УДК 070

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

В. Д. Абрамова, О. И. Возовиков

Московский педагогический государственный университет

Поступила в редакцию 7 февраля 2024 г.

Аннотация: *в статье рассматриваются коммуникационные стратегии органов власти Российской Федерации в социальных сетях. Материалами для анализа послужили публикации в аккаунтах Министерства Просвещения РФ.*
Ключевые слова: *органы государственной власти, социальные сети, Министерство просвещения.*

Abstract: *the article examines the communication strategies of the Russian Federation authorities in social networks. The materials for the analysis were publications in the accounts of the Ministry of Education of the Russian Federation.*
Keywords: *state authorities, social networks, the Ministry of Education.*

В июне 2018 года Комиссия Общественной палаты Российской Федерации по развитию информационного сообщества, СМИ и массовых коммуникаций провела круглый стол на тему «Распространение фейковой информации в сети Интернет», в ходе которого было предложено понимать под жаргонным термином «фейк-ньюз» информационную мистификацию или намеренное распространение дезинформации в социальных сетях и традиционных СМИ с целью введения в заблуждение ради получения финансовой или политической выгоды [1]. При этом отличить фейковую информацию от достоверных фактов зачастую представляется затруднительным. Важно научить людей анализировать информацию, проверять источники, учитывать контекст и проверять факты. Но что же сейчас можно подразумевать под понятием «проверенные источники информации?» Как распознать ее в интернете? Где найти?

Сегодня под термином «медиатехнологии» понимают технологии работы с информацией, а также синкретическую форму коммуникаций [2]. Всемирная паутина стала доступной для широкой аудитории в 1990-х годах [3]. Поначалу люди использовали интернет только для обмена электронной почтой и поиска информации, но с появлением социальных сетей сформировалось новое пространство для общения и обмена данными. Затем стали набирать популярность и мобильные технологии [4].

Соцсетями активно начали пользоваться по поручению Правительства с 1 декабря 2022 года все государственные органы местного самоуправления, подведомственные организации и суды обязаны создать и вести свои официальные аккаунты на площадках «ВКонтакте» и «Одноклассники». По статистике IT-компании «Диалог», на 2023 год в России 170 000 федеральных ведомств и подведомственных учреждений имеют подтвержденные официальные страницы в социальных сетях. Об этом рассказал заместитель генерального директора АНО «Диалог Регионы» Андрей Цепелев на Международном форуме-выставке «Россия». Также он отметил, что за 2023 год «госпаблики суммарно обзавелись 50 млн. уникальных подписчиков, в среднем публикуя по 1,4 млн. постов еженедельно. Месячный охват экосистемы превышает 1,1 млрд. просмотров» [5].

Министерство Просвещения России запустило в своих социальных сетях символ Года педагога и наставника 2023 — виртуального пеликана, который позволяет общаться с подписчиками в неформальном тоне. Министерство разработало несколько героев, у каждого из которых своя роль: Пеликан-просветитель представляет познавательные материалы, Пеликан-ребенок общается с детской аудиторией (например, ведет рубрику с ребусами), Пеликан-примиритель приходит и отвечает на вопросы подписчиков в комментариях. Проект помогает вовлечь аудиторию в диалог, формирует позитивный имидж министерства. За второе полугодие 2023 года в социальной сети «ВКонтакте» на странице ведомства вышел 31 пост с участием данных персонажей, которые охватили более 460 000 пользователей, а Пеликан-примиритель обратился к аудитории порядка 40 раз.

Отметим, что Минпросвещения и Минкультуры России также являются лидерами по количеству проектов и мероприятий культурной направленности. На своих страницах в социальной сети «ВКонтакте», «Одноклассники» и в Telegram Messenger орга-

[1] Соцсеть запрещена в РФ; принадлежит корпорации Meta, которая признана в России экстремистской.

