

УДК 316.42

**Связи с общественностью в областном центре: практика цифровизации****Маньшин И.В.**

Аспирант кафедры гуманитарных, социальных и правовых дисциплин Белгородского университета кооперации, экономики и права

**Трунов А.А.**

Кандидат философских наук, доцент кафедры гуманитарных, социальных и правовых дисциплин Белгородского университета кооперации, экономики и права, доцент кафедры социологии и организации работы с молодёжью Белгородского государственного национального исследовательского университета



*В статье осуществлён социологический анализ эффективности связей с общественностью в современном областном центре в условиях цифровизации. Практика цифровизации, обусловленная развитием информационных технологий, виртуальных сервисов и платформ, радикально меняет характер связей с общественностью, создавая новые точки доступа для эффективных коммуникаций между субъектами муниципального управления и горожанами.*

*Ключевые слова: город, связи с общественностью, урбанизация, цифровизация, виртуальные сервисы, технологии, платформы*

Актуальность заявленной темы обусловлена необходимостью социологического анализа института связей с общественностью в современном областном центре в условиях интенсивных цифровых трансформаций. Развитие виртуальных сервисов, цифровых платформ и новых коммуникативных технологий актуализируют проблему эффективного взаимодействия органов муниципального управления и значимых для их деятельности сегментов общественной среды. Особенно это касается областных центров и малых городов России, где развитие связей с общественностью создаёт предпосылки и новые точки доступа для более эффективного использования виртуальных сервисов и платформ при решении конкретных проблем горожан и местных сообществ.

Цель исследования заключается в том, чтобы выявить специфику функционирования связей с общественностью в областном центре в условиях цифровизации, используя данные массового опроса жителей г. Белгорода.

В статье используются идеи М. Вебера [1, с. 281-403], Р. Парка [7, с. 19-56, 66-79], Л. Вирта [2, с. 93-137], Й. Тернборна [8], заложивших теоретические и методологические основы современной урбанистики. Большое значение имеют концепции производства социального пространства А. Лефевра [4, с. 80-171] и структурного изменения публичной сферы Ю. Хабермаса [9], предложения по цифровизации общественного пространства С. Маккуайра [5] и М. Стопера [6], а также разработанная И.П. Кужелевой-Саган парадигма пиарологии как системы научного знания о связях с общественностью [3].

В январе 2021 г. нами был проведён массовый опрос жителей г. Белгорода, направленный на изучение эффективности связей с общественностью в условиях цифровизации социальных институтов и интеракций. В исследовании использовалась квотная выборка. В опросе приняли участие 500 респондентов в возрасте от 18 до 70 лет. Мы стремились изучить основные механизмы и ресурсы, которые используются в процессе реализации информаци-

онной политики органов муниципального управления, а также выявить наиболее распространенные технологии, которые применяются в областном центре для налаживания конструктивных связей с общественностью в условиях цифровизации.

Новости о работе органов муниципального управления в целом вызывают заметный интерес горожан. Время от времени его проявляют 40,6 % респондентов, постоянно – 18,2 % и очень редко – 24,4 %. При этом каждый шестой участник опроса индифферентен к информации о деятельности местной власти.

Женщины выглядят более осведомлёнными в проблемах города, чем мужчины (соотношение женщин и мужчин, которые постоянно интересуются новостями о деятельности местной власти, составляет 19,2 % к 16,9 %; время от времени – 42,7 % к 37,9 %; и очень редко – 22,4 % к 26,9 %). С точки зрения возраста, бóльшая регулярность характерна для групп 30-39 лет и 60+. Реже других проявляют поисковую активность в отношении упомянутой информации молодежь в возрасте от 18 до 29 лет и граждане 40-49 летнего возраста (см. табл. 1).

Основными каналами информирования белгородцев об актуальных проблемах города являются телевидение и неофициальные электронные информационные ресурсы (блоги, телеграмм-каналы). Их использует более 40 % респондентов (см. табл. 2). Примечательно, что женская аудитория чаще обращается к телевизионным, а мужская – к интернет-ресурсам. Телевизор является доминирующим средством передачи информации для тех, чей возраст превышает 60 лет. Частота его использования в группе 60-69 лет и 70+ составляет 55,2 % и 53,6 %. 38,3 % горожан получают информацию о работе административных структур, обращаясь к официальным интернет-сайтам и страницам органов муниципального управления и их должностных лиц в сетях публичности.

Наименее востребованным информационным ресурсом является радио. В целом по выборке доля лиц, использующих его, равна 16,5 %. Хотя для жителей пенсионного и предпенсионного возраста его актуальность составляет 22 %. Кроме того, новости о работе органов муниципального управления редко

являются предметом обсуждения на работе (в целом по выборке 18,6 %). Исключение составляет молодежная аудитория (18-29 лет), для которой данный показатель составляет 28,1 %.

