

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социологии социальной работы

**ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ НА РАСПРОСТРАНЕНИЕ  
ИНФОРМАЦИИ О СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГАХ**  
(на примере Министерства труда и социальной защиты  
Саратовской области)

АВТОРЕФЕРАТ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 551 группы  
направления 39.03.02 - Социальная работа  
Социологического факультета

**Логачевой Елизаветы Анатольевны**

Научный руководитель

Н.С. Божок

кандидат  
социологических наук,  
доцент

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Зав. кафедрой

М.Э. Елютина

доктор социологических  
наук, профессор

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Саратов 2026

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования** Система социальных услуг в российском обществе развивается и диверсифицируется, обеспечивая реинтеграцию и адаптацию социально уязвимых групп и постепенное появление государства социальных услуг на смену государству социального обеспечения.

По данным Министерства труда и социальной защиты России, в 2024 году различные социальные услуги получили порядка 9,3 млн человек. Это на 900 тыс. человек больше, чем в 2023 году. При этом около 174 тыс. человек получали помощь в рамках системы долговременного ухода.

Социальные услуги в 2024 году оказывали более 6,5 тыс. организаций социального обслуживания: дома-интернаты, реабилитационные центры, комплексные центры социального обслуживания, центры помощи семье и детям.

Некоторые меры поддержки оформляются автоматически на основе данных, имеющихся в государственных информационных системах, без необходимости подачи заявления гражданином, что является результатом цифровизации процесса социального обслуживания граждан.

Таким образом, цифровые технологии стали, частью повседневной жизни россиян, позволяя им экономить время, взаимодействуя в электронном виде с правительством и государственными учреждениями во всех необходимых ситуациях, в том числе при получении социальных услуг.

Цифровизация системы социальных услуг стала частью политики правительства по цифровому преобразованию всей системы государственных услуг, что приводит к беспрецедентным изменениям в социальной сфере. Одной из национальных целей развития России является увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95% к 2030 году.

Также одной из главных тенденций развития цифрового общества на протяжении многих лет является стремительный рост популярности социальных сетей. Социальные сети все активнее пользуются спросом и

используются в целях продвижения того или иного субъекта или объекта. В таких условиях тема влияния социальных сетей на распространение информации о социальных услугах кажется весьма актуальной.

**Целью выпускной квалификационной работы** является социологический анализ процесса информирования пользователей социальных сетей о социальных услугах.

Логика достижения поставленной цели предполагает решение следующих **исследовательских задач:**

- проанализировать социальные сети;
- выявить особенности социальных сетей и их роль в информационном пространстве;
- охарактеризовать систему социальных услуг в контексте взаимодействия социальных сетей и социальной сферы;
- рассмотреть российские социальные сети, методы и инструменты распространения информации в социальных сетях;
- выявить отношение граждан к социальным сетям как источнику информации о социальных услугах;
- оценить потенциал социальных сетей как инструмента обратной связи населения с органами власти.

**Объект исследования** – социальные сети.

**Предмет исследования** – процесс информирования населения о социальных услугах в социальных сетях.

**Теоретическая база исследования.** Для анализа системы социальных услуг были использованы исследования Д.С. Гордеевой, С.С. Демцуро, И.М. Дзялошинского, М.Г. Чельцовой, Е.Е. Буйко, Ю.В. Кохановой, В.И. Родак.

Изучением концепции сетевой коммуникации и сетевого общества занимались такие исследователи как И.В. Касьянова, Ч.Х. Кули, Г.З. Ефимова, Е.В. Зюбан, Е.Е. Лисицына, М.В. Завгородняя.

**Эмпирическую базу исследования** составляют:

- положения законодательных и нормативных актов, регулирующих систему социального обслуживания в России;
- материалы официальной федеральной статистики;
- результаты авторского социологического исследования (отношение пользователей к социальным сетям как источнику информации о социальных услугах, оценка эффективности обратной связи населения и органов власти)

В качестве респондентов выступили: подписчики госпабликов Министерства труда и социальной защиты Саратовской области, Комитета социальной поддержки населения г. Саратов, Центра социального обслуживания г. Саратов, получатели социальных услуг.

Теоретическая и практическая значимость работы заключается в возможности использования ее материалов при дальнейшем изучении проблемы, разработке рекомендаций по совершенствованию процесса взаимодействия населения с органами власти через цифровые площадки.

Теоретический и практический материал работы может быть использован в процессе разработки таких учебных курсов, как «Интернет-технологии в социальной работе», «Социальные информационные технологии» и т.д.

Работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованных источников и приложения.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

В первом разделе рассматриваются теоретико-методологические основы изучения влияния социальных сетей на информирование населения о социальных услугах. Раскрываются ключевые понятия – «социальные сети», «социальные услуги», «виды социальных услуг», а также «взаимодействие социальных сетей и социальной сферы». Освещаются основные популярные социальные сети и их роль в современном обществе.

