
ЦИФРОВАЯ СРЕДА

Трансформации социальных коммуникаций в условиях цифровой платформизации и создания метавселенных помощи человеку

УДК 5.4.7

DOI 10.26425/2658-347X-2025-8-1-42-50

Получено 18.11.2024

Доработано после рецензирования 06.03.2025

Принято 13.03.2025

Мкртумова Ирина Владимировна

Д-р социол. наук, проф. каф. социологии, психологии
управления и истории

ORCID: 0000-0003-3106-2485

E-mail: imkrtumova@yandex.ru

Государственный университет управления, г. Москва, Россия

Чижов Дмитрий Андреевич

Аспирант

ORCID: 0009-0006-8457-5195

E-mail: i@dchizhov.ru

Государственный университет управления, г. Москва, Россия

Янчук Павел Павлович

Аспирант

ORCID: 0009-0008-0618-6308

E-mail: zyher@list.ru

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
г. Москва, Россия

Ашкар Мария

Аспирант

ORCID: 0009-0006-8457-5195

E-mail: mariaash9.8@gmail.com

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,
г. Москва, Россия

АННОТАЦИЯ

Цель настоящего исследования – выявить и обозначить ключевые векторы системных изменений социальных коммуникаций в условиях цифровой платформизации и создания метавселенных помощи человеку. Основными методами эмпирических исследований стали анализ документальных источников, контент-анализ, сравнительный анализ данных отчетов и статистики Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации о цифровизации портала «Госуслуги», отчетов Global Digital, GSMA Intelligence, «Сбер» и др., вторичный анализ итогов исследований Всероссийского центра изучения общественного мнения. Основные результаты связаны с анализом динамики трансформации социальных коммуникаций в условиях

цифровой платформизации. Установлено, что возможности мгновенных социальных интеракций сформировали феномен непрерывности темпоральной вовлеченности аудитории в глобальные информационные потоки. Отмечены опасности и риски, которые связаны с потерей приватности, защиты личной информации, утратой конфиденциальности данных, феноменами цифрового разобщения и цифрового неравенства. Сделан вывод о происходящих изменениях в повседневных практиках социальных коммуникаций и трансформации жизненного мира, проявляющихся в государственном управлении, экономике, социальной работе, медицине, реабилитации, сетевых социальных коммуникациях и иных сферах.

Ключевые слова

Цифровые социальные коммуникации, платформизация, метавселенные, электронное правительство, госуслуги, социальные сети, искусственный интеллект, медиа контент, цифровое неравенство, риски

Для цитирования

Мкртумова И.В., Чижов Д.А., Янчук П.П., Ашкар М. Трансформации социальных коммуникаций в условиях цифровой платформизации и создания метавселенных помощи человеку // Цифровая социология. 2025. Т. 8. № 1. С. 42–50.

© Мкртумова И.В., Чижов Д.А., Янчук П.П., Ашкар М., 2025.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



DIGITAL ENVIRONMENT

Social communications transformations in the conditions of digital platformization and human assistance metavillages creation

Received 05.12.2024

Revised 25.02.2025

Accepted 04.03.2025

Irina V. Mkrtumova

Dr. Sci. (Sociol.), Prof. at the Sociology, Psychology of Management and History Department

ORCID: 0000-0003-3106-2485

E-mail: imkrtumova@yandex.ru

State University of Management, Moscow, Russia

Dmitry A. Chizhov

Postgraduate Student

ORCID: 0009-0006-8457-5195

E-mail: i@dchizhov.ru

State University of Management, Moscow, Russia

Pavel P. Yanchuk

Postgraduate Student

ORCID: 0009-0008-0618-6308

E-mail: zyker@list.ru

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

Maria Ashkar

Postgraduate Student

ORCID: 0009-0006-8457-5195

E-mail: mariaash9.8@gmail.com

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

ABSTRACT

The purpose of the study is to identify and outline the key vectors of systemic changes in social communications in the conditions of digital platformization and human assistance metavillages creation. The main methods of empirical research were the documentary sources analysis, content analysis, comparative analysis of data from reports and statistics of the Ministry of Digital Development, Communications and Mass Media of the Russian Federation on the Gosuslugi portal digitalization, reports by Global Digital, GSMA Intelligence, Sber, etc., secondary analysis of the results of surveys by the All-Russian Center for Public Opinion Research. The main results are related to the analysis of the social communications transformation dynamics

in the conditions of digital platformization. It has been established that the possibilities of instant social interactions have formed the phenomenon of continuity of audience temporal involvement in global information flows. The dangers and risks associated with the loss of privacy and data confidentiality, personal information protection, the phenomena of digital disconnection and digital inequality have been noted. The conclusion has been made about the ongoing changes in everyday practices of social communications and transformation of the lifeworld, manifested in public administration, economics, social work, medicine, rehabilitation, network social communications, and other spheres.