© В. Д. Абрамова, О. И. Возовиков, 2024

ны власти ведут отдельные рубрики, посвященные вопросам культуры и ее формирования в обществе. Они применяют самые последние SMM-технологии, среди которых: инфографика, анимационные, документальные и игровые видеоролики в разных форматах подачи, прямые эфиры и акции. Среди проектов, которые реализует Минкультуры России можно выделить: НацПроект «Культура», интерактивная рубрика в социальных сетях #КультурныеМаршруты и #КультурныеЗаконы, Всероссийский конкурс СМИ «Культура слова». Среди проектов Минпросвещения России можно обозначить следующие: рубрика в социальной сети «ВКонтакте» #МолодыеТаланты, #ПамятнаяДата, #ИсторияЗа60секунд, #ПросветительскийМаршрут, #НацПроектГлазамиПедагога, а также Всероссийский конкурс «ПРО Образование».

Таблица 1

Количество подписчиков в соцсетях Минпросвещения РФ

Официальные сообщества Минпросвещения	
«ВКонтакте»	611 318 подписчиков
«Одноклассники»	126 100 подписчиков
Telegram (официальный)	50 715 подписчиков
«Дзен» (официальный)	2 400 подписчиков
Канал в «Сферуме»	5 200 подписчиков
Rutube (официальный)	858 подписчиков
Viber	55 990 подписчиков
Телеграм-канал «Педвузы РФ»	5 537 подписчиков
Тематические сообщества Минпросвещения	
Телеграм-канал «Молодцы» (новости в сфере образования, аналитика)	4 727 подписчиков
Профессиональное сообщество «Учителя» в «ВКонтакте»	29 647 подписчиков
Профессиональное сообщество «Мы учителя» в «Одноклассниках»	99 500 подписчиков
Канал «Учим вместе» в «Сферум»:	1 500 000 подписчиков
Учитель сегодня в «Дзен»	1 900 подписчиков
Образовательная среда в «Дзен»	503 подписчика
Сообщество «ЕГЭ» в ВКонтакте	105 945 подписчиков
«Дружба»	5 122 подписчика
«Новороссия Образование»	5 746 подписчиков

На официальной странице Минпросвещения России на платформе «Дзен», на которой 2 400 подписчиков, пользователи (родители, школьники, преподаватели, учителя и т.д.) могут ежедневно получать достоверную информацию об изменениях в образовании [6]. Минкультуры России также имеет свою официальную страницу с количеством 1100 подписчиков, где можно посмотреть культурные мероприятия, выставки, фестивали и узнать о других событиях из сферы культуры [7]. Платформа «Дзен» позволяет создавать и публиковать статьи, фотографии и видео на различные темы, поэтому ведомства применяют последние медиатехнологии и инструменты, которые помогут в продвижении контента на их ресурсах. Для государственных ведомств — это возможность поддержать общение с гражданами, рассказать о главном, и поставить задачи. Сейчас платформа «Дзен» — это молодой современный инструмент, который позволяет органам власти не только поддерживать позитивный имидж ведомства в СМИ, но и позволяет выходить из критичных ситуаций, которые могут возникнуть, если в интернете окажется фейковая информация.

Отдельный акцент в социальных сетях органов власти ставится на креативность, точность, дальнее планирование, легкий слог и познавательный контент, который будет интересен и доступен большому количеству пользователей. Заместитель гендиректора АНО «Диалог Регионы» Андрей Цепелев отмечает, что «в интернет люди приходят не читать пресс-релизы, они привыкли к простому, понятному, живому языку. И базовое требование: уметь переводить государственный контент на простой, живой язык» [5]. Материалы могут быть представлены в виде статей, лонгридов, информационно-развлекательных постов, аудиоподкастов, видеороликов, рекламы, инфографики, презентаций, акций, образовательных уроков в формате онлайн-лекций и т.д.

