

on the center was significant factor alone. The hypothesis about role of political competition leading to significance of civic participation also was not supported. This signifies that political competition cannot lead to the elites responsiveness in non-democracies.

**Keywords:** administrative reform, civic participation, policy process, hybrid regimes, institutions in non-democracies, regional political regimes

---

**МИНИНА Галина Андреевна** — студентка социологического факультета Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова (119234, Россия, г. Москва, ул. Ленинские Горы, 1, стр. 33; [i.am.gre4a@gmail.com](mailto:i.am.gre4a@gmail.com))

**КОНЯГИНА Мария Николаевна** — доктор экономических наук, профессор кафедры экономики факультета экономики и финансов Северо-Западного института управления — филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (199178, Россия, г. Санкт-Петербург, В.О., Средний пр. В.О., 57/43; [konyagina-mn@ranepa.ru](mailto:konyagina-mn@ranepa.ru))

## НОВЫЕ МЕДИА КАК ИНСТРУМЕНТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В РОССИИ

**Аннотация.** В статье представлены результаты исследования применения новых медиа для повышения эффективности государственного управления. Авторы провели ряд наблюдений над самыми популярными средствами новых медиа и проанализировали экспертные мнения о них. В результате определены сильные и слабые стороны регулярных проектов, реализуемых через новые медиа, внесены предложения для повышения их эффективности. Также исследование выявило наличие лишь небольшого цифрового разрыва в российском обществе, что говорит о высоком потенциале максимизации эффективности и транспарентности государственного управления. Одновременно наивысший политический эффект дают медийные проекты, характерные для политики «ручного управления», что сдерживает качественные изменения, прежде всего в коммуникациях между государственными институтами и обществом.

**Ключевые слова:** государственное управление, новые медиа, общество, цифровизация, цифровой разрыв, цифровые технологии

**Введение.** В эпоху масштабной информатизации и компьютеризации цифровые технологии неизбежно задействуются если не везде, то в большей части общественной жизни, в т.ч. и в системе государственного управления. Своевременность нововведений, объединенных общим понятием «цифровизация», можно объяснить действующей социальной политикой, согласно которой большому числу граждан должно быть доступно прямое взаимодействие с государственными структурами. Таким образом, люди, живущие в районах, отдаленных от конгломератов крупных городов, и не имеющие в шаговой доступности многофункциональных центров или других государственных учреждений, могут получать услуги и консультации посредством сети Интернет в любое время при наличии соединения. Помимо указанного выше, проблема внедрения новых социальных медиа в государственную деятельность доказала актуальность в условиях вынужденных ограничений, подобных пандемии COVID-19, поскольку использование дистанционных сервисов для оказания государственных услуг и информирования населения позволяет сохранить

здоровье не только обычных граждан, но и служащих, являющихся посредниками в рассматриваемых процессах.

Целью исследования стала разработка подходов и рекомендаций для эффективного использования новых социальных медиа в системе государственного управления. Для достижения цели исследования решались следующие задачи: изучены наиболее часто используемые в рамках государственного управления медиаресурсы, исследован вопрос доступности таких цифровых ресурсов для населения и даны основные рекомендации для повышения качества использования изученных социальных медиа в системе государственного управления. В ходе работы рассматриваются такие цифровые ресурсы, как сайт «Национальные проекты России»<sup>1</sup>, портал «Госуслуги»<sup>2</sup>, а также их функционал и некоторые доступные через них опции, систематизированы их существенные достоинства и недостатки, приведены конкретные примеры корректировки стратегии государственного управления, выявленные в процессе анализа работы подобных сервисов.

Объектом исследования становятся новые медиа, а предметом исследования – процесс государственного управления, осуществляемый посредством этих медиа.

**Материалы и методы исследования.** Настоящая работа стала результатом исследования, методологической базой которого послужили общенаучные методы познания – анализ, синтез, обобщение и прогнозирование. Важную часть исследования заняли наблюдение и анализ экспертных мнений, опубликованных в отечественных периодических изданиях. Это дополнило теоретическую и методическую базу, представленную работами отечественных и зарубежных современных ученых в области социологии, государственного управления и цифровизации.

