В Диссертационный совет ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»
119571, г. Москва, проспект Вернадского, д.82

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета
Российской академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации
на диссертацию Скачиловой Елены Александровны
«Коммуникационный механизм социального управления
в трансформирующемся медийном пространстве»,
представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 – Социология управления

Диссертационная работа Скачиловой Елены Александровны посвящена актуальной проблеме современной социологии управления – исследованию коммуникационного механизма социального управления в условиях трансформации медиапространства, цифровизации общественных отношений и изменения характера взаимодействия органов публичной власти с населением.

Актуальность избранной темы обусловлена противоречием между интенсивным развитием цифровых коммуникационных технологий и недостаточной адаптацией организационно-управленческих механизмов к новым условиям взаимодействия государства и общества.

Современная цифровая среда существенно расширяет возможности получения информации о социальных процессах, выявления общественных запросов и организации обратной связи. Вместе с тем наличие технологической инфраструктуры само по себе не обеспечивает повышения качества социального управления. Результативность использования цифровых каналов определяется не только их функциональными возможностями, но и организационными условиями внедрения, профессиональными компетенциями управленческих кадров, характером

институционального взаимодействия и способностью субъектов управления преобразовывать поступающую информацию в обоснованные управленческие решения.

Данная постановка проблемы соотносится с научными подходами к исследованию цифровизации организационных процессов, профессионального развития государственных служащих и социологической диагностики социальных явлений. В частности, указанные направления представлены в работах Л. А. Обуховой, посвящённых применению digital-технологий в современных организациях, профессиональному обучению государственных гражданских служащих и исследованию социального самочувствия населения.

В обозначенном научном контексте диссертация Е. А. Скачиловой представляет интерес как исследование, направленное на выявление условий, при которых цифровая коммуникация перестаёт выполнять исключительно информационную функцию и становится элементом воспроизводимого механизма социального управления.

Особую значимость данная проблема приобретает в кризисных ситуациях, когда скорость распространения информации, изменение общественных настроений и возникновение конкурирующих интерпретаций событий предъявляют повышенные требования к организационной готовности органов управления, согласованности действий должностных лиц и качеству управленческого реагирования. Таким образом, актуальность диссертационного исследования не вызывает сомнений, а рассматриваемая научная проблема соответствует предметному полю специальности 5.4.7 – Социология управления.

Диссертационная работа характеризуется комплексным подходом к рассмотрению коммуникационного механизма социального управления. Автор обращается к социологическим концепциям управления, коммуникации, цифровой трансформации, нелинейной социальной динамики и неопределённости. Структура диссертации включает введение, две главы,

объединяющие шесть параграфов, заключение, библиографический список и приложения.

В первой главе «Теоретико-методологические основы функционирования социального управления в современных условиях» рассматриваются особенности развития социального управления в условиях усложнения социальной реальности, трансформация медиапространства и влияние неопределённости социально-медийной среды на процессы принятия управленческих решений.

Положительной оценки заслуживает стремление автора рассматривать цифровую трансформацию не только как изменение технических средств коммуникации, но и как процесс преобразования социальных отношений, организационных практик и механизмов взаимодействия субъектов управления. Особого внимания заслуживает предложенная автором аналитическая рамка «пяти big-факторов» (технологический, экономический, социальный, ролевой и смешанный), которая позволяет комплексно диагностировать сдвиги в публичной коммуникации и операционализировать признаки неопределенности социально-медийной среды.

С позиций социологии управления принципиальное значение имеет положение о том, что внедрение новых коммуникационных технологий должно сопровождаться соответствующими изменениями управленческих процедур. В противном случае расширение информационных возможностей не приводит к качественному изменению взаимодействия между управляющей и управляемой подсистемами.

Во второй главе «Особенности медиакоммуникации органов государственной власти в кризисной ситуации» исследуются практики цифрового взаимодействия органов государственной власти с населением, особенности функционирования официальных коммуникационных каналов и условия повышения результативности коммуникационного механизма.

Заслуживает внимания обращение к Telegram и социальной сети «ВКонтакте» как к эмпирически наблюдаемым пространствам

взаимодействия государственных институтов и граждан. Использование материалов данных платформ позволяет анализировать и содержание управленческих сообщений, и характер пользовательских реакций, степень вовлечённости аудитории, а также особенности организации обратной связи.

Существенным достоинством работы является глубокая эмпирическая проработка материала: автором проведен контент-анализ значительного массива данных (более 3 тысяч сообщений и сотен тысяч реакций), а также реализованы два детальных кейс-стади кризисных коммуникаций (авария в Подольске и реализация программы «Чистый воздух» в Красноярске), что придает выводам диссертации высокую практическую достоверность.