Таблица 2

Спецпроекты Минпросвещения РФ

Название проекта	Цель	Задачи/ Уникальность	Результаты с июля 2023 года
«Образовательная среда»	Развитие общественного диалога об образовании в позитивном ключе, повышение осведомленности общества о значимых событиях в сфере образования.	В неформальной обстановке рассказать широкой общественности о важных инициативах, проектах и обновлениях в сфере образования, ответить на злободневные вопросы, повысить лояльность к настоящему состоянию системы образования и ее перспективному развитию.	17 выпусков; более 6 000 000 просмотров;
«Спасибо за знания»	Повышение престижа профессии учителя, через подчеркивание важности и ценности образования в целом и персонального труда учителей, воспитателей, преподавателей, тренеров и наставников.	Создать уникальные открытки с поздравлениями, которые затем будут отправлены своим учителям и наставникам.	456 100 открыток отправлено; 1 206 публикаций; 15 800 000 охват кампании.
«Молодые Таланты»	Популяризация достижений детей и молодежи, привлечение к научному творчеству.	Формат подкастов набирает популярность в соцсетях, что порождает необходимость использовать его на площадке Минпросвещения России; Молодые таланты рассказывают о своих достижениях лично, приобщая сверстников к творчеству и научному прорыву.	8 выпусков; более 500 000 прослушиваний в «ВКонтакте»; более 60 000 постоянных слушателей.
«Учить.Вдохновлять.Развивать»	Популяризация профессии педагога.	Формировать мотивирующий контент на информационных ресурсах России для привлечения внимания широкой аудитории к профессии педагога.	113 100 публикаций в СМИ и соцмедиа; 92 000 000 охват в соцмедиа.

Публикация постов информационно-просветительского характера осуществляется в официальных аккаунтах в соответствии с медиапланом.

Во втором полугодии 2023 года компания «Диалог» проводила рейтинг среди ведущих министерств и ведомств по работе в социальных сетях. Оценка велась по 14 критериям: Замгендиректора АНО «Диалог» Юлия Полетаева отмечает, что «в рейтинг были добавлены критерии, учитывающие качество работы ведомств с поисковой выдачей и официальными сайтами: таким образом, мы стремимся обеспечить бесшовный подход ФОИВ к работе в интернете» [5]. Так, в ТОП-10 органов власти по работе в интернете вошли: на первом месте Минпросвещения (табл. 1), на втором месте Росмолодежь, на третьем месте ФАС, на четвертом месте Минобрнауки, на пятом месте Минцифры, на шестом месте Минфин, на седьмом месте Минэкономразвития, на восьмом месте Минздрав, на девятом месте Росстат, и замыкает десятку Минкультуры. Стоит отметить, что в первом полугодии 2023 года Минпросвещения было всего лишь на седьмом месте.

Также большую роль в социальных сетях органов власти играют спецпроекты, которые позволяют ведомствам быть на высоких позициях в рейтингах и зарабатывать большую упоминаемость в СМИ. Специальные проекты Минпросвещения России за 2023 год (Год педагога и наставника) представлены в *Таблице 2.*

В своей работе ведущие ведомства страны должны правильно выстраивать информационную политику во избежание утечки данных или любой другой информации, от которой может пострадать имидж ведомства.

Кроме того, Минпросвещения России обеспечивает информационное взаимодействие и мониторинг 335 официальных сообществ региональных министерств образования, 62 аккаунтов подведомственных организаций и около 150 аккаунтов педагогических вузов. В своей работе в соцсетях ведомство демонстрирует креативность, открытость, готовность к диалогу и формирует имидж современного и человекоориентированного ведомства, последовательно воплощающего в жизнь государственную политику в сфере образования и науки. Направление «Производство и публикация» контента включают в себя: формирование контент-плана, подбор инфоповода; написание, редактирование и корректировку материала; подбор визуального сопровождения и создание иллюстраций в едином стиле; ежедневный постинг; обработку материалов, поступающих на площадку сообщества из разделов «Предлагаемые новости»

и «Личные сообщения»; разработку механизмов для проведения конкурсов и акций и формирование сетевых площадок для проведения прямых эфиров; постоянный мониторинг соблюдения правил общения пользователей площадки, установленных в рамках Правил сообщества. Так, за 2023 год Минпросвещения России имеет около 1 000 000 подписчиков в социальных сетях, более 10 000 публикаций на своих площадках (от 26 до 35 публикаций ежедневно), а также более 65 000 поступивших комментариев и личных сообщений [8]. Регулярно осуществлялась публикация рубрик. Они представлены в *Таблице 3*.