Keywords

Digital social communications, platformization, metavillages, e-government, public services, social networks, artificial intelligence, media content, consciousness manipulation, risks

For citation

Mkrtumova I.V., Chizhov D.A., Yanchuk P.P., Ashkar M. (2025) Social communications transformations in the conditions of digital platformization and human assistance metavillages creation. *Digital sociology*. Vol. 8, no 1, pp. 42–50. DOI: 10.26425/2658-347X-2025-8-1-42-50

© Mkrtumova I.V., Chizhov D.A., Yanchuk P.P., Ashkar M., 2025.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



ВВЕДЕНИЕ / INTRODUCTION

Платформизация сегодня находится в центре многих исследований. С началом широкого распространения сети «Интернет» (далее – Интернет) как цифровой основы и формы массовой коммуникации сформировались цифровизированные коммуникационные отношения. Эти процессы исследовались в трудах современных ученых, анализирующих феномен «сети». Так, М. Кастельс пишет о «сети» как о новом типе социальных отношений в системах, приходящих на смену иерархическим, где порядок обеспечивается за счет свободной коммуникации и координации усилий социальных групп, их самоорганизации [Кастельс, 2004].

Альтернативный взгляд на сетевой характер социальных отношений предложил в своей работе «Сетевое общество» голландский социолог Я. ван Дейк [ван Дейк, 2011]. Ученый описал сетевое общество как форму социальных интеракций, которые все чаще организуют социальные отношения. О новой структуре социальных отношений, которые сформировались при трансформации коммуникации в социальных сетях, пишет Й. Гребель¹. Фокус анализа процессов коммуникации в современной социологии, по мнению А. Турена, в том, что производство перемещается из сферы материальных благ в сферу символических благ [Турен, 1998]. По мнению ученого, процессы коммуникации в некоторой степени становятся «социальными акторами современности».

Социальные сети оказали влияние на механику диалога между субъектами коммуникативного процесса. Понятие сетевого общества было сформировано в 1990-е гг. в работах П. Дракера и М. Кастельса [Дракер, 1999]. Возможность мгновенной публикации материалов с функцией обратной связи сформировала феномен непрерывной темпоральной вовлеченности аудитории в глобальные информационные потоки [Мкртумова, Янчук, 2024]. Это трансформирует и саму специфику текста – его объем, язык, использование сленга, релевантного целевой аудитории, его эмоциональной окраски. Эти особенности социальных коммуникаций также находятся в фокусе внимания ученых [Christison, Murray, 2021; Lantz-Andersson, 2018; Jakic et al., 2017]².

¹ Гребель Й. Как интернет повлиял на бизнес. Режим доступа: <https://www.cossa.ru/211/2479/> (дата обращения: 14.11.2024).

² Reed J. How Social Media is Changing Language. Режим доступа: <https://ru.pinterest.com/pin/how-social-media-is-changing-language--1024709721435702313/> (дата обращения: 14.11.2024).

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ / RESEARCH MATERIALS AND METHODS

Рассмотрены аргументы, с помощью которых строится доказательная база. Основными методами эмпирических исследований стали анализ документальных источников и вторичный анализ итогов сопоставимых по тематике исследований. С точки зрения социологического анализа платформизация заключается в создании цифровых платформ с технологиями искусственного интеллекта (далее – ИИ) для ежедневного сопровождения всех основных сфер жизнедеятельности человека, объединенных цифровых ресурсов с дружелюбным интерфейсом для того, чтобы ими постоянно пользовались обычные люди, которые не являются ни «технарями», ни блогерами, для расширения поля и масштабов цифровых социальных коммуникаций.

Создание мультифункционального цифрового ресурса с единым понятным входом направлено на реализацию большинства базовых, социальных потребностей человека и его потребностей в самореализации в различных сферах деятельности. В виртуальном пространстве появляются собственные метавселенные цифровых социальных коммуникаций с социальным взаимодействием, социальными иерархиями, которые, по сути, дублируют реальный мир. Рассмотрена «плотность» цифровых социальных коммуникаций в цифровых метавселенных «Госуслуги», «Сбер», Telegram, WhatsApp.

ТРАНСФОРМАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМИЗАЦИИ / TRANSFORMATIONS OF SOCIAL COMMUNICATIONS IN THE CONDITIONS OF DIGITAL PLATFORMIZATION

Главным направлением развития цифровых коммуникаций в Российской Федерации (далее – РФ, Россия) и институциональным вектором их развития стало формирование «электронного правительства». Это направление является глобальной тенденцией в России и в мире, и результаты Рейтинга Организации Объединенных Наций по развитию электронного правительства 2024 г. свидетельствуют о лидерстве таких стран, как Дания и Сингапур.

Электронное правительство в России начало формироваться в начале 2000-х гг. в рамках государственной политики по информатизации, предпринят ряд шагов, которые сформировали институциональный вектор платформизации. Так, еще в 2002 г. была принята Федеральная

целевая программа «Электронная Россия (2002–2010 гг.)», целью которой стало создание условий для перехода к информационному обществу. 2008 г. ознаменует начало работы над концепцией «электронного правительства». На следующий год принят национальный проект «Цифровая экономика» и осуществлен запуск платформы «Госуслуги». В 2010 г. состоялось утверждение программы «Информационное общество (2011–2020 гг.)», в которой закреплены развитие структур информационных технологий и повышение доступности госуслуг в электронном виде. Через два года (2012 г.) осуществлен полный запуск портала «Госуслуги» на федеральном уровне, который открыл доступ ко многим услугам, например, оплате штрафов и др.

Пятилетка 2015–2020 гг. показала активное развитие инфраструктуры «электронного правительства», внедрение электронных паспортов, развитие Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА), которая облегчила доступ к «Госуслугам»³. Начало 2020-х гг. связано с усилением тенденции к цифровизации на фоне пандемии COVID-19. Сейчас экосистему платформ «электронного правительства» образуют Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) «Госуслуги», Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА), Федеральная государственная информационная система «Досудебное обжалование», Единая система нормативно-справочной информации (ЕСНСИ), Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), Федеральный центр государственных и муниципальных услуг, Федеральный центр сбора мнений граждан о качестве госуслуг, Платформа обратной связи (ПОС), Федеральная государственная информационная система «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы РФ» (ЕИСУКС), Портал «Госпродажи», Информационная система головного удостоверяющего центра (ИС ГУЦ), Ситуационный центр и иные важные структуры⁴.

Проект «Электронное правительство» в России внес существенный вклад в продвижение идей платформизации, что отразилось в нескольких ключевых аспектах, например, в централизации услуг и создании Единого портала государственных услуг (ЕПГУ), что стало одной из самых

ярких иллюстраций платформизации. Также следует отметить такие аспекты, как интеграция данных и сервисов, развитие инфраструктуры, платформенный подход для бизнеса, открытые данные, стимулирование цифровой трансформации во всех сферах⁵. В 2024 г. Министерство экономического развития РФ совместно с Министерством промышленности и торговли РФ и Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ разработали законопроект «О платформенной экономике», который призван установить правовые основы платформенной экономики в России. Д.А. Медведев поручил до конца 2024 г. внести в Государственную Думу законопроект «О платформенной занятости»⁶.

ИЗМЕНЕНИЯ ПОВСЕДНЕВНЫХ ПРАКТИК СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ / CHANGES IN EVERYDAY SOCIAL COMMUNICATION PRACTICES

Платформизация приводит к трансформациям жизненного мира. Происходят изменения повседневных практик социальных коммуникаций. Если раньше в эпоху до «Госуслуг», «досанкционности» и «допандемийности» люди лично приходили в различные учреждения – в паспортный стол, банк, магазин, аптеку, авиакассу и т.д. – и в каждой точке входа они решали одну задачу и реализовали одну целевую потребность, то теперь в эпоху «электронного правительства», «постпандемийности» люди часто обращаются в «Госуслуги», «Сбер», «Мос.ру», «Яндекс», «Вайлдберрис» и на иные платформы. Единый вход (виртуальный) позволяет решать несколько задач (многозадачность), причем эти задачи направлены на реализацию нескольких потребностей (мультимодальность). Так, в «Сбер» онлайн можно оплатить коммунальные услуги, штрафы, заказать продукты, лекарства и многое другое без необходимости перехода на другую платформу (бесшовность). При этом метавселенные смонтированы так, чтобы ими было легко пользоваться обычным людям без технического образования (дружелюбный интерфейс). При реализации разных потребностей в одном ресурсе (мультифункциональность) человек вступает в различное по цели и задачам и разноплановое общение (мультикоммуникации). При этом в единой метавселенной человек за одну точку входа расходует

³ Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций. Электронное правительство в РФ. Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/statistic/rating/elektronnoe-pravitelstvo-v-rf/> (дата обращения: 11.11.2024).

⁴ Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций. Статистика отрасли. Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/pages/statistika-otrasli/#section-720> (дата обращения: 14.11.2024).