Научная новизна работы определяется разработкой подхода к исследованию коммуникационного механизма социального управления в условиях цифровой трансформации медиапространства, предполагающего рассмотрение коммуникации как институционально организованной составляющей управленческого процесса.

К числу наиболее значимых результатов исследования следует отнести следующие положения. Во-первых, автором предложено рассмотрение коммуникационного механизма социального управления как совокупности взаимосвязанных процедур выявления социального сигнала, его интерпретации, организации управленческого реагирования и обеспечения последующей обратной связи. Данное положение представляется научно значимым, поскольку позволяет разграничить информационную активность органов управления и собственно управленческую результативность коммуникационного взаимодействия.

Во-вторых, обоснована необходимость перехода от преимущественно однонаправленных моделей информирования к многостороннему сетевому взаимодействию, предполагающему более активное участие граждан и социальных групп в формировании общественной повестки.

С точки зрения организационной социологии данное положение имеет существенное значение, поскольку расширение субъектного состава

коммуникации требует изменения не только способов распространения информации, но и процедур её обработки, распределения ответственности и согласования управленческих действий.

В-третьих, предложена аналитическая рамка исследования трансформации медиапространства, учитывающая технологические, экономические, ролевые и социальные факторы. Такой подход создаёт предпосылки для комплексной диагностики условий функционирования коммуникационного механизма и позволяет рассматривать цифровую среду в связи с изменением организационных и социальных отношений.

В-четвёртых, научный интерес представляет разработка подходов к оценке результативности коммуникационного механизма на основе совокупности количественных и качественных показателей. Автор обращается к таким характеристикам, как институциональное доверие, вовлечённость, адресность коммуникации, прозрачность реагирования, эмпатическая составляющая, скорость ответа и разрешения проблемы, устойчивость цифровых каналов взаимодействия.

Представляется важным стремление выйти за пределы оценки информационного охвата и количественной активности пользователей, дополнив их характеристиками качества социального взаимодействия.

В-пятых, заслуживает внимания выделение антикризисного контура коммуникационного механизма, ориентированного на выявление признаков социальной напряжённости, оперативное реагирование и адаптацию коммуникационных процедур к условиям повышенной неопределённости.

С организационно-управленческой точки зрения данный результат представляет особый интерес, поскольку предполагает необходимость формирования специальных регламентов, распределения функциональных обязанностей и развития профессиональных компетенций сотрудников, обеспечивающих публичное взаимодействие.

Таким образом, научная новизна диссертации связана не столько с признанием возрастающей роли цифровых коммуникаций, сколько с попыткой определить условия их включения в систему социального управления и установить критерии оценки соответствующих управленческих результатов.

Обоснованность основных положений диссертации обеспечивается использованием теоретико-методологического анализа и эмпирического исследования цифровых коммуникационных практик органов государственной власти. В работе применён контент-анализ официальных цифровых ресурсов федерального, регионального и муниципального уровней управления.

Эмпирическое исследование осуществлялось в два этапа. На первом этапе проанализированы 1324 сообщения в Telegram и 1259 единиц контента в социальной сети «ВКонтакте». В поле исследования включены 196 291 реакция и комментарий в Telegram и 51 745 пользовательских действий во «ВКонтакте». Совокупная численность подписчиков исследованных ресурсов составила 413 713 человек.

На втором этапе исследовательская база дополнена анализом 345 сообщений пяти Telegram-каналов и 411 публикаций во «ВКонтакте», а также соответствующих пользовательских реакций. Указанный объём эмпирического материала позволяет проводить сопоставление коммуникационных практик, выявлять особенности организации цифрового взаимодействия и анализировать характер обратной связи между органами управления и гражданами. Вместе с тем принципиально важно учитывать, что численность подписчиков характеризует потенциальную аудиторию цифровых ресурсов и не является показателем количества уникальных участников исследования.

С позиций социологической диагностики положительной оценки заслуживает стремление автора рассматривать цифровые реакции не только как статистические показатели, но и как проявления социальных отношений,

общественных ожиданий и особенностей взаимодействия с институтами управления.

Важным результатом эмпирического анализа является выявление противоречия между формальной доступностью цифровых коммуникационных каналов и фактической результативностью обратной связи. Наличие официального информационного ресурса, возможности комментирования публикаций и значительного количества пользовательских реакций не гарантирует, что выявленные общественные запросы будут включены в процесс подготовки и корректировки управленческих решений.

Данный вывод имеет существенное значение для социологии управления, поскольку показывает необходимость оценки не только технологических возможностей коммуникации, но и организационных процедур, обеспечивающих использование полученной информации.

