

УДК 32

Мониторинг социальных сетей как современный инструмент работы с обращениями граждан

Тихонова Анна Вячеславовна – студент кафедры Социально-политических теорий факультета Социально-политических наук Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова.

Аннотация: Статья посвящена рассмотрению и обоснованию необходимости мониторинга социальных сетей как новой формы работы с обращениями граждан. Автор рассматривает современные инструменты работы органов власти с жалобами и запросами населения в социальных платформах. В статье проведен ивент-анализ с целью определения проблемного поля в социальных сетях региона (на примере Ярославской области). Результаты анализа позволяют делать вывод об эффективности мониторинга социальных сетей как новой формы работы с обращениями граждан.

Ключевые слова: Социальная сеть, мониторинг социальных сетей, Интернет, обращения граждан, жалобы, ивент-анализ, Инцидент-менеджмент.

Работа с обращениями граждан имеет длительную историю и по сей день является одним из важных форм ведения диалога между государством и обществом. В демократическом обществе институт обращений граждан – это самостоятельный правовой институт, который регламентируется как национальным, так и международным правозащитным законодательством. На его основании гражданин или юридическое лицо имеет право через представителей обращаться в государственные органы власти в устном или письменном виде для защиты или реализации своих прав, свобод и интересов.

В эпоху цифровых технологий, активного развития Интернет-среды и социальных сетей особую актуальность приобретает мониторинг общественного мнения. В связи с этим появляется необходимость внедрить новые инструменты работы с обращениями граждан в виртуальной среде. Целью данной статьи является обоснование необходимости мониторинга социальных сетей как формы работы с обращениями

граждан.

В современной России рассмотрение обращений граждан является главным вопросом в деятельности всех органов государственной власти на федеральном и местном уровнях. Это регламентируется федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [8], принятым в 2006 году.

Государство проводит реформы в данной сфере с целью повышения эффективности работы органов власти, а следовательно, повышения имиджа власти среди населения РФ. То есть можно сказать, что в настоящий момент всестороннее и оперативное рассмотрение обращений граждан есть показатель оценки деятельности государственных служащих. Следует отметить, что в рамках реализации концепции информационного общества и формирования электронного правительства РФ, взаимодействие граждан с органами власти, открытость и комфортность данной работы является основным вопросом [4].

В настоящее время социальные сети во многом отражают реальное отношение населения к деятельности и инициативам органов власти. Данный факт можно объяснить существованием тенденции к виртуализации социальной коммуникации в целом [3]. Поэтому мониторинг различных социальных площадок позволит реально оценивать истинную реакцию на социально-общественные инициативы. Очень важной причиной необходимости постоянного мониторинга социальных сетей является тот факт, что в сейчас недовольства граждан чаще всего выражаются именно там. Стоит отметить, что многие публикации населения в социальных сетях в той или иной форме указывают на определенные проблемы экономического, социального и иного характера, требующие решения. Чаще всего решение таких запросов и жалоб входит в компетенцию органов власти. Посты, публикуемые людьми на своих страницах, либо в популярных развлекательных сообществах города или региона в социальных сетях, появляются оперативно. Именно этот факт отличает такие запросы от официальных обращений граждан, которые иногда очень затруднительно совершить.

В связи с этим в последнее время многие органы власти как федерального, так и регионального уровня создали официальные страницы в социальных сетях. Данная тенденция позволяет не только получать обратную связь от населения и отвечать на их запросы, но и распространять информацию о своей деятельности. В российском интернет-пространстве действуют система ГосWEB – многочисленные официальные сайты органов государственной власти, информационно-сервисные порталы (примерно 5 тыс. сайтов, 5 тыс. государственных порталов, 130 порталов услуг), мобильные

приложения [5, С.83]. которые обеспечивают оперативное предоставление государственных услуг и информации. В рейтинге по Индексу развития электронного правительства Россия занимает 32 место (из 193 стран), что подтверждает успехи в развитии онлайн-государственных сервисов.

В 2018 в России была создана новая система мониторинга «Инцидент-менеджмент». Данная платформа позволяет отслеживать информационные поводы в таких социальных сетях, как «ВКонтакте», «Одноклассники», «Facebook», «Instagram», «Twitter», а также реакцию населения по определенным вопросам [2]. Проект стал пилотным, его реализовали лишь в некоторых регионах России, в настоящее же время программой пользуются практически все субъекты РФ.

