



Научно-исследовательский журнал «Вестник филологических наук / Philological Sciences Bulletin»

<https://vfn-journal.ru>

2025, Том 5, № 3 / 2025, Vol. 5, Iss. 3 <https://vfn-journal.ru/archives/category/publications>

Научная статья / Original article

Шифр научной специальности: 5.9.6. Языки народов зарубежных стран (английский) (филологические науки)

УДК 811.13

¹ Баранов А.Р.

¹ Государственный университет просвещения

Чат и комментарии как неотъемлемая составляющая взаимодействия контент-мейкеров и аудитории

Аннотация: в данной статье рассматривается роль чатов и комментариев в цифровой среде как ключевых инструментов взаимодействия контент-мейкеров с аудиторией. Анализируется их влияние на вовлеченность пользователей, развитие виртуальных сообществ и формирование новых моделей коммуникации. Особое внимание уделяется эволюции цифровых коммуникаций, переходу от традиционных односторонних медиа к интерактивным платформам Web 2.0, а также сравнительному анализу отечественных и зарубежных практик. Рассматриваются теоретические подходы, включая модель двусторонней коммуникации и теорию диалогичности, а также интегративные модели цифрового взаимодействия. Приводятся примеры успешного использования чатов и комментариев на популярных цифровых платформах.

Ключевые слова: цифровая коммуникация, чаты, комментарии, контент-мейкеры, двусторонняя модель, интерактивность, социальные сети, виртуальные сообщества

Для цитирования: Баранов А.Р. Чат и комментарии как неотъемлемая составляющая взаимодействия контент-мейкеров и аудитории // Вестник филологических наук. 2025. Том 5. № 3. С. 15 – 21.

Поступила в редакцию: 23 февраля 2025 г.; Одобрена после рецензирования: 06 марта 2025 г.; Принята к публикации: 26 марта 2025 г.

¹ Baranov A.R.

¹ Federal State University of Education

Chat and comments as an integral component of interaction between content creators and the audience

Abstract: this article examines the role of chats and comments in the digital environment as key tools for interaction between content creators and their audiences. It analyzes their impact on user engagement, the development of virtual communities, and the formation of new communication models. Special attention is given to the evolution of digital communications, the transition from traditional one-way media to interactive Web 2.0 platforms, and a comparative analysis of domestic and international practices. The study explores theoretical approaches, including the two-way communication model and the theory of dialogicity, as well as integrative models of digital interaction. Examples of the successful use of chats and comments on popular digital platforms are provided.

Keywords: digital communication, chats, comments, content creators, two-way model, interactivity, social networks, virtual communities

For citation: Baranov A.R. Chat and comments as an integral component of interaction between content creators and the audience. Philological Sciences Bulletin. 2025. 5 (3). P. 15 – 21.

The article was submitted: February 23, 2025; Approved after reviewing: March 06, 2025; Accepted for publication: March 26, 2025.

Введение

Современный цифровой мир существенно изменил способы взаимодействия между авторами контента и его потребителями. Если ранее традиционные медиа использовали модель одностороннего вещания, при которой аудитория оставалась пассивным слушателем или зрителем, то с развитием цифровых технологий появилась новая форма коммуникации – интерактивное взаимодействие. Чаты и комментарии стали неотъемлемой частью этого процесса, позволяя пользователям не только потреблять контент, но и влиять на его формирование, участвовать в дискуссиях, выражать свое мнение и выстраивать диалог с авторами.

Актуальность исследования обусловлена стремительным ростом цифрового контента и важностью взаимодействия с аудиторией для успешного продвижения любого онлайн-проекта. Использование чатов и комментариев позволяет контент-мейкерам не только получать обратную связь, но и выстраивать доверительные отношения с подписчиками, повышать их вовлеченность, а также формировать активные сообщества вокруг своего контента.

Цель данной работы – проанализировать роль чатов и комментариев в современных цифровых коммуникациях, выявить их влияние на взаимодействие между контент-мейкерами и аудиторией, а также провести сравнительный анализ отечественного и зарубежного взаимодействия.

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи:

- Представить исторический контекст развития цифровой коммуникации и процесс трансформации медиа;
- Проанализировать современные теоретические модели двустороннего взаимодействия, включая модель диалогичности и теорию виртуальных сообществ;
- Проанализировать функциональные различия между чатами и комментариями, определить их сильные и слабые стороны;
- Провести сравнительный анализ отечественных и зарубежных платформ, социальных сетей, сервисов прямых трансляций и видеохостингов, выявить особенности их использования в различных цифровых средах.

