



УДК 338.242.4

ДИСКУРСИВНАЯ ПРАКТИКА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ В TWITTER

DISCURRENT PRACTICE OF STATE CIVIL SERVANTS IN TWITTER

Б.А. Тхориков, В.В. Корнев**B.A. Tkhorikov, V.V. Kornev**

Белгородский государственный национальный исследовательский университет, Россия, 308015,
г. Белгород, ул. Победы,

Belgorod State National Research University, 85, Pobedy St., Belgorod, 308015, Russia

E-mail: Tkhorikov@bsu.edu.ru

Аннотация

В работе представлена классификация основных типов твитов государственных гражданских служащих, приведены основные результаты социологического опроса представителей региональной исполнительной власти, направленного на выявление основных целей использования ими Twitter и оценку удовлетворенности от использования данного ресурса. Делаются выводы о причинах недостаточной эффективности коммуникаций чиновников и граждан в Twitter.

Abstract

The paper presents a classification of the main types of tweets of state civil servants, presents the main results of a sociological survey of representatives of the regional executive authority aimed at identifying the main purposes of using Twitter and assessing the satisfaction with the use of this resource. Conclusions are drawn about the reasons for the insufficient effectiveness of communications between officials and citizens on Twitter.

Ключевые слова: коммуникации, Twitter, государственные гражданские служащие, дискурс твитов.
Keywords: communications, Twitter, state civil servants, discourse tweets.

Введение

Одной из самых популярных социальных сетей в современном мире является Twitter. Здесь происходит мгновенный публичный обмен сообщениями. Twitter появился в 2006 году и за последние 10 лет его аудитория превысила 350 млн человек, которые ежедневно отправляют свыше 750 твитов. Российский сегмент Twitter по разным оценкам насчитывает около 700 тыс активных авторов и входит в 10-ку самых посещаемых социальных сетей страны.

Несмотря на то, что в Twitter можно публиковать сообщения не более 140 символов, это не является препятствием для многообразия типов твитов и мотивов их написания. Согласно исследованию университета Карнеги-Меллона в США, в ходе которого были опрошены 1 443 пользователей Twitter, лишь 36% твитов представляют некий общественный интерес, 39% сообщений эксперты оценили как «посредственные», а про 25% заключили, что их не стоит читать вовсе [1].

Ученые университета Калифорнии, в свою очередь, изучали гендерные отличия в поведении пользователей Twitter. Оказалось, что семь из десяти твитов о «нелегкой доле» публикуются женщинами, тогда как мужчины предпочитают не выставлять эмоции напоказ. Интересно, что когда это все-таки происходит, то реакция на такие сообщения гораздо более яркая, чем на переживания представительниц слабого пола.



Исследование, проведенное компанией Stone Temple, включило в себя анализ 1,94 млн твитов. Его результаты позволили выявить связь между вовлеченностью фолловеров и разным оформлением сообщений, а также социальным авторитетом профиля. В итоге получилось, что при низком социальном авторитете количество добавлений твита в избранное в разы больше, чем при высоком, что само по себе удивительно [2].

Основу исследования, проведенного на сайте trickythoughts.ru, составили 1 000 активных пользователей Twitter из США и почти 400 тысяч твитов, написанных ими. Оказалось, что пользователи соцсети делятся картинками в 3,61 раза чаще, чем видеороликами. В частности, больше всего расходятся по лентам аккаунтов картинки типа «юмор» (62%), на втором месте «еда» (22%), на третьем – «путешествия» (9%). При этом текстовые сообщения распространяются в десятки раз лучше, чем иллюстрации любого рода и характера.

Отдельно в научных исследованиях рассматриваются аккаунты в Twitter чиновников и политиков. Они стали представлять особый интерес после победы в 2017 г. на выборах Президента США Дональда Трампа, использовавшего Twitter в качестве политического инструмента.

Согласно исследованию компаний, Human Capital Institute и Saba, около 66% всех государственных учреждений США пользуются соцсетями. Причем большинство из них используют два и более инструмента, включая Twitter, Facebook и слабо представленный в России LinkedIn. Собственные блоги имеют лишь 20% чиновников [3].