Данная мониторинговая программа ведет поиск негативных сообщений, жалоб конкретно по региону по ключевым запросам как на личных страницах пользователей, так и в различных популярных информационных и развлекательных сообществах в социальных сетях. Все результаты поступают к курирующему администратору, который данные запросы распределяет в нужные ведомства, например, департаменты или администрации. Они в свою очередь могут дать ответ или прокомментировать запрос. После того, как нужный орган составил ответ, он снова поступает к курирующему администратору, который этот ответ проверяет и публикует от лица ответившего органа или ведомства. Иногда посты людей бывают на одну и ту же тему, в этом случае данные публикации объединяются в кейс, который именуется «инцидентом». Особенность данной программы в том, что ответы на запросы или жалобы граждан должны поступить не менее, через 24 часа после их возникновения. Если говорить о целях данного проекта, то их несколько. Во-первых, это усиленная борьба с последствиями некорректных действий чиновников. Во-вторых, это возможность отслеживания информационной повестки в социальных сетях, в том числе и ее тональность. В зависимости от количества часто встречающихся постов на определенные темы можно определить «проблемные точки», которые существуют в регионе [1, С.292].

Чтобы проследить, как в социальных сетях можно отслеживать проблемную повестку, был проведен ивент-анализ с целью выявления проблемного поля Ярославской области в социальных сетях. В качестве социальной платформы исследования была выбрана социальная сеть «ВКонтакте». Хронологические рамки исследования – 01.09.2019-31.04.2020. За основу были взяты несколько сообществ Ярославской области, которые являются относительно известными местным жителям: группы с информационным контентом, развлекательные сообщества общего характера, главные группы политического характера или группы отражающие политические новости (Жесть Ярославль, Ярославль LIVE, Подслушано в Ярославле, Жесть в Ярославской области, Подслушано в Рыбинске, Рыбинские сплетни, Единая диспетчерская служба Ярославль,

Подслушано у водителей, Подслушано в Любиме, Подслушано Гаврилов-Ям, Подслушано в Данилове, Подслушано Мышкин, Подслушано Тутаев, Подслушано в Ростове Великом, Подслушано Брейтово, Подслушано Углич). В данных сообществах производился поиск и подсчет жалоб и запросов со стороны жителей. Так как в данном исследовании мониторинг будет проводиться не в официальных группах, а в неформальных, соответственно, рассматриваемое проблемное поле будет складываться исходя из упоминаний о проблемах именно со стороны общества.

В результате ивент-анализа выяснилось (рисунок 1), что самыми часто встречающимися проблемами за 7 месяцев среди жителей Ярославской области стали запросы, которые касаются 5 тем: Дороги (7511 упоминаний), Благоустройство (4972 упоминания), ЖКХ (2816 упоминаний), Общественный транспорт (2669 упоминаний). Самыми непопулярными по количеству запросов были темы: Связи и телевидение (10 упоминаний), Законность и правопорядок (10 упоминаний), Сельское хозяйство и охота (17 упоминаний).



Рисунок 1. Проблемное поле со стороны общества по темам.

Стоит отметить, что при более подробном анализе количества проблем в каждом месяце наблюдается увеличение числа проблем по теме «Дороги» и «Благоустройство» с ноября по февраль. Данная тенденция связана погодными условиями и их последствиями зимнего сезона, пик которого приходится на данные месяцы. Проблемы чаще всего касаются гололедицы и чрезмерной заснеженности как на пешеходных дорогах и тротуарах, так и на проезжей части. Также из-за сокращения светового дня в данные месяцы актуальна была проблема с неработающими фонарями как во дворах жилых домов, так и на пешеходных переходах. Стоит обратить внимание, что в последние месяцы мониторинга (март и апрель) стали появляться новые темы жалоб и запросов жителей, которые стоит выделить отдельно: коронавирус и роспотребнадзор. Это связано с ухудшением эпидемиологической обстановки в стране в связи с

распространением коронавирусной инфекции, начиная с начала марта 2020 года, и переходом всего населения России на обязательную самоизоляцию в апреле 2020 года. Их количество достигло около 1300 упоминаний за два месяца. По этой же причине был значительно увеличен рост запросов по теме «Здравоохранение». В апреле был заметный скачок темы «Образования» (204 шт.), это объясняется тем, что все образовательные учреждения перешли на дистанционный режим обучения. Так как для многих данный процесс оказался затруднительным как со стороны временных ресурсов, так и технических, большинство недовольств, жалоб и вопросов поступало со стороны родителей школьников младших и средних классов. Такой же скачок количества жалоб и запросов со стороны жителей был выявлен по теме «Экономика и бизнес» в апреле (325 шт.). Отмечено, что с сентября 2019 г. до апреля 2020 г. количество данных проблем в месяц не превышало 28 шт., соответственно, резкий рост жалоб по данной теме также обусловлен эпидемиологической ситуацией в стране, в связи с которой были закрыты все общественные места (магазины, места общественного питания и т.д.).