⁵ Отрасль информационных технологий. Режим доступа: <http://government.ru/news/52567/> (дата обращения: 14.11.2024).

⁶ Медведев поручил доработать законопроект о платформенной занятости. Режим доступа: <https://ria.ru/20240710/medvedev-1958708743.html> (дата обращения: 14.11.2024).

гораздо большее количество финансов, чем ранее – при одной точке входа в один ресурс.

Сегодня стремительно генерируются инновации в сфере платформизации деятельности институтов государственного управления, лидеров экономики и индустрии информационных технологий. Она воплощается в создании в Интернете новых и развитии существующих метавселенных. Например, вышеупомянутый портал «Госуслуги» сконцентрировал и консолидировал обращения граждан по большинству аспектов гражданской жизнедеятельности населения и большинству социальных услуг, «Мос.ру» создал экосистему, сгруппировав необходимые для москвичей ресурсы через «одно окно», а «Сбер» выстроил на основе платформизации метавселенные, как их именует банк, и продолжает развивать экосистему. Она сфокусирована не только на финансах и страховании, но и вокруг разнообразных потребностей людей в продуктах, доставке еды, лекарственных средствах, транспорте, недвижимости, открытии и ведении бизнеса, электронной коммерции и др. У ресурса уже работают свои ИИ GigaChat, GPT-бот, метавселенная SberJazzXR и др. Развитие социальных сетей и мессенджеров глобально масштабировало цифровые социальные коммуникации, которые сегодня работают с привлечением технологий ИИ.

На примере экосистемы платформы «Госуслуги» можно увидеть, как стремительно генерируются инновации в сфере платформизации деятельности институтов государственного управления. Портал «Госуслуги» сконцентрировал и консолидировал обращения граждан по большинству аспектов гражданской жизнедеятельности населения и социальных услуг, как и столичный метаресурс «Мос.ру». Интенсивность (плотность) социальных коммуникаций выросла на порядки и измеряется млн в день.

Через экосистему платформы в 2023 г. осуществлялась реализация более 1 тыс. государственных услуг, в том числе более 200 социально значимых услуг. Оказано в цифровом виде более 340 млн услуг, что на 100 млн больше, чем в 2022 г.⁷ По плотности цифровых социальных коммуникаций в месяц «Госуслуги» посещают более 40 млн уникальных пользователей, в день – более 11 млн⁸. При этом, если один и тот же пользователь обратился несколько раз, это все равно

⁷ За 2023 год было оказано около 340 миллионов государственных услуг, которые были предоставлены в электронном виде. Режим доступа: <https://mintrans.gov.ru/press-center/branch-news/3260> (дата обращения: 14.11.2024).

⁸ Портал «Госуслуги» стал 5-й цифровой экосистемой в РФ по количеству трафика. Режим доступа: https://sfr.gov.ru/press-center/z_news~2024/02/01/260064 (дата обращения: 14.11.2024).

считается как единица. За 2023 г. более 109 млн россиян пользовались платформой «Госуслуги». На платформе «Госключ», на которой возможны электронная подпись, дистанционное оформление официальных документов, подписано более 4 млн документов и оформлено более 4,7 млн сертификатов электронной подписи. На платформе «Госуслуги Авто» оформлено более 4 млн свидетельств о регистрации транспортных средств и более 3 млн водительских удостоверений⁹.

В экосистеме «Сбер» за 9 месяцев 2024 г. в день осуществлялось более 43,3 млн цифровых коммуникаций (DAU = 43,3 млн), в месяц плотность цифровых коммуникаций составляла более 83,1 млн (MAU = 83,1 млн)¹⁰. При этом 52,4 % посетителей оставались пользователями услуг «Сбера» (коэффициент «липучести»/прилипливости DAU/MAU = 52,4 %)¹¹. Плотность цифровых коммуникаций за 9 месяцев 2024 г. характеризуется обращениями к ресурсу 109,5 млн активных клиентов. Так, ресурс «СберСпасибо» показал прирост в 8,4 млн за первое полугодие, а всего им воспользовались 85,6 млн россиян. Ресурс «Сбер Ай Ди (ID)» продемонстрировал прирост в 10,5 млн россиян, всего 85,5 млн уникальных пользователей. «СберПраймом» воспользовались за то же время более 15,5 млн, рост с начала года составил 2,1 млн уникальных пользователей¹². В «Мегамеркете» россияне ежедневно заказывают более 100 тыс. разных продуктов, в месяц 47 млн человек обращаются в этот цифровой ресурс. Ресурс «Купер» (ранее – «СберДоставка») объединил 25 тыс. ресторанов и 7,2 млн товаров¹³.