Понятие «социальные сети» еще в 1902 году предложил исследователь Ч. Кули: «Человека можно представить как точку пересечения любого количества линий, которые обозначают социальные группы, при этом число линий соответствует числу групп, к которым принадлежит данный индивид»

Более комплексное представление о современных социальных сетях предложено Говардом и Парксом, которые выделяют три ключевых элемента: техническую инфраструктуру и инструменты для создания и распространения контента; сам контент, представленный в цифровой форме; а также людей, организации и индустрии, вовлеченных в производство и потребление цифрового контента. Таким образом, социальные сети Интернета соответствуют характеристикам социальной сети в классическом их понимании.

В 2025 году количество пользователей социальных сетей достигло 5,44 миллиарда человек, и ожидается, что эти цифры будут расти.

Анализ самых популярных социальных сетей в 2025 году проведенный Стейси Джо Диксон, позволяет сделать вывод о том, что лидером мирового рынка является Facebook, Instagram и YouTube занимают 2 место, и определенное количество взрослых интернет-пользователей пользуются Snapchat.

Лидирующие позиции среди социальных сетей в России занимает ВКонтакте, Telegram закрепляется на второй позиции, Дзенн на третьей позиции, Одноклассники на четвёртой строке.

Социальные сети выполняют множество ролей в современном обществе. Они являются источником информации и формирования общественного мнения, средством массовой коммуникации и связи, инструментом маркетинга и бизнеса, стимулируют творческое самовыражение и формируют культурное пространство, а также способствуют активному политическому участию.

Таким образом, значение социальных сетей постоянно возрастает, превращая цифровые платформы в неотъемлемую часть нашей повседневной жизни.

Согласно Федеральному закону «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ социальная услуга рассматривается как действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной

помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Виды социальных услуг определены Федеральным законом № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Согласно этому документу, социальные услуги подразделяются на три основных вида - социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги.

Ключевую роль в повышении осведомленности населения о возможностях получения необходимой поддержки, социальных услугах играют способы информирования граждан – получателей услуг.

На сегодняшний день актуальными являются следующие методы информирования населения о социальных услугах: СМИ, информационно-разъяснительные материалы, интернет-ресурсы государственных органов, социальные сети.

Так как, социальные сети, объединяют миллионы пользователей различного возраста и социального статуса, то в настоящее время они стали одним из мощных инструментов информирования граждан о социальных услугах. Преимущества социальных сетей перед традиционными методами коммуникации очевидны.

Социальная политика государства реализуется через механизм государственных программ социального обеспечения и системы социальных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» одной из ключевых задач государственной политики является цифровизация социальных услуг.

Цифровизация социальных услуг в РФ имеет несколько направлений. В данном исследовании проведен анализ взаимодействия социальных сетей и социальной сферы.

На сегодняшний день официальные сообщества, группы, каналы государственных учреждений социальной сферы созданы в следующих социальных сетях и мессенджерах: Телеграмм, ВКонтакте, Одноклассники, МАХ.

Основной целью создания сообществ и каналов является информирование пользователей о видах и способах получения социальных услуг. В социальных сетях размещены инструкции по оформлению пособий и выплат, ответы на вопросы о службах занятости, разъяснения прав работников и работодателей, новости о мерах поддержки семей с детьми, сведения об услугах и льготах для граждан с инвалидностью и т.д.

Позитивные функции социальных сетей именно для социальной сферы заключаются в практической помощи в сложных ситуациях, удовлетворении социальных потребностей, получении информации и эмоциональной поддержке.

Несмотря на очевидные плюсы, существуют проблемы и риски взаимодействия социальных сетей и социальной сферы: утечка персональных данных и достоверности информации, фейки, кибермошенничество.

Таким образом, взаимодействие социальных сетей и социальной сферы представляет собой сложный феномен, имеющий как положительные стороны, так и значительные риски.

Во втором разделе рассмотрена роль социальных сетей в распространении информации о социальных услугах на примере учреждений социальной сферы Саратовской области, методы и инструменты распространения информации в социальных, проведен анализ российских социальных сетей.

Для анализа социальных сетей были использованы следующие критерии: аудитория, динамика воздействия, форматы взаимодействия, особенности для социальных услуг, преимущества и ограничения.

Анализируя данные параметры, мы пришли к выводу о том, что все исследуемые российские социальные сети предлагают пользователям широкий спектр возможностей для коммуникации.

Но все же, преимущество у социальной сети «ВКонтакте», которая отличается широкой аудиторией, интерактивностью, визуальными инструментами.

