УДК 316.42

Особенности связей с общественностью в областном центре в эпоху цифровизации

Features of public relations in the regional center in the era of digitalization

Трунов А.А., Белгородский университет кооперации, экономики и права, trunovv2013@yandex.ru

Манышев И.В., Белгородский университет кооперации, экономики и права, m.s.t.27@yandex.ru

Trunov A., Belgorod University of Cooperation, Economics and Law, trunovv2013@yandex.ru

Manyshev I., Belgorod University of Cooperation, Economics and Law, m.s.t.27@yandex.ru

DOI: 10.51379/KPJ.2021.147.3.039

Ключевые слова: город, связи с общественностью, урбанизация, локализация анклавов глобальности, цифровизация.

Keywords: city, public relations, urbanization, localization of enclaves of globality, digitalization.

Аннотация. В статье представлен социологический анализ эффективности связей с общественностью в современном областном центре в условиях локализации анклавов глобальности и экспансии цифровых технологий. Используются идеи Г. Зиммеля, М. Вебера, Э. Бёрджесса, Р. Парка, Л. Вирта, Й. Тернборна и Д. Харви, заложивших научные основы урбанистики. Также привлекаются концепции производства социального пространства А. Лефевра и структурного изменения публичной сферы Ю. Хабермаса, компаративный анализ современных теорий города И.А. Вершининой, гипотеза о дополненной современности Д.В. Иванова, предложения по цифровизации общественного пространства сетевых городов С. Маккуайра и М. Сторпера, парадигма пиарологии И.П. Кужелевой-Саган. По мнению авторов данной работы, чтобы не оказаться на периферии трансформационных процессов и воспользоваться позитивными достижениями цифровизации, областные центры должны создавать разветвлённую инфраструктуру виртуальных сервисов и электронных платформ, позволяющую налаживать и поддерживать эффективные связи с общественностью.

Abstract. The article provides a sociological analysis of the effectiveness of public relations in the modern regional center in the context of localization of enclaves of globality and the expansion of digital technologies. The ideas of G. Simmel, M. Weber, E. Burgess, R. Park, L. Wirth, J. Turnbourne and D. Harvey, who laid the scientific foundations of urbanism, are used. The concepts of production of social space by A. Lefebvre and structural change of the public sphere by Yu. Habermas, comparative analysis of modern theories of the city by I.A. Vershinina, the hypothesis of augmented modernity by D.V. Ivanov, proposals for the digitalization of the public space of network cities by S. McQuire and M. Storper, the paradigm of PR studies by I.P. Kuzheleva-Sagan. According to the authors of this work, in order not to be on the periphery of transformational processes and to take advantage of the positive achievements of digitalization, regional centers should create an extensive infrastructure of virtual services and electronic platforms that allows them to establish and maintain effective public relations.

Введение. В России и во всём мире происходят глобальные трансформации, которые существенно меняют привычный облик городов. Параллельно с этим осуществляется качественное изменение многих социальных институтов, сформировавшихся ещё в эпоху модерна. Одним из них является институт связей с общественностью. Массовая доступность виртуальных сервисов, электронных платформ и сетей публичности (социальных медиа) оказывает

существенное влияние на функционирование связей с общественностью в современном городе. Особенно это касается российских областных центров, где полноценное развитие данного института создаёт предпосылки и новые точки доступа для более эффективного использования виртуальных сервисов и электронных платформ при решении конкретных проблем горожан и местных сообществ.

Целью данной статьи является социологический анализ института связей с общественностью в современном областном центре с учётом тенденций локализации анклавов глобальности и тотальной экспансии цифровых технологий. Локализацией анклавов глобальности мы называем процесс, в ходе которого крупные города превращаются в насыщенное пространство особой техно-социальной жизни с повышенной концентрацией сетевых и потоковых структур [6, с.46–48]. С этим теснейшим образом связаны процессы цифровизации общества, которые предполагают: 1) сверхсвязность (включение цифровых технологий в повседневную жизнь людей); 2) платформизацию (широкое применение виртуальных сервисов и электронных платформ при решении практических проблем); 3) датификацию (использование больших данных с целью предсказательного моделирования социальных процессов); 4) алгоритмизацию бизнеса, а также государственного и муниципального управления на основе проектирования и внедрения передовых технологий социальной инженерии, обеспечивающих более насыщенный характер интеракций между инициаторами взаимодействий и значимыми для их деятельности сегментами общественной среды [10, с. 132–136].