**Литературный обзор.** Вопросы социальных медиа в современной научной литературе довольно популярны. Чаще всего их рассматривают в контексте политических задач [Ключников 2020; Новикова 2020; Ефанова 2020]. Прончев, Михайлов 2021], при этом ряд авторов подчеркивают важность исследования и развития теории проблемы социальных медиа – их определений и сущности, классификации, функционала и роли в общественной жизни, науке, экономике и пр. [Ветцель 2020; Друкер, Яновская 2021: 8; Зверева, Шестерина, Мирошник 2020: 5]. Нередко авторы приравнивают понятие социальных медиа к социальным сетям, что не вполне справедливо [Протасов, Дарибазарон 2020]. И лишь немногие авторы рассматривают социальные медиа, помимо прочего, еще как суперсервисы, обслуживающие потребности населения [Монахов, Прончев 2020; Трыканова, Фокина 2021; Мутовкина, Бородулин 2021; Сафиуллин, Сафиуллина 2020]. Все это подчеркивает важность и перспективность разработки избранной темы исследования в условиях развивающейся нестабильности общественных отношений.

**Результаты исследования и их обсуждение.** Рассмотрим феномен *цифрового разрыва при использовании сети Интернет в России*. Действительно ли цифровые технологии и интернет-коммуникации, посредством которых граждане получают различные услуги, доступны широкому кругу пользователей? Интернет, в ряду прочих коммуникационных технологий, по классификации социолога Ю.П. Буданцева, принадлежит к новейшим видам средств массовой коммуни-

<sup>1</sup> *Национальные проекты России: официальный сайт*. Доступ: <https://xn--80aарат-ретсчfmo7a3с9ehj.xn--p1ai/> (проверено 25.07.2022).

<sup>2</sup> *Портал государственных услуг Российской Федерации: официальный сайт*. Доступ: [gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru) (проверено 25.07.2022).

кации (ССМК-4) [Буданцев 1979]. Их также называют средствами массовой информации, т.е. такими средствами массовой коммуникации, при помощи которых информация изготавливается, производится, хранится и распространяется. Осенью 2021 г. ТАСС сообщал, что, по данным агентства *Global Digital*, аудитория сети Интернет в России достигла 124 млн чел., или 85% всего населения<sup>1</sup>. Для того чтобы выяснить, почему оставшиеся 15% граждан Интернет не используют, обратимся к теории.

Поскольку речь идет о разделении людей по определенному признаку, следует ввести категорию социальной стратификации<sup>2</sup>. *Социальная стратификация* — это социальная дифференциация людей, выражающая их социальное неравенство по доходам, образованию, участию во власти, общественному престижу, самоидентификации и другим объективным критериям и основанное на этом неравенство. Форма социальной стратификации, характеризующаяся ограниченностью доступа к различным информационным ресурсам, и называется цифровым разрывом. Совет по цифровому разрыву<sup>3</sup> выделяет 3 основные формы данного явления: гендерный разрыв, социальный разрыв и разрыв всеобщего доступа. Отсюда следует, что основными причинами ограниченности доступа людей к информационным технологиям являются демографические, социальные и экономические причины. В условиях экономического кризиса последние наиболее релевантны. В декабре 2021 г. Росстат опубликовал данные, согласно которым 11% населения Российской Федерации живут за чертой бедности, что примерно соотносится с вышеприведенной статистикой пользователей цифровых технологий. Однако следует помнить, что еще одной причиной ограниченности доступа к технологиям среди населения является крайне низкая цифровая грамотность. Стоит учитывать, что она присуща людям пожилого возраста, которые сильнее других нуждаются в государственных услугах — записи к врачу, обращению в пенсионный фонд и т.д. А общественных центров, где их могли бы научить азам пользования компьютером, в России не так много, что и приводит к серьезному цифровому разрыву. Более подробно о явлении цифрового неравенства пишет Н.Г. Осипова [Осипова 2019]. Социолог описывает трехуровневую модель цифрового неравенства. Так, первый уровень заключается в разнице доступа к ИКТ, зависящего от наличия или отсутствия материальной базы. Второй уровень затрагивает навыки, необходимые для использования соответствующих технологий. Третий уровень, в свою очередь, касается жизненных возможностей, которые доступны индивиду или группе в связи с содержанием двух предыдущих уровней. В работе обозначена острая необходимость борьбы с такой формой социальной эксклюзии, как цифровое неравенство, и отмечается актуальность данной проблемы. Тем не менее число пользователей сети Интернет увеличивается, что, несомненно, иллюстрирует оцениваемое позитивно сокращение цифрового разрыва в России. «На начало 2021 года в России насчитывается 124 млн пользователей интернета. В период с 2020 по 2021 год количество пользователей интернета в Российской Федерации увеличилось на 6,0 млн (+5,1%), а

