

Социальные сети в системе коммуникации архивного учреждения и граждан
(из опыта Исторического архива Омской области)

*Тимченко Юлия Валерьевна,
начальник отдела научно-исследовательской и организационно-методической
работы бюджетного учреждения Омской области «Исторический архив
Омской области»*

Аннотация: В докладе рассматривается опыт ведения официальных страниц Исторического архива Омской области в социальных сетях, анализируются основные направления публикационной деятельности, формы взаимодействия с аудиторией и возникающие при этом проблемы.

Ключевые слова: госпаблики, социальные сети, официальные аккаунты, обращения граждан, популяризация архивных документов, Исторический архив Омской области

Активное присутствие государственных и муниципальных учреждений в социальных сетях стало важным инструментом коммуникации с населением. Архивные учреждения также осваивают цифровые платформы и выступают участниками медиакоммуникационного пространства, что расширяет возможности для популяризации архивных документов и взаимодействия с пользователями, но сопровождается рядом трудностей: необходимостью оперативно реагировать на обращения и спецификой архивной работы, требующей времени, обращения к источникам и их экспертной оценки.

В Историческом архиве Омской области эта деятельность ведется через сообщества «ВКонтакте» и «Одноклассники», а также в мессенджерах «МАХ», «Telegram». Основной анализ представлен на примере группы во «ВКонтакте» как первого инструмента онлайн-коммуникации архива. Аккаунт в социальной сети «ВКонтакте» создан 21 ноября 2017 года в преддверии 100-летия государственной архивной службы России. До сентября 2022 года системный подход к ведению группы отсутствовал: публикации готовились эпизодически одним сотрудником, планирование не осуществлялось, взаимодействие с другими отделами было минимальным. Основу контента составляли анонсы мероприятий и репосты из исторических и научно-популярных сообществ, визуальное оформление почти не использовалось, обратная связь была ограниченной, вовлеченность аудитории оставалась низкой.

Государственные органы уделяют особое внимание развитию официальных страниц учреждений. 2 сентября 2022 года распоряжением

Правительства Российской Федерации № 2523-р социальные сети «ВКонтакте» и «Одноклассники» были определены как информационные системы для создания официальных страниц государственных организаций. После выхода нормативного акта в учреждении была пересмотрена организация работы в социальных сетях с учетом методических рекомендаций ВНИИДАД, опубликованных на сайте Росархива 1 марта 2023 года.

В первую очередь определены должностные лица, ответственные за ведение официальных страниц. В Историческом архиве эта работа возложена на начальника и ведущего архивиста отдела научно-исследовательской и организационно-методической работы, при этом ведущий архивист фактически сосредоточен на данном направлении. Планирование публикаций систематизировано: ежегодно в четвертом квартале формируется контент-план на следующий год с распределением задач между сотрудниками и последующей корректировкой с учетом актуальных событий. К ведению страниц привлекаются сотрудники профильных отделов, в подготовке публикаций участвуют шесть человек. Тематика определяется на основе рекомендаций Федерального архивного агентства, Министерства культуры Омской области, годового плана работы и календаря памятных дат Омского Прииртышья. Основное внимание уделяется краеведческим материалам и архивным документам, интересным аудитории, а также публикациям, формирующим позитивный имидж региона (Год семьи – 2024, Год защитника Отечества и 80-летие Победы – 2025) и отражающим работу архива по сохранению документов об участии омичей в специальной военной операции.

Также пересмотрена периодичность размещения материалов: при сокращении числа публикаций с 12–14 до 4–5 в неделю акцент сделан на их более тщательной подготовке. Одновременно расширены каналы коммуникации: с 2022 года ведется сообщество в «Одноклассниках», в августе 2023 года создан Telegram-канал «Вести омских архивистов» с культурно-просветительским контентом. Сравнительный анализ 2022–2025 годов с 2019–2021 годами показывает сокращение количества публикаций на 50 % при одновременном росте вовлеченности: число положительных реакций увеличилось с 9 до 55, а репостов — с 0 до 5. Число подписчиков также стабильно растет: с 230–320 человек ежегодно в 2018–2021 годах до 400–600 в 2022–2025 годах, в настоящее время их число приближается к 3500.

Переход к более качественной подготовке публикаций способствовал росту вовлеченности и усилению обратной связи. Комментарии и вопросы позволяют выявлять интерес пользователей к отдельным документам и информационным ресурсам архива, а также получать предложения по их развитию, в ряде случаев обсуждения приводят к практическим решениям. Так,

по обращениям граждан введена последняя рабочая суббота каждого месяца в читальном зале № 1, скорректированы годовые планы создания фонда пользования, выполнено сканирование и размещение на сайте PDF-версий информационно-методических изданий. С 2024 года по просьбам подписчиков организованы трансляции мероприятий Центра изучения истории Гражданской войны – структурного подразделения архива, проведено девять трансляций, в том числе торжественной передачи документов личного происхождения Героя Российской Федерации Н.И. Данильченко. Записи размещены в группе архива во «ВКонтакте», число просмотров отдельных трансляций составляет от 200 до 5000. Комментарии пользователей также используются для обратной связи по работе Единой архивной информационной системы (ЕАИС), выявления ошибок и уточнения сведений в электронных базах данных и описаниях документов, включая аудиовизуальные. Отдельным направлением взаимодействия является консультирование пользователей: наиболее активно обсуждение ведется в теме «Вопросы архивистам» (более 1000 комментариев), вопросы также поступают под публикациями и в личные сообщения администраторам.