Методология исследования. Развитие социологии традиционно связано с изучением города как особого объекта научного познания, который Л. Вирт и его последователи рассматривали в качестве «относительно крупного, плотного и постоянного поселения социально гетерогенных индивидов» [4, с.100]. Г. Зиммель, М. Вебер, Э. Бёрджесс, Р. Парк, Л. Вирт уделяли большое внимание изучению процессов урбанизации и формированию социальных ландшафтов городского пространства [1;2;4;5;12]. Классики социологической мысли исходили из того, что в городе межличностное взаимодействие приобретает опосредованный и утилитарный характер, а первичные социальные контакты, основанные на личном знакомстве, родственных или соседских связях, заменяются вторичными, которые обеспечиваются специальными институтами.

Большое влияние на развитие современных институтов и интеракций оказала концепция структурного изменения публичной сферы, разработанная Ю. Хабермасом [14]. Этот крупный социальный теоретик предложил научную интерпретацию развития системы массовых коммуникаций, обусловленную

логикой общественной рационализации и дифференциации, объективной необходимостью эффективного разрешения социальных конфликтов, а также важностью включения общественного мнения в процессы разработки и реализации решений, имеющих общественную значимость.

Среди работ современных социологов отметим капитальную монографию Й. Терборна, посвящённую городам, глобализации и власти [13], а также монографию Д. Харви, в которой рассматривается состояние постмодерна в контексте динамики развития постиндустриального капитализма [15]. Пространственно-временное сжатие и интенсификацию социальных интеракций Д. Харви характеризует как предпосылки урбанизации в обществе модерна и сверхурбанизации в обществе постмодерна. Похожие идеи также высказывались А. Лефевром, который обосновал концепцию производства социального пространства в контексте налаживания и поддержания эффективных общественных связей [8, с.80–171].

Ю.П. Шабаев и его соавторы обозначили проблемы и перспективы современных урбанистических исследований в предметных границах социологии и социальной антропологии [16]. Большую аналитическую работу проделала И.А. Вершинина, которая осуществила критический анализ наиболее влиятельных теорий города [3]. Состояние городского пространства в эпоху цифровизации получило своё рассмотрение в исследовании С. Маккуайра, который на конкретных примерах показал, каким образом развитие новых информационных технологий, социальных институтов и интеракций оказывает влияние на общественное пространство современных сетевых городов [9]. Схожие сюжеты рассматривались в монографии М. Сторпера, который выявил эмпирическую зависимость между успешным функционированием социальных институтов и насыщенностью жизни в крупных городах и агломерациях [11].

Д.В. Иванов выдвинул гипотезу о дополненной современности, позволяющей корректно интерпретировать эффекты постглобализации и поствиртуализации в контексте новейших урбанистических исследований [6]. И.П. Кужелева-Саган внесла значительный вклад в разработку системы научных знаний о связях с общественностью с позиций универсально-эволюционного и коммуникативного подходов [7].

В условиях локализации анклавов глобальности и набирающей ход тотальной цифровизации именно города становятся пространством концентрации новых социальных институтов и интеракций. При этом лидерами подобных инноваций являются мегаполисы и крупные агломерации, которые «становятся основными генераторами сетевых и потоковых структур, а для людей, всё больше стремящихся жить в мегаполисах, – точками доступа к сетям и потокам ресурсов» [6, с.46].

Появился специальный термин – «суперурбанизация», смысл которого можно прояснить с помощью анализа существующих темпов урбанизации. Так, в 100 г. до н.э. в городах проживало менее 1% от общей численности населения планеты. В 1800 г. их было уже около 5%. В 2010 г. количество горожан превысило 50%.

Однако суперурбанизация – это не только количественный, но и качественный рост. В начале XIX в. не было городов, численность населения которых превышала бы 1 миллион человек. А вот сто лет спустя таких городов было уже 11. Заметим, что «в настоящее время в мире насчитывается около 500 урбанизированных регионов с более чем одним миллионом жителей. В них живёт, по меньшей мере, треть всего населения мира и концентрируется, по некоторым оценкам, почти две трети мирового богатства» [3, с.38].