На примере госпабликов Министерства труда и социальной защиты Саратовской области, Комитета социальной поддержки населения г. Саратов и Центра социального обслуживания г. Саратов были рассмотрены возможности социальных сетей для информирования о социальных услугах.

Госпаблик Министерства труда и социальной защиты Саратовской области «ВКонтакте» лидирует по количеству подписчиков - 10700 человек, госпабликом Центра социального обслуживания г.Саратова «ВКонтакте» интересуется 1900 подписчиков, а количество подписчиков госпаблика Комитета социальной поддержки населения г. Саратов «ВКонтакте» составляет 247 человек.

Обзор контента позволяет сделать следующие выводы:

- в госпаблике Министерства труда и социальной защиты Саратовской области размещена актуальная информация о возможностях получения социальных услуг в электронном виде, которая представлена карточками, таким образом информирование о социальных услугах в основном представлено в виде визуального контента и ссылок. Количество комментариев от одного до трех, репостов практически нет;

- в госпаблике Комитета социальной поддержки населения размещена стандартная информация о предоставлении социальных услуг, отсутствует связь с пользователями, нет обсуждений, комментариев и т.д;

- госпаблик Центра социального обслуживания г.Саратова наполнен в основном информацией о проведенных мероприятиях, проектах и стандартной информацией о социальных льготах и пособиях.

Таким образом, социальные сети предоставляют широкий спектр возможностей для информирования населения о социальных услугах, но сотрудники государственных учреждений не обладают достаточными знаниями и мотивацией к внедрению новых тенденций в процессе цифровизации.

Основные методы и инструменты распространения информации в социальных сетях, в той или иной форме можно разделить всего на четыре большие группы: аудио контент, видео-контент, текст, изображения.

Анализ госпабликов, позволяет сделать вывод о том, что государственные учреждения в целях информирования граждан о социальных услугах в основном используют текстовый контент, изображения, аудиоконтент отсутствует, видео-контент присутствует только в госпаблике Министерства труда и социальной защиты Саратовской области.

В третьем разделе проведено эмпирическое исследование отношения пользователей к социальным сетям как источнику информации о государственных и муниципальных услугах, представлены рекомендации по повышению качества взаимодействия через цифровые площадки.

Исследование отношения пользователей к социальным сетям как источнику информации о государственных и муниципальных услугах было проведено с помощью следующих методов: онлайн-опрос, анализ показателей, отражающих эффективность официальных сообществ.

Всего в опросе приняли участие 245 жителей г. Саратова.

Результаты анализа представлены следующим образом: 62 % респондентов знают о наличии официального сайта Министерства труда и социальной защиты Саратовской области, 54 % считают, что информация о государственных и муниципальных услугах на сайте представлена в доступной форме и актуализируется по мере изменений в законодательстве.

О наличии официальных групп в социальных сетях осведомлены 55 % опрошенных, и, к сожалению 72 % людей, не считают информацию, представленную в социальных сетях доступной, актуальной и в первую очередь безопасной.

При анализе возрастного состава, обнаруживается обратная связь возраста со средствами информированности. Доля тех, кто доверяет официальному сайту, увеличивается с повышением возраста респондентов.

Таким образом, опрос позволил выявить довольно низкую информированность граждан об уже существующих интерактивных сервисах, способных повысить качество жизни россиян.

Оценка эффективности механизмов обратной связи и взаимодействие органов власти с населением через социальные сети проведена на примере госагента Минтруда Саратовской области.

На основе годовых отчетов Минтруда Саратовской области проведен сравнительный анализ, который показал, что в 2025 году уменьшилось количество письменных обращений граждан на 10 %; по электронной почте направляется в среднем 400 обращений в год; в 2025 году уменьшилось количество обращений, поданных через официальный сайт Министерства, через Платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» с начала года поступило 1354 сообщения: 667 — через Платформу обратной связи и 687 — через систему мониторинга.

Среди 10 800 подписчиков сообщества Минтруда Саратовской области во ВКонтакте (на 26.03.2026) только 687 человек, получили необходимую информацию через систему мониторинга, что составляет около 7% от всей аудитории.

Таким образом, проведенные на примере Саратовской области исследования, позволяют сделать вывод о том, что на сегодняшний день обратная связь через социальные сети пока не получила широкого распространения среди жителей региона и не является самым востребованным способом взаимодействия с министерством труда и социальной защиты Саратовской области.

Рекомендации по повышению качества взаимодействия через цифровые площадки включают следующие направления: пользовательская доступность,

цифровая грамотность, информационная безопасность, внедрение проактивных сервисов и улучшение обратной связи.

**В заключении** подводятся итоги проведенных исследований, формулируются основные теоретические и практические выводы, практические рекомендации.