

## НАУЧНАЯ СТАТЬЯ

DOI: 10.21684/2587-8484-2020-4-2-21-31

УДК 316.776

## Современные модели социального диалога с использованием каналов электронной коммуникации: региональное измерение

Ольга Юрьевна Голуб

доктор социологических наук, профессор,  
заведующая кафедрой социальных коммуникаций,  
Саратовский национальный исследовательский государственный университет  
им. Н. Г. Чернышевского (г. Саратов, РФ)  
ORCID: 0000-0002-6280-9011  
goloub@inbox.ru

**Аннотация.** Современные электронные технологии стали не только фундаментом производства, хранения, распространения и управления информацией, но и средством поддержания социальных связей, что кардинальным образом изменило базисную структуру коммуникаций в современном медиапространстве и послужило причиной технологической инверсии публичных процессов и явлений. Интернет обеспечил населению возможность не только получать информацию, но и быть активным участником многочисленных социальных процессов, включая также и политические властеотношения. В данном исследовании актуализируется проблема совершенствования механизма цифровой демократии на основе формирования новой модели социального диалога властных структур и общества. Целью статьи является анализ социального диалога органов власти и их представителей с населением региона с использованием каналов электронной коммуникации. Для проведения данного исследования применялся метод анализа практик интернет-коммуникации представителей государственных структур и населения. На основе находящегося в открытом доступе контента анализировались инструменты организации обратной связи между властью и обществом, цели и мотивы присутствия администраций муниципальных образований и представителей региональной власти Саратовской области в социальных сетях. В работе показано, что реализация потенциала социального диалога затруднена наличием целого ряда барьеров институционального, правового и социокоммуникативного характера. Полученные данные свидетельствуют о низкой степени распространенности инновационных форм открытого общественно-политического взаимодействия властных структур и населения, его недостаточном и пассивном характере. Делается вывод о необходимости построения управленческой деятельности с учетом ожиданий, интересов и мнений широких групп ответственности. Научная новизна представленного исследования заключается в привлечении внимания к ранее недостаточно изученным аспектам проблемы совершенствования партнерства власти и населения, в постановке вопроса о необходимости повышения уровня коммуникативной компетентности субъектов социального диалога как условия эффективного использования электронных коммуникаций в процессе реализации народовластия и укрепления институтов гражданского общества.

**Ключевые слова:** интернет-коммуникация, коммуникативная компетентность, социальный диалог, социальные сети, мессенджеры, общественное мнение, гражданское общество.

**Цитирование:** Голуб О. Ю. Современные модели социального диалога с использованием каналов электронной коммуникации: региональное измерение / О. Ю. Голуб // Siberian Socium. 2020. Том 4. № 2 (12). С. 21-31.

DOI: 10.21684/2587-8484-2020-4-2-21-31

## ВВЕДЕНИЕ

Современная архитектура демократического государства характеризуется всё возрастающей социально-политической ресурсностью использования информационно-коммуникационных технологий в процессах формирования гражданского общества и реализации народовластия. Внедрение инновационных форм цифровой демократии призвано повысить общественную активность, обеспечить возрастающую вовлеченность населения в механизм принятия политических решений; оно также предлагает гражданам новый институциональный потенциал для прямого и эффективного участия в процессах публичного управления.

Интенсивное развитие информационно-коммуникационных технологий не только привело к глубоким изменениям в механизмах функционирования большинства социальных институтов, но и кардинальным образом трансформировало базисную структуру коммуникаций в современном мире. Расширение интернет-пространства создало возможность замены традиционной системы распространения массовой информации, основанной на односторонней опосредованной передаче информации от государственных структур общественности, на систему полиморфической коммуникации, что обеспечило населению возможность не только получать информацию, но и быть активным участником многочисленных социальных процессов, включая и политические властеотношения.

Открытое общественно-политическое взаимодействие становится не столько модным трендом, сколько необходимым условием и критерием эффективности функционирования власти. В сфере властной политики доминирующая роль коммуникативно-информационных технологий в виртуализации процесса принятия решений субъектами власти, а также понимание условий и границ эффективности этих технологий определяет вектор конструирования властной реальности. Возможности, предоставляемые современными средствами массовой коммуникации, позволяют обществу не просто быть получателем властной информации, но дают более оператив-

но реагировать на входящие информационные потоки, выступая интерактивным индикатором происходящих изменений.

