

6. Perepelitsa V., Tambiyeva D. Systems with hierarchical structure of management: development of economic-mathematical and tool methods. M.: Finance and statistics, 2009. 270 p.
7. Mandelbrot B. New Methods in Statistical Economics // Journal of Political Economy (1963).
8. Ganyukova N. To a question of application of the theory of fractals in management of corporate financial flows // «Mathematical methods in engineering and technologies – ММТТ-23»: in 12 vol. Vol. 11. Section 12, 13 / under editorship of V. Balakirev. Saratov: Publishing house of Saratov state technical university, 2010. P. 107–109.
9. Ganyukova N., Hanova A. Process management of systems of corporate type // Bulletin of Saratov state technical university. 2011. # 3 (57). Vol. 1. P. 235–241.

УДК 336
ББК 65.262.3С51

Kozenko Yury Alekseyevitch,
doctor of economics, professor of the department
of the theory of finances, credit and taxation
of Volgograd state university,
Volgograd,
e-mail: yuriy.kozenko@volsu.ru

Козенко Юрий Алексеевич,
д-р экон. наук, профессор кафедры теории финансов,
кредита и налогообложения
Волгоградского государственного университета,
г. Волгоград,
e-mail: yuriy.kozenko@volsu.ru

ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ, ОБЕСПЕЧЕННЫХ ЗОЛОТОМ

PROSPECTS OF THE GOLD-SECURED DIGITAL PAYMENT SYSTEMS

В настоящее время цифровые платежи становятся самостоятельным системным элементом платежных систем развитых государств. Зарождающаяся универсальная платежная субстанция в качестве одной из форм своего проявления может иметь транслируемое золото, требующее для своего отображения в личном кабинете пользователя использование объемно-стоимостного устройства. С началом практического применения предлагаемой концепции в состав платежной системы каждого применяющего ее государства войдет дополнительное звено, двойственно отображающее проведение платежей. С одной стороны, любой совершаемый в этой системе платеж изначально подкреплен реально существующим в наличии физическим слитком золота, с другой стороны, это действие изначально обречено только на цифровую форму его осуществления.

Currently, digital payments become an independent systematic element of the payment systems of the countries development. The emerging universal payment substance as one of the forms of its manifestation can be the relayed gold that required the use of the volume-cost device for its display in the account. Since the beginning of the practical application of the proposed concept, the payment system of each state applying it will include an extra link dually displaying the payments. On the one hand, any payment made in the system is initially supported by the physical gold bullion that actually exists; on the other hand, this action is originally destined to only digitize the form of its implementation.

Ключевые слова: цифровые платежи, универсальная платежная субстанция, транслируемое золото, объемно-стоимостное устройство, глобальная платежная система.

Keywords: digital payments, universal payment substance of the live gold, space-cost device, global payment system.

Платежные системы развитых государств в настоящее время включают в себя не только наличные и безналичные сферы, обеспечивающие проведение расчетов в национальной и свободно конвертируемых валютах, но и новейшие

системные элементы, предполагающие использование цифровых платежей. Говоря о функционировании локальных платежных систем, О. М. Коробейникова справедливо предлагает рассматривать цифровые (электронные) деньги, транслирующие в электронном виде преимущества реальных наличных денег, в качестве одного из самостоятельных инструментов платежа [1, с. 107].

Признавая справедливость этого положения, считаем необходимым сфокусировать внимание именно на цифровых платежах, а не на электронных деньгах. Зарождающаяся универсальная платежная субстанция, не выраженная ничем, кроме изображения на экране и соответствующего ей строго контролируемого и жестко фиксируемого цифрового сигнала, призывает раз и навсегда расстаться с образами купюр и монет, а также их количественными оценками [2].

В качестве одной из форм ее выражения нами предлагается выбрать транслируемое посредством веб-камеры изображение стандартного слитка физического золота с одновременным подтверждением на экране в личном кабинете пользователя цифровых данных о состоянии платежного баланса клиента и утраченной им части собственности, временно перешедшей его платежному агенту. Предельно простой и единственной величиной цифрового измерения платежного баланса клиента явится его выражение в единицах объема золота, очищенного до уровня 999,9 пробы. Кроме изменения цифровых значений на специальных участках экрана состояние платежного баланса клиента предлагается отражать посредством перемещения светового луча по физическому слитку золота, хранящемуся в специальном объемно-стоимостном устройстве. Кроме самого золотого слитка в его состав в обязательном порядке также должна войти одинаковая для всех пользователей ячейка для хранения избранного символа стоимости, веб-камера, световой излучатель, контроллер и транслятор.

Набор этих предметов призван отразить на специальных участках экрана в личном кабинете пользователя кроме транслируемого изображения самого слитка золота с его

серийным номером, клеймом, затемненным и освещенным участками еще несколько обязательных цифровых и буквенных данных. Это необходимые для сверки правильности самого объекта собственности конкретного владельца его имя и фамилия, номер договора с клиентом, текущая дата и время. В двух специальных окнах необходимо представить также цифровые показания, отражающие имеющийся платежный баланс клиента и утраченную им часть платежного баланса, перешедшего во временное распоряжение платежному агенту. В общей сумме эти две цифры постоянно должны давать величину совокупного объема физического слитка золота, используемого в конкретном объемно-стоимостном устройстве. Данный подход призван предельно наглядно отобразить процесс совершения любой сделки, полностью исключая при этом любые махинации в отношениях между клиентом и его платежным агентом посредством осуществления каких-либо неконтролируемых действий.