В процессе такого общения формируется совместное производство исторического знания: пользователи выступают не только потребителями информации, но и делятся воспоминаниями и семейными историями, уточняют детали событий и предлагают темы новых материалов, например, об истории своей улицы, что способствует появлению пользовательского контента. В рубрике «Семейный архив» подписчики делились результатами архивных поисков и находками, позволившими восстановить семейные истории, публикации вызвали активное обсуждение. В рубрике «Наши омские улицы» совместно с подписчиками готовились материалы об истории омских улиц, также получившие высокий уровень вовлеченности.

Анонсы в сообществе способствуют росту посещаемости выставок, публичных лекций и круглых столов. Активное взаимодействие также приводит к обращениям пользователей с предложениями о передаче на государственное хранение документов из семейных архивов. Так, в начале 2026 года в архив поступили документы (73 условные единицы) военного топографа Н.А. Крекова, включая тетради с личными записями и фотографии 1910-х годов в формате почтовых карточек с авторскими подписями.

При ведении сообществ архив сталкивается с рядом организационных сложностей, связанных с подготовкой публикаций. В 2026 году нагрузка на сотрудников возросла в связи с присвоением Омску статуса «Культурная столица России – 2026». Министерством культуры Омской области была инициирована стратегия активного освещения культурных событий региона, включая ежедневную рубрику «Доброе утро, Культурная столица!»,

посвященную событиям, учреждениям и деятелям культуры. В этих условиях часть рубрик архива была адаптирована к новой тематике: в рубрике «Омские улицы» размещаются материалы об улицах, названных в честь деятелей культуры, а в рубрике «Архивные автографы» – автографы представителей культурной сферы из архивных фондов.

С увеличением числа публикаций основная работа сосредоточена во «ВКонтакте», в связи с чем активность в Telegram-канале снизилась. Канал в мессенджере «МАХ» ведется за счет дублирования материалов из основной группы из-за сложности подготовки оригинального контента. Предварительные результаты первого квартала 2026 года показывают снижение ряда показателей вовлеченности: среднего числа просмотров, реакций, репостов примерно на 15 %. Данные носят предварительный характер и требуют дальнейшего наблюдения. Можно предположить, что увеличение частоты публикаций и изменение структуры контента по-разному влияют на вовлеченность аудитории, однако для подтверждения гипотезы требуется более длительный период наблюдения.

Отдельной сложностью при работе в социальных сетях является обработка пользовательских комментариев и вопросов, которые нередко автоматически попадают в систему мониторинга «Инцидент Менеджмент». В архивном сообществе преобладают вопросы генеалогического и исторического характера, требующие значительных временных затрат на подготовку ответов, что затрудняет оперативное предоставление квалифицированных консультаций при высокой загрузке специалистов. При этом действуют требования по реагированию в сжатые сроки, поэтому сотрудники чаще ограничиваются общими рекомендациями или предлагают оформить официальный запрос. Следует учитывать, что пользователи ожидают подробных ответов непосредственно в социальных сетях, тогда как генеалогический поиск является сложным и трудоемким процессом. Кроме того, обращения, поступающие через социальные сети, в большинстве случаев не имеют четко определенного правового статуса и не подлежат обязательной регистрации в системе делопроизводства, в отличие от официальных обращений, направленных через установленные каналы. Отсутствие единых регламентов работы с такими запросами приводит к отсутствию системности в работе и увеличению трудозатрат сотрудников архивных учреждений [1, с. 69, 72].

Опыт ведения сообщества во «ВКонтакте» показал эффективность перехода от несистемного размещения публикаций к системной работе с контентом и аудиторией. В настоящее время уровень вовлеченности пользователей составляет 4-5 %, что является высоким показателем среди госпабликов учреждений культуры, подведомственных Министерству

культуры Омской области. Выбранная стратегия ведения сообщества получила профессиональное признание: по итогам конкурса «Лучший пост госпаблика – 2025», прошедшего в рамках фестиваля «Госпаблики. Омская область», организованного ЦУР Омской области совместно с Министерством внутренней политики Омской области, был отмечен Исторический архив. Перспективы развития сообщества связаны с расширением тематического спектра публикаций, включая профориентационные материалы и освещение архивной работы, а также с развитием сотрудничества с другими госпабликами и пользователями социальных сетей.

Список источников и литературы

1. Фионова Л.Р., Максимова Т.Ю. Управление работой с обращениями граждан на примере Пензенской области // Вестник ВНИИДАД. 2025. № 4. С. 61-75.