<sup>1</sup> Число пользователей интернета в России достигло 124 млн. — *ИА ТАСС*. Доступ: <https://tass.ru/obschestvo/12698757> (проверено 24.07.2022).

<sup>2</sup> Староверов В.И. 2010. Стратификация социальная. — *Социологический словарь* (отв. ред. Г.В. Осипов, Л.Н. Москвичев). М.: Норма-Инфра-М. С. 504.

<sup>3</sup> Steele C. 2019. What is the Digital Divide? — *Digital Divide Council*. Feb., 2022. URL: <http://www.digitaldividecouncil.com/what-is-the-digital-divide/> (accessed 22.09.2022).

уровень проникновения интернета в России составляет 85,0%»<sup>1</sup>. Это довольно высокий показатель, характеризующий доступность информации населению и одновременно открывающий для него широкие возможности.

**Практика применения новых медиа в государственном управлении.** Рассмотрим особенности использования *телевизионного эфира*. При изучении реальных примеров использования медиа при реализации государственной политики и политических технологий самым известным кажется «Прямая линия с Владимиром Путиным»<sup>2</sup>. Это телепрограмма, транслируемая ежегодно по государственными телеканалам и радиостанциям (которые также относятся к ССМК-4), во время которой доступен телефон горячей линии связи с главой государства. Также граждане могут заранее записать видеобращение, которое президент прослушает и прокомментирует. После каждой «Прямой линии» просьбы многих людей, прозвучавшие в эфире, выполняются, т.к. президент связывается с главами регионов и просит их способствовать решению проблем граждан. Так, после трансляции 30 июня 2021 г. ускорилось решение вопроса с подачей газа в сельскую местность, был создан соответствующий законопроект<sup>3</sup>. Такая форма корректировки курса государственного управления имеет свои недостатки, поскольку редко охватывает масштабные проблемы федерального и регионального характера, по большей части регулируя местные и уделяя внимание проблемам отдельных граждан, но при этом обеспечивает непосредственную связь народа и президента и поддерживает, улучшает имидж власти. Также подобные формы часто подвержены критике оппонентов за возможность манипулирования выбором обращений, пропускаемых в эфир. Что же касается новизны этого канала, то здесь можно сказать, что телеэфир сегодня является наиболее консервативным каналом коммуникаций, в отличие от следующего примера.

**Цифровые платформы, задействованные в государственном управлении.** Рубеж второго и третьего десятилетий XXI в. ознаменовался появлением и массовым использованием цифровых платформ. Сфера государственного управления не осталась в стороне. Так, сайт «Национальные проекты России» предоставляет общую информацию, новостные заметки и прямой доступ непосредственно к национальным проектам – комплексу проектов федерального масштаба, принятых в различные периоды времени с 2006 г. по настоящее время и включающих стратегии развития в основных сферах государственного управления и общественной жизни. Уникальной функцией сайта, помимо ежедневно обновляющегося блога о ходе проведения и успехов конкретных проектов, является интерактивный тест, доступный по вкладке «Возможности», пройдя который, каждый гражданин сможет узнать, какой проект подходит именно для него, какую государственную поддержку и где именно он может получить в своем регионе. Подобная опция позволяет привлечь население к выполнению стратегического плана, составленного правительством, облегчает и улучшает жизнь миллионов россиян в сфере демографии, здоровья, образования, экономики,

