

DOI: 10.22363/2313-2272-2020-20-4-864-876

## Использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления\*

Л.А. Василенко<sup>1</sup>, В.В. Зотов<sup>2</sup>, С.А. Захарова<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ  
*просп. Вернадского, 82, Москва, 119606, Россия*

<sup>2</sup>Московский физико-технический институт  
*Институтский пер., 9, Долгопрудный, 141701, Россия*  
(e-mail: [vasilenkola@mail.ru](mailto:vasilenkola@mail.ru); [om\\_zotova@mail.ru](mailto:om_zotova@mail.ru); [sa.zakharova@igsu.ru](mailto:sa.zakharova@igsu.ru))

Участвующее управление как возможность граждан принимать участие в управлении делами государства и общества может реализоваться в разных формах. Цель статьи — рассмотреть использование потенциала социальных медиа в становлении участвующего управления. Проведенный анкетный опрос населения Москвы был направлен на диагностику потенциала социальных сетей в организации диалога и партнерства при решении общественно значимых вопросов, в том числе: готовности граждан к участию в социально-сетевом взаимодействии, возможностей социальных медиа по его организации, эффективности сложившейся практики взаимодействий. Исследование онлайн и офлайн активности показало: несмотря на общую удовлетворенность возможностями проявления личной инициативы при решении общественно значимых вопросов, респонденты не готовы ее проявлять; их активность в социальных сетях направлена на получение интересующей информации, в меньшей степени — на ее использование в общественно значимой деятельности, и совсем небольшая доля респондентов готова к «организующей» активности. Сопоставление оценок социальных сетей с позиции удобства обсуждения общественно значимых проблем и взаимодействия с органами власти показал, что ВКонтакте и Instagram — перспективные площадки для участвующего управления. В большинстве случаев москвичи входят в сетевые сообщества, образованные масс-медиа, общественными организациями или лидерами общественного мнения, очень редко — в сетевые сообщества органа власти. По мнению большинства опрошенных, социальные медиа во взаимодействиях с властями выполняют информативную функцию, привлекая внимание к общественно значимым проблемам, хотя важно также вовлекать граждан в решение этих проблем. Очевидна низкая эффективность социально- сетевого взаимодействия органов власти и населения. Результаты опроса фиксируют неудовлетворенность организацией диалога населения и органов управления в социально-сетевом пространстве. Респонденты отмечают важность развития диалогово-партнерских форм интернет-коммуникаций и отмечают низкий уровень их реализации. Работа портала «Активный гражданин» получает противоречивые оценки как площадка для электронного голосования, т.е. потенциал социальных медиа в становлении участвующего управления используется непродуктивно.

**Ключевые слова:** социальные медиа; сетевые сообщества; социально-сетевое взаимодействие; участвующее управление; публичное управление; социальная активность; публичные коммуникации

В XXI веке под влиянием цифровизации остро проявились новые угрозы социально-экономического развития, связанные с распространением информационно-телекоммуникационных технологий и формированием сетевых

\* © Василенко Л.А., Зотов В.В., Захарова С.А., 2020

*Статья поступила 15.07.2020 г. Статья принята к публикации 10.09.2020 г.*

структур, а следовательно, и ростом сложности социальных процессов. «Новые вызовы человечеству — не столько в самом процессе цифровизации, сколько в его существующем типе, основанном на таких принципах управления, как формальная рациональность, прагматизм и меркантилизм, пренебрегающий жизненными мирами людей. Этот тип цифровизации был выбран под влиянием ценностей и норм благосостояния первой, второй и третьей промышленных революций, считавшихся „универсальными“, которые должны быть изменены сегодня» [10. С. 138].

Цифровизация коренным образом трансформирует общество и человека, порождая проблему управления ими. Для общества это выражается в виртуализации — создается новое пространство взаимодействий и активной коммуникации в виде порталов, сайтов, форумов, социальных сетей как поля для выражения личной позиции и формирования нового взгляда на социальные потребности. Соответственно, наполнение социальных сетей может выступать индикатором состояния общественных отношений, фильтруя смысловые оттенки и определяя направление информационных потоков [2]. В целом меняются отношения между технологиями и социальной жизнью, между знаниями, обществом и технологиями в цифровом мире [17. С. 11]. Проведенные за последние десять лет многочисленные исследования описали не только цифровое общество, но человека цифрового (*Homo Digitalis*): гаджеты стали привычным предметом жизни, количество сотовых операторов увеличивается, услуги сотовой связи и функциональные возможности телефонов с интернет-ресурсами расширяются, «оцифровывание» жизни продолжается [9. С. 71].