## МЕТОДЫ

Методологическую основу настоящего исследования составляют классические труды Дж. Мида, Б. Скиннера, Д. Уотсона, К. Ясперса, Э. Мунье, А. Шюца, Д. Белла, Ф. Дэнса, К. Ларсона, Д. МакКуэйла, Дж. Мюрдока, Э. Тоффлера, затрагивающие общую проблематику феномена коммуникации. Работы отечественных авторов — С. Бориснева, Е. Дугина, М. Назарова, Л. Земляновой, В. Конецкой, Г. Почепцова, В. Терина, Ф. Шаркова и др., — выполненные в русле социологии коммуникации, способствовали введению в отечественный научный оборот зарубежных исследовательских парадигм, формированию представления о коммуникации как специфическом социальном феномене. Распространение Интернета и иных форм электронных социальных коммуникаций способствовало активизации изысканий представителями многих научных дисциплин, в том числе и социологической науки. Развитию методологического подхода М. Кастельса, М. Маклюэна, П. Штомпки, Р. М. Эмерсона, связанного с изучением новой онтологии взаимодействия в интернет-пространстве, посвящены труды многих отечественных исследователей. Так, в работах Т. И. Заславской, А. И. Соловьева, Р. Ф. Абдеева, Д. П. Гавры, В. П. Коломицеца, О. В. Крыштановской, В. В. Петухова, В. К. Левашова, Е. Н. Давыборец, И. Н. Трофимовой анализируется социальная динамика политической коммуникации, ее особенности в онлайн-среде, рассматриваются вопросы коммуникативного дискурса властных структур и общества, исследуется влияние процессов информатизации и демократизации на режим взаимодействия власти и общественного мнения. Фокус настоящей работы направлен на проведение оценки эффективности платформ сетевого взаимодействия власти и общества в системе публичного управления и состоит исключительно в фиксации практик открытого и многостороннего публичного диалога в онлайн-среде.

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

В сложившихся реалиях ключевая роль в построении диалога между властью и обществом отводится медиа. Современные средства массовой коммуникации определяют координаты обеспечения эффективного взаимодействия властных структур и общества. Медиареальность выступает конструктором отображения виртуальных реальностей, моделируемых сквозь призму социально-психологических факторов в информационном пространстве [2, с. 363].

Для осуществления диалога власти с населением необходимо соблюдение двух принципиальных условий: во-первых, обеспечения информационно-прозрачного характера деятельности органов власти, во-вторых — наличия обратной связи с населением и адресного взаимодействия с самыми разными целевыми аудиториями. На сегодняшний день имеются разнообразные средства и каналы коммуникации между властью и населением. Но формы этой коммуникации представляют собой преимущественно индивидуальное общение, переписку по почте или обращения по телефону через секретаря, что не способствует установлению доверительных отношений между управленческими структурами и обществом.

Необходимость активизации процессов использования информационно-коммуникационных технологий в целях организации диалога власти и населения закреплена: указами Президента Российской Федерации, федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 28 декабря 2017 г.) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [8], федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ [9], основными направлениями деятельности Правительства РФ на период до 2024 г. [6], а также Стратегией развития информационного общества в РФ на 2017-2030 гг. [7]. Свободное использование интернет-технологий дает возможность развитию диалога между населением и властью, формированию между ними взаимодоверия.

Вместе с тем приходится констатировать, что, несмотря на большой потенциал интернет-коммуникации населения и представителей власти, он пока еще слабо реализуется. С одной стороны, граждане крайне заинтересованы в диалоге такого рода. Следует согласиться с мнением О. В. Крыштановской, согласно которому «высокие темпы компьютеризации населения, развитие мобильного интернета, наличие выраженной гражданской позиции и социальной активности создают возможность и объективную потребность в обратной связи от представителей власти. С другой стороны, власти пока не проявляют достаточной активности, существенно запаздывая в использовании новых технологий для продвижения своей политики. Те, кто принимают решения, зачастую не склонны к прозрачности и общительности» [5, с. 10].