<sup>1</sup> Интернет и соцсети в России в 2021 году – вся статистика. – *WebCanape*. Доступ: <https://www.web-canape.ru/business/internet-i-socseti-v-rossii-v-2021-godu-vsya-statistika/> (проверено 25.07.2022).

<sup>2</sup> Прямая линия с Владимиром Путиным. России. – *Президент России. Официальный сайт*. 30 июня 2021 г. Доступ: <http://www.kremlin.ru/events/president/news/65973> (проверено 24.07.2022).

<sup>3</sup> Первые итоги «Прямой линии»: некоторые проблемы, на которые Владимиру Путину пожаловались граждане, уже решены. – *Первый канал: официальный сайт*. Доступ: [https://www.1tv.ru/news/2021-07-01/409051-pervye\\_itogi\\_pryamoy\\_linii\\_nekotorye\\_problemy\\_na\\_kotorye\\_vladimiru\\_putinu\\_pozhalovalis\\_grazhdane\\_uzhe\\_resheny](https://www.1tv.ru/news/2021-07-01/409051-pervye_itogi_pryamoy_linii_nekotorye_problemy_na_kotorye_vladimiru_putinu_pozhalovalis_grazhdane_uzhe_resheny) (проверено 25.07.2022).

политики и многих других. В качестве недостатка данного ресурса можно указать сокращение рекламной кампании вокруг него: раньше социальные ролики, например касательно проектов «Демография» или «Здоровье», массово транслировались по телевидению, сегодня их стало в разы меньше, или они практически не встречаются. Это приводит к низкой информированности граждан о возможностях, которые предоставляют национальные проекты. Однако усиление рекламной кампании может потребовать дополнительного финансирования. Одновременно сегодня ее можно размещать, например, в российских социальных сетях, таких как ВКонтакте или Одноклассники, где она будет значительно дешевле и эффективнее, а заинтересованные граждане смогут перейти на сайт проекта непосредственно по гиперссылке из рекламного поста.

Еще одним известным и популярным интернет-ресурсом является сайт «Госуслуги» и его региональные аналоги, такие как, например, портал мэра города Москвы «Мос.ру». Онлайн-сервис «Госуслуги» более популярен, нежели прочие, поскольку предоставляет широкий спектр сервисов, например возможность заказа или оформления различных форм и справок в режиме онлайн. Также ресурс предоставляет возможность подать онлайн-заявление на поступление в школу или высшее учебное заведение, информирует о контактах определенных служб и государственных учреждений, позволяет узнать последние изменения в государственной политике, касающиеся граждан и услуг, оказываемых им. В период пандемии *COVID-19* портал «Госуслуги» использовался как платформа для получения и использования *QR*-кода, выдаваемого привитым и переболевшим гражданам. Если портал не может предоставить запрашиваемую услугу, он перенаправляет гражданина в ближайший многофункциональный центр, где он также оперативно может ее получить, обратившись за помощью к специалисту. К тому же сайт оптимизирован под мобильные устройства в качестве приложения, что помогает получить быстрый доступ к нему людям, у которых по тем или иным причинам нет компьютера.