Глобализация и цифровизация расширяют виртуальное социальное пространство, предоставляя почти бесконечные возможности для развития новых культурных образов и распространяют новые ценности в обществе. Виртуальная реальность не менее социальна, чем объективная физическая. Главное ее отличие — в росте потенциальной энергии социума за счет накопления — объединения виртуальных активностей, которые предполагают сниженную социальную ответственность в силу слабости институтов, обеспечивающих социальный порядок и безопасность. Такие институты просто не успевают сформироваться в силу быстрого расширения информационных коммуникаций до глобальных масштабов. Очевидна подмена публичного демократического управления «фейковостью» — в СМИ публикуются не соответствующие реальности факты и якобы экспертные заключения, что в условиях цифровизации многократно усиливает декларативность управленческих действий [8. С. 6–15]. Самоорганизационные институты прошлого века не справляются с регулированием интернет-взаимодействия.

Социальные сети активно используются в публичном управлении. Учитывая популярность и удобство интерфейса социальных сетей, можно повысить скорость распространения информации, снизить неосведомленность населения о работе органов власти, усилить прозрачность их деятельности. Сегодня социальные сети все активнее используются чиновниками для

оперативного информирования населения, анализа результатов собственной деятельности, выявления общественно значимых проблем. Создаются краудсорсинговые платформы для участия граждан в деятельности муниципалитетов. Все это в совокупности повышает исследовательский интерес к использованию социальных медиа как инструмента взаимодействия государства и общества в контексте такого научного направления, как социология цифрового общества.

Вышеизложенное обуславливает поиск новой концепции социального управления как процесса воздействия на общество, социальные группы и отдельных индивидов с целью упорядочения их деятельности и повышения уровня организованности — без этого развитие демократии невозможно. Управление системами с нечеткой сетевой структурой невозможно без опоры на самоорганизацию, т.е. на поиск источника развития внутри самой системы. А.В. Тихонов и В.С. Богданов отвечают необходимость поворота от «цифрового регулирования» к «умному управлению» (smart government) с опорой на участие, партнерство, координацию, «организацию горизонтальных связей и отношений между преобразующей силой сверху и спонтанной самоорганизацией снизу» [12. С. 74–81]. К.В. Харченко констатирует возрастание роли концепции «мягкого управления» (soft power, soft government) [13], согласно которой управляющая система не осуществляет директивное управление, а модифицирует среду, в которой акторы принимают решения добровольно и через согласование общественных и своих интересов. Поскольку важно, чтобы управленческое воздействие было «переведено» в систему ценностей граждан, учитывало их нормы, ценности, мотивы, мнения, стереотипы и социальные ожидания, то актуализируется и концепция «менеджмента публичных ценностей» (public value management) [1; 11]. Отметим также идею «цифрового гражданства» (digital citizenship), согласно которой «цифровые граждане» выступают субъектами власти в киберпространстве, участвуя в сетях на разных уровнях общественной и политической жизни [18]. Еще одна концепция, предусматривающая вовлечение в публичное управление все новых акторов, — участвующего управления, которое требует четкого согласования систем ценностей в процессе коммуникаций и продуктивного взаимодействия граждан и органов власти [20. С. 62–72].

Социотехнической основой всех концепций выступают социальные медиа — совокупность всех интернет-площадок, которые предоставляют пользователям возможность устанавливать коммуникацию друг с другом, производить контент и выстраивать релятивные сети взаимодействия акторов публичного пространства в рамках совместной деятельности при решении общественно значимых проблем [4]. Соответственно, исследование готовности граждан и органов власти к реализации участвующего управления предполагает диагностику потенциала социальных медиа как совокупности социально-сетевых ресурсов, которая позволяет без «навязчивого» участия субъекта управления решать общественно значимые проблемы.

