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

Диссертационное исследование Е.А. Скачиловой посвящено одной из наиболее актуальных проблем современной социологии управления, а именно трансформации коммуникационного механизма социального управления в условиях, когда значительная часть взаимодействия граждан и органов публичной власти переместилась в социальные сети и мессенджеры. Актуальность темы определяется противоречием, которое на сегодняшний день наблюдается повсеместно: органы власти присутствуют в цифровой среде всё более активно, количество публикаций, комментариев и пользовательских реакций растёт, однако сам по себе рост цифровой активности не свидетельствует ни о повышении доверия к институтам управления, ни о том, что выраженный гражданами запрос будет учтён при принятии управленческого решения. Особенно остро это противоречие проявляется в кризисных ситуациях, когда от скорости, достоверности и тона официальной коммуникации непосредственно зависит социальное самочувствие людей, оказавшихся в трудных обстоятельствах.

Обращает на себя внимание, что автор не ограничивается технологическим пониманием цифровых коммуникаций и стремится рассматривать медиапространство как социальную среду, в которой формируются ожидания, оценки и поведенческие реакции участников

взаимодействия. Такая постановка проблемы представляется своевременной как с позиций социологии управления, так и с позиций социологии ценностей, поскольку одна и та же управленческая информация по-разному воспринимается представителями различных социальных групп в зависимости от их ценностных ориентаций, социального опыта и уровня доверия к институтам власти.

Диссертация состоит из введения, двух глав, включающих шесть параграфов, заключения, списка источников и литературы и приложений. Цель исследования автор определяет как разработку теоретико-методологической основы нового коммуникационного механизма социального управления в условиях трансформирующегося медийного пространства и формирование предложений по его практической реализации. В первой главе рассматриваются теоретико-методологические основания социального управления в условиях нелинейного усложнения социальной реальности, социологические подходы к трансформации медиапространства и неопределённость социально-медийной среды; итогом главы становятся аналитическая рамка «пяти big-факторов» трансформации медиапространства и «Блок индикаторов КМСУ». Во второй главе представлены эмпирические материалы: два кейс-стади кризисной коммуникации, а также двухэтапный контент-анализ официальных аккаунтов двух федеральных министерств, двух глав субъектов Российской Федерации и главы муниципального образования в Telegram и «ВКонтакте».

Эмпирическая база исследования достаточно обширна. На первом этапе контент-анализа, охватившем октябрь - декабрь 2024 года, проанализированы 1 324 сообщения в Telegram и 196 291 пользовательская реакция и комментарий, а также 1 259 единиц контента во «ВКонтакте» и 51 745 пользовательских реакций; на втором этапе с использованием сервисов «Пресс-Индекс», Popsters и TGStat изучены 345 сообщений Telegram-каналов и 411 публикаций во «ВКонтакте». Отдельного внимания заслуживает то, что автор располагает материалом, который редко оказывается доступен исследователю: в обоих кейсах Е.А. Скачилова непосредственно участвовала в организации кризисной

коммуникации и потому смогла описать внутренние процедуры взаимодействия пресс-службы, аварийных бригад, подрядчиков и органов власти, обычно остающиеся вне поля зрения внешнего наблюдателя.

Положительной оценки заслуживает ряд содержательных наблюдений, сделанных автором. Убедительно показано, что формальная доступность канала обратной связи ещё не означает реального диалога: шаблонные ответы модераторов вида «принято в работу», не содержащие ни сроков, ни ответственного исполнителя, выполняют, по весьма точному определению автора, ритуальную, а не диалоговую функцию; закрытые комментарии и наборы реакций, из которых исключены негативные, создают ощущение имитации диалога; официальные аккаунты нередко функционируют в «витринно-информационном» режиме, избегая публичного обсуждения «трудных» для жителей тем. Практическую ценность имеет описанная автором схема, при которой оперативная фото- и видеофиксация хода работ по конкретным адресам передаётся через внутренний рабочий чат в публичный канал; тем самым официальное сообщение подкрепляется проверяемым фактом, что, на наш взгляд, является наиболее удачным элементом предложенного механизма. Заслуживает поддержки и стремление автора разработать критерии оценки результативности коммуникационного механизма, включающие доверие, вовлечённость, адресность, прозрачность, эмпатическую составляющую коммуникации и скорость реагирования, а также обоснование необходимости регламентов публичного реагирования и подготовки управленцев к работе в сетевой среде.

Что касается научной новизны исследования, то она связана прежде всего с концептуализацией коммуникационного механизма социального управления как институционально закреплённой системы коммуникационных действий и процедур, пронизывающей все этапы управленческого цикла, с разработкой аналитической рамки факторов трансформации медиапространства, а также с различением режимов «кризис» и «рутина» в работе этого механизма. Теоретическая значимость работы состоит в развитии представлений о

коммуникации как существенной составляющей социального управления в условиях цифровой трансформации. Практическая значимость определяется возможностью использования полученных результатов при совершенствовании цифровых коммуникаций органов государственной и муниципальной власти, при разработке регламентов публичного реагирования, а также в программах подготовки и повышения квалификации государственных и муниципальных служащих.

Вместе с тем при общей положительной оценке работы считаю необходимым высказать ряд замечаний и вопросов, часть которых носит научно-дискуссионный характер, а часть касается обоснованности отдельных выводов.