С мегаполисами и суперурбанизацией всё более или менее понятно. Но как же быть с менее крупными городами, например, с областными центрами, численность населения которых гораздо меньше, чем миллион человек? Как быть с городами провинции, в которых сети социально-экономических связей и перемещаемые потоки ресурсов не образуют таких плотных скоплений, как в мегаполисах? Можно ли сказать, что эти города автоматически «отсекаются» от благ цифровой цивилизации и превращаются в зоны социального и культурного регресса? Чтобы ответить на эти вопросы, необходимо изучить ситуацию на местах, обратиться к конкретным эмпирическим данным, позволяющим понять направленность и характер происходящих социальных изменений там, где их принято ожидать меньше всего.

Объектом нашего исследования выступает г. Белгород, который, с одной стороны, по базовому количественному критерию очень сильно не дотягивает до мегаполиса (численность горожан по состоянию на май 2021 г. немногим превышает 391 тыс. человек), а с другой – является весьма привлекательным с точки зрения удобства и насыщенности жизни областным центром, на территории которого достаточно широко используются современные подходы и технологии, которые существенно модифицируют привычные отношения между муниципальными органами управления и горожанами за счёт новых типов коммуникаций и гарантированного доступа к социально значимым ресурсам.

В качестве одного из объяснений подобного парадокса мы рассматриваем развитую инфраструктуру связей с общественностью, которая позволяет своевременно диагностировать и эффективно решать возникающие перед городским сообществом проблемы, используя как каналы традиционного воздействия на органы городской власти (например, личные обращения или жалобы горожан), так и новые виртуальные сервисы и электронные платформы.

В декабре 2020 г. был проведён массовый опрос жителей г. Белгорода, направленный на изучение эффективности связей с общественностью. В опросе приняли участие 500 горожан в возрасте от 18 до 70 лет. Квотирование осуществлялось по полу и возрасту. Ошибка выборки не превышала 5% с вероятностью 95%. Мы стремились изучить основные механизмы и ресурсы, которые используются в процессе реализации информационной политики органов муниципального управления, а также проанализировать специфику функционирования наиболее распространённых виртуальных сервисов и электронных платформ, которые применяются в областном центре для налаживания конструктивных связей с общественностью.

Результаты исследования. Новости о работе органов муниципального управления у горожан вызывают заметный интерес. Время от времени его проявляют 40,6% респондентов, постоянно – 18,2% и очень редко – 24,4%. Каждый шестой участник опроса индифферентен к информации о деятельности местной власти, см. рисунок 1.

Рисунок 1. – Распределение ответов на вопрос: «Интересуетесь ли вы новостями о работе органов муниципального управления Вашего города и их должностных лиц?», в %

Женщины выглядят более осведомлёнными в проблемах г. Белгорода, 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

большая регулярность характерна для групп 30 – 39 лет и 60+. Реже других проявляет поисковую активность в отношении упомянутой информации молодёжь в возрасте от 18 до 29 лет и граждане 40 – 49 летнего возраста, см. таблица 1.

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

Основными каналами информирования белгородцев являются телевидение и неофициальные электронные информационные ресурсы (социальные медиа лидеров общественного мнения). Их использует более 40% респондентов, см. таблица 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. Доля лиц, которые его используют для получения городских новостей, 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 молодёжная аудитория (18 – 29 лет), для которой данный показатель составляет 28,1%.

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

Продолжение таблицы 2

Значения	Абс.	%
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-паблики, 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

Среди наиболее значимых направлений организации связей с общественностью в областном центре респонденты выделили следующие:

- необходимость повышения информированности населения о деятельности органов муниципального управления города (55,0%);
- наличие постоянной коммуникации между органами муниципального управления и общественностью (50,8%);
- преодоление изоляционизма и закрытости местной власти от граждан (40,0%).

Достижение успешных результатов по каждому из заявленных направлений требует повсеместного использования как традиционных,

так и новых форм связей с общественностью, см. рисунок 2:

- личный прием граждан (48,8%);
- освещение деятельности органов власти и управления в СМИ (39,2%);
- Интернет-порталы с элементами «eGovernment» и другие интерактивные сервисы двусторонней коммуникации с населением (32,6%);
- блоги и профили официальных лиц в социальных медиа (24,2%);
- публичные слушания (23,6%);
- круглосуточные автоматические «горячие линии» (22,0%);
- общественные приемные (21,6%).