Для диагностики потенциала социальных сетей в сентябре–октябре 2020 года был проведен опрос населения Москвы как субъекта РФ, занимающего лидирующие позиции по уровню информатизации региона и цифровизации публичного управления. Опрос был проведен при помощи сервиса Google — было опрошено 450 респондентов старше 16 лет, выборка кво­тировалась по полу и возрасту. Достижение пропорциональности квот генеральной совокупности обеспечивалось рассылкой персональных приглашений респондентам, удовлетворяющим параметрам выборки. Диагностика потенциала социальных сетей состояла в определении текущего состояния социально-сетевого пространства публичных коммуникаций, готовности граждан к участию во взаимодействии с органами власти, уровня организации диалога и партнерства при решении общественно значимых вопросов, а также эффективности сложившейся практики взаимодействия органов власти и населения в социально-сетевом пространстве.

### Уровень онлайн и офлайн активности как показатель готовности к участвующему управлению

Готовность граждан к взаимодействию в рамках релятивных сетей публичного пространства во многом определяется уровнем социальной онлайн и офлайн активности. Важным фактором участия граждан в публичном управлении выступает возможность проявления личной инициативы. Речь идет как о создании такой возможности со стороны органов власти, так и о личной заинтересованности. Так, удовлетворенность возможностями проявления личной инициативы при решении общественно значимых вопросов отмечает почти 41% респондентов, тогда как 48% скорее не удовлетворены (Рис. 1). Судя по ответам, возможности и желание проявить инициативу пока не находятся на одном уровне.

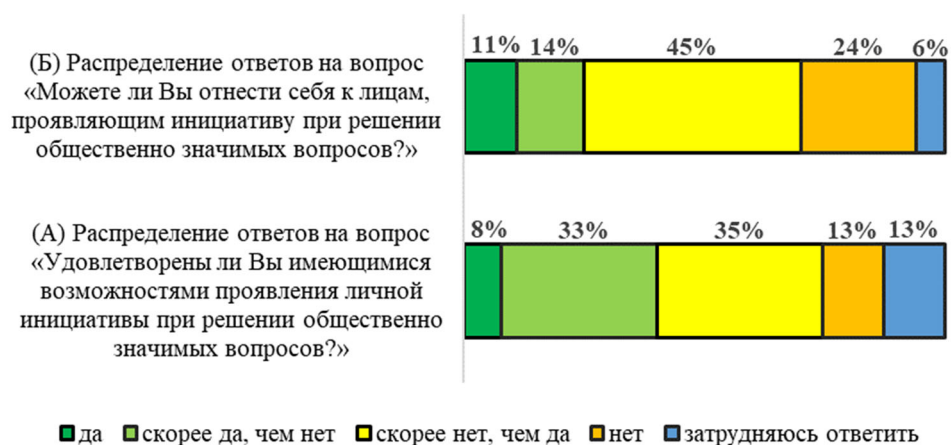


Рис. 1. Оценки личной инициативы (А) и условий для ее проявления (Б)

Как показывают данные ВЦИОМ, максимальный уровень вовлеченности в социальные сети наблюдается среди молодежи: в группе 18–24-летних ежедневно пользуются социальными сетями 91%, среди 25–34-летних таковых 69% [6], поэтому не случайно большая часть молодых респондентов рассматривает сеть как неотъемлемую часть повседневной жизни. Активность респондентов в социальных сетях (Табл. 1) в основном направлена на получение информации — чтение новостей и информационных сообщений, общение с друзьями и знакомыми, участие в тематических группах. В меньшей степени респонденты проявляют активность в какой-либо деятельности (обсуждение новостей и общественно значимых проблем, участие в отдельных акциях, поиск единомышленников, деловых партнеров и коллег). И совсем небольшая доля респондентов готова к проявлению активности: вовлечение участников сети в обсуждение общественно значимых тем, организация общественных акций, использование сети для самопрезентации и модерирование тематического социально-сетевых сообществ.