Материалы и методы исследований

Для достижения целей исследования был использован сравнительный подход, включающий теоретический анализ и обзор существующих моделей цифровых коммуникаций. Исходя из анализа литературных источников, рассматриваются ключевые концепции и теоретические подходы, такие как модель диалогичности и теория виртуальных сообществ, которые служат основой для анализа роли чатов и комментариев в цифровых медиа. Для сопоставления отечественного и зарубежного опыта исследования были использованы данные о функционировании крупных цифровых платформ, включая YouTube, Twitch, VK, Яндекс.Дзен и Telegram, с акцентом на их механизмы взаимодействия с пользователями. Анализ проводится с учетом исторического контекста эволюции интернет-среды и факторов, определяющих характер использования чатов и комментариев в различных платформах и культурах.

Результаты и обсуждения

Исторический обзор развития цифровых коммуникаций.

Эволюция интернет-среды и первые формы онлайн-взаимодействия.

История цифровых коммуникаций берет свое начало с момента появления первых компьютерных сетей и интернета. В 1970-1980-х годах основными средствами коммуникации в онлайн-среде были электронные письма и доски объявлений (BBS – Bulletin Board Systems), которые обеспечивали обмен текстовыми сообщениями в асинхронном режиме. Однако возможности мгновенного взаимодействия в таких системах были ограничены, что делало коммуникацию медленной и менее интерактивной.

С развитием интернет-технологий в 1990-х годах появились первые формы синхронного общения – чаты и системы мгновенных сообщений (ICQ, AOL Messenger). Эти платформы позволили пользователям взаимодействовать в режиме реального времени, создавая новые форматы общения. В отличие от форумов и электронной почты, где обмен сообщениями происходил с временными задержками, чаты обеспечивали мгновенную реакцию и живое обсуждение, что способствовало развитию более динамичного онлайн-общения.

В начале 2000-х годов с приходом Web 2.0 цифровая коммуникация пережила качественный скачок. Появились блоги, комментарии к статьям, интегрированные чаты на веб-сайтах и первые социальные сети (Facebook, YouTube, Twitter), в которых пользователи получили возможность не только взаимодействовать с контентом, но и активно участвовать в его создании. Чаты и комментарии стали важнейшим элементом этой новой экосистемы, позволяя пользователям выражать свое мнение, обсуждать темы, задавать вопросы и получать обратную связь от авторов контента [3, 8].

На сегодняшний день чаты и комментарии являются неотъемлемой частью цифровых платформ – от социальных сетей до стриминговых сервисов и образовательных платформ. Их использование стало стандар-

том в онлайн-коммуникации, обеспечивая аудитории возможность взаимодействовать с контентом в реальном времени и углубленно обсуждать темы после публикации материалов.

Трансформация медиа.

Традиционные средства массовой информации (телевидение, радио, печатная пресса) изначально строились на принципе одностороннего вещания, при котором информация передавалась от создателя к потребителю без возможности обратной связи. Однако с развитием цифровых технологий эта модель начала изменяться, уступая место интерактивным форматам.

Первым шагом к новой модели общения стало появление комментариев на новостных сайтах, блогах и форумах. Пользователи получили возможность не только читать материалы, но и высказывать свое мнение, критиковать, предлагать альтернативные взгляды и участвовать в коллективных обсуждениях. Это привело к изменению стратегии работы контент-мейкеров – они стали учитывать обратную связь, реагировать на комментарии и выстраивать более персонализированное взаимодействие с аудиторией [4].

Вторым этапом трансформации стало развитие социальных сетей и стриминговых платформ, окончательно закрепивших двустороннюю модель взаимодействия. Контент теперь создается не только профессиональными медиа-компаниями, но и самими пользователями, что делает коммуникацию более демократичной и интерактивной. Чаты и комментарии играют ключевую роль в этом процессе, обеспечивая оперативную реакцию, вовлечение аудитории и поддержку диалогового формата общения [2, 5].

