пользователи сервиса «Госуслуги» (17,2 %), граждане, подающие обращения через электронную почту (12,2 %), на сайтах структур и министерств (10,1 %).

Интересен тот факт, что группа респондентов, использующих возможности подачи обращения через «Центр управления регионом», реже остальных групп населения делают это с помощью мобильных устройств (76 %) и несколько чаще через планшет (8 %) и компьютер (16 %). При этом они чаще остальных групп считают оптимальным электронный формат обращения граждан к органам власти (38,5 %). Видят в Сети полную альтернативу остальным СМИ все пользователи «Центра управления регионом», при этом они в большей степени (53,8 %) имеют собственный положительный опыт использования каналов электронных коммуникаций между органами власти и населением. Данная категория граждан больше остальных (88,5 %) верит, что интернет-коммуникации способствуют развитию гражданского общества, диалога между населением и властью и признают актуальность проблемы совершенствования данных электронных коммуникаций (76,9 %). Кроме того, они в меньшей степени, чем другие пользователи (57,7 %), признают необходимость установления цензуры при осуществлении электронных коммуникаций между органами власти и населением. Следовательно, можно сделать вывод о том, что лица, использующие такой канал интернет-коммуникации, как обращение в «Центр управления регионом», гораздо более опытные, более позитивно настроены и больше доверяют средствам электронной коммуникации с властью.

Более половины пользователей специальных сообществ в социальных сетях для общения с властными структурами (54,2 %) рассматривают традиционный и электронный форматы обращения к органам власти как равнозначные. При этом каждый третий респондент (36,3 %), не использующий интернет, признался, что имеет опыт взаимодействия с сервисом «Госуслуги» (видимо, при помощи сторонних лиц). Не обращались ни к каким каналам электронной коммуникации с властью 52,9 % жителей, которые не пользуются сетью Интернет. Таким образом, можно сказать о том, что лишь половина людей, ответивших, что они не пользуются интернетом, не пользуются им для коммуникации с властью. Остальная треть респондентов, видимо, просто не осознают, что данные обращения происходят тоже через интернет, или делают это через опосредованных лиц. Собственный опыт использования каналов электронных коммуникаций между органами власти и населением граждане,

обращающиеся к интернету, оценивают втрое позитивнее, чем те, кто не пользуется им, и вдвое нейтральнее.

Естественно, что граждане, использующие сеть Интернет, гораздо чаще обращались к различным каналам коммуникации между органами власти и населением в Тверской области (56,4 % – «Госуслуги»; 14,7 % – обращения через электронную почту; 11,6 % – через функцию «Электронные обращения» на сайтах структур и министерств; 7,7 % – специальные сообщества в социальных сетях; 2,7 % – электронные обращения в «Центр управления регионом»).

При оценке собственного опыта использования электронных коммуникаций между органами власти и населением были получены следующие ответы. Чуть менее половины жителей Тверского региона (47,1 %) имеют нейтральный опыт использования интернет-коммуникаций. Положительный опыт есть у каждого третьего респондента (27,4 %). Каждый пятый опрошенный не пользовался подобными сервисами. Отрицательный опыт отметили лишь 6,5 % пользователей. Доля людей, имеющих нейтральный опыт использования каналов интернет-коммуникаций с властью, снижается по мере увеличения возраста (18–29 лет – 59,9 %; 30–54 года – 46,9 %; старше 55 лет – 39,8 %). Возрастает число тех, кто не пользовался подобными сервисами (каждый третий респондент в возрасте старше 55 лет). Среди пенсионеров гораздо больше (11,3 %) тех, кто имеет негативный опыт использования каналов интернет-коммуникаций. Наиболее положительный опыт отмечают военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов (37,5 %), работники бюджетных организаций (36,2 %), имеющие собственное дело (35,9 %).

Наблюдается зависимость оценки собственного опыта использования электронных коммуникаций между органами власти и населением от материального положения респондентов. Чем выше уровень материального достатка опрошенных, тем больше доля позитивного опыта использования каналов интернет-коммуникаций. Респонденты с низким (43,3 %) и средним (49,8 %) уровнями материального положения имеют нейтральный опыт, а положительный имеют граждане с высоким достатком (44,1 %). Каждый третий респондент с низким уровнем материального положения не пользовался интернет-сервисами для коммуникации с властью.

Чем крупнее населенный пункт проживания опрошенных, тем более позитивный опыт использования электронных коммуникаций они отмечают: жители поселков сельского типа – 12,4 %; поселков городского типа – 28,4 %; городов – 31,5 %. Каждый третий житель поселка сельского типа ни разу не пользовался электронными коммуникациями с властью.