Таблица 1

## «К какому типу интернет-общения Вы себя относите?», в %

Направленность	Вариант ответа	%
Получение информации	Я — человек только читающий новостные ленты	76%
	Я просто общаюсь с друзьями и знакомыми	66%
	Я — участник хотя бы одной тематической группы	32%
Участие в мероприятиях	Я участвую в обсуждении новостей и общественно значимых проблем	18%
	Я принимаю участие в отдельных акциях, организуемых другими участниками	20%
	Я ищу единомышленников и деловых партнеров	23%
Организация мероприятий	Я использую сеть для самопрезентации	15%
	Я привлекаю участников сети к обсуждению общественно значимых тем	8%
	Я организую участников сети на реализацию общественных акций (дел, мероприятий)	2%
	Я — модератор (организатор) тематической группы	5%

**Социальные сети как площадки для диалога и партнерства**

В обобщенном виде в документах ООН представлена концепция *democratic governance*, которая подчеркивает важность совместной работы граждан и власти (*participatory*), их консенсусного взаимодействия (*consensus oriented*) и подотчетности власти (*accountability*) [21]. Потенциальная сетевая активность стейкхолдеров в процессах публичного управления зависит, в первую очередь, от степени заинтересованности в событиях общественной жизни. Здесь особенно значима актуальная информация, способствующая осмысленности последующих совместных действий, однако только 15% опрошенных отметили, что они в курсе всех общественно значимых событий, 16% знают совсем немного, а большинство (61%) смотрят новости и знают об

основных событиях (Рис. 2). К сожалению, активность населения ограничивается кратковременным узнаванием о событиях, спектр которых меняется в зависимости от количества новостей.



Рис. 2. «Вы осведомлены об общественной жизни вашего населенного пункта?»

Основным источником информации об общественно значимых событиях выступают интернет-СМИ (86%) и социальные сети (70%), далее идет «неформальный» источник — знакомые, друзья, родственники («сарафанное радио» — 57%). Телевидение — основной источник новостей об общественно значимых событиях для 39%, радио — для 13%, печатные издания — для 6%. Власти также используют для привлечения внимания к своей деятельности социальные медиа, которые дают больше возможностей для распространения контента. Например, можно продублировать новость в разных социальных сетях, подать ее с определенным акцентом, применить разные инструменты продвижения, соответствующие определенным СМК, т.е. используя разные ресурсы и уровни подачи информации, органы власти представляют обществу результаты своей деятельности в различных ракурсах.

Жители Москвы предпочитают социальные сети ВКонтакте (32%) и Instagram (39%). Наиболее удобными сетями для обсуждения общественно значимых проблем они считают ВКонтакте (67%), Instagram (62%) и Facebook (28%), аналогичное распределение было получено и в вопросе о наиболее удобных социальных сетях для взаимодействия с органами власти — ВКонтакте и Instagram (около 60%), Facebook (31%) (Рис. 3).

Таким образом, опрос показал совпадение мнений респондентов о социальных сетях, которые удобны для обсуждения общественно значимых проблем и для взаимодействия с органами власти, и это их наиболее используемые аккаунты — в сетях ВКонтакте и Instagram. Эти две социальные сети имеют одинаковую силу влияния, поскольку приложение Instagram может использоваться на любом смартфоне и визуально — через изображения и видео — предоставляет быстрый доступ к происходящим событиям, а сеть ВКонтакте, российский аналог Facebook, удобна для реагирования. В

большинстве случаев респонденты входят в состав сетевых сообществ, образованных масс-медиа, общественными организациями или лидерами общественного мнения, редко кто является участником сетевого сообщества, образованного органами власти (Рис. 4).



\* Вопрос предусматривал один вариант ответа

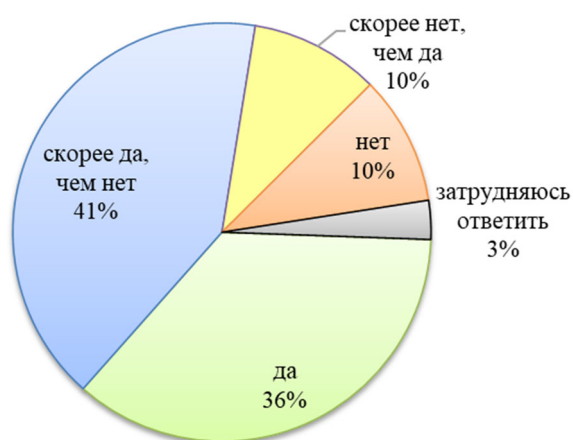
\*\* Вопрос предусматривал несколько вариантов ответа

Рис. 3. Оценки социальных сетей



Рис. 4. Членство в сетевых сообществах, созданных...