Сегодня невозможно представить успешный контент без интерактивного элемента. Чаты позволяют пользователям мгновенно реагировать на контент, а комментарии обеспечивают более глубокое обсуждение и анализ. Контент-мейкеры вынуждены адаптироваться к этим изменениям, разрабатывать стратегии вовлечения аудитории и управления обратной связью, чтобы оставаться конкурентоспособными в цифровой среде.

Современные теоретические подходы и модели изучения современных цифровых медиа.

Модель двусторонней коммуникации.

Одним из ключевых изменений в цифровой среде стало смещение акцента с традиционной модели одностороннего вещания на двустороннее взаимодействие. В классических медиа аудитория потребляла контент пассивно, не имея возможности оперативно реагировать или взаимодействовать с создателем. Однако современные цифровые платформы позволяют пользователям не только комментировать контент, но и участвовать в его формировании.

Модель двусторонней коммуникации предполагает постоянный обмен информацией между контент-мейкером и аудиторией. Чаты и комментарии играют ключевую роль в этом процессе, так как обеспечивают мгновенную обратную связь и позволяют авторам контента адаптироваться под интересы пользователей [2, 5].

Теория диалогичности и виртуальных сообществ.

Теория диалогичности предполагает, что успешная коммуникация в цифровой среде возможна только при активном участии обеих сторон в процессе взаимодействия. В отличие от традиционных медиа, где коммуникация строилась по принципу "источник – получатель", в онлайн-пространстве происходит постоянный обмен информацией, уточнениями, аргументами и эмоциями.

Чаты и комментарии стали основными инструментами диалогичности в цифровой среде. Они позволяют не просто реагировать на контент, но и активно его обсуждать, формировать альтернативные точки зрения, делиться опытом и знаниями. Особенно важную роль это играет в формировании виртуальных сообществ – групп пользователей, объединённых общими интересами, которые взаимодействуют в рамках определённых платформ или тем [6, 7].

Основные характеристики виртуальных сообществ:

- Самоорганизация – пользователи формируют сообщество без централизованного управления, находя точки соприкосновения по интересам.
- Коллективный интеллект – участники обмениваются знаниями и опытом, способствуя общему развитию.
- Взаимопомощь – активные пользователи помогают новичкам адаптироваться в сообществе, предоставляют советы и делятся ресурсами.
- Лояльность к лидерам мнений – пользователи чаще доверяют контент-мейкеру, если он активно взаимодействует с аудиторией и поддерживает открытый диалог.

Виртуальные сообщества с активными чатами и комментариями более устойчивы, чем те, где взаимодействие ограничено. Например, геймерские сообщества, в которых пользователи обсуждают стратегии в комментариях и общаются в чатах во время онлайн-игр, могут существовать годами, формируя лояльные группы участников. Аналогично, научные и образовательные онлайн-платформы активно используют комментарии и форумы для обмена знаниями и формирования профессиональных связей [1].

Интегративная модель цифрового взаимодействия.

Современные цифровые платформы требуют гибкости в использовании инструментов коммуникации. Чаты и комментарии выполняют разные функции: чаты обеспечивают моментальную реакцию, но не всегда подходят для детального обсуждения, а комментарии позволяют вести более осмысленные дискуссии, но не дают мгновенной вовлечённости.

Интегративная модель цифрового взаимодействия предполагает комбинированное использование чатов и комментариев для достижения максимального эффекта.

Основные принципы интегративной модели:

1. Синергия синхронного и асинхронного взаимодействия – чаты позволяют мгновенно обмениваться сообщениями, а комментарии дают возможность вести вдумчивое обсуждение. Их сочетание помогает охватить всю аудиторию.

2. Гибкость контента – разные форматы взаимодействия подходят для различных ситуаций: во время стрима удобнее использовать чат, а для детального анализа материала – комментарии.

3. Формирование цифровой среды – использование обоих инструментов создаёт более устойчивое и долговечное сообщество, где пользователи могут выбирать удобный для себя формат общения.

4. Автоматизация – современные технологии позволяют анализировать реакцию аудитории, что помогает авторам адаптировать контент под потребности пользователей [10].

Примером успешного применения интегративной модели являются платформы YouTube и Twitch. Во время прямых трансляций чаты позволяют зрителям взаимодействовать с автором в режиме реального времени, а после завершения эфира обсуждение продолжается в комментариях. Это способствует долгосрочному вовлечению аудитории и повышает лояльность подписчиков [9].

