

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ОРГАНИЗАЦИИ
ПРОМЫШЛЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА
СИБИРСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ
ЭКОНОМИКИ И СОЦИОЛОГИИ

Сборник статей по материалам XIX Осенней конференции
молодых ученых в новосибирском Академгородке

Под редакцией
к.э.н. Ю.М. Слепенковой

Новосибирск
2023

М.А. Швецов

Институт экономики и организации промышленного производства СО РАН,
Новосибирский национальный исследовательский государственный университет
Новосибирск, Россия

Инструменты комьюнити-менеджмента в управлении муниципалитетом и координации жителей

Аннотация

Современные вызовы приводят к использованию новых инструментов в работе муниципалитетом и работе с гражданами. Власть использует мессенджеры и социальные сети, чтобы быть ближе к народу и получать быстрее и больше данных. Как следствие, это приводит к большему вовлечению жителей в жизнь города, что может позитивно влиять на территорию и атмосферу.

В работе рассматриваются конкретные инструменты и методы, такие как платформы онлайн-общения, цифровые платформы участия граждан, городские картины и многое другое. Исследование приводит к предложениям влияющие на процессы управления, повышение вовлечения жителей и сотрудничества в решении муниципальных вопросов.

Ключевые слова: комьюнити-менеджмент, управление муниципалитетом, цифровые платформы, социальные сети, мессенджеры.

M. A. Shvetsov

Institute of Economics and Industrial Engineering SB RAS,
Novosibirsk State University
Novosibirsk, Russia

Community management tools in municipal governance and resident coordination

Abstract

Modern challenges have led to the adoption of new tools in municipal governance and citizen engagement. Authorities utilize messengers and social media to get closer to the people and gather faster and more extensive data. As a result, this leads to greater citizen involvement in the life of the city, which can positively impact the territory and atmosphere.

This work examines specific tools and methods, such as online communication platforms, digital citizen engagement platforms, urban mapping, and more. The research leads to proposals that influence governance processes, enhance citizen engagement, and foster collaboration in addressing municipal issues.

Keywords: community management, municipal governance, digital platforms, social media, messengers.

Сегодня всё больше и больше муниципалитетов рассматривают использование инструментов комьюнити-менеджмента для эффективного управления и координации своих жителей. Ряд экспертов выделяют «местное самоуправление» (МСУ) как обязательный участник в управлении городов будущего и «умными» городами [Пильщиков, 2022]. Однако, роль комьюнити-менеджера на уровне города всё ещё малоизвестна и не популярна. Это вызывает недопонимание ресурсов и возможностей, которые могут быть доступны организаторам и жителям для наилучшего использования ресурсов муниципалитета и получения значимых результатов во благо местной общины.

Роль комьюнити-менеджера часто выполняет лидер мнений или блогер, который имеет по мимо «веса» на местном уровне, ещё возможность влиять на широкую общественность.

Блогеры могут стать существенным инструментом в управлении городом, если научиться с ними работать. Пример описан в работе [Миннигулова, 2023], как сообщество по урбанистике с лидером мнений и блогером во главе для курирования взаимодействия власти и общественности в вопросах урбанистики, архитектуры и прочих вопросов строительства. К подобным выводам приходит другой автор [Магазова, 2014] объясняя возможности управления сообществами и участия их в жизни города на примере города Уфа.

Тема исследования актуальна, так как процент голосующих и участвующих в вопросах города и страны падает. Государство всегда ищет способы вовлечения все большего числа жителей в вопросы города (обычно это снижает индекс недоверия к власти), но всё больше молодежи не вовлечены в жизнь места, где они живут.

В работе рассматриваются конкретные инструменты и методы, такие как платформы онлайн-общения, цифровые платформы участия граждан, городские картины и многое другое. Исследование приводит к предложениям влияющие на процессы управления, повышение вовлечения жителей и сотрудничества в решении муниципальных вопросов. Для исследования совершена поездка в Иннополис, чтобы изучить как в «новых» городах осуществляется политика вовлечения граждан в жизнь города.

Оценивая международный опыт будет уместно упомянуть две работы [Wang, 2018] и [Wan, 2021], где авторы приводят примеры помощи сообществ для повышения устойчивости города, его экономических и прочих факторов. Так в первой объясняется возможности использования городских мероприятий для укрепления сообщества и сообществ города, а во второй рассказывается как через сообщества и мессенджеры курировался вопрос безопасности в Китае во время пандемии.

