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

ОТЗЫВ
официального оппонента
по диссертации Скачиловой Елены Александровны
«Коммуникационный механизм социального управления в трансформирующемся медийном пространстве», представленную на соискание учёной степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 – Социология управления, выполненную в Институте государственной службы и управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Диссертационное исследование Скачиловой Елены Александровны посвящено одной из существенных проблем современной социологии управления – изменению механизмов взаимодействия институтов публичной власти и общества в условиях трансформации медийного пространства. Актуальность избранной темы обусловлена противоречием между расширением технологических возможностей коммуникации и ограниченностью институциональных механизмов, обеспечивающих ее управленческую результативность. Развитие цифровых платформ, социальных сетей и мессенджеров привело к качественному изменению структуры публичных коммуникаций. Возросло число субъектов, участвующих в формировании информационной повестки, увеличилась скорость распространения социальных сигналов, усложнились механизмы общественного влияния на управленческие решения.

Однако технологическое расширение коммуникационного пространства само по себе не означает повышения управляемости социальных процессов. Более того, цифровая среда формирует дополнительные условия неопределенности: усиливается конкуренция интерпретаций, возникают новые центры информационного влияния, трансформируются способы легитимации управленческих решений,

изменяются формы публичного доверия. В связи с этим особую научную значимость приобретает исследование не отдельных информационных технологий, а институциональных условий, обеспечивающих устойчивость взаимодействия между субъектами управления и участниками общественных коммуникаций.

В научных исследованиях коммуникационных режимов подчеркивается значение норм, правил, институциональных структур и конфигураций социальных акторов, определяющих характер и пределы управляемости коммуникационного пространства. В частности, данная проблематика разрабатывается в публикациях В.В. Комлевой «Страновой коммуникационный режим как социально-политический феномен» (2021), «Управляемость страновых коммуникационных режимов» (2022), «Методика анализа управляемости страновых коммуникационных режимов» (2022).

В обозначенном теоретическом контексте диссертация Е.А. Скачиловой представляет интерес как исследование механизмов, посредством которых коммуникационные взаимодействия могут приобретать институционально организованный, воспроизводимый и ориентированный на управленческий результат характер. Таким образом, актуальность диссертационного исследования не вызывает сомнений, а поставленная научная проблема соответствует современным направлениям развития социологии управления.

Диссертация характеризуется стремлением автора к комплексному рассмотрению коммуникационного механизма социального управления с учетом изменений социальной структуры, медиапространства и практик публичного взаимодействия. Теоретико-методологическая основа исследования сформирована посредством обращения к социологическим концепциям социального управления, коммуникации, нелинейной социальной динамики, неопределенности и цифровой трансформации.

Представляется обоснованным, что автор не ограничивается рассмотрением медиапространства как технологической инфраструктуры распространения информации. В исследовании оно выступает социальной средой, внутри которой формируются и изменяются отношения между институтами власти, общественными группами и отдельными гражданами. Такой подход позволяет поставить принципиальный для социологии управления вопрос о соотношении коммуникационных возможностей и институциональных условий их реализации.

Заслуживают внимания исследовательская идея о том, что цифровая трансформация медиапространства изменяет не только средства коммуникации органов власти с обществом, но и сами механизмы социального управления; предложение автора рассматривать коммуникацию не как вспомогательную функцию управленческой деятельности, а как самостоятельный механизм, обеспечивающий обратную связь, выявление общественных запросов, согласование интересов и корректировку управленческих решений; авторская постановка проблемы перехода от преимущественно однонаправленных моделей информирования к формам взаимодействия, предполагающим развитие обратной связи и повышение субъектности участников коммуникационного процесса.

Достоинством диссертации является то, что необходимость такого перехода рассматривается не только как нормативное требование современной цифровой эпохи, но и как исследовательская проблема, предполагающая выявление факторов, ограничивающих или обеспечивающих результативность взаимодействия. С позиций теории коммуникационных режимов данная постановка представляется продуктивной, поскольку позволяет различать наличие коммуникационных каналов, характер установленных правил взаимодействия и фактические возможности социальных акторов воздействовать на содержание управленческих решений.

Существенным результатом теоретической части является рассмотрение коммуникационного механизма социального управления как совокупности взаимосвязанных процедур, обеспечивающих выявление социального сигнала, его интерпретацию, организацию управленческого реагирования и последующую обратную связь. В этом отношении автору удалось выйти за пределы традиционного понимания коммуникации как вспомогательной функции управления и поставить вопрос о ее самостоятельном институциональном значении.