Аналогично, образовательные платформы, такие как Coursera или Udemu, позволяют пользователям задавать вопросы в чате во время лекций, а затем продолжать дискуссии в комментариях к курсу. Это сочетание помогает объединить преимущества оперативного взаимодействия и глубокого анализа информации.

Функциональные особенности и сравнительный анализ чатов и комментариев.

Мгновенность чатов как инструмент оперативного реагирования.

Чаты являются важным инструментом цифрового взаимодействия, так как позволяют мгновенно обмениваться сообщениями и оперативно реагировать на изменения. Они широко используются в стриминговых сервисах, службах поддержки клиентов, мессенджерах и образовательных вебинарах.

Ключевые преимущества чатов:

- Оперативность – пользователи могут получать ответы на вопросы в режиме реального времени.
- Интерактивность – аудитория активно участвует в обсуждении, что способствует росту вовлечённости.
- Создание эффекта присутствия – чат помогает пользователям ощущать свою значимость в цифровом пространстве.

Однако чаты имеют и ряд недостатков:

- Высокий уровень информационного шума – при большом потоке сообщений важная информация может теряться.
- Сложность модерации – требуется постоянный контроль, чтобы избежать спама, троллинга и конфликта среди пользователей.
- Ограниченная глубина обсуждения – формат быстрых сообщений не всегда позволяет развернуто анализировать тему.

Примером эффективного использования чатов является платформа Twitch, где стримеры активно взаимодействуют с аудиторией в реальном времени. Это способствует формированию сообщества вокруг канала и увеличению времени просмотра контента [3].

Асинхронность комментариев и их роль в аналитическом обсуждении.

Комментарии, в отличие от чатов, представляют собой инструмент асинхронного общения. Пользователи могут оставлять сообщения в удобное для них время, а авторы контента – реагировать на них с задержкой, что делает обсуждения более структурированными и глубокими.

Основные преимущества комментариев:

- Глубина анализа – пользователи могут аргументированно высказывать свои мысли, формулировать гипотезы и обсуждать сложные темы.
- Сохранность информации – комментарии остаются доступными для последующего изучения, в отличие от чатов, где информация может быстро теряться.
- Формирование сообществ – аудитория может обсуждать материал даже после его публикации, поддерживая долгосрочный интерес к контенту.

К недостаткам комментариев можно отнести низкую оперативность, меньшую вовлечённость в моменте, необходимость модерации [1, 8].

Сравнительный анализ: преимущества и недостатки чатов и комментариев.

Сравнительный анализ чатов и комментариев показывает, что оба инструмента имеют свои сильные и слабые стороны.

Таблица 1

Сравнение чатов и комментариев.

Table 1

Comparison of chats and comments.

Параметр	Чаты	Комментарии
Скорость взаимодействия	Высокая	Низкая
Глубина анализа	Низкая	Высокая
Охват аудитории	Высокий (в моменте)	Долговременный
Модерация	Требуется оперативный контроль	Возможна постмодерация

Выбор инструмента зависит от целей контент-мейкера. Если важно оперативное взаимодействие с аудиторией, более предпочтительной формой общения в этом случае является чат. Если же цель – создание долгосрочного обсуждения, комментарии окажутся более эффективными.

Зарубежный опыт и сравнительный анализ чатов и комментариев.

Примеры онлайн-коммуникации из практики зарубежных компаний.

Ведущие мировые цифровые платформы давно осознали ключевую роль интерактивных инструментов в повышении вовлеченности аудитории. Чаты и комментарии стали неотъемлемыми частями экосистем таких гигантов, как YouTube, Facebook, Twitch, Reddit, Twitter, TikTok. В каждой из этих платформ используются уникальные механизмы взаимодействия с пользователями, позволяющие решать задачи коммуникации, управления контентом и модерации.

YouTube является одной из самых популярных платформ для видеоконтента и предлагает пользователям две основные формы интерактивного взаимодействия:

- Чат в прямых трансляциях – позволяет зрителям мгновенно общаться друг с другом и с автором контента, а стримерам – оперативно реагировать на комментарии аудитории. На YouTube внедрена система "суперчата", позволяющая пользователям отправлять платные сообщения, которые выделяются среди остальных. Это способствует как монетизации контента, так и поддержке активного взаимодействия.

