

УДК 32.019.5

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/115/66>

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ РЕПУТАЦИИ ГОССЛУЖАЩЕГО: ВОЗМОЖНОСТИ И РИСКИ

©*Соколов И. С.*, ORCID: 0009-0007-3366-0565, Московский государственный психолого-педагогический университет, г. Москва, Россия, sokol.igser@yandex.ru

©*Радостева М. В.*, SPIN-код: 9310-0294, канд. экон. наук, Московский государственный психолого-педагогический университет, г. Москва, Россия, radomira.m@mail.ru

SOCIAL NETWORKS AS A TOOL FOR BUILDING A CIVIL SERVANT'S REPUTATION: OPPORTUNITIES AND RISKS

©*Sokolov I.*, ORCID: 0009-0007-3366-0565, Moscow state psychological and pedagogical University, Moscow, Russia, sokol.igser@yandex.ru

©*Radosteva M.*, SPIN-code: 9310-0294, Ph.D., Moscow State Psychological and Pedagogical University, Moscow, Russia, radomira.m@mail.ru

Аннотация. В условиях глобальной цифровизации общественной и политической жизни социальные сети становятся одним из наиболее важных инструментов формирования репутации государственных служащих. Однако, наряду с возможностями публичной самопрезентации и взаимодействия с населением, использование такого рода платформ имеет определенные репутационные риски, которые были рассмотрены в данном исследовании. В рамках работы был проведен анализ влияния социальных сетей на репутацию госслужащих, посредством контент-анализа научных публикаций в данном направлении и социологического опроса населения, в котором приняли участие 244 человека, обладающие правом участвовать в политической жизни государства. Анкетирование позволило оценить общественное восприятие репрезентации государственных служащих в сети интернет, а также выявить ключевые факторы, которые могли бы повлиять на формирование их положительного имиджа. Результаты исследования показали, что грамотное использование социальных сетей госструктурами повышает уровень доверия граждан, но при этом было выявлено, что многие граждане недовольны нынешним состоянием PR-менеджмента большинства государственных органов, с которыми им приходится взаимодействовать. Помимо этого, был проведен SWOT-анализ, в результате которого были выявлены риски, сопровождающие использование социальных сетей для формирования имиджа, и возможности для повышения эффективности этой системы.

Abstract. In the context of global digitalization of social and political life, social networks have become one of the most important tools for shaping the reputation of public officials. However, along with the opportunities for public self-presentation and interaction with the population, the use of such platforms entails certain reputational risks, which were examined in this study. This research analyzed the impact of social networks on the reputation of public officials through a content analysis of scientific publications in this field and a sociological survey of 244 respondents eligible to participate in the political life of the state. The survey allowed for an assessment of public perceptions of the representation of public officials on the Internet, as well as the identification of key factors that could influence the formation of a positive image. The study's results demonstrated that the competent use of social networks by government agencies increases citizens' trust. However, it was also revealed that many citizens are dissatisfied with the current state of PR management in most government institutions they interact with. Additionally, a SWOT

analysis was conducted, identifying both the risks associated with using social networks for image formation and the opportunities for improving the effectiveness of this system.

Ключевые слова: социальные сети, имидж госслужащих, PR-менеджмент, цифровые технологии

Keywords: social networks, public servants' image, pr management, digital technologies

За последние несколько десятилетий человечество достигло прогресса, сделав технологии частью обыденной жизни. Если более возрастное поколение еще не полностью освоило владение цифровыми технологиями, то молодое поколение не представляет мира без гаджетов. С каждым годом все больше людей, которые знакомы с технологиями с рождения, достигают совершеннолетия и становятся активными участниками различных политических процессов. Следовательно, традиционные методы взаимодействия с ними становятся малоэффективными, а значит, что государство должно адаптироваться к современным реалиям. В связи с вышесказанным, мы можем сделать вывод, что цифровая коммуникация становится важным инструментом для взаимодействия государства и общества, а значит, различные цифровые платформы (социальные сети) наращивают свое влияние на формирование общественного мнения. Открытость информации и скорость ее распространения делают социальные сети одним из самых мощных каналов взаимодействия с населением, а так как госслужащие являются представителями власти, им также необходимо уметь обращаться с ним. Репутация государственных служащих играет ключевую роль в обеспечении доверия граждан к институтам власти, поскольку именно они оказывают влияние на восприятие государственной власти населением. Формирование их имиджа и его поддержание в условиях цифровой среды требует осознанного подхода и стратегического управления, поскольку в нашей стране граждане активно используют социальные сети и даже маленькие ошибки могут быть освещены на большую аудиторию. Так, например, «в России 78% пользователей интернета имеют аккаунты в социальных сетях, что больше, чем в США (75%), Германии (56%), Швеции (74%), Франции (49%)» [1].