Так подобный опыт реализован в РФ в Иннополисе, где жители при переезде и поступления на работу приглашаются местной властью на общение, где узнают интересы семьи и рассказывают возможности, что позволяет новому жителю быстрее узнать о возможностях города и начать их использовать, так по результату «любитель волейбола найдет себе команду, любители рисовать узнают про мастер-классы или секции, а дети будут ходить на секции, которые будут развивать его сильные стороны» - цитата местной жительницы. В свою очередь можно отметить, что именно этот фактор будет влиять на удержание жителя в городе от дальнейшей миграции, так как если в его жизни будет организовано всё что ему нужно через сообщества, что также подтверждается исследованиями [Реклама..., 2015].

Возможные инструменты комьюнити-менеджмента

1. Платформы онлайн-общения и социальные сети. Использование социальных медиа, веб-порталов и мобильных приложений позволяет муниципалитетам устанавливать более непосредственную связь с жителями. Здесь включаются идеи обратной связи, опросов, онлайн-форумов и публикации информации о деятельности муниципалитета.

2. Цифровые платформы участия граждан. Специализированные платформы, предназначенные для организации обсуждений и совместной разработки проектов с участием жителей, могут улучшить вовлеченность и сотрудничество в принятии решений.

3. Образование и публичные мероприятия. Проактивное внедрение образовательных программ и организация публичных мероприятий позволяют муниципалитетам обучать граждан и содействовать их включению в различные инициативы.

4. Системы управления жалобами и обращениями. Разработка систем для приема и обработки жалоб и обращений жителей может существенно улучшить взаимодействие и уровень обслуживания.

5. Управление волонтерскими инициативами. Создание механизмов для активации и управления волонтерскими инициативами способствует участию жителей в решении актуальных проблем. В том числе социальные активности, будь то субботники или культурные мероприятия.

Эти инструменты комьюнити-менеджмента, в сочетании с современными технологиями, могут способствовать улучшению управления муниципалитетом, сделать

процессы более прозрачными и демократичными, а также повысить вовлечение жителей в формировании будущего своего местожительства. После реализации идей до населения необходимо донести работоспособность инструментов, поднять «веру» в важность и работу данных инициатив.

Выводы

Современное участие граждан в управлении муниципалитетом имеет критическое значение для развития городов и регионов. Использование инструментов комьюнити-менеджмента, таких как социальные сети и цифровые платформы, может улучшить вовлечение граждан и эффективность управления. Однако молодежь все менее активно участвует в общественных делах, что делает эту тему особенно актуальной.

В данной статье рассмотрены конкретные инструменты, включая онлайн-платформы, платформы участия граждан и участие комьюнити-менеджера. Исследование предлагает инструменты для улучшения управления, увеличения вовлечения граждан и сотрудничества в решении городских проблем.

Эти инструменты комьюнити-менеджмента позволяют создать более открытые и демократичные системы управления, вовлекая граждан в процессы принятия решений и управления городскими ресурсами. Осуществление этих идей требует убеждения населения в их значимости и работоспособности.

ЛИТЕРАТУРА:

Магазова, Л. Р. Участие социальных сообществ в создании стратегии развития города Уфа / Л. Р. Магазова // Математические методы и модели в исследовании современных проблем экономики и общества : Сборник статей Всероссийской молодежной научно-практической конференции, Уфа, 14–15 ноября 2014 года. Том 1. – Уфа: Общество с ограниченной ответственностью "Аэтерна", 2014. – С. 69. – EDN TEIVCZ.

Миннигулова, Н. С. Урбанистические темы в современных медиа и их влияние на восприятие образа города / Н. С. Миннигулова // Художественная культура и трансформация индустриального менталитета в условиях моногорода : сборник научных трудов V Всероссийской (национальной) научной конференции с международным участием, Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 24 января 2023 года / Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова. – Магнитогорск: Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова, 2023. – С. 48-51. – EDN ZDGEWW.

Пильщиков, А. К. Опыт Севильи по созданию "умных сообществ" и их вовлечению в процессы управления городом / А. К. Пильщиков // Муниципалитет: экономика и управление. – 2022. – № 3(40). – С. 12-21. – DOI 10.22394/2304-3385-2022-3-12-21. – EDN NORSZF.

Реклама и PR в России: современное состояние и перспективы развития: Материалы XII Всероссийской научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 12 февраля 2015 года / СПГУП. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, 2015. – 188 с. – ISBN 978-5-7621-0810-2. – EDN TGHNVX.

Wan, T. (2021). Emotion governance and practice resilience in the reflexive modernity: How community social workers in a low-risk Chinese city work with people from Wuhan. *Qualitative Social Work*, 20(1–2), 323–330. <https://doi.org/10.1177/1473325020973290>

Wang S, Liu X, Wang H, Hu Q. A Case Study on Spatio-Temporal Data Mining of Urban Social Management Events Based on Ontology Semantic Analysis. *Sustainability*. 2018; 10(6):2084. <https://doi.org/10.3390/su10062084>