Одним из ключевых проектов 2023–2024 гг. стал ресурс SberJazzXR – виртуальная среда для видеоконференций с нейросетью GigaChat, где пользователи могут взаимодействовать с помощью 3D-аватаров, проводить презентации и создавать графику в режиме реального времени¹⁴.

⁹ Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций. Цифровизация Госуслуг – государство для граждан. Режим доступа: https://digital.gov.ru/uploaded/files/0-chernyishenko_0zg5OE2.pdf (дата обращения: 14.11.2024).

¹⁰ Сбербанк. Результаты работы ПАО Сбербанк за сентябрь 2024 года. Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/groupresults/september_2024_accounting_ru (дата обращения: 14.11.2024).

¹¹ Сбербанк. Пресс-релизы. Режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/news-and-media/press-releases> (дата обращения: 14.11.2024).

¹² Сбербанк. Результаты группы СБЕР. Режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/news-and-media/press-releases/article?newsID=1e6a348e-5526-4ae3-b16a-e93cf4d9c27&blockID=7®ionID=50&lang=ru&type=NEWS> (дата обращения: 14.11.2024).

¹³ «Сбермаркет» проведет ребрендинг и продолжит работу под названием «Купер». Режим доступа: <https://www.interfax.ru/business/968691> (дата обращения: 14.11.2024).

¹⁴ Сбер представил свою метавселенную. Режим доступа: <https://hi-tech.mail.ru/news/104348-sber-predstavil-svoyu-metavselennuyu/> <https://www.interfax.ru/business/968691> (дата обращения: 14.11.2024).

«Сбер» активно развивает инновационные решения, такие как виртуальные квартиры, где клиенты могут тестировать продукты банка и технологии «умного» дома в интерактивной форме.

ПЛАТФОРМИЗАЦИЯ СПОСОБСТВУЕТ ЛАВИННОМУ ВОЗРАСТАНИЮ «ПЛОТНОСТИ» ЦИФРОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ / PLATFORMIZATION CONTRIBUTES TO THE AVALANCHE OF “DENSITY” IN DIGITAL SOCIAL COMMUNICATIONS

Особенно показательно возрастание «плотности» цифровых социальных коммуникаций в мессенджерах, социальных сетях и числе пользователей Интернета, которая продолжает расти в России и во всем мире. По данным исследований GSMA Intelligence, количество уникальных пользователей мобильных телефонов в мире на начало 2024 г. составляло 5,61 млрд, эти же данные подтверждает аналитика Social media timeline, указавшая на 5,837 млрд пользователей¹⁵. Согласно данным GSMA Intelligence за 2024 г., 69,4 % людей в мире сегодня используют мобильные устройства. С начала 2023 г. общее количество пользователей мобильных выросло на 138 млн (+ 2,5 %). Более 66 % всех жителей планеты пользуются Интернетом, и общее число интернет-пользователей в мире составляет 5,35 млрд чел.¹⁶. За последний год аудитория Интернета прибавила 1,8 % (97 млн новых пользователей с начала 2023 г.). По данным Kerios, количество профилей пользователей соцсетей превысило отметку в 5 млрд, что эквивалентно 62,3 % населения мира (профили пользователей соцсетей не обязательно являются уникальными)¹⁷. За последний год этот показатель увеличился на 266 млн, в результате чего рост за год составил 5,6 %.

В России также отмечается возрастание «плотности» цифровых социальных коммуникаций. По данным исследований Всероссийского центра изучения общественного мнения за 2024 г.,¹⁸ россияне

больше всего времени проводят в мессенджерах и социальных сетях: 67 % россиян пользуются WhatsApp, 47 % – Telegram, 45 % россиян больше времени проводят во «ВКонтакте». Среди поисковиков 56 % предпочитает «Яндекс», 53 % – Google. Всего 85 % населения РФ пользуется Интернетом, а подростки в возрасте старше 12 лет чаще смотрят видео и используют мессенджеры. Всего в 2024 г. 103 млн россиян пользовалась социальными медиа и проводили в социальных сетях и Интернете 3 ч 52 мин.¹⁹.

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И НОВЫЕ РИСКИ / NEW OPPORTUNITIES AND NEW RISKS

Платформизация изменяет повседневные практики социальных коммуникаций, следствием чего являются не только новые возможности, но и новые риски и угрозы. Среди возможностей выделим изменение способов общения, взаимодействия и обмена информацией. Глобальный рост и масштабирование социальных сетей и мессенджеров сделали социальные коммуникации более доступными. Цифровые социальные коммуникации позволяют людям преодолевать пространственные ограничения для общения между жителями разных стран и городов.

