

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра социальной коммуникации

ДВОРНИКОВА Ксения Юрьевна

**СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ
КАК ИНСТРУМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БАНКОВ С КЛИЕНТАМИ**

Дипломная работа
АННОТАЦИЯ
Специальность 1-23 01 15 Социальные коммуникации

Научный руководитель:
старший преподаватель
Д.С.Красковская

Минск, 2025

АННОТАЦИЯ

Дипломная работа состоит из введения, трёх глав и заключения. Первая глава посвящена теоретическим аспектам использования социальных сетей в банковской сфере. В ней рассматриваются социальные сети как канал цифровой коммуникации, специфика их применения в банковском секторе, инновационные технологии и тренды в digital-коммуникациях, эволюция цифровых коммуникаций, а также особенности использования социальных сетей банками в разных культурных контекстах. Во второй главе анализируются особенности применения социальных сетей в маркетинговой деятельности банков, рассматривается социальный банкинг как новый этап развития клиентских коммуникаций, а также раскрывается роль социальных сетей в поддержке финансовой грамотности клиентов. Третья глава практическая, в которой описаны результаты эмпирического исследования, направленного на изучение особенностей использования социальных сетей в коммуникации между банками и их клиентами. Объем работы составляет 74 страницы, использовано 56 источников.

Ключевые слова: социальные сети, банки, искусственный интеллект, цифровой маркетинг, финансовая грамотность, безопасность, digital-коммуникации.

Объект исследования дипломной работы – использование социальных сетей как инструмента взаимодействия банков с клиентами.

Предмет исследования дипломной работы – роль социальных сетей в коммуникационных стратегиях банков и их влияние на взаимодействие с клиентами.

Цель дипломной работы – исследовать использование социальных сетей в банковской сфере для улучшения взаимодействия с клиентами и повышения эффективности цифровых коммуникаций.

Методологическую основу дипломной работы составили общенаучные методы: метод анализа и синтеза, метод индукции и дедукции, метод сравнения, описательный метод, анкетный опрос, интервью.

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: раскрыта сущность социальных сетей как канала цифровой коммуникации и их значение в банковской сфере; определены особенности применения социальных сетей в маркетинговой и коммуникационной деятельности банков, а также в повышении уровня финансовой грамотности клиентов; проанализированы современные digital-технологии, включая искусственный интеллект, мобильные приложения и их влияние на качество обслуживания и доверие клиентов; рассмотрены риски, связанные с использованием социальных сетей, и меры по их минимизации; проведено

исследование социальных сетей как инструмента взаимодействия банков с клиентами.

Новизна полученных результатов заключается в комплексном рассмотрении социальных сетей как многофункционального инструмента взаимодействия банков с клиентами, охватывающем маркетинговый, образовательный и информационно-безопасностный аспекты. Результаты дипломной работы обладают как теоретической значимостью – для дальнейшего исследования цифровых коммуникаций в финансовой сфере, так и практической ценностью – для формирования эффективных стратегий присутствия банков в социальных сетях с учетом современных вызовов и технологий.

Материалы и результаты дипломной работы были получены на основании достоверных источников и самостоятельно проведенных теоретических и практических исследований.

Материалы дипломной работы могут быть использованы в учебном процессе, а также при разработке стратегий цифрового присутствия банков в социальных сетях, направленных на повышение эффективности коммуникации, уровня финансовой грамотности клиентов и обеспечения информационной безопасности.