Существуют барьеры, препятствующие развитию процесса электронной коммуникации между народом и политической властью. Выделим лишь два момента. Во-первых, низкая эффективность сотрудничества государственных структур с населением определяется низким доверием значительной части населения в отношении этих структур и их конкретных представителей, что существенно снижает социальную активность немалой части населения.

Во-вторых, отсутствие необходимого уровня коммуникативной компетентности у большей части чиновничества, неумение и нежелание работать в новом формате. В имеющейся литературе чаще всего главным признаком коммуникативной компетентности называется умение устанавливать и поддерживать контакты. Между тем она имеет более глубокое содержание. «Под коммуникативной компетентностью нами понимается комплекс знаний, умений и навыков, включающих: особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики, вербальные и невербальные средства общения; психологические и коммуникативные типы партнеров, специфику взаимодействия с ними; формы и методы делового взаимодействия; технологии и приемы влияния на людей; методы интеграции и генерирования идей для констру-

тивной коммуникации и др.» [1, с. 39]. Важно подчеркнуть, что «коммуникативная компетентность имеет сложную многомерную структуру. К наиболее существенным ее элементам относят: мотивационный, когнитивный, личностный и поведенческий. Мотивационный компонент включает потребности в позитивных контактах, смысловые установки на успешное взаимодействие, ценности и цели общения. Содержание когнитивного компонента составляют: социальное восприятие, воображение и мышление; рефлексивные, оценочные и аналитические способности, а также знания о психологии личности. Принципиально важными когнитивными характеристиками коммуникативной компетентности являются способности к обобщению и систематизации многомерного восприятия окружающего, адекватной оценке «статуса языка», пониманию смысловой и оценочной информации [1, с. 282]. По нашему мнению, принципиально важными в структуре коммуникативной компетенции являются также личностные качества, перцептивные способности, включая восприятие другого, а также поведенческие компоненты.

Цифровые коммуникации, основанные на интернет-платформах, имеют большие возможности для повышения эффективности взаимодействия граждан и органов власти. В России Интернет стремительно развивается, всё быстрее и глубже проникая во все сферы нашей жизнедеятельности. Социальные сети, мобильные мессенджеры, видеохостинги стали привычными атрибутами нашей жизни. На сегодняшний день именно Интернет является основной силой, формирующей общественное мнение и социально-политические тренды.

В соответствии с федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ (ред. от 28 декабря 2017 г.) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» государственные органы и органы местного самоуправления должны иметь официальные сайты в сети Интернет для размещения информации о своей деятельности. Статья 13 закона содержит полный перечень обязательной для опубликования информации [8].

В 2019 г. проектный центр «Инфометр» проводил исследование, направленное на оценку

информационной открытости сайтов региональных правительств и администраций глазами граждан: насколько просто и удобно найти, получить и использовать информацию, которую размещают высшие региональные органы исполнительной власти [3]. Анализ проводился по следующим позициям:

1. Насколько просто узнать, какие услуги и информацию можно получить. На сайтах региональных администраций и правительств должна присутствовать информация о задачах и функциях местной власти, услугах, которые она предоставляет, а также о вакансиях, на которые можно претендовать;
2. Насколько просто узнать, что нужно сделать или что нужно иметь, чтобы получить услугу или информацию, какие для этого есть условия, требования, порядки, формы и бланки;
3. Насколько просто узнать, когда и где можно получить услугу и информацию. Важны, например, такие элементы навигации, как законодательная карта, информация о времени и месте заседания, графики приема, повестки и анонсы;
4. Насколько просто получить услугу или информацию через сайт. На сайте должна быть информация об электронных услугах и сами услуги, а также элементы, которые помогают гражданам их получить. Например, доступ к календарю приема главы муниципального образования и его заместителей и возможность записаться на прием онлайн после авторизации в личном кабинете через «Госуслуги»;
5. Насколько просто понять, на какой стадии находится предоставление услуги или информации. На сайте нужны индикаторы, которые подскажут, отправилось ли обращение и когда ждать ответ, на какой стадии процесс рассмотрения обращения через уведомление, специальные порталы или личный кабинет;
6. Насколько просто понять состояние органа власти из его сайта. Оценка работы органа власти должна осуществляться как с опо-



рой на собственный опыт на основе сравнения ожидания от получения информации или услуги с результатом, так и по объективным показателям, полученным из сопоставления планов и отчетов, из представленных на сайте результатов последних заседаний органа власти.