Если обратить внимание на количество упоминаний о проблемах со стороны жителей по месяцам (рисунок 2), то их наибольшее количество приходится на следующие месяцы: ноябрь (4742 шт.) и декабрь (4652 шт.) 2019 года, а также апрель 2020 года (3915 шт.). В сентябре 2019 г. наблюдалось наименьшее число запросов и жалоб со стороны жителей (1387 шт.).



Рисунок 2. Проблемное поле со стороны общества по месяцам.

Большое количество жалоб в ноябре и декабре 2019 года можно связать с подготовкой к зимнему сезону и его наступлению, а количество запросов и жалоб в апреле объясняется тем, что именно в данный месяц (с 4 по 30 апреля включительно) был объявлен Указом Президента РФ нерабочим за исключением некоторых профессий [6]. В связи с этим решение многих вопросов переместилось в онлайн-формат, именно по этой причине увеличилась активность в социальных сетях [3].

На примере данного анализа наглядно видно, что мониторинг социальных сетей в той или иной мере дает понимание проблемного поля Ярославской области. С каждым годом Интернет-аудитория растет, соответственно, потребность в отработке жалоб и запросов проявляется все острее. Но если обратить внимание на обратную сторону данной потребности, а именно на то, как обрабатывать и отработывать такой объем обращений в социальных сетях, то встает кадровая проблема. Если у органов власти федерального уровня уже сложилось четкое понимание необходимости данной работы в социальных сетях, а также ее возможность и системность, то внутри отдельных частей регионов данный процесс происходит медленнее. Специалистов в данной сфере нет, либо им не хватает компетенций. Большая часть работы переходит информационным отделам и управлениям, что позже приводит к кадровым проблемам [1, С.296]. Для такого направления работы необходим специализированный отдел.

Таким образом, социальные сети на сегодня – это мощнейший ресурс, который уже нельзя игнорировать. Эпидемиологическая обстановка в апреле-мае 2020 года это ясно продемонстрировала. Мониторинг социальных сетей должен стать процессом управляемым и законодательно обеспеченным. Именно благодаря постоянному мониторингу социальной сети удастся не только выявить проблемное поле и решить часть проблемных вопросов, но и оценивать деятельность сотрудников органов власти в данном направлении.

Список литературы

1. Дунаева Е.В., Атаева А.Г., Инцидент-менеджмент как инновационный инструмент повышения информационной открытости органов власти // Сборник трудов конференции Двадцать первой Международной научно-практической конференции "Наука и образование: отечественный и зарубежный опыт". 2019. Белгород: ООО ГИК , 2019. С. 289-296.
2. Как Кремль будет реагировать на жалобы в соцсетях // rbc.ru URL: <https://www.rbc.ru/politics/23/07/2018/5b50d1579a7947c62c195e8b> (дата обращения: 04.03.2020).
3. Пользователи стали чаще лайкать и сидеть в соцсетях с компьютеров // rbc.ru URL: https://www.rbc.ru/technology_and_media/16/04/2020/5e98175d9a7947beb10bf01d (дата обращения: 06.05.2020).
4. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 N 313 (ред. от 29.03.2019) .Об утверждении государственной программы Российской Федерации .Информационное общество. // Собрание законодательства РФ. 2014. № 18 (часть II). Ст. 2159
5. Рослякова М.В., Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. № 9. С. 82 - 99.
6. Указ Президента Российской Федерации "О мерах по обеспечению

санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)" от 02.04.2020 № 239 // Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации.

7. Умаров М.Ю. PR в реальном времени: тренды, кейсы, правила. М.: Альпина Паблишер, 2016. 228 с.

8. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) .О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. // Собрание законодательства РФ. 2006. N 19. Ст. 2060.

{social}