- Система комментариев под видео – служит пространством для обсуждения контента, сбора отзывов и развития сообществ. Многие авторы используют раздел комментариев для дальнейшего взаимодействия с аудиторией, отвечая на вопросы и вовлекая подписчиков в обсуждение тем будущих видео.

Twitch является платформой, ориентированной на стриминговый контент, где главным инструментом взаимодействия является чат. Чаты на Twitch обеспечивают мгновенную обратную связь между стримером и зрителями, что делает взаимодействие максимально интерактивным. Развитие Twitch породило такие уникальные механики, как:

- Эмодзи и кастомные стикеры, которые позволяют участникам чата выражать эмоции и поддерживать стримера.

- Модераторские инструменты, включая фильтрацию нежелательных сообщений, баны и временные ограничения на отправку сообщений.

- Система подписок и донатов, благодаря которым зрители могут выделять свои сообщения в чате.

Reddit использует систему комментариев как основной инструмент взаимодействия. Платформа построена вокруг обсуждений, где пользователи голосуют за полезные комментарии, повышая их видимость. Это делает Reddit мощным инструментом для глубоких дискуссий и коллективного формирования знаний.

Facebook и Instagram используют комментарии как основной инструмент взаимодействия с постами. Однако, в отличие от YouTube, здесь активно применяются алгоритмы приоритетного ранжирования, благодаря которым комментарии с высокой вовлеченностью (лайками и ответами) поднимаются выше в ленте обсуждений. Это стимулирует пользователей оставлять осмысленные комментарии и участвовать в дискуссиях [10].

Сравнение отечественного и зарубежного опыта интернет-коммуникации.

Хотя принципы взаимодействия с аудиторией схожи по всему миру, существуют важные различия между зарубежными и российскими платформами. Эти различия обусловлены культурными особенностями пользователей, технологическим развитием и государственным регулированием.

В России крупные цифровые платформы, такие как VK, Яндекс.Дзен, Rutube и Telegram, активно внедряют системы комментариев и чатов, однако используют их несколько иначе, чем их зарубежные аналоги.

- ВКонтakte – одна из крупнейших социальных сетей в России – интегрировала комментарии, чаты и трансляции в единую экосистему. В отличие от Facebook, VK позволяет пользователям вести более развернутые диалоги в комментариях, а его система личных сообщений служит альтернативой мессенджерам.

- Яндекс.Дзен расширил функционал комментариев, добавив возможность авторам взаимодействовать с аудиторией и управлять обсуждениями. В отличие от YouTube, комментарии в Дзене активно модерировались, чтобы минимизировать количество спама и агрессивных сообщений.

- Telegram выделяется среди российских платформ своей системой чатов в группах и комментариев в каналах. В отличие от западных мессенджеров (WhatsApp, iMessage), Telegram позволяет вести массовые обсуждения, объединяя функции форума и чата [8].

Ключевые различия между российскими и западными платформами:

1. Модерация – российские платформы строже регулируют комментарии и чаты, активно фильтруя контент.

2. Техническая реализация – западные платформы обладают более развитыми алгоритмами персонализации и фильтрации контента.

3. Культурные особенности – российские пользователи чаще используют комментарии и чаты для выражения мнений на общественно-политические темы, тогда как западные платформы делают акцент на развлекательном и образовательном контенте.

Выводы

Цифровые платформы невозможно представить без интерактивных инструментов, таких как чаты и комментарии. Они формируют основу взаимодействия между контент-мейкерами и аудиторией, обеспечивают двустороннюю коммуникацию, а также способствуют вовлеченности пользователей.

Чаты играют ключевую роль в оперативном взаимодействии и активно используются в стриминговых сервисах, вебинарах и службах поддержки. Они позволяют мгновенно обмениваться информацией, но требуют строгой модерации из-за высокого уровня информационного шума.

Комментарии обеспечивают возможность глубокого обсуждения и длительного взаимодействия, но не дают мгновенной обратной связи. Они подходят для долгосрочного формирования аудитории и аналитического обсуждения контента.

Оптимальная стратегия цифрового взаимодействия заключается в комбинированном использовании чатов и комментариев. Чаты повышают вовлеченность в моменте, а комментарии обеспечивают долговременное обсуждение.