Однако важно отметить, что «Госуслуги» служат не только для обращения в органы власти. С 15 октября по 14 ноября 2021 г. в России проводилась перепись населения. Главной ее целью является уточнение условий жизни россиян (т.е. информация об уровне их образования, о владении языками, жилищных условиях, структуре семьи) для того, чтобы определить дальнейшую стратегию регионального развития. Именно поэтому перепись не могут проводить по данным загса или МВД без непосредственного опроса самих россиян, поскольку информацию об их условиях жизни из этих баз данных почерпнуть невозможно. Главным нововведением последней переписи «стала возможность самостоятельного заполнения жителями страны электронного переписного листа на портале Госуслуг»<sup>1</sup>, и ею воспользовались более четверти населения страны. Это было очень важно, поскольку многие люди находились на карантине по причине пандемии, и у них не было возможности пообщаться лично с переписчиком. К тому же, несмотря на широкое привлечение волонтеров и работников в качестве переписчиков, человеческих ресурсов на всех не хватало, особенно в отдаленных районах, поэтому можно утверждать, что онлайн-форма заполнения переписных листов позволила увеличить число респондентов. Отметим, что проходить перепись при участии обучен-

<sup>1</sup> В переписи населения уже приняли участие более 40% россиян. — *ИА Интерфакс*. Доступ: <https://www.interfax.ru/russia/800058> (проверено 22.09.2022).

ного специалиста оказывалось легче, поскольку он мог растолковать возникающие при заполнении анкеты вопросы, что способствовало получению более точных статистических данных. Одновременно в силу того, что данные, полученные при помощи переписных сервисов через «Госуслуги», уже оцифрованы, это должно помочь их ускоренной обработке и более быстрой публикации результатов переписи.

**Заключение.** Подводя итог, важно отметить, что процесс цифровизации важен и полезен во всех смыслах – политическом, экономическом, социальном и даже культурном. Однако у него есть некоторые недостатки. Во-первых, это утрата бумажных источников информации и баз данных. Если в связи с непредвиденными обстоятельствами компьютерная сеть, сервера станут недоступными, будет невосполнимо утрачена осязаемая часть крайне необходимой информации. Одновременно с этим приходится заставлять государственных служащих выполнять двойную работу: заполнять и цифровые, и бумажные отчеты. Во-вторых, глобальная сеть сильно зависима от внешнеполитических условий. Стоит помнить, что кибератаки как из-за рубежа, так со стороны внутренних злоумышленников, утечка данных особенно опасны в сфере государственных услуг, поскольку они затрагивают паспортные и другие личные данные граждан, ставя под угрозу безопасность как частной жизни, так и всей страны.

В качестве рекомендаций по улучшению использования медиа в государственном управлении можно предложить:

1) введение двухфакторной аутентификации при загрузке и передаче персональных данных для предотвращения утечек;

2) создание хранящихся внутри страны резервных баз данных и офлайн-серверов для большей независимости от глобальных сетей и зарубежных партнеров;

3) обучение или наем сотрудников с высокой квалификацией в сфере кибербезопасности;

4) формирование стимулов у государственных служащих для защиты информации, например через материальную, административную и в отдельных случаях – уголовную ответственность или через более эффективные меры;

Нельзя не отметить наличие очень небольшого цифрового разрыва (15% общего числа населения) в российском обществе. Это открывает большой потенциал для максимизации эффективности государственного управления, его транспарентности, понижения возможностей для коррупции, снижения издержек в экономике.

Одновременно наибольшей популярностью у граждан пользуются проекты медийного «личного» обращения к властям разного уровня для решения текущих проблем, что характерно для политики «ручного управления». Это, напротив, сдерживает качественные изменения в государственном управлении и коммуникации между государственными институтами и обществом в России.

При этом цифровые технологии значительно способствуют облегчению процесса государственного управления, поскольку упрощается непосредственная и прямая связь государственных структур и граждан: обращения обеих сторон доходят до адресата посредством сети Интернет в разы быстрее, чем по обычной почте, где они к тому же могут быть утрачены. Получение услуг ускоряется. В итоге сфера новых медиа в государственном управлении во всех отношениях является прогрессивной и обещает быть одним из самых развивающихся феноменов ближайшего будущего.