В целом представленные методы и эмпирические материалы соответствуют направленности поставленных исследовательских задач и позволяют считать основные положения диссертации аргументированными. При этом распространение полученных выводов за пределы исследованных цифровых ресурсов и временных периодов требует дополнительных сравнительных исследований.

Теоретическая значимость диссертации заключается в развитии социологических представлений о коммуникационном механизме социального управления в условиях цифровой трансформации общественных отношений. Авторский подход позволяет рассматривать коммуникацию не как средство информационного обеспечения управленческой деятельности и как совокупность социальных и организационных процессов, посредством которых выявляются общественные запросы, формируются управленческие реакции и осуществляется взаимодействие между субъектами управления.

Внимания заслуживает возможность дальнейшего развития положений о институционализации коммуникационных компетенций управленцев и внедрении «сетевого культурного стандарта общения», предполагающего

оперативность, персонализацию и эмпатическую валидизацию сообщений, трансформации и институциональной адаптации организаций. Использование новых коммуникационных платформ изменяет информационную среду управления, однако преобразование управленческих практик требует самостоятельных организационных решений.

В этом отношении диссертационное исследование способствует расширению предметного поля социологии управления за счёт включения в него проблем цифровой коммуникации, социальной диагностики и институциональных условий управленческого реагирования.

Практическая значимость диссертации определяется возможностью использования полученных результатов при совершенствовании коммуникационной деятельности органов государственной и муниципальной власти. Предложенные подходы могут применяться при разработке организационных регламентов работы с общественными запросами, формировании процедур мониторинга цифровых коммуникаций, совершенствовании механизмов обратной связи и оценке качества управленческого реагирования.

Практическое значение также имеет возможность использования результатов исследования при совершенствовании кадрового обеспечения коммуникационной деятельности органов публичного управления. Эффективная реализация коммуникационного механизма предполагает наличие у специалистов не только навыков работы с цифровыми платформами, но и компетенций в области анализа социальных процессов, интерпретации общественных запросов, межведомственного взаимодействия, кризисного реагирования и оценки последствий управленческих решений. В этой связи результаты диссертации могут быть использованы при разработке программ дополнительного профессионального образования государственных и муниципальных служащих, а также специалистов, осуществляющих информационно-коммуникационное сопровождение деятельности органов власти. Внимания заслуживает возможность применения

предложенной системы показателей в организационной практике, в частности, разработанная автором инновационная схема коммуникационного пути «от обращения жителя до получения ответа», успешно апробированная в ходе ликвидации коммунальной аварии в Московской области.

При общей положительной оценке диссертационного исследования считаю необходимым обозначить ряд положений, которые представляют научный интерес и требуют дополнительного обсуждения.

1. Об организационных условиях реализации коммуникационного механизма социального управления.

Автор рассматривает коммуникационный механизм как систему взаимосвязанных процедур выявления социального сигнала, его интерпретации, управленческого реагирования и обратной связи. Вместе с тем практическая реализация данной модели предполагает соответствующее организационное обеспечение. Представляется целесообразным более подробно определить, какие изменения организационной структуры и распределения полномочий необходимы для устойчивого функционирования предлагаемого механизма.

В частности, требует уточнения вопрос о том, какие структурные подразделения должны обеспечивать обработку поступающих социальных сигналов, каким образом распределяется ответственность за подготовку управленческой реакции и как организуется взаимодействие между коммуникационными подразделениями и субъектами, непосредственно принимающими управленческие решения. Разработка данных положений позволила бы усилить организационно-управленческую составляющую предложенной концепции.

2. О кадровых компетенциях как условии результативности цифровых коммуникаций.

Одним из достоинств диссертации является обращение к проблеме адаптации управленческих коммуникаций к цифровой среде. Однако технологическая трансформация неизбежно предъявляет новые требования

к профессиональной подготовке государственных и муниципальных служащих. В этой связи представляется перспективным более последовательно определить состав компетенций, необходимых для реализации предлагаемого коммуникационного механизма. Речь может идти о способности анализировать цифровые данные, выявлять социальные запросы, интерпретировать общественные реакции, осуществлять коммуникацию в кризисных ситуациях и обеспечивать взаимодействие между подразделениями.

Возникает вопрос: каким образом уровень профессиональной подготовки и эмоциональной устойчивости специалистов соотносится с нагрузкой на модераторов при пиковых (кризисных) объемах обращений, и предусматривает ли предложенная модель механизмы ротации или психологической разгрузки «фронтовых» коммуникаторов?

3. О методологических ограничениях социологической диагностики на основе цифровых данных.

Использование материалов Telegram и социальной сети «ВКонтакте» представляет значительный исследовательский интерес, поскольку позволяет анализировать наблюдаемые формы цифрового взаимодействия. Вместе с тем пользовательская активность в социальных сетях не всегда отражает состояние и структуру общественного мнения в целом.