Особенно нужно отметить фактор темпоральности. С одной стороны, мгновенные коммуникации создают общение через мессенджеры, видеоконференции в режиме реального времени, мгновенные обмены текстами, изображениями, видео, и это расширило границы социальных взаимодействий. С другой стороны, отмечается непрерывность темпоральной вовлеченности аудитории в глобальные информационные потоки, при этом не известно, в какой именно момент виртуальный собеседник откроет сообщение в мессенджере или социальных сетях. Это породило новый вид приветствия в электронных письмах: «Доброго времени суток!».

Следствием платформизации является и расширение социальной интеграции через укрепление социальных связей и развитие новых форм сообществ по интересам, онлайн-сообществ, профессиональных сообществ и т.д. Социальные сообщества часто формируются как виртуальные и масштабируют объединения людей в группы. Отмечается и повышение индуцированности мнений как результат влияния и авторитета блогеров-миллионников, ЛОМов, инфлюенсеров.

¹⁵ Отчет Global Digital 2024. Статистика интернета и соцсетей на 2024 год: цифры и тренды. Режим доступа: https://www.web-canape.ru/business/statistika-interneta-i-socsetej-na-2024-v-mire-i-v-rossii/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyanDEX.ru%2f (дата обращения: 14.11.2024).

¹⁶ Digital 2024: основные выводы из ежегодного отчета DataReportal. Режим доступа: <https://www.byuid.me/ru/blog/2024/02/digital-2024-data-reportal/> (дата обращения: 14.11.2024).

¹⁷ Kerios – международный стратегический консалтинговый центр по маркетингу, Сингапур. Режим доступа: <https://www.adobomagazine.com/global-news/we-are-socials-simon-kemp-launches-kerios/> (дата обращения: 14.11.2024).

¹⁸ ВЦИОМ рассказал, сколько россиян ежедневно пользуются соцсетями. Режим доступа: <https://ria.ru/20230810/sotsseti-1889278587.html> (дата обращения: 14.11.2024).

¹⁹ Отчет Global Digital 2024. Статистика интернета и соцсетей на 2024 год: цифры и тренды. Режим доступа: https://www.web-canape.ru/business/statistika-interneta-i-socsetej-na-2024-v-mire-i-v-rossii/?utm_referrer=https%3a%2f%2fyanDEX.ru%2f (дата обращения: 14.11.2024).

Среди новых вызовов и рисков следует отметить несколько особенно тревожных тенденций. Прежде всего потеряна приватность, нет личных границ. Под вопросом конфиденциальность персональных данных, защита личной информации. Происходит коммерциализация личных данных. Базы данных попадают в руки мошенникам, которые на основе психологической науки разрабатывают сценарии вовлечения собеседника в телефонный разговор и в итоге в манипуляции с финансами. Они звонят огромному количеству людей (авторам статьи в том числе). В результате все мы являемся потенциальным (и иногда реальным) объектом манипуляций. Авторы теперь часто не отвечают на звонки с некоторых незнакомых номеров и, когда звонят, не говорят первыми и не произносят в общении слова «да». Все это в целом негативно влияет на качество цифровых социальных взаимодействий.

Многие исследователи отмечают феномен цифрового неравенства как ограничения участия определенных групп в цифровых коммуникациях. Нередко пожилые люди не могут полноценно пользоваться возможностями Интернета и мессенджеров. Также цифровая связь не всегда устойчива в отдаленных уголках России.

К рискам также относят тот факт, что цифровые платформы часто фрагментируют информацию, создают информационные пузыри или фильтры, которые ограничивают доступ к разным источникам информации. Многократно возросли угрозы дезинформации и распространения фейковых новостей, что приводит к целевым манипуляциям общественным мнением и ценностными установками целевых групп. Опасность состоит в мгновенном масштабировании ложных убеждений и массовых заблуждений. Благодаря высокой скорости фейковая информация может быстро стать вирусной. Особо опасны риски для детей – сейчас вся информация есть в телефоне, детям все подсказывает «Алиса», цифровой консультант. Под угрозой также находится формирование критического мышления и навыков самостоятельного обучения.

Происходит замена личных социальных взаимодействий на цифровые онлайн-коммуникации. Феномен цифрового разобщения проявляется в том, что сейчас некоторые люди при реальном общении чувствуют себя некомфортно и предпочитают личным контактам виртуальные. Традиционные формы общения заменяются на онлайн-взаимодействия. Такой «дрейф» социальных коммуникаций в онлайн-пространство вызывает рост чувства одиночества и приводит к социальной изоляции. В масштабе общества

это может приводить к ослаблению социальных связей и социальной сплоченности. В личном плане происходит «размывание» глубины и эмпатии межличностных взаимодействий, что приводит к изменению характера и качества социальных коммуникаций. Цифровая среда также технически ограничивает восприятие невербальных коммуникаций, такие как мимика и жесты, которые играют важную роль в построении доверия и понимания между людьми.