Только четверть респондентов имеет опыт обсуждения общественно значимых проблем с органами власти, но подавляющее большинство выражает такую готовность (77%) (рис. 5).



**Рис. 5.** «Если бы у Вас была такая возможность, Вы бы обратились в органы государственной и муниципальной власти посредством социальных сетей?»

По мнению большинства опрошенных, социальные сети способствуют, в первую очередь, привлечению внимания к общественно значимой проблеме, реже — объединению социально-активных граждан и обмену позитивным и негативным опытом взаимодействия с органами власти (Табл. 2).

Таблица 2

Оценки роли социальных медиа, в %

Варианты ответов	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	З/о	Индекс
привлечение внимания к общественно значимой проблеме	55	35	8	2	1	0,68
объединение социально-активных граждан	45	42	9	2	2	0,6
вовлечение граждан в процесс решения общественно значимых проблем	30	47	16	4	3	0,42
обмен позитивным и негативным опытом контактов с органами власти	45	29	17	6	2	0,44
содействие росту негативных тенденций и беспорядка в стране	16	26	34	22	1	-0,11
искажение общественного мнения	21	30	34	11	5	0,09
повышение доверия к органам власти	8	17	37	30	8	-0,32
формирование положительного мнения о деятельности власти	9	18	40	23	12	-0,24

Индекс согласия рассчитан по формуле  $I = R_4 + \frac{1}{2} \cdot R_3 - \frac{1}{2} \cdot R_2 - R_1$ , где  $R_4$  — доля ответов «да»;  $R_3$  — доля ответов «скорее да, чем нет»;  $R_2$  — доля ответов «скорее нет, чем да»;  $R_1$  — доля ответов «нет»



Первостепенными для опрошенных являются проблемы медицинского обслуживания и качества образования, не менее важны проблемы загрязнения окружающей среды и коррупция. Меньше всего горожан беспокоит уборка общественных территорий, видимо, потому что в столице эффективно реализуется программа городского благоустройства.

### Эффективность коммуникации между гражданами и органами власти

Результаты опроса позволяют констатировать неудовлетворенность горожан организацией диалога органов власти с гражданами в социально-сетевом пространстве при решении общественно значимых проблем: для федерального уровня количество удовлетворенных — 27% (неудовлетворенных — 66%), для регионального — 35% (58%), для местного — 36% (56%). Оценка важности и удовлетворенности организацией отдельных форм интернет-коммуникаций между органами власти и гражданами представлена в Таблице 3. В тройку лидеров по важности вошли: проведение онлайн-опросов населения, интернет-приемная на официальном сайте органа власти, возможность задать вопрос и получить консультацию на сайте органа власти, возможность комментировать информационные сообщения органов власти. К наименее важным респонденты отнесли аккаунты рядовых сотрудников и руководителя органа власти в социальной сети.

Таблица 3

Оценка важности и удовлетворенность организацией форм интернет-коммуникаций между органами власти и гражданами

Формы интернет-коммуникаций	важность		организация	
	Среднее	% з/о	Среднее	% з/о
Раздел часто задаваемых вопросов и консультаций на сайте органа власти	3,75	18%	3,15	23 %
Интернет-приемная на сайте органа власти	3,78	13%	2,93	23 %
Форум, дискуссия на заданную тему на сайте органа власти	3,15	16%	2,70	28 %
Ссылка с официального сайта органа власти на аккаунт в социальной сети	3,51	18%	3,08	25 %
Интернет-площадка для выдвижения инициатив/предложений по решению проблем	3,73	14%	2,95	25 %
Аккаунт руководителя в социальной сети	3,22	17%	2,99	24 %
Аккаунт органа власти в социальной сети	3,38	14%	3,05	22 %
Аккаунт рядовых сотрудников органа власти	2,83	21%	2,57	29 %
Трансляция заседаний органов власти	3,34	15%	2,78	24 %
Ссылка с аккаунта в социальной сети на официальный сайт органа власти	3,27	16%	2,88	22 %
Возможность ставить лайки/дислайки	3,56	15%	2,98	21 %
Возможности комментировать информационные сообщения органов власти	3,76	14%	3,02	23 %
Проведение онлайн-опросов населения	3,82	13 %	3,02	23 %

Оценка по пятибалльной шкале, где высокие оценки говорят о большей важности и лучшей организации