Таблица 3

Рубрики в соцсетях Минпросвещения РФ

Название рубрики	Описание	Целевая аудитория	Периодичность
#ДеньвИстории	Рубрика, посвященная важному событию этого дня. Цель — историческое просвещение.	Педагоги, родители, школьники.	Еженедельно по понедельникам.
#ЗагадкиРусскогоЯзыка	Учитель в видеоформате рассказывает интересный факт о русском языке. Развлекательно-познавательный формат.	Педагоги, родители, школьники.	Еженедельно по понедельникам.
#ИсторияЗа60Секунд	Учитель в видеоформате рассказывает интересный факт из истории. Развлекательно-познавательный формат.	Школьники, родители.	Еженедельно.
#УспехСПО	В рубрике рассказывается о студентах и выпускниках колледжей, участниках профессиональных конкурсов. Цель — в формате интервью из первых уст рассказать о рабочих профессиях.	Родители школьников, старшеклассники, студенты колледжей.	Еженедельно.
#ЯПедагог	Популяризация профессии учителя в глазах общественности. Выбранные форматы: карточки и статьи с цитатами педагогов, публикуемые на ресурсах Минпросвещения и педагогических вузов. Рубрика ведется в рамках Года педагога и наставника.	Родители школьников, школьники, студенты, учителя.	Еженедельно.
#СпасибоДиректору	Совместная рубрика с Форумом классных руководителей. Интервью с директорами школ или их коллегами-учителями, цель — рассказывать о выдающихся директорах, посвятивших себя учительской профессии, выступающих наставниками для коллектива. Рубрика ведется в рамках Года педагога и наставника.	Учителя, родители.	Еженедельно.
#ТалантыНацпроекта	Рассказы в формате интервью о талантливых выдающихся детях, которые занимаются в учреждениях, открытых в рамках нацпроекта «Образование»: «Кванториумах», «Точках роста», «IT-кубах».	Родители, школьники.	2 раза в месяц.
#ПросветительскийМаршрут	Развлекательные материалы для школьников, студентов, рассказывающие об интересных исторических локациях. В формате карточек.	Школьники и студенты.	2 раза в месяц.
Анонс событий в сфере образования на неделю	Публикация подборки важных событий на предстоящую неделю в сфере образования.	Родители, учителя, сотрудники образовательных организаций.	Еженедельно по понедельникам.
#СоветыРодителям	Материалы, содержащие полезные советы от экспертов на темы воспитания, планирования досуга, образования.	Родители.	Еженедельно по пятницам.
Советы от Навигаторов детства	Материалы, содержащие полезные советы Навигаторов детства о работе, лайфхаки для учителей.	Учителя.	Еженедельно по вторникам (эксклюзивно на канале в Дзен).
#НашиПобедители	Мотивирующая рубрика, рассказывающая о школьниках — победителях международных олимпиад. Формат: видео или карточки с историями успеха, советами, лайфхаками.	Школьники и родители.	1–2 раза в месяц, в сезон олимпиад — еженедельно.

Главная стратегическая задача коммуникаций в социальных сетях — не просто широкое информирование целевых аудиторий и трансляция ключевых сообщений, а установление прочного контакта с аудиторией, которое достигается обеспечением качественной обратной связи.

Обработка комментариев и запросов подписчиков проводится ежедневно. С целью оптимизации и повышения эффективности данной работы разработана матрица коммуникаций и регламент модерирования сообществ, а также подключена специальная система «Инцидент менеджмент» от АНО «Диалог». Данная система позволяет отвечать на все запросы, поступающие в официальные сообщества в соцсетях, в формате «единого окна» через специальную программу, разработанную системой мониторинга «Медиалогия». Работает на данный момент в двух социальных сетях — «ВКонтакте», «Одноклассники».

