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» по специальности 5.4.7 – Социология управления, представленную на соискание учёной степени кандидата социологических наук, выполненную в Институте государственной службы и управления Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

Диссертационное исследование Скачиловой Елены Александровны посвящено актуальной для современной социологии управления проблеме трансформации коммуникационных механизмов взаимодействия институтов публичного управления и общества в условиях качественного изменения медийного пространства.

Актуальность избранной темы определяется не только масштабами цифровизации общественных отношений, но прежде всего изменением самой логики социального взаимодействия. Распространение социальных сетей, мессенджеров и иных цифровых платформ существенно сократило дистанцию между институтами управления и гражданами, ускорило циркуляцию общественных реакций и одновременно сделало коммуникационную среду менее предсказуемой. В этих условиях управленческая система сталкивается с необходимостью не просто присутствовать в цифровом пространстве, но своевременно распознавать социальные сигналы, обеспечивать обратную связь, учитывать динамику общественных ожиданий и адаптировать управленческие решения к нелинейному характеру современной социальной реальности.

Именно поэтому обращение Скачиловой Е.А. к коммуникационному механизму социального управления представляется научно оправданным. Автор рассматривает коммуникацию не как вторичную функцию, обеспечивающую информационное сопровождение уже принятого решения, а как составную часть самого управленческого процесса. Такой

ракурс позволяет поставить вопрос о том, каким образом изменение медийной среды воздействует на устойчивость управленческих связей, характер субъектности участников взаимодействия, скорость реагирования и возможности предупреждения кризисных ситуаций.

Следует отметить логичность исследовательской постановки проблемы. Объектом исследования является социальное управление в медийной среде, предметом – коммуникационный механизм социального управления в условиях трансформации медиапространства. Цель исследования связана с разработкой теоретико-методологических оснований нового коммуникационного механизма и предложений по его практической реализации. При этом автор стремится перейти от общей концептуализации к диагностическому инструментарию, критериям эффективности и алгоритмам обратной связи.

Диссертация имеет последовательную структуру. Первая глава носит преимущественно теоретико-методологический характер и посвящена генезису социального управления в условиях нелинейного усложнения социальной реальности, социологическим подходам к трансформации медиапространства и проблеме неопределенности социально-медийной среды. Во второй главе исследовательская оптика переносится на практики медиакоммуникации органов государственной власти, прежде всего в цифровой и кризисной среде.

Достоинством диссертации является стремление автора соединить проблематику медиапространства с категориальным аппаратом социологии управления. Новые медиа рассматриваются не сами по себе, а как среда, внутри которой трансформируются субъектно-объектные и субъектно-субъектные отношения, возникают новые способы предъявления социальных запросов и изменяются требования к управленческой реакции.

Заслуживает внимания предпринятая автором попытка описать современную медиасреду через систему факторов, воздействующих на управленческую коммуникацию. Предлагаемая рамка «пяти факторов» – технологического, экономического, ролевого, социального и смешанного – выполняет функцию аналитического перехода от общей характеристики цифровой трансформации к диагностике конкретных изменений публичного взаимодействия. Тем самым трансформация медиапространства рассматривается не как единый и однонаправленный процесс, а как совокупность взаимосвязанных социальных изменений, требующих различных способов управленческого реагирования.

Представляет интерес и авторская трактовка коммуникационного механизма социального управления как институционально закрепленной системы действий и процедур, охватывающей разные стадии управленческого цикла – от выявления социального сигнала и раннего предупреждения до обратной связи и последующей оценки решения. В данной конструкции важное место отводится сочетанию рациональной и эмоциональной составляющих коммуникации, скорости и качеству ответа, анализу цифровых сигналов и способности управленческой системы работать как в штатном, так и в кризисном режиме.

Заслуживает внимания и разработанная автором модель инновационного коммуникационного механизма. В ней зафиксирован переход от преимущественно линейной коммуникации к взаимодействию по принципу «многие – со – многими», предполагающему включенность органов власти в сетевые узлы граждан, общественных организаций, медиа и цифровых платформ. Существенными характеристиками такого механизма становятся непрерывность обратной связи, оперативность реагирования, адресность коммуникации, публичность маршрутизации обращения и возможность верификации результата.

Необходимо отметить эмпирическую составляющую диссертации. В работе исследуются официальные коммуникационные ресурсы федеральных органов государственной власти, глав регионов и муниципального уровня в Telegram и социальной сети «ВКонтакте». На первом этапе исследования в Telegram автором проанализировано 1324 текстовых и визуальных сообщения и 200 тыс. пользовательских реакций и комментариев; в анализе «ВКонтакте» – 1259 единиц контента и более 50 тыс. репостов, отметок и комментариев. Общая аудитория анализируемых ресурсов составляла 413 713 подписчиков. Второй этап эмпирического исследования позволил уточнить наблюдаемые закономерности: в выборку анализа пяти Telegram-каналов вошли 345 уникальных сообщений, 721 комментарий, 192 реакции и 1327 пересылок; отдельный массив «ВКонтакте» составил 411 сообщений и 33 711 пользовательских реакций и комментариев.

Такое построение эмпирической части позволяет автору осуществить анализ наблюдаемого поведения участников медиапространства. Особенно значимым представляется вывод о том, что формальная открытость цифрового канала как таковая ещё не обеспечивает эффективной обратной связи. Доступность комментариев, наличие официального аккаунта или публикационная активность органа власти не тождественны качественной коммуникации, если ответы остаются стандартизированными,

обезличенными либо не соответствуют ожиданиям пользователей. Автор обращает внимание на содержательные характеристики коммуникации, а не только на техническое наличие цифровой инфраструктуры.