Структура диссертации соответствует логике поставленной научной проблемы. Работа 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 генезис социального управления в условиях нелинейного усложнения социальной реальности, социологические подходы к трансформации медиапространства и проблема неопределенности социально-медийной среды при принятии управленческих решений.

Достоинством данной главы является попытка показать, что трансформация медиапространства изменяет не только технические способы передачи информации, но и конфигурацию социальных отношений, внутри которых реализуется управленческое воздействие.

Особенно значимым представляется обращение к проблеме неопределенности. В современной цифровой среде органы управления взаимодействуют с социальными акторами, обладающими различными ресурсами влияния, интересами и возможностями самостоятельного формирования информационной повестки. Поэтому управленческое решение не может рассматриваться вне контекста его публичной интерпретации и последующих социальных реакций.

Во второй главе «Особенности медиакоммуникации органов государственной власти в кризисной ситуации» анализируются коммуникационные практики органов государственной власти в цифровом пространстве, возможности организации сетевого взаимодействия и факторы повышения результативности коммуникационного механизма.

Положительной оценки заслуживает обращение автора к официальным Telegram-каналам и сообществам социальной сети «ВКонтакте» как к эмпирически наблюдаемым пространствам взаимодействия органов власти и граждан. Данные цифровые ресурсы позволяют исследовать содержание сообщений, распространяемых институтами управления, и реакции пользователей, формы публичного участия, характер обратной связи и особенности институционального реагирования. Таким образом, содержание второй главы обеспечивает переход от теоретического анализа к рассмотрению конкретных управленческих практик.

Научная новизна диссертации определяется прежде всего попыткой концептуализировать коммуникационный механизм социального управления применительно к условиям цифровой медиасреды, характеризующейся множественностью субъектов, высокой скоростью информационного обмена и нестабильностью социальных реакций.

К числу наиболее значимых результатов исследования следует отнести несколько взаимосвязанных положений.

1. В диссертации предложено рассмотрение коммуникационного механизма как институционально организованной системы действий и процедур, включенной в управленческий цикл. Данное положение представляется существенным, поскольку позволяет разграничить

коммуникацию как информационный процесс и коммуникацию как элемент социального управления.

В первом случае результатом взаимодействия выступает передача или получение информации. Во втором – возникает необходимость институционального закрепления ответственности, определения процедур реагирования и оценки последствий управленческого действия.

2. Автором обоснована необходимость перехода от линейных моделей коммуникации к многостороннему сетевому взаимодействию, предполагающему участие различных социальных акторов в формировании публичной повестки. Значимость данного результата заключается в расширении представлений о субъектной структуре коммуникационного механизма.

Граждане и сетевые сообщества рассматриваются не исключительно как адресаты управленческих сообщений, а еще и как участники выявления социальных проблем, распространения информации и формирования запросов на управленческое реагирование. При этом принципиально важно, что расширение субъектности не тождественно исчезновению институциональной асимметрии между государством и обществом. Напротив, оно требует исследования новых способов согласования различных интересов и распределения ответственности.

3. В работе предложена аналитическая рамка факторов трансформации медиапространства, позволяющая рассматривать изменения коммуникационной среды в их технологическом, экономическом, ролевом и социальном измерениях. Данное положение имеет методологическое значение, поскольку создает основания для анализа коммуникационного механизма в зависимости от конфигурации внешних и внутренних условий его функционирования.

4. Научный интерес представляет попытка операционализации результативности коммуникационного механизма через совокупность социальных и организационных показателей. В числе таких показателей рассматриваются институциональное доверие, вовлеченность, адресность коммуникации, прозрачность реагирования, эмпатическая составляющая, скорость ответа и разрешения проблемы, а также устойчивость цифровых каналов взаимодействия. Представляется важным, что автор стремится дополнить количественные характеристики цифровой активности показателями качества социального взаимодействия.

5. Заслуживает внимания обоснование специального антикризисного контура коммуникационного механизма. В условиях высокой динамичности цифровой среды способность института управления своевременно выявлять признаки социального напряжения и переходить к особому режиму взаимодействия приобретает самостоятельное значение.

Таким образом, научная новизна исследования проявляется не столько в выделении цифровых каналов коммуникации как новых инструментов управления, сколько в попытке определить институциональные и социальные условия их включения в воспроизводимый управленческий механизм.