Последний блок вопросов касался практик взаимодействия органов власти Москвы и с ее жителями, в частности, работы портала «Активный гражданин» (системы электронных опросов) [3]. С одной стороны, 42% ничего о нем не слышали, с другой — 34% «что-то слышали», 12% хорошо осведомлены, а 10% — пользователи этой площадки. Полезность данного инструмента большинством респондентов ставится под сомнение, так как, по их мнению, такие площадки лишь собирают информацию о проблемах (47%) и имитируют активную деятельность (42%), но не способны решать общественно значимые проблемы. Однако респонденты признают полезность онлайн-площадок и в подавляющем большинстве соглашаются с утверждениями, что интернет-площадки предназначены для быстрого донесения информации власти населению и, наоборот, — информацию о проблемах населения власти. Важнейшим препятствием для развития системы коммуникаций органов власти с гражданами в социальных сетях респонденты считают «недостаточную активность чиновников» (60%), каждый третий — «отсутствие навыков работы в социальных сетях», «неизучение мнений людей в сетевых сообществах», «отсутствие видимого эффекта работы в социальных сетях», «формальные ответы на обращения» или «несовпадение языка общения граждан и власти».

Таким образом, для развития участвующего управления необходимо не просто взаимодействие власти с населением, а организация их полноценного диалога и партнерства, чему могут способствовать социальные медиа — как важнейший ресурс, позволяющий повысить эффективность управления и снизить управленческие затраты. Взаимодействие с гражданами посредством социальных сетей повышает прозрачность действий власти и повышает социальную активность населения. Однако, к сожалению, несмотря на активное реформирование, системы государственного и муниципального управления пока не наладили эффективное интерактивное взаимодействие с институтами гражданского общества в сетевой среде [14. С. 171–182], что сегодня совершенно необходимо, учитывая развитие облачных хранилищ, больших данных, искусственного интеллекта и сетевых эффектов [19].

### **Информация о финансировании**

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ. Проект № 20-011-00694.

### **Библиографический список**

- [1] *Волкова А.В.* Современная публичность и публичные ценности: российские и зарубежные практики // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6: Философия. Культурология. Политология. Право. Международные отношения. 2014. № 1.
- [2] *Заславская О.Ю., Пучкова Е.С., Горохов С.В.* Социальные сети в пространстве города и жизни горожан // Городской университет в пространстве мегаполиса: коммуникационный аспект / Под ред. С.Н. Вачковой. М., 2018.
- [3] *Захарова С.А. Юдина Е.Н.* Краудсорсинговые технологии для развития гражданской активности в России (на примере проекта «Активный гражданин») // Вестник университета. 2016. № 1.
- [4] *Зотов В.В.* Конфигурирование как процесс управления капитализацией социально-сетевого пространства // Коммуникология. 2019. Т. 7. № 4.

- [5] *Игнатьев В.И.* И грядет «другой» актер... Становление техносубъекта в контексте движения к технологической сингулярности // *Социология науки и технологий.* 2019. Т. 10. № 1.
- [6] Каждому возрасту — свои сети // URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116691>.
- [7] *Кашина М.А., Василенко Л.А.* Фрактальность гендерных отношений и использование гендерного ресурса государственной политики и управления // *Женщина в российском обществе.* 2019. № 2.
- [8] *Кирдина-Чэндлер С.Г.* Радикальный институционализм и фейковая экономика в XXI веке // *Journal for Institutional Studies.* 2017. Т. 9. № 4.
- [9] *Коломеец Т.В.* Homo Digitalis (человек цифровой) // *Национальные приоритеты России.* 2019. № 2.
- [10] *Кравченко С.А.* Социология в движении: востребованность гуманистического цифрового поворота // *Вестник РУДН. Серия: Социология.* 2019. Т. 19. № 3.
- [11] *Слатинов В.Б.* Реформирование государственной гражданской службы России в условиях «новой публичности»: проблемы и ограничения // *Среднерусский вестник общественных наук.* 2016. № 3.
- [12] *Тихонов А.В., Богданов В.С.* От «умного регулирования» к «умному управлению»: социальная проблема цифровизации обратных связей // *Социологические исследования.* 2020. № 1.
- [13] *Харченко К.В.* Мягкое управление в современном обществе: тактика или стратегия? // *Технологии мягкого управления в социальных системах.* Белгород, 2007.
- [14] *Шилова В.А.* Коммуникативное поле управления: теория, методология, практика. М., 2015.
- [15] *Argyros G.L., Grossman M., Rohatyn F.G.* *The Embassy of the Future.* Washington, 2007.
- [16] *Brynjolfsson E., McAfee A.* *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies.* N.Y.–L., 2016.
- [17] *Marres N.* *Digital Sociology. The Reinvention of Social Research.* Cambridge, 2017.
- [18] *Ruppert E., Isin E.* *Being Digital Citizens.* London, 2015.
- [19] *Siebl T.M.* *Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction.* N.Y., 2019.
- [20] *Vasilenko L.A.* Fractal-synergetic approach to the research of entrepreneurship in the non-profit organizations // *Wisdom.* 2019. Vol. 12. No. 1.
- [21] What is Governance? // URL: <http://www.unes-cap.org/huset/gg/governance.htm>.