В России число представителей государственной власти, ведущих собственный Twitter, в сравнении с западными странами, остается невысоким. Можно предположить, что это связано с непрозрачностью деятельности государственных институтов – Россия традиционно занимает не лучшие позиции в различных мировых рейтингах оценки качества публичного управления (индекс GRICS (Governance Research Indicator Country Snapshot) – индекс, оценивающий эффективность государственного управления; модель оценки менеджмента в организациях, финансируемых из государственного или муниципального бюджета (Common Assessment Framework – CAF); индекс восприятия коррупции (Corruption Perception Index) – индекс измерения уровня коррупции государственного сектора; индекс развития электронного правительства (The UN E-Government Development Index) – комплексный показатель, характеризующий уровень развития электронного правительства и многие другие).

Согласно последней версии индекса развития электронного правительства (The UN E-Government Development Index), Россия занимает 35 место в мире по уровню готовности национальных государственных структур использовать информационно-коммуникационные технологии для предоставления гражданам государственных услуг. По отношению к 2014 году Россия потеряла восемь позиций [4].

В рейтинге уровня коррупции государственного сектора Corruption Perception Index по итогам 2016 года Россия заняла 131 место. Годом ранее Россия занимала 119 место в рейтинге [5]. Таким образом, она потеряла 12 позиций за год.

Из-за информационной закрытости государственные гражданские служащие, особенно региональные, заводят аккаунты в соцсетях, скорее, в стремлении соответствовать общемировым тенденциям, нежели с целью повышения продуктивности своей работы. В результате формируется определенная социальная напряженность, проявляющаяся, помимо прочего, в недовольстве граждан нерациональным использованием рабочего времени государственных служащих [6].

Известен прецедент, когда председатель комиссии Общественной Палаты России по социальной политике, трудовым отношениям и качеству жизни граждан Владимир Слепак предложил запретить россиянам переписываться в соцсетях в рабочее время. При этом сам Слепак, как выяснила редакция платформы [Livejournal.ru](http://livejournal.ru), оставлял комментарии именно в рабочее время [7].

В Рязанской области местный активист, председатель региональной общественной организации «Комитет общественной безопасности по Рязанской области» Евгений Стро-



илов обратился к вице-губернатору с жалобой на замминистра печати. По словам Строилова, замминистра Иван Ушаков проводил слишком много времени в соцсетях, публикуя посты в Facebook [8].

Проблема эффективного ведения Twitter чиновниками в отечественной научной практике рассматривается фрагментарно. Согласно исследованию агентства логистики идей «Интериум», анализировавшего представительство глав субъектов РФ в соцсетях, на 2015 год аккаунты имели почти 70% чиновников высшего регионального ранга. Наибольшей популярностью среди соцсетей у государственных деятелей пользуется Twitter. Здесь представлены 50 глав регионов [6].

В исследовании портала «Ревда-Инфо» анализировались аккаунты чиновников и депутатов Свердловской области. Большинство местных государственных деятелей предпочитают такие соцсети, как «Одноклассники», «ВКонтакте» и «Мой мир». Мэр города Ревда Геннадий Шалагин показывает пример открытости для коллег, публикуя юношеские снимки и трогательные фото отдыха за городом. Заместители Шалагина и депутаты Ревды не отстают от градоначальника [9].

В 2013 году администрация президента РФ заказала разработку исследовательской программы, которая была призвана выяснить, какие соцсети пользуются у россиян наибольшим доверием [10]. Таким образом, впервые на федеральном уровне был поставлен вопрос об эффективном диалоге государственных деятелей с населением в виртуальном пространстве.

Объект и методы исследования

Цель работы заключается в составлении классификации твитов государственных гражданских служащих на основании экспертного опроса, а также в изложении результатов социологического исследования, направленного на выявление целей использования Twitter чиновниками регионального уровня.