Зарубежный опыт показывает, что успешные платформы интегрируют оба инструмента, адаптируя их к разным сценариям использования. В России подход к чату и комментариям также активно развивается, но с акцентом на модерацию контента.

Список источников

1. Еномян Т.А. Маркетинговые инструменты формирования лояльности потребителей // Экономика и социум. 2022. № 3. С. 78 – 89.
2. Захарова М.В. Пользовательский контент как инструмент формирования лояльности к бренду в цифровой среде // Знак: Проблемное поле медиаобразования. 2021. № 2. С. 123 – 134.
3. Ильченко П.В. Влияние UGC-контента на поведение потребителей и принятие решений о покупке // Экономика и бизнес: теория и практика. 2024. № 5. С. 45 – 56.
4. Кашеев О.В., Ермоленко Д.Э. TikTok-платформа для общения молодежи или новый инструмент продвижения товаров и услуг? // Вестник славянских культур. 2022. № 63. С. 143 – 151.
5. Коммуникации в условиях цифровых изменений: сборник материалов VII Международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2023. 285 с.
6. Корнев Е.В. Феномен заключения PR-и рекламных контрактов крупных брендов с блогерами социальной сети TikTok // Стратегические коммуникации в современном мире. 2020. С. 240 – 246.
7. Кукла А.А., Городецкая К.Р., Лифантьева Ю.Н. Искусство блоггинга и его современные тренды // Реклама, рг и медиа: Современное состояние и перспективы развития. 2022. С. 84 – 88.

8. Меркушина Е.В. Взаимодействие аудитории и сетевых СМИ: региональный аспект: материалы интернет-конференции "Региональная журналистика: история, современное состояние, перспективы развития". Тамбов: Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина, 2018. URL: <https://www.tsutmb.ru/nauka/internet-konferencii/2018/reg-zhurnalist/3/merkushina.pdf> (дата обращения: 23.01.2025).

9. Симакова С.И., Исакова Т.Б. Мультимедийный лонгрид в самостоятельной работе студентов-журналистов // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. 2017. Т. 2. № 3. С. 255 – 268.

10. Kaplan A.M., Haenlein M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media // Business Horizons. 2010. Vol. 53. Iss. 1. P. 59 – 68.

References

1. Enokyan T.A. Marketing tools for building consumer loyalty. *Economy and society*. 2022. No. 3. P. 78 – 89.
2. Zakharova M.V. User content as a tool for building brand loyalty in the digital environment. *Znak: Problematic field of media education*. 2021. No. 2. P. 123 – 134.
3. Ilchenko P.V. The impact of UGC content on consumer behavior and purchase decisions. *Economy and business: theory and practice*. 2024. No. 5. P. 45 – 56.
4. Kashcheev O.V., Ermolenko D.E. TikTok platform for youth communication or a new tool for promoting goods and services? *Bulletin of Slavic Cultures*. 2022. No. 63. P. 143 – 151.
5. Communications in the Context of Digital Change: Collection of Materials of the VII International Scientific and Practical Conference. St. Petersburg: Publishing House of SPbGEU, 2023. 285 p.
6. Kornev E.V. The Phenomenon of Concluding PR and Advertising Contracts of Large Brands with Bloggers of the TikTok Social Network. *Strategic Communications in the Modern World*. 2020. P. 240 – 246.
7. Kukla A.A., Gorodetskaya K.R., Lifantieva Yu.N. The Art of Blogging and Its Modern Trends. *Advertising, PR and Media: Current State and Development Prospects*. 2022. P. 84 – 88.
8. Merkushina E.V. Interaction of the audience and online media: regional aspect: materials of the Internet conference "Regional journalism: history, current state, development prospects". Tambov: Tambov State University named after G.R. Derzhavin, 2018. URL: <https://www.tsutmb.ru/nauka/internet-konferencii/2018/reg-zhurnalist/3/merkushina.pdf> (date of access: 23.01.2025).
9. Simakova S.I., Isakova T.B. Multimedia longread in independent work of journalism students. *Bulletin of the Volga University named after V.N. Tatishchev*. 2017. Vol. 2. No. 3. P. 255 – 268.
10. Kaplan A.M., Haenlein M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*. 2010. Vol. 53. Iss. 1. P. 59 – 68.

Информация об авторах

Баранов А.Р., кафедра романской филологии, Государственный университет просвещения, king11.11.99@mail.ru