Результаты анализа свидетельствуют, что информационная открытость в регионах варьируется от 14,5 до 100%: те, кто ближе к нижней границе, лишь приоткрыты и расположены в конце рейтинга. Сайты у верхней границы открыты для граждан: они предлагают полную информацию в доступной форме. Лидерами являются: Ростовская область, Ханты-Мансийский автономный округ, Томская область, Калужская область, Вологодская область, Республика Башкортостан. Они демонстрируют открытость в 90% (удобный формат, актуальная информация) [3]. Сайты региональных администраций и правительств в среднем лишь полуоткрыты (57%).

Только 34 из 85 региональных администраций и правительств полностью выполняют хотя бы один из шести шагов открытого интерфейса. Всего восемь сайтов органов власти открыты наполовину (по трем шагам из шести): сайты Томской, Калужской, Вологодской и Ульяновской области, Республики Башкортостан и Красноярского края, включая сайты лидеров рейтинга — Ростовской области и ХМАО, чьи сайты открыты по всем шести позициям. Правительство Саратовской области — на 55-м месте (48,934%), Правительство Москвы — на 60-м (46,152%) [3].

При этом ощущается серьезная нехватка возможностей официальных сайтов; у пользователей Интернета быстро развивается потребность не просто черпать информацию из новостных лент и с официальных страниц, но также высказывать критику, общаться с органами власти в формате электронной дискуссии. Разнообразные мессенджеры зачастую вытесняют электронную почту и SMS, видеозвонки через интернет-соединение становятся более привычными, чем звонки по сотовой связи. Мобильный Интернет позволяет обмениваться сообщениями с большей оперативностью в отсутствие каких бы то ни было барьеров,

независимо от места пребывания. Считаем, что все эти новации должны быть включены в арсенал каналов коммуникации власти и общества.

Одна из главных современных тенденций — стремительный рост популярности социальных сетей, которые являются самыми посещаемыми интернет-ресурсами. В последнее время этот механизм коммуникации всё активнее начинают использовать и представители политического истеблишмента, и региональные политики, и другие сотрудники госструктур. Как отмечает О. В. Крыштановская, изучая поведение политических лидеров в социальных сетях, можно «получить информацию о формирующейся повестке дня, реакции на это представителей гражданского общества, легитимности и эффективности власти. Такой социологический анализ позволяет заранее предсказать проблемы, которые прорываются через дискуссии в социальных сетях, тональность комментариев и троллинг» [5, с. 6]. Итоги социологического исследования российской политической элиты и ее активности в социальных сетях (на примере социальной сети «Твиттер»), проведенные под руководством О. В. Крыштановской, «свидетельствуют, что самой открытой элитной группой на сегодняшний день является губернаторский корпус, что в четыре раза больше, чем у членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации... и Правительства Российской Федерации... и в два раза больше, чем у депутатов. Самой популярной социальной сетью у российской элиты является „Твиттер“, которому отдают предпочтение более 40% активных в сетях чиновников. На втором месте — „Фейсбук“ (23%), далее следуют „Живой Журнал“ (16,3%) и „ВКонтакте“ (16,8%). Популярность „Твиттера“ в элитной среде связана с тем, что „Твиттер“ предоставляет возможность общаться напрямую с теми людьми, которые вызывают интерес, и формировать свою ленту в соответствии со своими меняющимися запросами. „Твиттер“ обладает наивысшей мобильностью, позволяющей мгновенно реагировать на события, а также лаконичностью, препятствующей развитию конфликта и нежелательного диалога» [5, с. 8]. «Среди аккаунтов го-

сударственных институтов на первом месте „Президент России“ (@KremlinRussia) с более миллиона фолловеров. Аккаунт заполняет пресс-служба Президента. Его читает 54% элиты» [5, с. 9].