Обоснованность основных положений диссертации обеспечивается сочетанием теоретико-методологического анализа с эмпирическим исследованием коммуникационных практик органов государственной власти.

В работе использован контент-анализ официальных цифровых ресурсов федерального, регионального и муниципального уровней управления. Исследование включает два этапа сбора и анализа данных.

На первом этапе проанализированы 1324 сообщения в Telegram и 1259 единиц контента в социальной сети «ВКонтакте». В поле анализа также 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 была дополнена анализом 345 сообщений пяти Telegram-каналов и 411 публикаций во «ВКонтакте», а также соответствующих пользовательских реакций.

Следует подчеркнуть, что численность подписчиков характеризует потенциальную аудиторию изученных ресурсов и не должна интерпретироваться как количество уникальных участников исследования. При этом объем проанализированных публикаций и реакций позволяет выявлять особенности цифрового взаимодействия и сопоставлять коммуникационные практики различных управленческих институтов.

Важным результатом эмпирического анализа является выявление противоречия между формальной открытостью коммуникационных каналов и фактической результативностью обратной связи. Автор показывает, что наличие официального цифрового ресурса и возможности комментирования не гарантирует содержательного взаимодействия органов власти с гражданами. Формализованные ответы, ограничения пользовательского участия и недостаточная прозрачность реагирования способны воспроизводить институциональную дистанцию даже в технологически доступной коммуникационной среде.

С позиций социологии управления этот вывод имеет принципиальное значение: эффективность коммуникационного механизма определяется не только интенсивностью информационных потоков, но также характером институциональных отношений, складывающихся между его участниками.

Вместе с тем полученные эмпирические результаты следует рассматривать применительно к исследованным цифровым ресурсам и временным периодам. Возможности их распространения на всю систему публичных коммуникаций требуют дополнительных сравнительных исследований.

В целом используемые методы соответствуют поставленным исследовательским задачам, а представленный материал позволяет считать основные положения диссертации аргументированными.

Теоретическая значимость диссертации состоит в развитии социологических представлений о коммуникационном механизме социального управления как системе институционально организованного взаимодействия, функционирующей в условиях цифровой трансформации. Особого внимания заслуживает возможность сопоставления предложенной автором концепции с теоретическими подходами к исследованию коммуникационных режимов.

В данном контексте представляется продуктивным аналитически разграничивать коммуникационный режим и коммуникационный механизм социального управления. Коммуникационный режим может рассматриваться как совокупность институциональных условий, норм, правил и устойчивых конфигураций взаимодействия социальных акторов. Коммуникационный механизм, в свою очередь, характеризует процедуры, посредством которых в этих условиях осуществляется управленческое взаимодействие и достигаются определенные социальные результаты. Такое разграничение позволяет глубже раскрыть значение диссертационного исследования для социологии управления.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования полученных результатов при совершенствовании коммуникационной деятельности органов государственной и муниципальной власти. Предложенные подходы могут применяться при разработке регламентов обратной связи, организации мониторинга общественных запросов, совершенствовании процедур реагирования на обращения граждан и формировании механизмов антикризисной коммуникации.

Особое практическое значение имеет постановка вопроса о необходимости перехода от оценки информационной активности к оценке социального результата коммуникационного взаимодействия. Данный подход позволяет ориентировать управленческую деятельность как на расширение охвата аудитории, так и на повышение доверия, прозрачности и институциональной ответственности.

При общей положительной оценке диссертационного исследования считаю необходимым обозначить ряд положений, требующих дополнительного обсуждения.

1. Понятие социального механизма предполагает объяснение того, каким образом взаимодействия социальных субъектов, институтов, норм и интересов порождают определенный управленческий результат. В авторской трактовке сделан акцент на процедурах и инструментах коммуникации. В этой связи, не происходит ли подмена социального механизма технологией управления? Перечень мониторинговых, коммуникационных и организационных процедур еще не раскрывает механизма возникновения социальных эффектов. Как в предложенной конструкции соотносятся социальные институты, интересы участников, распределение власти и ресурсов, нормы взаимодействия и коммуникационные технологии? Чем КМСУ принципиально отличается от уже известных моделей социального управления на основе обратной связи, в частности кибернетических и системных подходов?