Рисунок 2. – Наиболее эффективные формы организации взаимодействия с общественностью (множественный выбор), в %

Заключение. В условиях локализации анклавов глобальности и экспансии цифровых технологий в г. Белгород происходит качественная трансформация института связей с общественностью. К привычным формам взаимодействия (подача жалоб, личные встречи, привлечение внимания журналистов) добавляются новые, основанные на массовом доступе горожан к виртуальным сервисам и платформам. Темы, волнующие горожан, становятся предметом научного анализа, который осуществляется с использованием специального программного обеспечения и путём привлечения представителей экспертного сообщества.

Например, электронная система «Инцидент менеджмент» позволяет не только своевременно выявить наиболее острые проблемы жителей города, но и принять меры по их практическому устранению, опираясь на конструктивный потенциал и созидательную силу общественного мнения. Специальный сервис анализирует содержание контента в сетях публичности, выявляет его смысловую направленность, осуществляет переадресацию резонансных материалов к тем должностным лицам, которые занимаются решением конкретных проблем.

Ещё одним интересным проектом является онлайн-платформа «Народная экспертиза»,

которая позволяет не только своевременно сообщать городским властям об актуальных вопросах, которые вызывают общественное беспокойство, но и получать на них ответы с указанием ответственных лиц и конкретных сроков исполнения. При этом необходимо подчеркнуть, что контроль за процессом устранения проблем находится в руках самих горожан. Если чиновники подошли к их решению недобросовестно или формально, то белгородцы могут направить запросы на их вторичное рассмотрение. Это позволяет значительно улучшить состояние дорог, функционирование коммунальных служб, создать точки доступа для более успешных и конструктивных взаимодействий.

В целом же, отталкиваясь от белгородского опыта, можно сделать вывод о том, что в условиях цифровизации областные центры должны создавать разветвлённую инфраструктуру виртуальных сервисов и электронных платформ, позволяющую налаживать и поддерживать эффективные связи с общественностью. В противном случае они окажутся на периферии глобальных процессов и не смогут воспользоваться позитивными достижениями цифровизации общественной жизни.

Литература:

1. Бёрджесс Э.У. Рост города: Введение в исследовательский проект: Сборник переводов / Э.У. Бёрджес // Чикагская школа; пер. с англ. – М.: ИНИОН РАН, 2015. – С. 20–34.
2. Вебер М. Город / М. Вебер // Хозяйство и общество: очерки понимающей социологии: в 4-х т.; перевод с нем. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2019. – Т. IV. Господство. – С. 281–403.
3. Вершинина И.А. Современные теории города: социологический анализ / И.А. Вершинина. – М.: Канон+ РОИР «Реабилитация», 2019. – 240 с.
4. Вирт Л. Урбанизм как образ жизни: Сборник переводов / Л. Вирт // Избранные работы по социологии; пер. с англ. – М.: ИНИОН РАН, 2005. – С. 93–118.
5. Зиммель Г. Большие города и духовная жизнь / Г. Зиммель // Логос; пер. с нем. – 2002. – № 3–4. – С. 1–12.
6. Иванов Д.В. Дополненная современность: эффекты постглобализации и поствиртуализации / Д.В. Иванов // Социологические исследования. – 2020. – № 5. – С. 44–55.
7. Кужелева-Саган И.П. Научное знание о связях с общественностью (PR): Философский анализ / И.П. Кужелева-Саган. – М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2011. – 464 с.
8. Лефевр А. Производство пространства / А. Лефевр; пер. с фр. – М.: Strelka Press, 2015. – 432 с.
9. Маккуайр С. Геомедиа: сетевые города и будущее общественного пространства / С. Маккуайр; пер. с англ. – М.: Strelka Press, 2018. – 268 с.
10. Смирнов А.В. Цифровое общество: теоретическая модель и российская действительность / А.В. Смирнов // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. – 2021. – № 1. – С. 129–153.
11. Сторпер М. Ключи от города: Как устроено развитие? / М. Сторпер; пер. с англ. – М.: Strelka Press, 2018. – 368 с.
12. Парк Р.Э. Город: Предложения по исследованию человеческого поведения в городской среде: Сборник переводов / Р.Э. Парк // Избранные очерки. – М.: ИНИОН РАН, 2011. – С. 19–56.
13. Тернборн Й. Города власти. Город, нация, народ, глобальность / Й. Тернборн; пер. с англ. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2020. – 472 с.
14. Хабермас Ю. Структурное изменение публичной сферы: исследование относительно категории буржуазного общества / Ю. Хабермас; пер. с нем. – М.: Весь Мир, 2016. – 342 с.
15. Харви Д. Состояние постмодерна: Исследование истоков культурных изменений / Д. Харви; пер. с англ. – М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2021. – 576 с.
16. Шабаетов Ю.П., Садохин А.П. Антропологическое понимание города и методология

