



Столыпинский  
вестник

Научная статья

Original article

УДК 614.8.084

**НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОГО  
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В УСЛОВИЯХ  
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ**

**SOME ASPECTS OF MORE EFFECTIVE USE OF SOCIAL NETWORKS IN  
EMERGENCY SITUATIONS**

**Наумова Татьяна Евгеньевна**, старший научный сотрудник центра «Развития РСЧС» ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (федеральный центр науки и высоких технологий) (121352, Москва, ул. Давыдовская, 7, тел. 8(495)287-73-05, e-mail:emercom-t@yandex.ru, SPIN-код: 3684-7106

**Naumova Tatiana Evgenievna**, Senior Researcher at the Center “RSChS development” of the Federal State Budgetary Institution "All-Russian Research Institute for Civil Defense and Emergencies of the Ministry of Emergency Situations of Russia" (Federal Center for Science and High Technologies) (7 Davydkovskaya Str., Moscow, 121352, tel. 8(495)287-73-05, e-mail: emercom-t@yandex.ru , SPIN code: 3684-7106

**Аннотация.** В статье анализируется растущий интерес к изучению роли социальных сетей, что частично отражает прогресс, достигнутый в их

внедрении, отмечаются особые преимущества, заключающиеся в том, что сообщения могут быть широко распространены, что в свою очередь также представляет проблемы, поскольку сообщения могут быть легко изменены по мере их распространения.

На сегодняшний день остается много нерешенных вопросов о том, как можно наиболее эффективно использовать социальные сети менеджерам по чрезвычайным ситуациям и другим государственным должностным лицам, организациям, сообществам и отдельными лицами. Проведенные теоретические исследования вместе с извлечением уроков из практического применения социальных сетей улучшат понимание как возможностей, так и подводных камней и, таким образом, будут способствовать более широкому и эффективному их использованию.

**Abstract.** The article analyzes the growing interest in studying the role of social networks, which partly reflects the progress made in their implementation, and notes the special advantages that messages can be widely distributed, which in turn also presents problems, since messages can be easily changed as they spread.

To date, there are many unresolved questions about how emergency managers and other government officials, organizations, communities and individuals can use social networks most effectively. The theoretical studies carried out, together with the lessons learned from the practical application of social networks, will improve the understanding of both opportunities and pitfalls and, thus, will contribute to their wider and more effective use.

**Ключевые слова:** социальные сети, чрезвычайные ситуации, оповещение, экстренное реагирование, коммуникации, сообщение

**Keywords:** social networks, emergencies, notification, emergency response, communications, message

В наше время социальные сети используются во всех слоях общества для поддержки коммуникации, сотрудничества, сбора и распространения информации. Социальные сети также способны оказаться полезными в

условиях чрезвычайных ситуаций как для должностных лиц, стремящихся донести предупреждения, оповещения и другую информацию до общественности, так и для граждан, общающихся с должностными лицами и друг с другом, они предоставляют новый способ взаимодействия между людьми.

Прежде чем действовать в ответ на предупреждение, люди обычно ищут подтверждения у других, в результате возникает задержка между временем получения предупреждения и временем принятия защитных мер. Таким образом, необходимо формирование подходов к формулированию и доставке предупреждений и оповещений, направленных на сокращение этого времени. Без пристального внимания к процессу сбора информации внедрение новых систем оповещения может увеличить, а не уменьшить задержку реагирования людей.

Хотя многие службы экстренного реагирования считают, что социальные сети уменьшают контроль над процессом предупреждения, неформальное распространение сообщений всегда играло важную роль в процессе предупреждения. Здесь следует обратить внимание на характер самих сообщений. Сообщения должны содержать информацию, которая важна для населения. Ключевым содержанием сообщений должно являться то, какие защитные действия, следует предпринять; когда (к какому времени следует предпринять защитные действия); где (географическая область, которая будет затронута); почему (риски и как защитные действия уменьшат их воздействие); и кто (отдельные лица или организации) предоставляют информацию.

Помимо содержания также имеет значение и стиль сообщения. Сообщения должны быть четкими, просто сформулированными; конкретными (т.е. понятными и недвусмысленными); точными (т.е. без ошибок, которые могут создать путаницу); определенными (т.е. авторитетными и уверенными); и последовательными.

Оповещение и предупреждение - это процесс, а не единичный акт. Процесс коммуникации включает в себя вынесение предупреждения,

мониторинг реакции общественности на предупреждение, отслеживание возможной неверной информации, которую может получать общественность, и повторное предупреждение на основе наблюдений за тем, что общественность делает или не делает. Учитывая сочетание официальной и неофициальной информации, доступной общественности, почти неизбежно люди будут получать некоторую неверную информацию, что может привести к дезориентации, которая в свою очередь может задержать реализацию защитных действий. Такая дезинформация и неправильное толкование должны быть устранены в последующих предупреждениях.

