

МІНІСТЭРСТВА АДУКАЦЫІ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ
БЕЛАРУСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ УНІВЕРСІТЭТ
ФАКУЛЬТЭТ ФІЛАСОФІІ І САЦЫЯЛЬНЫХ НАВУК
Кафедра сацыяльнай камунікацыі

ДВОРНІКАВА Ксенія Юр'еўна

**САЦЫЯЛЬНЫЯ СЕТКІ
ЯК ІНСТРУМЕНТ УЗАЕМАДЗЕЙННЯ БАНКАЎ З КЛІЕНТАМІ**

Дыпломная работа
АНАТАЦЫЯ
Спецыяльнасць 1-23 01 15 Сацыяльныя камунікацыі

Навуковы кіраўнік:
старшы выкладчык
Д.С.Краскоўская

Мінск, 2025

АНАТАЦЫЯ

Дыпломная работа складаецца з уступу, трох раздзелаў і заключэння. Першы раздзел прысвечаны тэарэтычным аспектам выкарыстання сацыяльных сетак у банкаўскай сферы. У ім разглядаюцца сацыяльныя сеткі як канал лічбавай камунікацыі, спецыфіка іх прымянення ў банкаўскім сектары, інавацыйныя тэхналогіі і тэндэнцыі ў digital-камунікацыях, эвалюцыя лічбавых камунікацый, а таксама асаблівасці выкарыстання сацыяльных сетак банкамі ў розных культурных кантэкстах. У другім раздзеле аналізуюцца асаблівасці прымянення сацыяльных сетак у маркетынгавай дзейнасці банкаў, разглядаецца сацыяльны банкінг як новы этап развіцця камунікацый з кліентамі, а таксама раскрываецца роля сацыяльных сетак у падтрымцы фінансавай граматынасці кліентаў. Трэці раздзел – практычны, у ім апісваюцца вынікі эмпірычнага даследавання, накіраванага на вывучэнне асаблівасцей выкарыстання сацыяльных сетак у камунікацыі паміж банкамі і іх кліентамі. Аб'ём работы складае 74 старонак, выкарыстана 56 крыніц.

Ключавыя словы: сацыяльныя сеткі, банкі, штучны інтэлект, лічбавы маркетынг, фінансавая граматынасць, бяспека, digital-камунікацыі.

Аб'ект даследавання – выкарыстанне сацыяльных сетак як інструмента ўзаемадзеяння банкаў з кліентамі.

Прадмет даследавання – роля сацыяльных сетак у камунікацыйных стратэгіях банкаў і іх уплыў на ўзаемадзеянне з кліентамі.

Мэта работы – даследаваць выкарыстанне сацыяльных сетак у банкаўскай сферы для паляпшэння ўзаемадзеяння з кліентамі і павышэння эфектыўнасці лічбавых камунікацый.

Метадалагічная аснова – агульнанавуковыя метады: аналіз і сінтэз, індукцыя і дэдукцыя, параўнальны метада, апісальны метада, анкетаваанне, інтэрв'ю.

Атрыманыя вынікі: раскрыта сутнасць сацыяльных сетак як канала лічбавай камунікацыі і іх значэнне ў банкаўскай сферы; вызначаны асаблівасці іх прымянення ў маркетынгу і камунікацыі, а таксама ў павышэнні фінансавай граматынасці кліентаў; прааналізаваны сучасныя digital-тэхналогіі, у тым ліку штучны інтэлект і мабільныя дадаткі, і іх уплыў на якасць абслугоўвання і давер; разгледжаны рызыкі выкарыстання сацсетак і меры іх мінімізацыі; праведзена даследаванне сацыяльных сетак як інструмента камунікацыі банкаў з кліентамі.

Навізна: комплексны падыход да аналізу сацыяльных сетак як шматфункцыянальнага інструмента ўзаемадзеяння банкаў з кліентамі, з улікам маркетынгавых, адукацыйных і інфармацыйна-бяспечных аспектаў.

Атрыманыя вынікі маюць тэарэтычнае значэнне – для далейшых даследаванняў у фінансавай сферы, і практычную каштоўнасць – для распрацоўкі эфектыўных стратэгий прысутнасці банкаў у сацыяльных сетках.

Матэрыялы працы заснаваны на дакладных крыніцах і самастойна праведзеных тэарэтычных і эмпірычных даследаваннях.

Дадзеныя могуць выкарыстоўвацца ў навучальным працэсе і пры распрацоўцы стратэгий лічбавай прысутнасці банкаў, накіраваных на павышэнне эфектыўнасці камунікацыі, фінансавай граматынасці і інфармацыйнай бяспекі.