Данные многих других исследований подтверждают, что социальные сети являются наиболее посещаемыми сайтами. Больше половины совершеннолетних россиян почти каждый день пользуются хотя бы одной из них. Подобный канал организации взаимодействия органов власти с населением сегодня не просто обязателен, но и предпочтителен, поскольку имеет множество преимуществ по сравнению с другими формами: обеспечивает доступность информации о работе органа управления и оперативную коммуникацию с населением посредством соответствующих SMM-инструментов; позволяет быть ближе к населению, изучить потребителей информации органа местной власти, целевые группы общественности, понять их потребности и ожидания, выстроить адекватные формы коммуницирования с каждой конкретной целевой аудиторией. На социальной странице есть возможность проведения либо группового обсуждения, либо онлайн-опроса с целью протестировать ту или иную коммуникационную кампанию, тот или иной проект, узнать мнение населения по многим насущным вопросам, касающимся жизни муниципальных образований и деятельности органа власти.

С целью изучения фактического применения социальных сетей администрациями муниципальных образований и фактора открытости как главного и важнейшего элемента эффективной работы власти было проведено авторское исследование присутствия в социальных сетях администраций 18 городов Саратовской области — Аркадака, Аткарска, Балаково, Балашова, Вольска, Ершова, Калининска, Красного Кута, Красноармейска, Маркса, Новоузенска, Петровска, Пугачева, Ртищево, Саратова, Хвалынска, Шиханы, Энгельса — методом анализа данных, содержащих информацию об аккаунтах, подписках и размере аудитории, содержании и периодичности публикуемых материалов.

По данным на 6 февраля 2020 г., из 18 администраций городов Саратовской области лишь пять

представлены в социальных сетях, т. е. только на их официальных страницах есть ссылки на соцсети. Администрация Саратова представлена во всех известных сетях («Твиттер», «Фейсбук», «ВКонтакте», «Инстаграм», YouTube). Далее идут администрации Энгельса («Фейсбук», «ВКонтакте», «Инстаграм», «Одноклассники»), Хвалынска («ВКонтакте», «Инстаграм», «Одноклассники»), Балаково и Вольска. На официальном портале Правительства Саратовской области есть ссылка на соцсети «ВКонтакте» и «Одноклассники». Официальная страница Саратовской области «ВКонтакте» имеет 6 879 подписчиков; есть возможность написать сообщение.

Если говорить о присутствии глав муниципальных образований в социальных сетях, то здесь лидирует мэр Саратова М. А. Исаев: его аккаунты есть в «ВКонтакте» и «Инстаграме». Активен глава Балашовского района П. М. Петраков. Личная страница «ВКонтакте» губернатора Саратовской области В. В. Радаева выглядит скромнее, последний пост опубликован 21 мая 2018 г. Хотя он лидирует по числу друзей (940), подписчиков у него меньше, чем у М. А. Исаева (348 против 540). Ведет рубрику «Публичные опросы», но последний из них датирован 5 февраля 2017 г. Подписок — 196. Больше всего фотографий у главы Балашовского района П. М. Петракова (905).

На сайтах большинства муниципальных образований в разделе «Новости» на главной странице каждый день размещается несколько публикаций; на официальном сайте доступен только формат обращения: пользователь направляет обращение, после рассмотрения которого получает ответ на электронную почту. Под каждым постом в любой соцсети есть возможность оставить комментарий, являясь авторизованным пользователем, и комментарии от пользователей присутствуют практически под каждым постом. Ответов от официального источника нет, но пользователи между собой ведут диалоги. При этом фотоальбомы и видеозаписи пополняются нерегулярно и хаотично.

Полученные нами данные коррелируют с итогами других социологических исследований: власти ряда регионов Российской Федерации не используют в полной мере механизмы и процедуры

онлайн-взаимодействия с населением. В соцсетях публикуется важная информация, касающаяся каких-либо изменений в жизни города, распространяется афиша городских мероприятий, каждый может в комментариях выказаться по теме поста, но опросов общественного мнения как таковых нет, т. е. чиновники на местах не используют возможности интернет-ресурсов в качестве площадки для обсуждения управленческих решений и инициатив муниципальной власти [10, с. 49].