урбанистического изучения / Ю.П. Шабает, А.П. Садохин, О.В. Лабунова, Н.Н. Сазонова // Мониторинг

общественного мнения: Экономические и социальные перемены. – 2018. – № 3. – С. 248–267.

References:

1. Burgess E.W. City growth: An introduction to a research project: Collection of translations / E.U. Burgess // Chicago School; per. from English - M.: INION RAN, 2015. - S. 20–34.
2. Weber M. City / M. Weber // Economy and Society: Essays on Understanding Sociology: in 4 volumes; translation from it. - M.: Ed. House of the Higher School of Economics, 2019. - Vol. IV. Domination. - S. 281–403.
3. Vershinina I.A. Modern theories of the city: sociological analysis / I.A. Vershinin. - M.: Canon + ROIR "Rehabilitation", 2019. - 240 p.
4. Wirth L. Urbanism as a way of life: Collection of translations / L. Wirth // Selected works on sociology; per. from English - M.: INION RAN, 2005. - Pp. 93–118.
5. Simmel G. Big cities and spiritual life / G. Simmel // Logos; per. with him. - 2002. - № 3–4. - S. 1–12.
6. Ivanov D.V. Augmented modernity: the effects of post-globalization and post-virtualization / D.V. Ivanov // Sociological research. - 2020. - № 5. - P. 44–55.
7. Kuzheleva-Sagan I.P. Scientific knowledge about public relations (PR): Philosophical analysis / I.P. Kuzheleva-Sagan. - M.: Book house "LIBROKOM", 2011. - 464 p.
8. Lefebvre A. Production of space / A. Lefebvre; per. with fr. - M.: Strelka Press, 2015. - 432 p.
9. McQuire S. Geomedia: Network Cities and the Future of Public Space / S. McQuire; per. from English - M.: Strelka Press, 2018. - 268 p.
10. Smirnov A.V. Digital society: theoretical model and Russian reality / A.V. Smirnov // Monitoring public opinion: Economic and social changes. - 2021. - № 1. - P. 129–153.
11. Storper M. Keys to the City: How Development Works? / M. Storper; per. from English - M.: Strelka Press, 2018. - 368 p.
12. Park R.E. City: Proposals for the study of human behavior in the urban environment: Collection of translations / R.E. Park // Selected Essays. - M.: INION RAN, 2011. - S. 19–56.
13. Turnborn J. Cities of Power. City, nation, people, globality / J. Turnborn; per. from English - M.: Ed. House of the Higher School of Economics, 2020. - 472 p.
14. Habermas Y. Structural change in the public sphere: research on the category of bourgeois society / Y. Habermas; per. with him. - M.: Ves Mir, 2016. - 342 p.
15. Harvey D. The state of postmodernity: A study of the origins of cultural change / D. Harvey; per. from English - M.: Ed. House of the Higher School of Economics, 2021. - 576 p.
16. Shabaev Yu.P., Sadokhin A.P. Anthropological understanding of the city and the methodology of urban studies / Yu.P. Shabaev, A.P. Sadokhin, O.V. Labunova, N.N. Sazonova // Monitoring public opinion: Economic and social changes. - 2018. - № 3. - P. 248–267.

22.00.04 - Социальная структура, социальные институты и процессы

Сведения об авторах:

Трунов Анатолий Анатольевич (г. Белгород, Россия), кандидат философских наук, доцент, 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, e-mail: trunovv2013@yandex.ru

Маньшев Илья Владимирович (г. Белгород, Россия), аспирант кафедры гуманитарных, социальных и правовых дисциплин Белгородского университета кооперации, экономики и права, e-mail: m.s.t.27@yandex.ru