

ЧЖАО Инин,
студент,
Российский университет дружбы народов,
Москва, Россия,
e-mail: Yining242424@yandex.com

РОЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА В УПРАВЛЕНИИ КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ: МОДЕЛИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИНЕРГИИ И УПРАВЛЕНИЯ

Аннотация. В условиях глобализации и цифровизации социальные медиа стали ключевым элементом в системе управления общественными кризисами. Данная статья анализирует двойственную роль платформ, таких как WeChat, Twitter и ВКонтакте, во время пандемии COVID-19 и других кризисов. Рассматриваются модели информационной синергии между государством, обществом и технологическими компаниями, а также предлагаются пути оптимизации управления для противодействия инфодемии и повышения эффективности мер реагирования.

Ключевые слова: социальные медиа, управление кризисами, информационная синергия, инфодемия, цифровое управление, COVID-19.

ZHAO Yining,
Student,
Peoples' Friendship University of Russia,
Moscow, Russia

THE ROLE OF SOCIAL MEDIA IN CRISIS MANAGEMENT: MODELS OF INFORMATION SYNERGY AND GOVERNANCE

Annotation. In the context of globalization and digitalization, social media has become a key element in the system of public crisis management. This article analyzes the dual role of platforms such as WeChat, Twitter, and VKontakte during the COVID-19 pandemic and other crises. It examines models of information synergy between the state, society, and technology companies, and also proposes ways to optimize management to counter the infodemic and improve the effectiveness of response measures.

Key words: social media, crisis management, information synergy, infodemic, digital governance, COVID-19.

Введение

Современные общественные кризисы характеризуются беспрецедентной скоростью распространения информации. Социальные медиа, выполняя функцию «цифрового нервного узла» общества, кардинально трансформируют традиционные модели коммуникации [1, с. 15]. Центральный исследовательский вопрос данной статьи заключается в следующем: как могут быть выстроены эффективные модели управления и информационной синергии на основе социальных медиа для минимизации негативных последствий и максимизации их позитивного вклада в преодоление кризисов? Цель работы — проанализировать эти модели на основе конкретных примеров, выделив роль технологий как инструмента публичного управления.

1. Двойственная природа социальных медиа в кризисных ситуациях

1.1. Каналы позитивной синергии

Во время пандемии COVID-19 социальные медиа продемонстрировали огромный потенциал для создания синергетического эффекта. Правительственные учреждения использовали платформы для публикации статистики и санитарных норм [2, с. 48]. В Китае QR-коды в WeChat стали технологическим решением, синхронизирующим данные о здоровье граждан с государственной системой управления [3, с. 112].

Платформы стали площадкой для гражданской солидарности. Например, пользователи Twitter в Индии координировали поставки кислорода и лекарств. Это иллюстрирует социально-гражданскую синергию, когда технология усиливает способность общества к самоорганизации [4].

Обратная связь от граждан позволяла властям выявлять «узкие места» в логистике и работе медицинских учреждений, оперативно корректируя принимаемые меры [5, с. 76].

1.2. Вызовы и риски: «инфодемия»

Параллельно с позитивными эффектами, социальные медиа стали главным каналом распространения «инфодемии». Распространение ложных данных о происхождении вируса и методах лечения подрывало общественное доверие [6, с. 23]. Алгоритмы рекомендаций способствовали усилению поляризованного контента [1, с. 22].

Быстрое распространение непроверенной информации провоцировало волны панических закупок и социальную стигматизацию [7, с. 154].

2. Модели управления на основе социальных медиа

2.1. Модель государственно-ориентированного технологического управления

Данная модель, проявившаяся в Китае и Южной Корее, предполагает тесную интеграцию социальных медиа и государственных цифровых платформ. Ключевым элементом является синергия между big data и административным ресурсом [3, с. 115]. Преимущество — высокая эффективность в экстренных ситуациях. Риск — потенциальная угроза приватности [8, с. 92].

2.2. Модель мультистейкхолдерской платформенной кооперации

Эта модель характерна для стран Европы и Северной Америки. Она предполагает сотрудничество между государством, технологическими компаниями и гражданским обществом. Пример — партнерство между Минздравом США и платформами социальных медиа для продвижения официальной информации [9]. Сложность заключается в выработке баланса между свободой слова и борьбой с дезинформацией [10, с. 67].

2.3. Гибридная модель: уроки для будущего

Опыт кризисов указывает на перспективность гибридной модели. Ее принципы: прозрачность и цифровая грамотность; разработка инструментов для граждан; этичное использование данных при гарантированной защите личной информации [11, с. 134].