Таким образом, о наличии обратной связи с населением, какого-либо диалога и заинтересованности в повышении вовлеченности в процесс коммуникации пока говорить не приходится. Между тем очевидно, что наличие возможности свободного открытого взаимодействия с чиновниками по самому широкому спектру повседневных проблем, как личного характера, так и муниципального и даже федерального масштаба, позволяет сторонам лучше понимать друг друга и легче достигать компромиссов. Особенно важным считаем развитие такого вида коммуникаций на уровне малых субъектов власти (районов городов, малых городов, поселков городского типа и т. д.), где надо решать проблемы локального характера и где население, заинтересованное в улучшении условий своей жизни, готово оперативно предоставить и необходимую информацию о насущных проблемах, и поддержку в их решении местным властям. Возможность получить обратную связь от населения, скорректировать в соответствии с получаемыми замечаниями и предложениями собственные действия и программы способствует одновременно повышению лояльности населения и улучшению имиджа власти. Подчеркнем: активное общение и забота о подписчиках не только делает успешной официальную страницу органа власти любого уровня — гораздо важнее то, что это повышает степень доверия к самой властной структуре.

В последние годы стремительно развиваются Telegram-каналы, становясь всё более модной платформой. Эксперты выделяют несколько ключевых причин подобной популярности. Прежде всего, Telegram-каналы сочетают возможности ленты новостей и тематического блога. Особен-

ность Telegram в том, что автор не получает никакой обратной связи, кроме количества просмотров одного сообщения, подписчики не могут комментировать и оценивать записи. При этом некоторые авторы популярных каналов в Telegram утверждают, что отсутствие обратной связи — это видимость, поскольку она есть, но она непубличная. «Любой пост вызывает в личные сообщения до 10 человек, которым есть что сказать по теме и интересно со мной обсудить — в результате у всех увеличивается сумма знаний, я их время от времени публикую», — рассказывает один из журналистов [4]. Кроме того, Telegram-каналы более четко концентрируют информацию, способствуют усилению доверия к ее персональному источнику. При этом данные каналы эффективно совмещают как персональную коммуникацию, так и новостные потоки.

Результаты исследования аудитории сервиса, проведенного весной 2019 г. каналом TGStat, показывают, что Telegram за последние три года продолжает распространяться и охватывать новые возрастные категории и социальные группы. Это преимущественно мужская аудитория с основной массой в Москве и Санкт-Петербурге, охватывающая различные интересы. Семьдесят процентов опрошенных выбирают Telegram из-за наличия каналов, которые им нравятся больше пабликов в «ВКонтакте» или «Фейсбуке». Половина опрошенных используют групповые чаты, потому что они удобнее, чем в других сервисах. Каждый третий пользователь утверждает, что на использование Telegram повлияла политика выдачи персональных данных других социальных сетей. Половина аудитории перешла в Telegram, потому что он безопасный. Каналы пользуются популярностью среди пользователей еще и потому, что в них мало рекламы. Типичный пользователь Telegram подписан на 10-15 каналов [12].

Сегодня от использования информационных технологий не уйти, и властным структурам в том числе. Эти процессы только набирают обороты. В ходе исполнения национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» Минкомсвязи совместно с регионами разрабатывается проект внедрения облачного

типового рабочего места госслужащего, в 2020 г. планируется его апробировать в пилотных регионах. «С его помощью будет обеспечена возможность получения из облака на региональном и муниципальном уровнях интегрированного пакета приложений. В пакет приложений для чиновников должны войти: справочник сотрудников с профилями по специализации и контактами, ПО для работы с электронной почтой, мессенджер, система видеоконференцсвязи, софт для совместной работы с файлами и управления задачами. Облачная платформа обеспечит обмен опытом в рамках сообществ. Планируется, что регионы в 2021-2022 гг. должны обеспечить перевод всех сотрудников на работу в единой платформе. Кроме этого, в 2021-2022 гг. регионы обязаны будут обеспечить перевод всех действующих сайтов и страниц на „Госвеб“, организовать их наполнение в соответствии с единым стандартом. Напомним, что „Госвеб“ — это единая информационная платформа интернет-порталов органов государственной власти, создаваемая в России» [11].