Необходимость осуществления контроля за деятельностью местной власти осознают 77,3 % респондентов. Важность такой практики отрицают 15,6 % горожан, затрудняются в оценке 7,1 % опрошенных. Среди субъектов контроля местной власти на первое место белгородцы ставят федеральные и региональные структуры (55,7 %) и жителей муниципального образования (55,4 %), тем самым обосновывая важность не только формального контроля со стороны федерального центра, но и гражданского, со стороны местных сообществ. Общественные объединения и СМИ как институты гражданского общества должны осуществлять оценочную и контрольную функции, по мнению 40 % и 39,3 % респондентов. С точки зрения белгородцев, меньше всего в реализацию процедур оценки и контроля должны быть вовлечены политические партии (9,9 %) и бизнес-сообщество (6,7 %). Роль экспертного сообщества и учёных осознают 21,7 % респондентов.

Оценивая условия, обеспечивающие гласность деятельности городской власти, респонденты в первую очередь отмечали работу сайтов органов муниципального управления (46,1 %), общественных приёмных (36,4 %), развитые формы представительной демократии (35,7 %). О наличии независимых средств массовой информации упомянули 28,3 % горожан. О сформированности общественных консультативно-совещательных органов, в состав которых входят граждане, заявили 20,5 % респондентов, что является самым минимальным значением (см. табл. 3).

49,6 % белгородцев считают, что эффективность деятельности местной власти в значительной степени определяется качеством отношений и налаженностью взаимодействий с рядовыми гражданами. При этом доля тех, кто не связывает эффективность муниципального управления с обеспечением его открытости, согласованием интересов управляющих и управляемых, также довольно велика. Суммарно она составляет 38,8 %. Самой пессимистично настроенной является группа, возраст участников

Таблица 1

**Распределение ответов на вопрос: «Интересуетесь ли Вы новостями о работе органов муниципального управления Вашего города и их должностных лиц?» по полу и возрасту**

Интересуетесь ли Вы новостями о работе органов муниципального управления Вашего города и их должностных лиц?	Пол		Возраст					
	Мужской	Женский	18-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60-69 лет	Старше 70 лет
а) Да, постоянно	16,9	19,2	14,6	19,3	18,1	14,9	21,9	21,4
б) Время от времени	37,9	42,7	41,7	45,6	31,3	39,2	42,9	39,3
в) Очень редко	26,9	22,4	29,2	16,7	36,1	23,0	21,9	17,9
г) Нет, никогда	18,3	15,7	14,6	18,4	14,5	23,0	13,3	21,4

**Таблица 2**  
**Распределение ответов на вопрос:**  
**«Из каких источников Вы получаете информацию**  
**о работе органов муниципального управления**  
**Вашего города и их должностных лиц?**  
**(укажите не более 3-х вариантов ответа)?»**

Значения	Абс.	%
а) Телевидение	176	42,6
б) Радио	68	16,5
в) Газеты и журналы	94	22,8
г) Официальные интернет-сайты и страницы органов муниципального управления и их должностных лиц в социальных сетях	158	38,3
д) Неофициальные электронные информационные ресурсы (интернет-публики, блоги, каналы)	185	44,8
е) Рассказы родственников и друзей	121	29,3
ж) Работа / учеба	77	18,6
з) Другое (укажите)	0	0,0

**Таблица 3**  
**Распределение ответов на вопрос:**  
**«Если Вы считает, что в Вашем городе созданы условия**  
**для обеспечения открытости и подконтрольности**  
**деятельности органов муниципального управления и их**  
**служащих гражданскому обществу, то в чем это выражается**  
**(укажите не более 3-х вариантов ответа)?»**

Значения	Абс.	%
а) Наличие общественных приемных в городе	108	36,4
б) Наличие у граждан возможности участвовать в решении проблем города (развитые формы представительной демократии: опросы, конференции, публичные слушания, обращения в органы местного самоуправления)	106	35,7
в) Работа сайта органов муниципального управления – официальных интернет-представительств	137	46,1
г) Наличие независимых СМИ	84	28,3
д) Наличие общественных советов, в состав которых входят представители населения	61	20,5
е) Другое (укажите)	1	0,3
ж) Затрудняюсь ответить	45	15,2

которой превысил отметку 50. Частота их выборов в пользу ответа «вообще не зависит» в два раза превышает значения респондентов молодого возраста.