В экспертном опросе приняло участие 18 человек, представителей средств массовой информации (журналисты и блогеры), работающих преимущественно в сети Интернет, высшей школы, агентств интернет-рекламы и активных пользователей Twitter. Экспертам НИУ «БелГУ», издательского дома «Мир Белогорья», сетевого портала Fonar.tv, сетевого издания Go31.ru, телерадиокомпании «Мир Белогорья», онлайн-издания «Бел.ру» было предложено 800 твитов чиновников Белгородской, Воронежской и Липецкой областей, сделанных в период январь 2016 – февраль 2017 гг. В их задачу входило объединить твиты в несколько групп по каким-либо признакам и дать интерпретацию каждой из групп.

Социологическое исследование проводилось в период декабрь 2016 – февраль 2017 гг. в форме очного анкетирования по специальной разработанной анкете и опроса. Респондентами выступили 52 государственных гражданских служащих Белгородской, Воронежской и Липецкой областей, имеющие аккаунт в Twitter.

Собранная в ходе исследования информация будет использована в дальнейшем для разработки механизма и рекомендаций эффективного взаимодействия представителей региональной власти с гражданами через Twitter, так как гипотеза научного исследования заключается в том, что в условиях развития интернет-коммуникаций Twitter способен выступить действенным инструментом приближения названных сторон.

Результаты исследования

Обобщение 18-ти различных группировок твитов государственных гражданских служащих, сделанных экспертами, позволили составить достаточную по числу образующих ее элементов классификацию (табл. 1). Данная классификация является первой попыткой систематизировать дискурс твитов чиновников, поэтому в процессе дальнейших исследований может дополнительно уточняться.



Таблица 1
Table 1

Классификация твитов государственных гражданских служащих
Classification of tweets of public civil servants

Тип твита	Содержательная характеристика
«Доказательство дружбы»	- ретвиты и цитирование свежих новостей от близких по рабочим и личным отношениям субъекту партнеров (компаний/персон) с добавлением одобрительного комментария
«Начни с себя»	- сообщение, демонстрирующее собственное или корпоративное равнодушие к решению важной социальной проблемы
«Мысли о вечном»	- цитирование профильных спикеров с целью показать важность затрагиваемой в их докладах/выступлениях проблемы
«Праздничное настроение»	- поздравления с праздниками с добавлением тематических обобщающих субъективных фраз и/или поздравительным визуальным материалом
«Бесплатный пиар»	- восхваление собственных успехов через демонстрацию полученного результата в виде награды, красивого фото или участия в важном мероприятии
«На красной дорожке»	- сообщения о взаимодействии со СМИ и публичных выступлениях, написанные с оттенком повседневности, обыденности описанного в твите
«Мое хобби»	- твиты о времяпрепровождении в нерабочее время
«Рабочие будни»	- твиты «с полей», демонстрирующие «обычный» день работы субъекта
«Начальник говорит»	- ретвиты и цитирование твитов вышестоящего руководства со внутренним подтекстом значимости сказанного спикером
«Миллион хэштегов»	- твиты с добавлением большого, часто необоснованного количества хэштегов, используемых в дань моде
«Мир изменчивый»	- сообщения о глобальных тенденциях современного мира
«Учитель в школе»	- суждения о мировых и национальных политиках, основанные на собственных субъективных мыслях
«Оставляю это здесь»	- твиты со ссылками или визуальным материалом, на которых автор акцентирует внимание подписчиков с пометкой «оставляю это здесь»
«Квасной патриотизм»	- твиты, имеющие новостной характер, отражающие позитивное состояние в социально-экономической, политической или иной сферах России, с добавлением чрезмерно восторженного комментария-одобрения; - ретвит твитов, содержащих ответ должностных лиц на недружественные заявления представителей власти зарубежных стран, с добавлением чрезмерно восторженного комментария-одобрения
«Эмоциональная открытость»	- попытка передачи своих личных переживаний относительно каких-либо событий; - ретвит твитов, содержащих яркие эмоциональные заявления, разделяемые автором ретвита
«Бравада»	- высказывание заявлений, содержание которых явно не соответствует уровню полномочий должностного лица; - цель твита – демонстрация собственной силы, вызванная отсутствием, с долей вероятности, необходимого подтверждения.