Еще одной особенностью трансформации смыслов цифровых социальных коммуникаций является довольно распространенная манифестация феномена «показного потребления» (Т.В. Веблен): в социальных сетях многих пользователей часто доминирует демонстрация определенного имиджа или статуса, а не искреннее общение или глубокое понимание собеседника.

В плане межкультурных коммуникаций при глобальной доступности при общении могут присутствовать языковые и культурные барьеры.

Платформизация технологически возможна при активном использовании технологий ИИ. Г. Гегель говорил о том, что есть две вещи, которые он не может понять, – это звездное небо над его головой и нравственный закон внутри нас. Представляется, что две стороны ИИ – светлую и темную – определяет именно этот великий нравственный закон. Технологии есть технологии. Будут ли технологии ИИ работать во зло или во благо – это изначально определяет человек. Далее, как уверяют специалисты, возможны варианты. Например, «слабый» ИИ в социальной работе – это роботы-информаторы, роботы-коммуникаторы, роботы, которые осуществляют процедуры реабилитации, контроля, мониторинга состояния человека и т.д.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ / CONCLUSION

Главным направлением развития цифровых коммуникаций и институциональным драйвером их развития в России стало формирование комплекса цифровых платформ «электронного правительства». С точки зрения социологического анализа платформизация заключается в создании цифровых платформ с технологиями ИИ – с единым входом для ежедневного комфортного беспшовного сопровождения всех основных сфер жизнедеятельности человека. Платформизация привела к возрастанию «плотности» цифровых социальных коммуникаций. Так, по данным, представленным на пленарном заседании цифрового форума Digital Almaty 2024, в экосистеме платформы «Госуслуги» в 2023 г. по «плотности»

цифровых социальных коммуникаций в месяц отмечены более 40 млн уникальных пользователей, в день – более 11 млн. В 2023 г. через «Госуслуги» осуществлялась реализация более 1 тыс. государственных услуг, в том числе более 200 социально значимых услуг, оказано в цифровом виде более 340 млн услуг, что на 100 млн больше, чем в 2022 г.

Значимо возросла «плотность» цифровых коммуникаций и в экосистеме «Сбер». По данным, размещенным в открытом доступе на сайте «Сбер», за 9 месяцев 2024 г. в день осуществлялось более 43,3 млн цифровых коммуникаций, в месяц «плотность» цифровых коммуникаций составляла более 83,1 млн.

«Плотность» цифровых социальных коммуникаций растет и в мессенджерах, социальных сетях, увеличивается общее число пользователей Интернета в России и во всем мире. Так, по данным из ежегодного отчета DataReportal, на начало 2024 г. количество уникальных пользователей мобильных телефонов в мире составляло 5,61 млрд. Количество профилей пользователей соцсетей превысило отметку в 5 млрд, что эквивалентно 62,3 % населения мира, рост за год составил 5,6 %. Более 66 % всех жителей планеты пользуются Интернетом, и общее число интернет-пользователей в мире составляет 5,35 млрд.

В России также отмечается возрастание «плотности» цифровых социальных коммуникаций.

По данным отчета Всероссийского центра изучения общественного мнения, россияне в 2024 г. больше всего времени проводят в мессенджерах и социальных сетях, при этом 67 % россиян пользуются WhatsApp, 47 % – Telegram, 45 % россиян больше времени проводят во «ВКонтакте», всего 85 % населения России пользуется Интернетом. По данным отчета Global Digital, в 2024 г. 103 млн россиян пользовалась социальными медиа и проводили в социальных сетях и Интернете в среднем по 3 ч 52 мин.