Актуальность исследования как раз обусловлена необходимостью изучения механизмов эффективного использования социальных сетей госслужащими с целью формирования их позитивного имиджа, а также анализ возможных угроз, которые могут негативно влиять на их репутацию. Поскольку растет потребность населения в информировании о деятельности государственных органов и повышении уровня открытости власти, растут также и репутационные риски, которые могут быть связаны с различными факторами [2]: распространение дезинформации; утечка конфиденциальных данных; неосторожные высказывания госслужащих; возможные попытки манипуляций общественным мнением. Следовательно, помимо механизмов формирования имиджа, необходимо также исследовать возможные угрозы, которые могут влиять на репутацию госслужащих. Цель исследования — проанализировать возможности и риски использования социальных сетей в формировании репутации госслужащих и предложить рекомендации для повышения эффективности PR-менеджмента в государственных органах власти.

Материал и методы исследования

Для проведения данного исследования мы использовали комплексный методологический подход, который включал не только анализ теоретических источников, но и проведение эмпирического исследования:

— Базой для контент-анализа стали научные публикации, посвященные вопросам формирования репутации государственных служащих, взаимодействию государственных органов с населением посредством цифровых технологий, а также PR-менеджменту в госструктурах;

— В качестве эмпирической базы были использованы данные полученные в ходе социологического опроса населения, в котором приняло участие 244 человека.

Анкетирование проводилось в онлайн-формате с использованием Google Forms, а в качестве респондентов выступали граждане, достигшие возраста 18 лет. Такое решение было принято, поскольку нам необходимо было опираться на мнение тех, кто уже имеет право участвовать в политической жизни страны.

Результаты и обсуждение

Анализ ответов респондентов показал, что более половины опрошенных граждан (62%) считают необходимым присутствие—госслужащих в социальных сетях, поскольку это является важным фактором прозрачности и открытости государственной власти. 31% считают, что это не так важно, но при этом все равно хотели бы наблюдать за их аккаунтами, и лишь 7% респондентов выразили крайне негативную позицию по этому вопросу.

Когда в анкете был задан вопрос: «Как Вы считаете, какой контент должен публиковаться на аккаунте государственных служащих?» 47% респондентов были за публикацию исключительно профессионального контента, 28% допустили, что госслужащие могут публиковать личный контент, однако выразили опасения, что их чрезмерная личная активность в интернете может снижать профессиональный статус. Остальные отметили, что госслужащие имеют право публиковать то, что посчитают нужным, поскольку в личной жизни отражаются ключевые принципы и качества человека. В подтверждение к этому многие ссылались на пример европейских и американских политиков, которые активно ведут свои социальные сети [3].

Также удалось выявить наиболее популярные платформы среди граждан нашей страны: Telegram — 217 респондентов, WhatsApp — 195, ВКонтакте — 171.

Таблица

SWOT-АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ НА РЕПУТАЦИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

<i>СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ</i>		<i>СЛАБЫЕ СТОРОНЫ</i>
<i>ВНУТРЕННИЕ ФАКТОРЫ</i>	Возможность оперативного взаимодействия с гражданами. Формирование доверия Создание личного бренда госслужащего Повышение прозрачности работы государственных органов Возможность контролировать информационное поле и быстро реагировать на кризисные ситуации.	Высокие требования для грамотного ведения аккаунтов Риск неправильной интерпретации сообщений Возможность утраты авторитета при несоответствии имиджа в сети и реальной жизни.
<i>ВОЗМОЖНОСТИ</i>		<i>УГРОЗЫ</i>
<i>ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ</i>	Развитие цифровой грамотности госслужащих Повышение доверия населения к власти Возможность эффективного продвижения государственных инициатив Возможность сбора мнений граждан	Распространение фейковых новостей и дезинформации. Хейтерские атаки и манипуляция общественным мнением. Взлом аккаунтов и утечки информации. Репутационные кризисы из-за неосторожных высказываний или комментариев.

В ходе исследования было выявлено, что именно выделенные нами социальные сети помогают эффективно выстраивать PR-менеджмент государственных служащих поскольку позволяют: формировать прямой канал связи с гражданами (отмечено 74% респондентов); повышать уровень доверия за счет открытости информации (68%); эффективно реагировать на кризисные ситуации (56%); продвигать государственные инициативы в доступной и интерактивной форме (49%).