На рисунке 1 представлено распределение анализируемых 800 твитов по удельному весу в соответствии с предложенной классификацией.

В качестве промежуточного можно сделать вывод о том, что с преобладанием таких типов твитов, как «Оставляю это здесь» (15%), «Рабочие будни» (15%), «Доказательство дружбы» (13%) и «Мысли о вечном» (12%), возможность налаживания эффективных коммуникаций чиновников с гражданами в Twitter представляется мало реализуемой, так как они не выражают личную точку зрения автора и не побуждают читателей к диалогу.



Рис. 1. Структура дискурса твитов региональных государственных гражданских служащих
Fig. 1. Structure of the discourse of tweets of regional state civil servants

В этой связи авторами была поставлена следующая задача – установить цели использования Twitter, которые сами для себя определяют в настоящее время государственные гражданские служащие.

Приведем некоторые результаты исследования. Так, 66% опрошенных чиновников являются опытными пользователями социальной сети Twitter. Они указали, что завели аккаунт пять и более лет назад. В то же время большинство респондентов отметили, что по тем или иным причинам могут несколько дней не заходить в Twitter, таковых оказалось 44%, 22% указали, что появляются в соцсети один-два раза ежедневно. Столько же респондентов заходят три-четыре раза за день.

Если учитывать тех, кто размещает хотя бы один твит в день, то в среднем опрошенные представители государственной власти публикуют один или два твита в сутки. Ни один из чиновников не ответил, что пишет больше двух твитов в день.

Когда респонденты все же пишут твиты, то тратят на это преимущественно до пяти минут – такой вариант выбрали 66% опрошенных. У еще 22% чиновников на это уходит 5-10 минут, а 11% публикуют твит в течение 15-20 минут.

В целом, представители государственной власти скорее удовлетворены своей деятельностью в Twitter. Соответствующий вариант указали 55% опрошенных; 33% респондентов, напротив, оказались «скорее не удовлетворены» работой в соцсети, а 11% выбрали вариант «не удовлетворен».

На вопрос «Как вы обучались работе с Twitter?» больше всего респондентов (77%) ответили, что «никак, все пришло с опытом». Еще 22% указали: не думают, что работа с Twitter требует каких-то специальных навыков. Другие опрошенные так не считают – 11% «изучали специальные статьи», столько же чиновников брали пример у известных персон, которые ведут аккаунты в Twitter.

Половина опрошенных указала – одна из задач ведения аккаунта в Twitter связана с информированием подписчиков о происходящих с ними событиях. В то же время 25% поделились, что вообще не ставили такой задачи. Подобные показатели иллюстрируют и то,



насколько чиновникам важно «соответствие моде» с помощью Twitter: половина респондентов указали, что это важно, а четверть – что абсолютно нет.

Далеко не все представители государственной власти ведут Twitter ради обратной связи. Хотя и большая часть (37%) указывает, что это одна из задач ведения ими аккаунта, 25% не видят в этом важности. Еще реже чиновники считают, что их соцсети призваны «информировать о своих неудачах и победах» – половина респондентов посчитала, что это вообще не цель, а 25% наоборот указали это одной из первостепенных задач.

Почти все респонденты признались, что завели аккаунты в Twitter с целью чтения других пользователей, 25% пояснили, что их аккаунт – это в какой-то степени доказательство собственной информационной открытости. В то же время 50% указали, что при регистрации в Twitter для них это было не важно. Не важно для половины опрошенных и «получение общественного одобрения» за счет тех или иных твитов.

Представители государственной власти разошлись в своем отношении к подготовке твитов перед публикацией: 25% указали, что практически не выверяют написанное перед выходом в эфир, так как их твиты «носят общий характер и не содержат важной информации»; в то же время 37% задумываются об этом, но конкретная стратегия публикации твита скорее зависит от его темы.