Платформизация в Интернете приводит к трансформациям жизненного мира. Можно утверждать, что ИИ и платформизация сегодня уже являются реальностью в государственном управлении, экономике, социальной работе, медицине, реабилитации и иных сферах деятельности. Происходят изменения повседневных практик социальных коммуникаций. Сформировались цифровизированные коммуникации – социальные интеракции, характеризующиеся непрерывной темпоральной вовлеченностью аудитории в глобальные информационные потоки. Сетевые коммуникации, помимо глобального расширения возможностей, несут социальные риски, которые связаны с потерей приватности и личных границ, защитой личной информации, утратой конфиденциальности данных. Опасности также несут цифровое разобщение и цифровое неравенство.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Дракер П. Посткапиталистическое общество. В кн.: Кравченко А.И. Социология: хрестоматия для вузов. 2е изд. М.: Фонд «Мир»; 2004. С. 135–167.
- Кастельс М. Власть коммуникации. Пер. с англ. Н.М. Тылевич. М.: Издательский дом Высшей школы экономики; 2020. 591 с.
- Латур Б. Пересборка социального: введение в акторно-сетевую теорию. Пер. с англ. И. Полонской. М.: Издательский дом Высшей школы экономики; 2014. 384 с.
- Мкртумова И.В. Янчук П.П. Персонификация в кадре: социологический анализ влияния формата «Говорящая голова» на вовлеченность аудитории цифрового авторского медиапространства. Социально-гуманитарные знания. 2024;3:54–57.
- Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии. М.: Научный мир; 1998. 204 с.
- Черниченко Е.Н. Роль социальных медиа в трансформации языка. Russian Linguistic Bulletin. 2023;7(43). <https://doi.org/10.18454/RULB.2023.43.31>
- Christison M., Murray D. What English Language Teachers Need to Know. New York: Routledge: Designing Curriculum; 2021. 376 p.
- Jakic A., Wagner M., Meyer A. The Impact of Language Style Accommodation during Social Media Interactions on Brand Trust. Journal of Service Management. 2017;3(28):418–441. <http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-12-2016-0325>
- Kawate S., Patil K. Analysis of Foul Language Usage in Social Media Text Conversation. International Journal of Social Media and Interactive Learning Environments. 2017;3(5). <http://dx.doi.org/10.1504/IJSMILE.2017.10008890>
- Lantz-Andersson A. Language Play in a Second Language: Social Media as Contexts for Emerging Sociopragmatic Competence. Education and Information Technologies. 2018;23:705–724. <https://doi.org/10.1007/s10639-017-9631-0>

Sundar S.S. Handbook of the Psychology of Communication Technology. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell; 2015. 608 c. <https://doi.org/10.1002/9781118426456>

Van Dijk J. The network society. London: Sage Publications; 2012. *MedieKultur Journal of Media and Communication Research*. 2012;29(54). <http://dx.doi.org/10.7146/mediekultur.v29i54.7943>

REFERENCES

Castells M. Communication Power. Trans. from Eng. N.M. Tylevich. Moscow: Higher School of Economics Publ. House; 2020. 591 p. (In Russian).

Chernichenko E.N. The role of social media in the transformation of language. *Russian Linguistic Bulletin*. 2023;7(43). (In Russian). <https://doi.org/10.18454/RULB.2023.43.31>

Christison M., Murray D. What English Language Teachers Need to Know. New York: Routledge: Designing Curriculum; 2021. 376 p.

Drucker P. Post-Capitalist Society. In: Kravchenko A.I. *Sociology*. 2nd ed. Moscow: Fund “Mir”; 2004. Pp. 135–167. (In Russian).

Jakic A., Wagner M., Meyer A. The Impact of Language Style Accommodation during Social Media Interactions on Brand Trust. *Journal of Service Management*. 2017;3(28):418–441. <http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-12-2016-0325>

Kawate S., Patil K. Analysis of Foul Language Usage in Social Media Text Conversation. *International Journal of Social Media and Interactive Learning Environments*. 2017;3(5). <http://dx.doi.org/10.1504/IJSMILE.2017.10008890>

Lantz-Andersson A. Language Play in a Second Language: Social Media as Contexts for Emerging Sociopragmatic Competence. *Education and Information Technologies*. 2018;23:705–724. <https://doi.org/10.1007/s10639-017-9631-0>

Latour B. Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network Theory. Trans. from Eng. I. Polonskaya. Moscow: Higher School of Economics Publ. House; 2014. 384 p. (In Russian).

Mkrtumova I.V., Yanchuk P.P. Personification in frame: sociological analysis of the “talking head” format impact on the involvement of the audience of digital author’s media space. *Social and humanitarian knowledge*. 2024;3:54–57. (In Russian).

Sundar S.S. Handbook of the Psychology of Communication Technology. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell; 2015. 608 c. <https://doi.org/10.1002/9781118426456>

Touraine A. Return of the Actor: Social Theory in Postindustrial Society. Moscow: Nauchnyi mir; 1998. 204 p. (In Russian).

Van Dijk J. The network society. London: Sage Publications; 2012. *MedieKultur Journal of Media and Communication Research*. 2012;29(54). <http://dx.doi.org/10.7146/mediekultur.v29i54.7943>