Заключение

Социальные медиа в публичных кризисах — это сложная среда, где сталкиваются интересы государства, бизнеса и общества. Их роль двойственна: они являются как катализатором синергии, так и усилителем рисков. Будущее за гибридными моделями, которые обеспечивают сетцентричную синергию — создание устойчивых, прозрачных и инклюзивных сетей взаимодействия.

Список литературы:

- [1] Захарова И. В. Цифровая трансформация публичного управления в эпоху социальных медиа // Вопросы государственного и муниципального управления. — 2021. — № 3. — С. 15–29.
[2] Lim S., Park J. Digital Surveillance and Public

Health: Global Responses to the COVID-19 Pandemic // Journal of Health Communication. — 2022. — Vol. 27, № 1. — P. 42–55.

[3] Liu Y. et al. Social Media and Crisis Management: The Case of China's Health Code System // Government Information Quarterly. — 2023. — Vol. 40, № 2. — P. 101–120.

[4] Taneja H. Platform Governance and Crisis Response: Lessons from India's COVID-19 Experience // New Media & Society. — 2024. — Vol. 26, № 1. — P. 150–168.

[5] Petrov A. A. Информационное общество и вызовы современности. — СПб.: Питер, 2020. — 180 с.

[6] Vosoughi S. et al. The Spread of True and False News Online // Science. — 2018. — Vol. 359, № 6380. — P. 1146–1151.

[7] Kim J. Social Media and Risk Communication // Risk Analysis. — 2022. — Vol. 42, № 5. — P. 145–160.

[8] Zwitter A. Big Data and Public Health // Science and Engineering Ethics. — 2021. — Vol. 27, № 2. — P. 85–102.

[9] World Health Organization. Managing the COVID-19 infodemic. — 2020. — URL: <https://www.who.int/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19-infodemic> (дата обращения: 20.11.2023).

[10] Müller K., van Es K. Digital Democracy and Crisis Governance // Democratic Theory. — 2023. — Vol. 10, № 1. — P. 55–73.

[11] Chen L. et al. Ethical Framework for Digital Contact Tracing // Nature Medicine. — 2021. — Vol. 27, № 2. — P. 125–138.

References:

[1] Zakharova I. V. Digital Transformation of Public Administration in the Era of Social Media // Issues of Public and Municipal Administration. - 2021. - No. 3. - Pp. 15-29.

[2] Lim S., Park J. Digital Surveillance and Public Health: Global Responses to the COVID-19 Pandemic // Journal of Health Communication. - 2022. - Vol. 27, No. 1. - Pp. 42-55.

[3] Liu Y. et al. Social Media and Crisis Management: The Case of China's Health Code System // Government Information Quarterly. - 2023. - Vol. 40, No. 2. - Pp. 101-120.

[4] Taneja H. Platform Governance and Crisis Response: Lessons from India's COVID-19 Experience // New Media & Society. — 2024. — Vol. 26, No. 1. — P. 150–168.

[5] Petrov A. A. Information Society and Challenges of Our Time. — St. Petersburg: Piter, 2020. — 180 p.

[6] Vosoughi S. et al. The Spread of True and False News Online // Science. — 2018. — Vol. 359, No. 6380. — P. 1146–1151.

[7] Kim J. Social Media and Risk Communication // Risk Analysis. — 2022. — Vol. 42, No. 5. — P. 145–160.

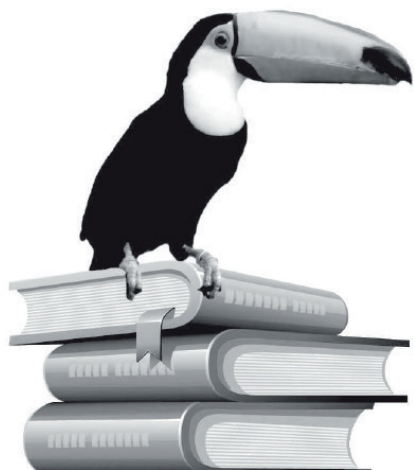
[8] Zwitter A. Big Data and Public Health //

Science and Engineering Ethics. — 2021. — Vol. 27, No. 2. - P. 85–102.

[9] World Health Organization. Managing the COVID-19 infodemic. - 2020. - URL: <https://www.who.int/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19-infodemic> (access date: 11/20/2023).

[10] Müller K., van Es K. Digital Democracy and Crisis Governance // Democratic Theory. — 2023. — Vol. 10, No. 1. - P. 55–73.

[11] Chen L. et al. Ethical Framework for Digital Contact Tracing // Nature Medicine. — 2021. — Vol. 27, No. 2. - P. 125–138.



ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru

Юридическое издательство
«ЮРКОМПАНИ»

Издание учебников,
учебных и методических
пособий, монографий,
научных статей.

Профессионально.

В максимально
короткие сроки.

Размещаем
в РИНЦ, E-Library.