Естественно, что лица, имеющие негативный опыт использования интернет-коммуникаций с властями, в меньшей степени (71,1 %) верят в то, что Сеть может стать альтернативой другим СМИ в плане размещения общественно-политической информации. Большая часть респондентов с положительным опытом использования электронных коммуникаций (65,1 %) доверяют общественно-политической информации, размещенной в сети Интернет. Больше половины людей с нейтральным (59,7 %) и отрицательным (57,8 %) опытом электронных обращений к властям не доверяют информации из Сети. Чем более позитивный опыт имеют опрошенные, тем более лояльно они относятся к смешанному и чисто электронному формату обращений граждан к властным структурам и тем в большей степени они уверены, что интернет-коммуникации способствуют развитию гражданского общества, диалога между населением и властью (с отрицательным опытом – 37,8 %; нейтральным – 50 %; положительным – 81,8 %), а также убеждены, что данное направление необходимо развивать. Кроме того, чем более положительный опыт использования электронных

обращений к властным структурам имеют респонденты, тем больше повышается их уверенность в том, что цензура при таком общении необходима. Более половины респондентов (60 %) с отрицательным опытом использования интернет-коммуникаций заявили, что в цензуре нет необходимости. Большинство людей с нейтральным (71,8 %) и положительным (80,2 %) опытом выступают за введение цензуры в электронное общение с властями. По мере повышения уровня позитивности собственного опыта общения с властными структурами, соответственно, повышается уровень информированности граждан о возможностях интернет-коммуникаций. Более половины опрошенных (55,6 %) с отрицательным опытом общения имеют низкий уровень информированности о подобных возможностях. Большинство жителей Тверского региона с нейтральным опытом (60,3 %) имеют средний уровень информированности, 66,1 % респондентов с положительным опытом имеют средний уровень, а 21,4 % – высокий. Следовательно, чем успешнее прошла интернет-коммуникация человека с властными структурами, тем более информированным он себя считает. Необходимо максимально улучшить качество оказания услуг при интернет-общении органов власти с гражданами.

Наблюдается зависимость роли сети Интернет в развитии гражданского общества и диалога между населением и властью от оценки собственного опыта использования электронных коммуникаций. Чем более позитивный опыт имеют опрошенные, тем чаще они говорят о важной роли интернет-коммуникаций в развитии гражданского общества. Каждый четвертый, имеющий отрицательный опыт использования электронных обращений, уверен, что роль Сети мала. Менее половины людей с нейтральным опытом (44,8 %) отводят ей второстепенную роль, а менее половины респондентов с положительным опытом (44,3 %) – ключевую.

Можно отметить зависимость каналов электронной коммуникации между населением и органами власти от оценки собственного опыта их использования. Люди с отрицательным (48,8 %) и нейтральным (46,4 %) опытом в большей степени взаимодействуют с сервисом «Госуслуги». Чем более положительный опыт использования электронных коммуникаций у опрошенных, тем чаще они выделяют в качестве основных достоинств использования Сети удобство и экономию времени, а также такую перспективу развития электронных обращений, как сближение населения и власти за счет интернет-коммуникаций. Большинство людей, не пользующихся интернетом (76,3 %), имеют низкий уровень информированности о возможностях электронных коммуникаций. Более половины из них (60,2 %) не имеют опыта использования данных коммуникаций между органами власти и гражданами.

В первую очередь стоит развивать такие каналы интернет-коммуникации, как портал «Госуслуги», функция «Электронные обращения» на сайтах структур и министерств, обращения через электронную почту (больше среди жителей сельских поселений). Возможным коммуникационным каналом также является сервис YouTube. Если основываться на предпочтениях жителей Тверского региона в выборе интернет-сервисов, то достаточно эффективными каналами для построения диалога должны стать ресурсы, включенные в контент поисковых и социальных сетей, а также мессенджеров.

Библиографический список

1. Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ:

- указ Президента РФ от 25 апреля 2019 года № 193. URL: <https://baza.nra.ru/prezident-rf-ukaz-n193-ot25042019-h4377322/> (дата обращения: 10.10.2022).
2. Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: указ Президента Российской Федерации от 4 февраля 2021 года № 68. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400181504/> (дата обращения: 11.11.2022).
 3. Чугаева Е.О. Интернет-коммуникации как современные методы диалога власти и общества // Коммуникология: электронный научный журнал. 2018. Т. 3. № 3. С. 85–92.
 4. Электронное правительство России. URL: <https://www.kck.ru/soluteons/elektronnoe-pravitelstvo-rossii> (дата обращения: 10.11.2022).
 5. Deane J. Fragile States: The Role of Media and Communication // Policy Briefing. BBC Media Action. 2013. № 10.

**PERSONAL EXPERIENCE OF USING
INTERNET COMMUNICATION CHANNELS
BETWEEN AUTHORITIES AND POPULATION
TVER REGION: RESULTS OF THE RESEARCH**

A.V. Vaisburg

Tver State Technical University, Tver

***Abstract.** The article describes one of the key directions of administrative reform in Russia – the organization of Internet communication between the authorities and society. The author considers the regulatory framework for assessing the performance of officials taking into account the criterion of building public trust. The results of the applied sociological research conducted in 2022 with the assistance of the Public Chamber of the Tver Oblast concerning the role of the Internet in the development of civil society and dialog between the population and the authorities. The authors characterize their own experience of using specific channels of electronic communication between the authorities and the population of the Tver Oblast and provide an assessment of such experience by the respondents.*

***Keywords:** Network, Internet, trust, use, electronic communications, power, population of the Tver region.*

Об авторе:

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

About the author:

VAISBURG Alexandra Vladimirovna – Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, AssociateP of the Department of Sociology and Social Technologies, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: lassiel@inbox.ru