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного анализа официальных сайтов администраций муниципальных образований Саратовской области и персональных страниц глав муниципалитетов соотносятся с результатами других подобных исследований. В процессе исследований была установлена явно недостаточная эффективность сетевого взаимодействия власти и населения региона путем открытого и многостороннего диалога в системе публичного управления. Следует учитывать, что важнейшим условием плодотворного социального диалога властных структур и населения является учет их социального самочувствия, ожиданий, ценностных ориентаций и мнений. Применение современных информационных технологий и коммуникативных моделей дает возможность расширять

спектр видов коммуникационного взаимодействия органов власти и жителей региона и его муниципальных образований, повышать эффективность этого взаимодействия. Коммуникации в системе «власть — общество» отражают объективное распределение общественно-политических сил. Постоянная коммуникация с помощью новых интернет-ресурсов и обязательный мониторинг настроений и ожиданий в обществе позволяют более эффективно воздействовать на общественное мнение, оперативно решать актуальные проблемы граждан и в конечном итоге помогают сформировать образ власти, открытой к диалогу с населением. Сегодняшняя ситуация такова, что без осуществления социального диалога не будет доверия. Без доверия не поднять авторитет властных структур в глазах населения, не сформировать позитивный имидж органов власти.

О степени конвергенции власти и общества можно судить по активности и эффективности использования представителями той и другой стороны каналов электронной коммуникации.

Безусловно, исследования, посвященные изучению практических моделей сетевого взаимодействия власти и общественного мнения, особенностей политической коммуникации в онлайн-среде, должны быть продолжены. Социологический анализ практик открытого и многостороннего публичного диалога в онлайн-среде, изучение трансформаций дискурсивного пространства, выработка критериев продуктивного использования различных форм сетевой демократии в зависимости от характера решаемых проблем и социально-коммуникативного типа аудитории, уровня развития коммуникативной культуры позволит создать базу для формирования механизма выявления, формирования и выражения общественного мнения как показателя цивилизованности, легитимности, эффективности политической власти и институтов гражданского общества.



**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Голуб О. Ю. Теория коммуникации: учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. М.: Дашков и К°, 2016. 388 с.
2. Дискурсы власти: коллективная монография / Н. А. Меркурьева, А. В. Овсянников, А. Г. Пастухов (отв. ред.). Орёл: Орловский государственный институт культуры; Горизонт, 2015. 378 с.
3. Информационная открытость: по шести шагам открытого интерфейса.  
URL: <https://read.infometer.org/region2019/itogi>
4. Каналы в Telegram: почему их все создают и на кого стоит подписаться.  
URL: [https://tvrain.ru/news/kanaly\\_v\\_telegram-402820/](https://tvrain.ru/news/kanaly_v_telegram-402820/) (дата обращения: 14.02.2020).
5. Крыштановская О. В. Элита в сетях: новые формы обратной связи в цифровую эпоху / О. В. Крыштановская // Цифровая социология. 2019. Том 2. № 2. С. 4-11.
6. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204 // КонсультантПлюс.  
URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_297432/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/) (дата обращения: 04.02.2020).
7. О Стратегии развития информационного общества в России на 2017-2030 годы: указ Президента РФ от 09.05.2017 г. № 203 // Администрация Президента России.  
URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 04.02.2020).
8. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2017) // КонсультантПлюс.  
URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) (дата обращения: 14.03.2020).
9. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ // КонсультантПлюс.  
URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) (дата обращения: 04.02.2020).
10. Салова И. А. Диагностика возможности использования потенциала социальных сетей для организации пространства публичных коммуникаций / И. А. Салова, А. И. Алексеенко // Коммуникология. 2019. Том 7. № 4. С. 41-52.
11. Шадаев раскрыл новые приоритеты Минкомсвязи: облака для чиновников, «госвеб» и цифровизация.  
URL: [https://www.cnews.ru/news/top/2020-02-11\\_rossijskih\\_gossluzhashchih\\_sovsem](https://www.cnews.ru/news/top/2020-02-11_rossijskih_gossluzhashchih_sovsem)
12. Telegram 2019 в цифрах. URL: [https://www.iguides.ru/main/other/telegram\\_2019\\_v\\_tsifrakh/](https://www.iguides.ru/main/other/telegram_2019_v_tsifrakh/)

## RESEARCH ARTICLE

DOI: 10.21684/2587-8484-2020-4-2-21-31

UDC 316.776

## Contemporary models of a social dialogue: the regional dimension

Olga Yu. Golub

Dr. Sci. (Soc.), Professor, Head of Department of Social Communications,  
Saratov State University named after N. G. Chernyshevsky  
(Saratov, Russian Federation)  
ORCID: 0000-0002-6280-9011  
goloub@inbox.ru