Система осуществляет работу круглосуточно, собирая и анализируя обращения и жалобы граждан по различным темам. В зависимости от масштаба проблемы происходит сортировка сообщений по направленности. Профильная структура (ведомство, региональные власти) отрабатывает каждый инцидент в течение суток с момента его регистрации в системе. Ответ автоматически приходит пользователю соцсети через аккаунт отработавшей его структуры.

Выводы. Проанализировав работу органов власти в социальных сетях, мы можем говорить о том, что сейчас они применяют самые последние smm-технологии, активно взаимодействуют со своей аудиторией, делятся официальным контентом, которому можно доверять и забирать на свои личные ресурсы из проверенного источника.

Отдельно стоит выделить Министерство Просвещения и Министерство Культуры России, которые имеют большое количество верифицированных официальных страниц на разных платформах, работают с постоянными рубриками, учитывают запросы пользователей, разрабатывают спецпроекты. Органы власти за последние десять лет значительно трансформировались. На их ресурсах появился живой язык общения с пользователями/подписчиками, они выпускают информативный и познавательный контент. Работа в интернете и на социальных платформах позволяет органам власти оперативно реагировать на текущие события, информировать граждан об изменениях в законодательстве, проводить просветительскую работу. Благодаря социальным сетям можно получать обратную связь от населения, анализировать общественное мнение и учитывать его при принятии решений. Кроме этого, присутствие в интернете позволяет органам власти бороться с дезинформацией, развивать прозрачность и открытость своей деятельности, формировать позитивный имидж и укреплять доверие к власти.

Таким образом, активная работа органов власти в социальных сетях является необходимым инструментом улучшения взаимодействия с гражданами, повышения эффективности работы и создания доступного верифицированного контента.

ЛИТЕРАТУРА

1. В Общественной палате РФ обсудили распространение фейковой информации // РАЕК.— Режим доступа: https://raec.ru/live/branch/10393/ (дата обращения: 16.01.2024).

2. Котенко В. П. Методологические основы анализа медиатехнологий / В. П. Котенко, А. П. Константинова // Библиосфера, 2009.— № 2.— С. 14–15.

3. Диков А. В. Эволюция интернета от наших дней и далее / А. В. Диков // Школьные технологии, 2019.— № 2.— С. 4–5.

4. Статистика роста популярности видеочатов и сервисов видеосвязи за 2020 год: Статистика от 09.02.2021 // Тинькофф Журнал, 2021.— Режим доступа: https://goo.su/8NoGb (дата обращения: 15.01.2024).

5. Паблики для публики: российские госструктуры осваиваются в социальных сетях: Данные от 22.12.2023 // Коммерсантъ, 2023.— Режим доступа: https://www.kommersant.ru/doc/6413817 (дата обращения: 15.01.2024).

6. Министерство Просвещения России: официальный сайт.— Режим доступа: https://dzen.ru/minprosvet (дата обращения: 20.01.2024).

7. Министерство Культуры России: официальный сайт.— Режим доступа: https://dzen.ru/minkultury_rf (дата обращения: 20.01.2024).

8. Министерство Просвещения России: официальный сайт.— Режим доступа: https://vk.com/wall-30558759_425947 (дата обращения: 20.01.2024).

Московский педагогический государственный университет

Института журналистики, коммуникаций и медиаобразования

Абрамова В. Д., магистрант

E-mail: vd.abramova@mpgu.su

Возовиков О. И., кандидат политических наук, доцент кафедры журналистики и медиакоммуникаций им. В. А. Славиной

E-mail: oi.vozovikov@mpgu.su

Moscow Pedagogical State University

Institute of Journalism, Communications and Media Education

Abramova V. D., undergraduate student

E-mail: vd.abramova@mpgu.su

Vozovikov O. I., Candidate of Political Sciences, Associate Professor of the Department of Journalism and Communications named after V. A. Slavina

E-mail: oi.vozovikov@mpgu.su