**Список литературы**

- Буданцев Ю.П. 1979. *В контексте жизни*. М.: Мысль. 262 с.
- Ветцель К.Я. 2020. Социальные медиа и социальные сети: проблемы терминологии и модели взаимодействия пользователей. — *Международный научно-исследовательский журнал*. № 9-1(99). С. 139-141.
- Друкер М.М., Яновская Г.В. 2021. Социальные медиа: подходы к дефиниции понятия. — *Медиаскоп*. № 2. Доступ: <http://www.mediascope.ru/2699> (проверено 22.09.2022).
- Ефанова Е.В. 2020. Социальные медиа в американской публичной политике (на примере социальной сети Twitter). — *Вестник Волгоградского государственного университета*. Сер. 4. История. Регионоведение. Международные отношения. Т. 25. № 3. С. 172-179.
- Зверева Е.А., Шестерина А.М., Мирошник М.А. 2020. *Современные практики и методы исследования медиасферы: новые медиа, социальные медиа и мультимедиа: учебно-методическое пособие*. Тамбов: ИД «Державинский». 133 с.
- Ключников Д.Д. 2020. Социальные медиа в решении актуальных политических проблем. — *Юридическая наука: история и современность*. № 10. С. 113-115.
- Монахов Д. Н., Прончев Г.Б. 2020. От цифры к цифровому обществу. — *Вопросы политологии*. Т. 10. № 6(58). С. 1763-1771.
- Мутовкина, Н.Ю., Бородулин А.Н. 2021. Цифровые технологии предоставления государственных услуг: современное состояние и перспективы развития. — *Вестник Тверского государственного технического университета*. Сер. Науки об обществе и гуманитарные науки. № 1(24). С. 84-91.
- Новикова К.А. 2020. Социальные медиа как инструмент управления протестными движениями: на примере Российской Федерации и Соединенных Штатов Америки. — *Вопросы политологии*. Т. 10. № 4(56). С. 1121-1132.
- Осипова Н.Г. 2019. Социальное неравенство в современном мире. — *Вестник Московского университета*. Сер. 18. Социология и политология. Т. 25. № 4. С. 124-153.
- Прончев Г.Б., Михайлов А.П. 2021. Виртуальные социальные среды Интернета как инструмент политической борьбы. — *Вопросы политологии*. Т. 11. № 11(75). С. 3092-3101.
- Протасов С.Ю., Дарибазарон Э.Ч. 2020. Массовое сознание и социальные медиа: взаимодействие и противостояние. — *Медицина. Социология. Философия. Прикладные исследования*. № 1. С. 37-40.
- Сафиуллин Н.А., Сафиуллина Ч.Р. 2020. Преимущества использования суперсервиса «Европротокол онлайн» в сельской местности. — *Финансовый вестник*. № 2(49). С. 69-72.
- Трыканова С.А., Фокина С.А. 2021. Анализ организационно-правовых условий предоставления услуг ПФР в рамках системы «одного окна». — *Инновации. Наука. Образование*. № 30. С. 1061-1066.

MININA Galina Andreevna, Student of the Faculty of Sociology, Lomonosov Moscow State University (33-1 Leninsky Gory St, Moscow, Russia, 119234; i.am.gre4a@gmail.com)

KONYAGINA Maria Nikolaeвна, Dr.Sci. (Econ.), Professor of the Chair of Economics, North-West Institute of Management – Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA) (57/43 Sredniy Ave V.O., St. Petersburg, Russia, 199178; konyagina-mn@ranepa.ru)

## NEW MEDIA AS A TOOL FOR PUBLIC ADMINISTRATION IMPROVEMENT IN RUSSIA

**Abstract.** The article presents the results of a study of the new media utilization to improve the efficiency of public administration. The authors observe the most popular means of new media and analyze expert opinions about them. As a result, the strengths and weaknesses of regular projects implemented through new media are identified, and the proposals improving their effectiveness are made. The study also found out only a small digital divide in Russian society, which indicates a high potential for maximizing the efficiency and transparency of public administration. At the same time, the highest political effect is produced by media projects, which are typical for the policy of «manual control» and hinders major changes in communications between state institutions and society.

**Keywords:** public administration, new media, society, digitalization, digital divide, digital technologies

---