Цифровые аудитории характеризуются различиями по возрасту, уровню цифровой грамотности, интенсивности использования платформ и мотивации участия в публичных обсуждениях. Поэтому представляется необходимым более строго определить границы интерпретации результатов контент-анализа и пользовательских реакций.

В частности, требует обсуждения возможность дополнения анализа цифровых следов традиционными методами социологического исследования: массовыми опросами, экспертными интервью и изучением социального самочувствия отдельных групп населения. Такое сочетание методов

позволило бы повысить диагностическую точность и обеспечить более обоснованную интерпретацию выявленных общественных запросов.

4. О соотношении цифровизации коммуникаций и организационной эффективности управления.

В диссертации обоснована необходимость перехода от линейных моделей информирования к многостороннему сетевому взаимодействию. Данное положение заслуживает поддержки, однако сам по себе переход к новым цифровым форматам не гарантирует повышения эффективности управленческой деятельности.

Представляется важным более чётко разграничить технологические, организационные и социальные результаты внедрения коммуникационного механизма. Например, сокращение времени ответа, увеличение числа обработанных обращений или повышение активности пользователей могут свидетельствовать об оптимизации отдельных процедур, но не всегда означают разрешение социальной проблемы либо повышение качества управленческого решения.

В этой связи перспективным представляется развитие многоуровневой системы оценки, позволяющей установить связь между изменениями коммуникационных процедур, организационными результатами и состоянием управляемой социальной системы.

5. Об институциональной устойчивости коммуникационного механизма и возможностях его тиражирования.

Автор уделяет значительное внимание адаптации коммуникационного механизма к кризисным ситуациям и условиям неопределённости. Вместе с тем организационные возможности различных органов публичного управления существенно различаются.

Федеральные, региональные и муниципальные структуры обладают неодинаковыми кадровыми, технологическими и организационными ресурсами. В этой связи представляет интерес вопрос о том, какие элементы предлагаемого коммуникационного механизма могут рассматриваться

как универсальные, а какие требуют адаптации с учётом масштаба организации, её полномочий, ресурсного обеспечения и характеристик целевой аудитории. Дополнительное исследование указанных условий позволило бы определить возможности практического тиражирования авторской модели и повысить её применимость в различных управленческих структурах.

Перечисленные замечания имеют научно–дискуссионный характер и направлены на дальнейшее развитие предложенного автором подхода. Они не снижают общей положительной оценки диссертационного исследования, его теоретической значимости и практической востребованности.

Диссертация Скачиловой Елены Александровны представляет собой самостоятельное, логически завершённое научно–квалификационное исследование, посвящённое актуальной проблеме трансформации коммуникационного механизма социального управления в условиях изменения медиапространства. Автором предпринята содержательная попытка соединить теоретические положения социологии управления с анализом эмпирически наблюдаемых цифровых коммуникационных практик и разработкой предложений по совершенствованию взаимодействия органов публичной власти и населения.

К числу наиболее значимых достоинств работы следует отнести комплексный характер исследования, институциональное понимание коммуникационного механизма, внимание к проблеме результативности обратной связи, стремление к социологической операционализации показателей коммуникационного взаимодействия и разработку подходов к антикризисному управленческому реагированию.

Научные результаты исследования имеют значение для развития социологии управления, прежде всего в части изучения организационных и социальных условий цифровой трансформации управленческих процессов, диагностики общественных запросов и повышения результативности

взаимодействия управляющей и управляемой подсистем. Диссертационное исследование соответствует предметному полю научной специальности 5.4.7 – Социология управления.

Заключение: Диссертация Скачиловой Елены Александровны является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задачи, имеющей важное значение для развития социологической науки и практики, что соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации

от 24 сентября 2013 года № 842 и Порядка присуждения ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, утвержденного приказом ректора ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в редакции приказа от 30 апреля 2025 года № 02-763, приказ об изм. № 02-1313 от 10.07.2025; приказ об изм. 02-1794 от 17.09.2025; приказ об изм. №02-01364/001 от 01.07.2026 г.), а Скачилова Елена Александровна заслуживает присуждения ей ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 – Социология управления.

Член Диссертационного совета:
доктор социологических наук, профессор,
заведующий кафедрой управления персоналом
Института государственной службы и управления
Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при
Президенте Российской Федерации (РАНХиГС) Л.А. Обухова

«02» ноября 2026 г. Обухова

Почтовый адрес: 119571, г. Москва, проспект Вернадского, д. 82, стр.1
Телефон/факс: +7 (499) 956-03-30
e-mail: obukhova-la@ranepa.ru