Помимо всего вышеперечисленного респонденты так отмечали возможные имиджевые риски для госслужащих, если они будут вести свои социальные сети. Однако, чтобы более детально проанализировать их и возможности цифровых платформ для формирования позитивного образа госслужащего, мы провели SWOT-анализ взаимосвязи этих двух компонентов.

Заключение

Результаты исследования подтвердили, что социальные сети являются важным инструментом формирования репутации государственных служащих, который при определенных условиях позволит сформировать позитивный имидж представителей государственной власти. В то же время недостаточная цифровая грамотность и неосторожное поведение госслужащих в сети могут привести к серьезным репутационным потерям как их самих, так и органа власти, который они представляют.

Для минимизации рисков и повышения эффективности взаимодействия госслужащих с населением посредством сети интернет, мы рекомендуем следующие меры:

- Обучать цифровой грамотности, включая основы имидж-менеджмента, антикризисного PR и эффективного ведения диалога с гражданами в сети;
- Развивать системы мониторинга общественного мнения, позволяющие оперативно выявлять репутационные угрозы и предотвращать возможные кризисы;
- Формировать прозрачную коммуникационную стратегию, которая обеспечит баланс между официальной информацией и персональным подходом к взаимодействию с гражданами.

Мы также считаем, что данный инструмент необходимо осваивать как можно большему числу государственных служащих, поскольку необходимо учиться взаимодействовать с новым поколением людей. Такие наши выводы также подтверждаются исследованием авторов Зимовой Н.С. и Фоминой Е.В., которые считали, что «недооценка этого инструмента несет опасность отстать от темпов технологического прогресса и разорвать связь между поколением «цифровых иммигрантов» и «цифровых аборигенов» [5].

Список литературы:

1. Абдрахманова Г. И., Вишневецкий К. О., Гохберг Л. М. Цифровая экономика: 2019: краткий статистический сборник. М.: НИУ ВШЭ, 2019.
2. Родина Л. В. Регламентация поведения сотрудников правоохранительных органов и государственных служащих в социальных сетях как инструмент управления репутацией ведомства // Академическая мысль. 2018. №2 (3). С. 36–39.
3. Рослякова М. В. Социальные сети в профессиональной деятельности государственных служащих: российская практика и зарубежный опыт // Социодинамика. 2019. №9. С. 82–97.
4. Зимова Н. С., Фомин Е. В. Социальные риски интернет-активизма виртуальных сообществ // Цифровая социология. 2023. №3. С. 45–53.

5. Зимова Н. С., Фомин Е. В., Смагина А. А. Социальные сети как новый канал взаимодействия общества и власти // Научный результат. Социология и управление. 2020. №2. С. 159–171.

References:

1. Abdрахманова, G. I., Vishnevskii, K. O., & Gokhberg, L. M. (2019). Tsifrovaya ekonomika: 2019: kratkii statisticheskii sbornik. Moscow. (in Russian).
2. Rodina, L. V. (2018). Reglamentatsiya povedeniya sotrudnikov pravookhranitel'nykh organov i gosudarstvennykh sluzhashchikh v sotsial'nykh setyakh kak instrument upravleniya reputatsiei vedomstva. *Akademicheskaya mysl'*, (2 (3)), 36–39. (in Russian).
3. Roslyakova, M. V. (2019). Sotsial'nye seti v professional'noi deyatel'nosti gosudarstvennykh sluzhashchikh: rossiiskaya praktika i zarubezhnyi opyt. *Sotsiodinamika*, (9), 82–97. (in Russian).
4. Zimova, N. S., & Fomin, E. V. (2023). Sotsial'nye riski internet-aktivizma virtual'nykh soobshchestv. *Tsifrovaya sotsiologiya*, (3), 45–53. (in Russian).
5. Zimova, N. S., Fomin, E. V., & Smagina, A. A. (2020). Sotsial'nye seti kak novyi kanal vzaimodeistviya obshchestva i vlasti. *Nauchnyi rezul'tat. Sotsiologiya i upravlenie*, (2), 159–171. (in Russian).

*Работа поступила
в редакцию 22.04.2025 г.*

*Принята к публикации
30.04.2025 г.*

Ссылка для цитирования:

Соколов И. С., Радостева М. В. Социальные сети как инструмент формирования репутации госслужащего: возможности и риски // Бюллетень науки и практики. 2025. Т. 11. №6. С. 552-556. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/115/66>

Cite as (APA):

Sokolov, I., & Radosteva, M. (2025). Social Networks as a Tool for Building a Civil Servant's Reputation: Opportunities and Risks. *Bulletin of Science and Practice*, 11(6), 552-556. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/115/66>