В силу объективных причин, связанных в том числе с эпидемиологической обстановкой в городе и стране, наиболее востребованными были интерактивные обращения. Интернет-ресурсы активно эксплуатировали 38,9 % опрошенных. Личный приём был использован каждый четвёртым респондентом (27,1 %). Письменные обращения подали 16,2 % горожан. 17,9 % белгородцев успели воспользоваться всеми из перечисленных форм взаимодействия с органами муниципального управления. Степень доступности муниципальных служащих и долж-

ностных лиц органов муниципального управления для контактов с гражданами, белгородцы в основном рассматривают как среднюю (45,8 %), а 36,2 % и вовсе как низкую (см. табл. 4).

В условиях возрастающей роли интернет-коммуникации в общественной жизни, исследовательский интерес представляло определение того, насколько, по мнению горожан, возможно формирование эффективных связей с общественностью в цифровой интернет-среде. Несмотря на многочисленные попытки местной власти использовать интернет для построения диалога с жителями города, далеко не все респонденты считают необходимым отдавать предпочтение электронным информационным ресурсам при организации взаимодействия между муниципальными органами управления и «простыми людьми». Так, в пользу этого высказались 56,2 % опрошенных, против – 31,0 %, затруднились с ответом 12,8 %. Возможно, это обусловлено отсутствием опыта эффективного взаимодействия с местной властью посредством интернет-технологий у большинства респондентов (54,0 %). Те же 41,4 %, имеющие за последний год такой опыт и считающие его весьма успешным, прибегали к:

- использованию Единого портала государственных и муниципальных услуг (64,2 %);
- подаче заявлений через прочие интернет-сервисы (42,3 %);
- получению информации на официальных сайтах (29,4 %);
- участию в интернет-опросах, проводимых органами муниципального управления (23,0 %);

**Таблица 4**  
**Распределение ответов на вопрос:**  
**«Оцените, степень доступности**  
**муниципальных служащих**  
**и других должностных лиц органов**  
**муниципального управления Вашего**  
**города для контактов с гражданами?»**

Значения	Абс.	%
а) Высокая	42	8,4
б) Средняя	229	45,8
в) Низкая	181	36,2
г) Затрудняюсь ответить	48	9,6

– получению консультаций и направлению обращений в органы муниципального управления через интернет-приемную (20,0 %);

– публикации мнений и обсуждению проблем муниципального образования с должностными лицами в социальных сетях, чатах, блогах, форумах (18,5 %).

Таким образом, функционирование эффективных связей с общественностью является объективной необходимостью и закономерным этапом становления цифрового общества, предполагающего интенсивное развитие нового качества социальности за счёт включения в повседневную жизнь жителей областного центра посредством интерактивных сервисов и платформ, расширения каналов коммуникации.

Чтобы не оказаться в стороне от процессов цифровизации и воспользоваться её основными технологическими достижениями, областные центры должны создавать разветвлённую инфраструктуру виртуальных сервисов и платформ, позволяющую налаживать и поддерживать эффективные связи с общественностью. При этом не менее востребованы и традиционные форматы общения, связанные с процедурами прямого участия горожан в делах местных сообществ.

### Литература:

1. Вебер М. Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии: В 4-х т. / Перевод с нем. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. – Т. IV. Господство. – 542 с.
2. Вирт Л. Избранные работы по социологии: Сборник переводов / Пер. с англ. – М.: ИНИОН РАН, 2005. – 244 с.
3. Кужелева-Саган И.П. Научное знание о связях с общественностью (PR): Философский анализ. – М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2011. – 464 с.
4. Лефевр А. Производство пространства / Пер. с фр. – М.: Strelka Press, 2015. – 432 с.
5. Маккуайр С. Геомедиа: сетевые города и будущее общественного пространства / Пер. с англ. – М.: Strelka Press, 2018. – 268 с.
6. Сторпер М. Ключи от города: Как устроено развитие? / Пер. с англ. – М.: Strelka Press, 2018. – 368 с.
7. Парк Р.Э. Избранные очерки: Сборник переводов. – М.: ИНИОН РАН, 2011. – 320 с.
8. Тернборн Й. Города власти. Город, нация, народ, глобальность / пер. с англ. – М.: Изд. дом Высш. школы экономики, 2020. – 472 с.
9. Хабермас Ю. Структурное изменение публичной сферы: исследование относительно категории буржуазного общества / Пер. с нем. – М.: Весь Мир, 2016. – 342 с.

## Public Relations in the Regional Center: the Practice of Digitalization

*Manyshev I.V.*

*Belgorod University of Cooperation, Economics & Law*

*Trunov A.A.*

*Belgorod University of Cooperation, Economics & Law,  
Belgorod State National Research University*

*The article provides a sociological analysis of the effectiveness of public relations in the modern regional center in the context of digitalization. The practice of digitalization, due to the development of information technologies, virtual services and platforms, radically changes the nature of public relations, creating new access points for effective communication between the subjects of municipal administration and citizens.*

*Key words: city, public relations, urbanization, digitalization, virtual services, technologies, platforms*