DOI: 10.22363/2313-2272-2020-20-4-864-876

## **Social media potential for developing participatory governance\***

**L.A. Vasilenko<sup>1</sup>, V.V. Zotov<sup>2</sup>, S.A. Zakharova<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration  
*Prosp. Vernadskogo, 82, Moscow, 119606, Russia*

<sup>2</sup>Moscow Institute of Physics and Technology  
*Institutsky Per., 9, Dolgoprudny, 141701, Russia*  
(e-mail: [vasilenkola@mail.ru](mailto:vasilenkola@mail.ru); [om\\_zotova@mail.ru](mailto:om_zotova@mail.ru); [sa.zakharova@igsu.ru](mailto:sa.zakharova@igsu.ru))

Participatory governance as an opportunity for citizens to take part in public management can be realized in different forms. The article considers the potential of social media in the development of

---

\* © L.A. Vasilenko, V.V. Zotov, S.A. Zakharova, 2020

*The article was submitted on 15.06.2020. The article was accepted on 30.08.2020.*

participatory management. The authors conducted a survey in Moscow to estimate the possibilities of social networks in establishing dialogue and partnership for solving urgent social problems, in particular, the people's readiness to participate in social-network interaction, approaches of networks to its organization, and efficiency of the current forms of such interaction. The study of online and offline activity showed that despite the general satisfaction with the possibilities of personal initiative in solving socially significant problems, the respondents are not ready to be socially active; their activity in social networks consists of obtaining information, sometimes — in its use for socially significant activities, and very rarely — in 'organizing' such activities. The comparison of social networks from the standpoint of the convenience for discussing socially significant issues and interaction with authorities showed that VKontakte and Instagram are promising platforms for participatory governance. In most cases, Muscovites participate in the network communities of the mass media, public organizations or public opinion leaders, very rarely — in the network communities of the authorities. According to the majority, in interaction with the authorities, social media perform an informative function by drawing attention to socially significant issues; however, it is also important to involve citizens in solving these problems. The low efficiency of the social-network interaction between the authorities and the population is obvious. The survey results indicate the general dissatisfaction with the organization of dialogue between the population and authorities in social networks. Respondents admit both the importance of developing dialogue-partner forms of Internet communications and the low level of their implementation. Thus, the portal 'Active Citizen' receives contradictory assessments as a platform for electronic voting, i.e., the potential of social media in the development of participatory governance is not used efficiently.

**Key words:** social media; network communities; social networking; participatory governance; public administration; social activity; public communications

### Funding

The research was supported by the Russian Foundation for Basic Research. Project No. 20-011-00694.