К числу содержательно значимых результатов следует отнести предложенную автором операционализацию факторов эффективности коммуникационного механизма. В работе рассматриваются институциональное доверие, вовлеченность, адресность коммуникации, эмпатическая составляющая, прозрачность, скорость ответа и разрешения проблемы, сетевой социальный капитал, компетенции модерации, визуальная верификация и устойчивость коммуникационных платформ. Тем самым предложенная модель получает возможность дальнейшего перевода из концептуального описания в систему наблюдаемых показателей.

Интересным научным результатом является также выявление изменяющейся роли граждан в системе управленческой коммуникации. В цифровой среде гражданин может выступать не только получателем информации или источником обращения, но и полноправным актором - участником формирования публичной повестки, распространителем социального сигнала и субъектом, способным инициировать перевод проблемы на иной уровень управленческого внимания. В этом отношении предложенное автором понимание сетевой обратной связи расширяет традиционное представление о вертикальном взаимодействии власти и населения.

Заслуживает внимания акцент на выявлении антикризисного контура коммуникационного механизма. Автор показывает, что кризисная коммуникация не должна формироваться ситуативно после возникновения проблемы. Ее устойчивость связана с наличием заранее определенных процедур, разграничением штатного и кризисного режимов, скоростью реакции и институциональным закреплением ответственности. Такой подход позволяет связать коммуникационную проблематику с более широкой задачей устойчивости социального управления.

Теоретическая значимость диссертации состоит в развитии представлений о коммуникации как самостоятельной составляющей механизма социального управления в условиях сетевой социальной реальности. Авторская концепция позволяет рассматривать обратную связь не только как получение информации об объекте управления, но и как постоянно воспроизводимый процесс согласования действий и интерпретаций между множеством участников цифрового пространства.

Практическая значимость полученных результатов обусловлена возможностью использования предложенных подходов при организации цифровой обратной связи органов государственной и муниципальной власти, разработке регламентов публичного реагирования, мониторинге социальных запросов, подготовке антикризисных коммуникационных сценариев и оценке результативности работы официальных сетевых ресурсов.

Достоверность основных результатов исследования обеспечивается сочетанием теоретического анализа и эмпирического материала, использованием контент-анализа цифровых ресурсов и сопоставлением различных уровней публичного управления и различных платформ. Существенно также, что автор не скрывает объективные ограничения цифровой эмпирики: в частности, указывает на невозможность точного учета всей аудитории, получившей сообщения за пределами числа подписчиков анализируемых ресурсов. Это свидетельствует о корректном отношении к границам используемых данных.

Результаты исследования прошли апробацию на профильных научных мероприятиях. В частности, отдельные положения представлялись на конференции Российского общества социологов «Цифровое общество: социологическое измерение настоящего и будущего» в 2023 году и на Всероссийской научно-практической конференции «Эффективное управление: новые возможности и потенциальные угрозы» в 2024 году. Основные результаты отражены в девяти научных публикациях общим объемом 5,14 п. л., четыре из которых опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК; пять статей представлены в других изданиях.

В целом проведенное исследование характеризуется содержательной целостностью: поставленная во введении проблема последовательно получает теоретическое обоснование, затем рассматривается на эмпирическом материале и в итоге переводится в плоскость построения прикладной модели коммуникационного механизма. По своему предмету и характеру полученных результатов диссертация соответствует научной специальности 5.4.7 – Социология управления.

Вместе с тем положительная оценка диссертационного исследования не исключает ряда замечаний и вопросов дискуссионного характера.

Во-первых, масштаб и разнообразие используемого автором эмпирического материала являются достоинством исследования, однако требуют более подробного обоснования логики отбора конкретных органов власти и их цифровых ресурсов. В диссертации анализируются

федеральный, региональный и муниципальный уровни, однако дополнительное разъяснение критериев формирования этой выборки позволило бы точнее определить границы экстраполяции выявленных закономерностей.

Во-вторых, предложенная система критериев эффективности коммуникационного механизма представляется перспективной, но некоторые её элементы – прежде всего доверие, эмпатическая валидизация, качество деэскалации и платформенная устойчивость – требуют дальнейшей методической стандартизации. Для последующего развития исследования было бы полезно определить единые процедуры измерения данных параметров, позволяющие проводить сравнительные исследования территорий и управленческих институтов.

В-третьих, диссертация убедительно показывает необходимость различения рутинного и кризисного режимов коммуникации. Вместе с тем остается дискуссионным вопрос о критериях перехода между этими режимами: какие именно количественные либо качественные изменения сетевой реакции должны рассматриваться управленческой системой в качестве сигнала к включению антикризисного контура? Уточнение данного порога повысило бы прикладную воспроизводимость предложенной модели.

В-четвертых, предложенная автором рамка «пяти факторов» обладает эвристическим потенциалом, однако ее дальнейшая разработка требует более четкого разграничения факторов разного аналитического уровня. Технологические, экономические, ролевые и социальные изменения способны находиться в отношениях взаимного влияния, поэтому перспективным представляется построение модели, показывающей не только их классификацию, но и связи между ними.

Перечисленные замечания имеют преимущественно дискуссионный и перспективный характер и не снижают общей положительной оценки работы. Они могут рассматриваться как направления дальнейшей разработки предложенной Скачиловой Е.А. концепции коммуникационного механизма социального 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:
доктор социологических наук, профессор,
профессор кафедры социологии
ФГАОУ ВО «Московский государственный
институт международных отношений (университет)
Министерства иностранных дел
Российской Федерации» Е.А. Назарова

«30» октября 2026 г.

Почтовый адрес: 119454, г. Москва, проспект Вернадского, д. 76
Телефон/факс: +7 (495) 229-40-49
e-mail: e.nazarova@my.mgimo.ru

Подпись Е.А. Назаровой удостоверяю.
Заместитель начальника Управления по работе с персоналом А.В. Иванченко