Важную роль играет геотаргетинг оповещений и предупреждений. Контроль детализации оповещения путем географического ограничения области, предназначенной для получения оповещения, может значительно защитить население от перегрузки оповещениями и обеспечить, чтобы информация доходила до тех, кому необходимо предпринять конкретные защитные действия (например, укрытие на месте или эвакуация). В этом службы социальных сетей заметно отличаются от других систем оповещения. В других существующих каналах связи физические параметры, такие как территория, обслуживаемая набором вышек сотовой связи, или столичный район, обслуживаемый вышкой радио- или телевизионного вещания, ограничивают распространение оповещений в определенной географической области. Службы социальных сетей содержат ограниченные знания о точном местоположении своих пользователей. Чаще всего доступной информацией является адрес или город, которые могли быть указаны как часть профиля пользователя; адрес пользователя по интернет-протоколу также может дать представление о его местонахождении. Хотя пользователи, получающие доступ к службам социальных сетей с помощью мобильных устройств, могут предоставлять точную информацию о геотаргетинге, пользователям обычно необходимо включить эту функцию, многие предпочитают этого не делать из соображений конфиденциальности.

Существует два возможных метода использования социальных сетей для доставки предупреждений и предупреждений. Один из них заключается в том, что организация, отправляющая сообщения, просто регистрируется как пользователь сервиса, как и любой другой поставщик информации. Другой - организация должна установить особые отношения со службой социальных сетей. Например, поставщики социальных сетей могут договориться с менеджерами по чрезвычайным ситуациям о совместных действиях, чтобы сделать оповещения более очевидными для пользователей. Такой подход аналогичен коммерческой службе мобильного оповещения, в рамках которой операторы сотовой связи работают с федеральным правительством над установлением стандартного формата сообщений, сигнала оповещения и национального шлюза для доставки сообщений.

Часто существует разрыв между реагированием (обычно в острой ситуации) и восстановлением (более непрерывный процесс). Социальные сети могут сгладить пробелы в цикле, обеспечивая двустороннюю связь между пострадавшим населением и службами экстренного реагирования и персоналом экстренных служб.

Важно понимать, как люди общаются с помощью социальных сетей. Люди часто не просто говорят “помогите”, “пожар” или “взрыв”, а вместо этого используют такие восклицания, как “БОЖЕ!” (боже мой!) или другой сленг. Когда три или более человека в радиусе 20 миль говорят “БОЖЕ мой”, это может быть сигналом более внимательно присмотреться к тому, что может происходить в этом районе.

Надлежащее управление и сотрудничество с традиционными и новыми средствами массовой информации являются важнейшими компонентами каждой фазы чрезвычайной ситуации. Растущий интерес к изучению роли социальных сетей частично отражает прогресс, достигнутый в их внедрении, а их дальнейшие исследования вместе с извлечением уроков из практического применения улучшат понимание, как возможностей, так и подводных камней и,

таким образом, будут способствовать более широкому и эффективному использованию.

Хотя темпы внедрения социальных сетей и сложность их использования менеджерами по чрезвычайным ситуациям значительно различаются, похоже, что менеджеры по чрезвычайным ситуациям в целом оценили потенциальную ценность социальных сетей, безусловно понимая ряд препятствий, которые все еще существуют.

### Литература

1. К. Р. Еникеева, А. Х. Абдуллин, О. И. Христовуло «О роли сервисов социальных сетей для поддержки принятия решений в чрезвычайных ситуациях», журнал «Проблемы анализа риска», том 13, 2016, № 1
2. К.Н. Кожемякина «Сетевое гражданское общество как фактор консолидации в условиях чрезвычайной ситуации» <https://www.hse.ru/data/2011/06/15/1212746681/001%20Кожемякиной%20К.%20Н..pdf>
3. Р.М. Шамионов «Поведение человека в экстремальных и чрезвычайных ситуациях» <https://50.mchs.gov.ru/devatelnost/press-centr/novosti/2851621>
4. Социальные сети в управлении чрезвычайными ситуациями <https://www.iso.org/ru/news/ref2778.html>
5. Как использовать социальные сети для кризисных коммуникаций и управления в чрезвычайных ситуациях <https://blog.hootsuite.com/social-media-crisis-communication/>
6. Опасность социальных сетей в интернете [https://studme.org/367264/pedagogika/opasnost\\_sotsialnyh\\_setey\\_internete](https://studme.org/367264/pedagogika/opasnost_sotsialnyh_setey_internete)

### References

1. K. R. Enikeeva, A. H. Abdullin, O. I. Hristodulo "On the role of social network services to support decision-making in emergency situations", journal "Problems of risk analysis", volume 13, 2016, No. 1
2. K.N. Kozhemyakina "Network civil society as a factor of consolidation in an emergency situation"

<https://www.hse.ru/data/2011/06/15/1212746681/001%20Кожемякиной%20К.%20Н..pdf>

3. R.M. Shamionov "Human behavior in extreme and emergency situations"  
<https://50.mchs.gov.ru/deyatelnost/press-centr/novosti/2851621>
4. Social networks in emergency management  
<https://www.iso.org/ru/news/ref2778.html>
5. How to use social networks for crisis communications and emergency management  
<https://blog.hootsuite.com/social-media-crisis-communication/>
6. The danger of social networks on the Internet  
[https://studme.org/367264/pedagogika/opasnost\\_sotsialnyh\\_setey\\_internete](https://studme.org/367264/pedagogika/opasnost_sotsialnyh_setey_internete)

© Наумова Т.Е., 2023 Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №2/2023.

**Для цитирования:** Наумова Т.Е. НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В УСЛОВИЯХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ// Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №2/2023.