Еще больше респондентов говорят о том, что не анализируют твиты перед публикацией, скорее, из-за того, что позже сообщения не смогут быть использованы против них. Впрочем, 12% чиновников верят в конспирологические теории и размышляют над черновиками твитов из-за того, что позже их твиты «могут быть искажены». Примерно столько же представителей государственной власти считают, что не стоит выверять твиты перед отправкой, так как «в этом смысл информационной открытости – публиковать все, что думаешь». Но большая часть, 58% респондентов, не согласны с этим утверждением.

Большинство чиновников считают неоднозначным утверждение, что от твитов зависит их репутация: 62% респондентов не согласились и не опровергли это утверждение. Более 60% чиновников проверяют орфографию сообщений перед их отправкой.

Подстраивать контент под читателей опрошенные представители государственной власти не стремятся: 62% опрошенных указали, что большое количество подписчиков для них не важно, еще 20% не были так категоричны в оценках.

Почти половина опрошенных на контрасте с вопросом про подписчиков ответили, что скорее им важны комментарии фолловеров, нежели их количество. При этом 62% респондентов считают, что большое количество читателей – «это залог большого количества лайков и ретвитов», хотя все зависит от качества и лояльности аудитории. Именно об этом думает почти половина чиновников, которые указали, что им важно, чтобы их читали в первую очередь те, с кем они работают.

подавляющее большинство представителей государственной власти считают нормальным, если не все их твиты будут интересны аудитории – даже самой преданной. При этом, если сообщения не набирают лайков и ретвитов, 50% вообще не задумываются о том, что стало причиной этого и как это исправить. «Я не переживаю по этому поводу, так как пишу о том, что интересно мне и не думаю о том, какой это вызовет резонанс», – эту позицию поддерживают 37% чиновников. В то же время 25%, скорее, не согласны с такой постановкой вопроса.

Таким образом, несмотря на сформировавшийся запрос от рядовых граждан и представителей профессиональных сообществ на организацию диалога с представителями власти в интернет-пространстве, наиболее подходящий для этого инструмент – Twitter, доказавший свою состоятельность в мировой практике, в нашей стране используется чиновниками крайне неэффективно и, зачастую, служит доказательством общей информационной закрытости власти, что провоцирует негативную реакцию у читателей, в том числе бесполезными твитами о рабочем дне государственного гражданского служащего, нейтральными комментариями свершившихся событий и прочее. В этой связи дополни-



тельно актуализируется задача разработки и внедрения методолого-методических подходов по управлению аккаунтом в Twitter чиновников.

Выводы

Исходя из полученных результатов можно сформулировать несколько выводов.

Социальная сеть Twitter не нова для чиновников, однако за несколько лет пользования они так и не добились полного удовлетворения от работы в ней.

Чиновники сильно расходятся в представлениях о собственной задаче ведения аккаунта в Twitter, отношении к подготовке сообщений и возможных последствия написания твитов. Представители государственной власти по-разному смотрят на один и тот же процесс, на собственный контент и контент своих фолловеров.

Государственные гражданские служащие, скорее, присутствуют в Twitter ради своей выгоды и стремления соответствовать моде, нежели ради людей, читающих их. Только половина чиновников реально считает, что их Twitter создан ради информирования подписчиков о том, что происходит с ними. Еще меньше указали, что им важна обратная связь.

Чиновники не склонны считать Twitter средством выражения собственных мыслей, возможностью делиться переживаниями, успехами и неудачами. Соцсеть не является для респондентов чем-то «личным», при этом почти все указали, что создавали аккаунты ради чтения других персон.

Опрошенные не уверены, что их твиты кто-то сможет обернуть против них, а также, что из-за публикуемого контента пострадает их репутация. Впрочем, чиновники не заявляют и обратного. Скорее всего, решить эту проблему респонденты пытаются с помощью «нейтрального» характера своих сообщений, которые в принципе не могут вызвать сильную реакцию. Косвенно это подтверждается тем, что большинство чиновников спокойно воспринимает небольшую популярность отдельных твитов и не стремится увеличить эти показатели.