### References

- [1] Volkova A.V. Sovremennaya publichnost i publichnye tsennosti: rossiyskie i zarubezhnyye praktiki [Contemporary publicity and public values: Russian and foreign practices]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Seriya 6: Filosofiya. Kulturologiya. Politologiya. Pravo. Mezhdunarodnye Otnosheniya*. 2014; 1 (In Russ.).
- [2] Zaslavskaya O.Yu., Puchkova E.S., Gorokhov S.V. Sotsialnye seti v prostranstve goroda i zhizni gorozhan [Social networks in the city space and citizens' life]. *Gorodskoy universitet v prostranstve megapolisa: kommunikatsionny aspekt*. Moscow; 2018 (In Russ.).
- [3] Zakharova S.A. Yudina E.N. Kraudsorsingovyte tekhnologii dlya razvitiya grazhdanskoj aktivnosti v Rossii (na primere proekta "Aktivny grazhdanin") [Crowdsourcing technologies for developing civil activity in Russia (on the example of the 'Active Citizen')]. *Vestnik Universiteta*. 2016; 1 (In Russ.).
- [4] Zotov V.V. Konfigurirovanie kak protsess upravleniya kapitalizatsiey sotsialno-setevogo prostranstva [Configuring as a management tool for capitalization in social networks]. *Kommunikologiya*. 2019; 7 (4) (In Russ.).
- [5] Ignatiev V.I. I gryadet "drugoy" aktor... Stanovlenie tekhnosub'ekta v kontekste dvizheniya k tekhnologicheskoy singulyarnosti [And the 'other' actor will come... Development of the technological subject within the movement towards technological singularity]. *Sotsiologiya Nauki i Tekhnologiy*. 2019; 10 (1) (In Russ.).
- [6] Kazhdomu vozzrastu — svoi seti [Specific networks for each age]. URL: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=116691> (In Russ.).
- [7] Kashina M.A., Vasilenko L.A. Fraktalnost gendernykh otnosheniy i ispolzovanie gendernogo resursa gosudarstvennoy politiki i upravleniya [Fractality of gender relations and the use of the gender resource of public policy and management]. *Zhenshchina v Rossiyskom Obshchestve*. 2019; 2 (In Russ.).

- [8] Kirdina-Chandler S.G. Radikalny institutsionalizm i feykovaya ekonomika v XXI veke [Radical institutionalism and fake economics in the 21<sup>st</sup> century]. *Journal for Institutional Studies*. 2017; 9 (4) (In Russ.).
- [9] Kolomeets T.V. Homo Digitalis (chelovek tsifrovoy) [Homo Digitalis (digital man)]. *Natsionalnye Prioritety Rossii*. 2019; 2 (In Russ.).
- [10] Kravchenko S.A. Sotsiologiya v dvizhenii: vostrebovannost gumanisticheskogo tsifrovogo povorota [Sociology on the move: The demand for the humanistic digital turn]. *RUDN Journal of Sociology*. 2019; 19 (3) (In Russ.).
- [11] Slatinov V.B. Reformirovanie gosudarstvennoy grazhdanskoj sluzhby Rossii v usloviyakh “novoy publichnosti”: problemy i ogranicheniya [Reform of the state civil service of Russia under the ‘new publicity’: Challenges and limits]. *Srednerussky Vestnik Obshchestvennykh Nauk*. 2016; 3 (In Russ.).
- [12] Tikhonov A.V., Bogdanov V.S. Ot “umnogo regulirovaniya” k “umnomu upravleniyu”: sotsialnaya problema tsifrovizatsii obratnykh svyazey [From ‘smart regulation’ to ‘smart management’: The social issue of feedback digitalization]. *Sotsiologicheskie Issledovaniya*. 2020; 1 (In Russ.).
- [13] Kharchenko K.V. Myagkoe upravlenie v sovremennom obshchestve: taktika ili strategiya? [Soft management in the contemporary society: Tactics or strategy?]. *Tekhnologii myagkogo upravleniya v sotsialnykh sistemakh*. Belgorod; 2007 (In Russ.).
- [14] Shilova V.A. *Kommunikativnoe pole upravleniya: teoriya, metodologiya, praktika* [Communicative Field of Management: Theory, Methodology, Practice]. Moscow; 2015 (In Russ.).
- [15] Argyros G.L., Grossman M., Rohatyn F.G. *The Embassy of the Future*. Washington; 2007.
- [16] Brynjolfsson E., McAfee A. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. New York–London; 2016.
- [17] Marres N. *Digital Sociology. The Reinvention of Social Research*. Cambridge; 2017.
- [18] Ruppert E., Isin E. *Being Digital Citizens*. London; 2015.
- [19] Siebl T.M. *Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction*. New York; 2019.
- [20] Vasilenko L.A. Fractal-synergetic approach to the research of entrepreneurship in the non-profit organizations. *Wisdom*. 2019; 12 (1).
- [21] What is Governance? URL: <http://www.unes-cap.org/huset/gg/governance.htm>.