Первое замечание касается соответствия положений, выносимых на защиту, и элементов научной новизны полученным результатам. Пятое положение, согласно которому симуляционно-игровые практики (деловые игры, тренажёры принятия решений) повышают согласованность и качество реализации управленческих решений, обосновывается лишь ссылками на работы С.А. Кравченко; эмпирического материала о применении деловых игр и тренажёров в работе нет, хотя в заключении утверждается, что их эффективность «показана». Понятие «сетевой культурный стандарт общения» и феномен «обратной вертикали поддержки», заявленные во введении как элементы новизны, в основном тексте не разработаны и содержательно появляются лишь в заключении, причём наличие таких случаев оценивается автором как вероятное. Представляется, что формулировки «доказано», «эмпирически доказана», «верифицирован» при описании результатов, полученных на материале двух кейсов и пяти аккаунтов без статистической проверки, целесообразно было бы заменить более осторожными, например «обосновано» или «показано на примере»; то же относится к употреблению статистической терминологии («коррелирует», «независимый предиктор доверия») там, где корреляционный или регрессионный анализ не проводился.

Второе замечание относится к процедуре контент-анализа. В работе перечислены параметры анализа (наличие ответа, качество ответа, указание исполнителя и сроков, проявление эмпатии, общее настроение и др.), однако не приводятся кодификатор с правилами отнесения сообщений к категориям, описание единиц анализа и сведения о надёжности кодирования, что затрудняет воспроизведение результатов. Не обоснован выбор именно этих пяти аккаунтов (в частности, аккаунта главы г. Сочи, не связанного с анализируемыми кейсами); сопоставляются показатели вовлечённости каналов, в части которых реакции или комментарии отключены администраторами; периоды второго этапа для Telegram и «ВКонтакте» не совпадают; суммарное число подписчиков анализируемых площадок (413 713) трактуется как охваченная анализом аудитория. Кроме того, сам автор отмечает, что публикации органов власти могут целенаправленно тиражироваться через экосистему подведомственных аккаунтов, а видимость поста можно увеличить, поставив десять или двадцать лайков сразу после его размещения. Это означает, что показатели вовлечённости официальных аккаунтов могут отчасти отражать организационные усилия самих ведомств, а не отклик граждан, и данное обстоятельство требовало бы контроля при интерпретации результатов.

Третье замечание связано с неоднородностью цифровых аудиторий и ценностным содержанием их отклика. Адресность коммуникации в работе, по существу, сводится к поколенческой сегментации, тогда как пользователи социальных сетей различаются по ценностным ориентациям, социальному положению, опыту взаимодействия с институтами власти и мотивам участия в коммуникации. Показательно, что наибольший отклик в проанализированных аккаунтах получили не сообщения о решении конкретных управленческих задач, а публикации ценностно-символического характера: пост губернатора Красноярского края о заявлении Президента Российской Федерации, сообщения о вручении государственных премий, о рождении детей в новогоднюю ночь, праздничные поздравления. Автор объясняет это близостью темы к людям, однако с позиций социологии ценностей здесь, на наш взгляд,

проявляются два разных режима вовлечённости: солидаризация с разделяемыми ценностями (патриотизм, семья, признание труда) и проблемно-ориентированное взаимодействие по поводу конкретного запроса. Их смешение в едином показателе вовлечённости затрудняет оценку собственно управленческой результативности коммуникации. Представляется целесообразным дополнить авторскую модель типологией участников цифровой коммуникации (например, заявители, наблюдатели, солидаризирующиеся пользователи, критики), которая позволила бы точнее определить условия адресности управленческого воздействия и оценить, насколько предложенный механизм способен учитывать интересы различных социальных групп.

Высказанные замечания не снижают общей положительной оценки диссертации: значительная их часть касается возможностей дальнейшего развития предложенного автором подхода, а вопросы, связанные с доказательностью отдельных выводов, могут быть прояснены в ходе защиты.

В целом диссертационное исследование Е.А. Скачиловой представляет собой самостоятельную научно-квалификационную работу, в которой поставлена и последовательно рассматривается значимая для современной социологии управления проблема. К числу её основных достоинств следует отнести актуальность темы, обращение к редкому эмпирическому материалу кризисной коммуникации органов власти, содержательный анализ практик цифрового взаимодействия власти и граждан на трёх уровнях публичной власти и практическую направленность сформулированных предложений. Основные результаты исследования отражены в девяти публикациях автора, четыре из которых опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК, и прошли апробацию на научных конференциях.

Диссертация Скачиловой Елены Александровны «Коммуникационный механизм социального управления в трансформирующемся медийном пространстве» является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение научной задачи, имеющей значение для развития

социологической науки и практики социального управления. Исследование соответствует предметному полю научной специальности 5.4.7 – Социология управления, обладает научной новизной, теоретической и практической значимостью.

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, доцент,
профессор кафедры государственного и муниципального управления
Института государственной службы и управления
Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при
Президенте Российской Федерации И.А. Газиева

«05» ноября 2026 г.

Почтовый адрес: 119571, г. Москва, проспект Вернадского, д. 82
Телефон/факс: +7 495 434-33-25
e-mail: gazieva-ia@ranepa.ru

ВЕРНО
СЕКРЕТАРЬ