Подводя итог можно сказать, что государственные гражданские служащие охотно декларируют информационную открытость, однако не стремятся привлечь внимание к своей персоне в медийном пространстве, поэтому дискурс их твитов заведомо исключает широкий общественный интерес. Это может быть связано с общей сложившейся культурой государственной службы, реальным отсутствием событий в профессиональной деятельности, напрямую затрагивающих интересы большого числа граждан, или недостатком необходимых компетенций для взаимодействия с гражданами в Twitter.

Список литературы References

1. Женщины часто жалуются на одиночество в Twitter / Castilho. – Режим доступа: <http://www.rutwitter.com/zhenshhinyi-chashhe-zhaluyutsya-na-odinochestvo-v-twitter>.
Zhenshchiny chasto zhaluyutsya na odinochestvo v Twitter / Castilho. – Access mode: <http://www.rutwitter.com/zhenshhinyi-chashhe-zhaluyutsya-na-odinochestvo-v-twitter>.
2. Digital Marketing Research / Stone Temple. – Режим доступа: <https://www.stonetemple.com>.
Digital Marketing Research / Stone Temple. – Access mode: <https://www.stonetemple.com>.
3. Research / Saba. – Режим доступа: <https://www.saba.com/us/resources/?documentType=ResourceSurvey>.
Research / Saba. – Access mode: <https://www.saba.com/us/resources/?documentType=ResourceSurvey>.
4. Global Survey / E-Government. – Режим доступа: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016-HumanCapital.com>.
Global Survey / E-Government. – Access mode: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016-HumanCapital.com>.
5. Corruption Perceptions Index 2016 / Transparency International. – Режим доступа: http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016.



Corruption Perceptions Index 2016 / Transparency International. – Access mode: http://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2016.

6. Политический SMM: как ведут себя российские чиновники в соцсетях / Путилова Е. – Режим доступа: <https://adindex.ru/publication/analytics/100380/2014/08/6/113575.phtml>.

Politicheskiy SMM: kak vedut sebya rossijskie chinovniki v socsetyah / Putilova E. – Access mode: <https://adindex.ru/publication/analytics/100380/2014/08/6/113575.phtml>.

7. Стронника запрета соцсетей на работе уличили в серфинге на Facebook / Романов Я. – Режим доступа: <https://hi-tech.mail.ru/news/slepak-socialnetwork-fail>.

Storonnika zapreta socsetej na rabote ulichili v serfinge na Facebook / Romanov Ya. – Access mode: <https://hi-tech.mail.ru/news/slepak-socialnetwork-fail>.

8. Активист Евгений Строилов попросил рязанского вице-губернатора проверить, как сотрудники пресс-служб тратят время и бензин / Строилов Е. – Режим доступа: <http://vidsboku.com/news/aktivist-evgeniy-stroilov-poprosil-ryazanskogo-vice-gubernatora-proverit-kak-sotrudniki-press>.

Aktivist Evgenij Stroilov poprosil ryazanskogo vice-gubernatora proverit', kak sotrudniki press-sluzhb tratyat vremya i benzin / Sttoilov E. – Access mode: <http://vidsboku.com/news/aktivist-evgeniy-stroilov-poprosil-ryazanskogo-vice-gubernatora-proverit-kak-sotrudniki-press>.

9. Жизнь чиновников в соцсетях. – Режим доступа: https://www.znak.com/2014-07-21/zhizn_chinovnikov_v_socsetyah_mer_ne_laykaet_kolleg_i_deputatov_zam_siti_menedzhera_lyubit_shutery_d.

Zhizn' chinovnikov v socsetyah. – Access mode: https://www.znak.com/2014-07-21/zhizn_chinovnikov_v_socsetyah_mer_ne_laykaet_kolleg_i_deputatov_zam_siti_menedzhera_lyubit_s_hutery_d.

10. Общение чиновников в соцсетях станет научно обоснованным / Дробенюк Ю. – Режим доступа: <http://hitech.vesti.ru/news/view/id/2484>.

Obshchenie chinovnikov v socsetyah stanet nauchno obosnovannym / Dobronyk Ya. – Access mode: <http://hitech.vesti.ru/news/view/id/2484>.