**Abstract.** The radical transformations caused by the Internet have affected primarily the sphere of social communication. E-technologies have become not only the foundation for production, storage, distribution, and management of information, but also a means of maintaining social connections, and thus radically changed the basic structure of communications within the modern media space and caused a technological inversion of public processes and phenomenon. The Internet provided population with an opportunity not only to receive information, but also to be an active participant of numerous social processes, including political power relations. The research actualizes the problem of improving a mechanism of digital democracy based on the formation of a new model of social dialogue between power structures and society. The aim of this article is to reveal the indicators representing the convergence level of power and population by means of e-communication channels. The analysis of practice of the online communication of the officials and population was carried out within the research. Based on accessible online content, the feedback tools between power and society were analyzed as well as goals and motivation of social networking practices of Saratov regional and municipal administrations. The research shows that the realization of the social dialogue potential is impeded by a number of institutional, legal, and socio-communicative barriers. Received data gives evidence of low spread of innovative forms of open social and political interaction between public authorities and population, which can be described as insufficient and passive. The author concludes that public governance should take into account the expectations, interests, and opinions of different communities. The scientific novelty of the presented study lies in drawing attention to the previously insufficiently studied aspects of the problem of improving the partnership between the authorities and the population, in raising the question of the need to increase the level of communicative competence of subjects of social dialogue as a condition for the effective use of electronic communications in the process of implementing democracy, and in strengthening the civil society institutions.

**Keywords:** Internet communication, communicative competence, social dialogue, social networks, instant messengers, public opinion, civil society.

**Citation:** Golub O. Yu. 2020. "Contemporary models of a social dialogue: the regional dimension". *Siberian Socium*, vol. 4, no. 2 (12), pp. 21-31.  
DOI: 10.21684/2587-8484-2020-4-2-21-31

## REFERENCES

1. Golub O. Yu., Tikhonova S. V. 2016. Theory of Communication: Textbook. Moscow: Dashkov i K°. 388 pp. [In Russian]
2. Merkur'yeva N. A., Ovsyannikov A. V., Pastukhov A. G. (ed.). 2015. Discourses of power. Oryol: Oryol State Institute of Culture; Horizon. 378 pp. [In Russian]
3. Information transparency: on six steps of an open interface. Accessed 4 April 2020. <https://read.infometer.org/region2019/itogi> [In Russian]
4. Telegram Channels: why everyone creates them and who it is worth subscribing to. Accessed 14 February 2020. [https://tvrain.ru/news/kanaly\\_v\\_telegram-402820](https://tvrain.ru/news/kanaly_v_telegram-402820) [In Russian]
5. Kryshtanovskaya O. V. 2019. "Elite online: New Forms of Feedback in the Digital Age". Digital Sociology, vol. 2, no. 2, pp. 4-11. [In Russian]
6. On the national goals and strategic objectives of the development of the Russian Federation for the period until 2024: Russian President Decree of 7 May 2018 No. 204. Accessed 4 April 2020. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_297432/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/) [In Russian]
7. On the development strategy of the information society in Russia for 2017-2030: Russian President Decree of 9 May 2017 No. 203. Accessed 4 April 2020. <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> [In Russian]
8. On providing access to information on the activities of state bodies and local authorities: Federal Law of 9 February 2009 No. 8-FZ. Accessed 14 March 2020. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_84602/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/) [In Russian]
9. On the organization of the provision of state and municipal services: Federal Law of 27 July 2010 No. 210-FZ. Accessed 4 April 2020. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103023/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/) [In Russian]
10. Salova I. A., Alekseyenko A. I. 2019. "Diagnostics of possibilities of the social networking potential to organize the space of public communications". Science of Communication, vol. 7, no. 4, pp. 41-52. [In Russian]
11. Shadaev revealed new priorities of the Ministry of Communications: clouds for officials, "state web" and digitalization. Accessed 4 April 2020. [https://www.cnews.ru/news/top/2020-02-11\\_rossijskih\\_gossluzhashchih\\_sovsem](https://www.cnews.ru/news/top/2020-02-11_rossijskih_gossluzhashchih_sovsem) [In Russian]
12. Telegram 2019 in numbers. Accessed 4 April 2020. [https://www.iguides.ru/main/other/telegram\\_2019\\_v\\_tsifrakh](https://www.iguides.ru/main/other/telegram_2019_v_tsifrakh) [In Russian]