2. Функционирование коммуникационный механизм социального управления определяется институциональными условиями коммуникационной среды (действующими нормами, правилами, распределением полномочий и допустимыми формами участия социальных акторов и др.). Поэтому было бы целесообразным более четко определить границы авторского понятия коммуникационного механизма. Является ли коммуникационный механизм самостоятельной системой, способной преобразовывать институциональные условия взаимодействия, или его результативность преимущественно определяется характеристиками уже сложившегося коммуникационного режима? Разработка данного положения позволила бы точнее установить место предложенной концепции в системе категорий современной социологии управления.

3. Одним из центральных положений диссертации выступает необходимость совершенствования коммуникационного механизма в условиях множественности участников сетевого взаимодействия. Однако цифровое медиапространство характеризуется неоднородностью социальных

интересов, автономностью значительной части участников и зависимостью коммуникационных процессов от алгоритмов цифровых платформ. В этой связи возникает вопрос о пределах управленческого воздействия. Представляется важным разграничить процессы, которые могут непосредственно регулироваться институтами публичного управления, и процессы, на которые эти институты способны оказывать

лишь опосредованное влияние. Такое разграничение позволило бы уточнить условия практической применимости авторской модели и избежать чрезмерно расширительного понимания управляемости цифровой среды.

4. Автор обоснованно обращает внимание на необходимость оперативного реагирования, повышения качества обратной связи и адаптации коммуникационного механизма к кризисным условиям. Однако скорость реакции и интенсивность коммуникации не всегда свидетельствуют об устойчивости институционального взаимодействия. Было бы целесообразным дополнительно рассмотреть, какие характеристики позволяют коммуникационному механизму сохранять результативность при изменении цифровых платформ, кадрового состава управленческих структур, характера общественных запросов и уровня социальной напряженности. Хотелось уточнить у автора его позицию, каким образом можно обеспечить гибкость коммуникационного механизма, не допуская утраты единых правил, ответственности и предсказуемости управленческого взаимодействия?

5. О разграничении показателей коммуникационной активности и социально-управленческого результата. Предложенная автором система показателей эффективности коммуникационного механизма является перспективной и обладает прикладным потенциалом. Вместе с тем представляется необходимым более строго разграничить показатели, характеризующие сам процесс коммуникации, и показатели, отражающие изменения в состоянии управляемой социальной системы. Например, увеличение вовлеченности пользователей или сокращение времени ответа может свидетельствовать об улучшении организации цифрового взаимодействия, однако не всегда сопровождается повышением доверия, снижением социальной напряженности или разрешением конкретной общественной проблемы. В связи с этим перспективным направлением дальнейших исследований представляется разработка многоуровневой системы оценки, включающей процессуальные, институциональные и социально-результативные показатели. Это позволило бы точнее установить причинно-следственные связи между совершенствованием

коммуникационного механизма и повышением результативности социального управления.

Перечисленные замечания носят научно-дискуссионный характер и направлены на дальнейшее развитие предложенной автором концепции. Они не снижают общей положительной оценки диссертационного исследования, его теоретической значимости и практической востребованности.

Диссертация Скачиловой Елены Александровны представляет собой самостоятельное, логически завершенное научно-квалификационное исследование, посвященное актуальной проблеме трансформации коммуникационного механизма социального управления в условиях изменения современного медиапространства. Автором предпринята содержательная попытка соединить теоретические положения социологии управления с анализом конкретных цифровых коммуникационных практик и разработкой предложений по совершенствованию управленческого взаимодействия.

К числу наиболее значимых достоинств диссертации следует отнести институциональное понимание коммуникационного механизма, внимание к изменению субъектной структуры цифрового взаимодействия, постановку проблемы качественной оценки обратной связи и стремление определить условия устойчивости управленческих коммуникаций в кризисной среде.

Научные результаты исследования имеют значение для развития социологии управления, прежде всего в части изучения институциональных механизмов взаимодействия государства и общества, управляемости цифровой коммуникационной среды и социальных факторов результативности публичного управления. 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.

Официальный оппонент:
Заместитель директора по научной работе
АНО «Национальный исследовательский
институт развития коммуникаций»,
доктор социологических наук, профессор В.В. Комлева

«05» ноября 2026 г.

Подпись В.В. Комлевой удостоверяю
Ответственный за кадровое делопроизводство О.В. Недорезова

«05» ноября 2026 г.

Контактные данные:
Автономная некоммерческая организация
«Национальный исследовательский институт развития коммуникаций»
119034, Москва, Коробейников пер., д.22, стр.1.
Тел.: +7 (495) 252-67-88; e-mail: komleva@nicrus.ru