С применением этого устройства такое явление реального мира, как, например, полная утрата конкретным собственником строго пронумерованного стандартного слитка золота обретает возможность его своевременного и предельно наглядного отображения с применением максимально доступного способа доведения этого факта до сознания плательщика. В итоге рядовой участник платежных отношений оказывается тотчас проинформированным в отношении объективной необходимости не только соизмерять свои платежи с имеющимися в его распоряжении стоимостными ресурсами, но и своевременно пополнять свой платежный баланс.

Благодаря применению транслятора, отправляющего в режиме реального времени цифровой сигнал, данные о процессах, реально происходящих в объемно-стоимостном устройстве, для последующей их передачи вполне логично трансформируются и переходят только в вид передаваемых цифр. Из мира реальных явлений платежное действие полностью переходит в мир импульсов. Сливаясь с другими аналогичными сигналами, образуя общий информационный поток, передаваемые в таком виде данные открывают возможность проведения постоянного мониторинга действий участников платежных отношений и осуществления жесткого контроля со стороны надзорных структур за всем процессом осуществления платежей одновременно для десятков и сотен миллионов пользователей.

Все события, затрагивающие каждого клиента, в режиме реального времени будут одновременно отражаться, по крайней мере, в пяти местах: личном кабинете пользователя, на экране платежного агента, в профильном банке платежного агента, на сервере налогового органа и на сервере профильной контролирующей организации, отвечающей за соблюдение правил предоставления услуг связи. По этой причине даже в случае возникновения отдельных технических сбоев окажется возможным без особых усилий восстановить всю абсолютно точную по времени и перечню проведенных операций хронологию происшедших событий. Этот факт окажется способным придать клиентам ощущение дополнительной безопасности и чувство уверенности в надежной защите имеющихся у них платежных ресурсов.

С началом практического применения предлагаемой концепции в состав платежной системы каждого применяющего ее государства войдет дополнительное звено, двойственно отображающее проведение платежей. С одной стороны, любой совершаемый в этой системе платеж изначально подкреплен реально существующим в наличии фи-

зическим слитком золота, являющимся заведомо признанным носителем стоимости, котирующимся по известной и более стабильной, чем национальная денежная единица, цене, с другой стороны, любой платеж в этой системе изначально обречен только на цифровую форму его осуществления. Этот аспект при тотальном контроле совершаемых сделок может радикально упростить осуществление международной торговли.

Часть национального богатства, выраженная в запасах драгоценного металла, оставаясь на хранении в государственных хранилищах, окажется способной наполнить мир передаваемых в другую страну цифровых импульсов особым, вполне логичным и понятным для участников торговых отношений содержанием. Кроме существенной ликвидации угрозы неэквивалентного обмена и использования для совершения торговых операций довольно твердого по цене носителя стоимости участники будущих отношений приобретут возможность мгновенной записи всех совершаемых действий в оцифрованном виде, доступном для осуществления постоянного мониторинга и проведения последующего анализа.

Наиболее существенным моментом в сути предлагаемого нами подхода является осознание того факта, что в антикризисном плане эффективно и стабильно работающий элемент общей системы окажется способным укрепить и в существенной мере стабилизировать всю платежную систему государства. Если на существующие платежные отношения в положительном ключе повлияет новый внутренне прочный, отлаженный и устойчивый элемент, то это обстоятельство принесет дополнительную стабильность всем элементам системы и укрепит всю систему в целом. Кроме всего прочего, станет более стабильной национальная денежная единица, что предоставит возможность избавить государство от драматичных для экономики инфляционных провалов в период глобального финансового кризиса, радикально снизить угрозы возможной девальвации вместе с сопутствующими этому явлению социальными потрясениями и внутригосударственными конфликтами.

Следует особо отметить тот факт, что сами функции золота, используемого в объемно-стоимостном устройстве, существенным образом будут отличаться от тех, которые были присущи этому средству платежа во времена золотого стандарта. Кроме отказа в непосредственном обладании, возможности его самостоятельной переплавки, использования для изготовления ювелирных украшений и иных целей собственник также утратит право вывозить его из страны, например, в периоды резкого обострения социально-политической ситуации. Во время совершения сделок сам слиток не будет никуда перемещаться и в любом случае останется под надежной охраной. Никаким образом он не сможет потерять статуса принадлежности к национальному богатству с распространением на него права государства совершать с ним необходимые действия при условии полного соблюдения согласованных прав его сертифицированного собственника.

Если полное обладание физическим слитком золота предоставляет возможность его накопления и создания индивидуального богатства, дает право его использования на какие-либо практические цели, то в случае применения транслируемого золота, понимаемого нами лишь в качестве передаваемого в режиме реального времени изображения надежно охраняемого физического слитка золота, освещенного в части сохраняющегося платежного баланса собственника световым лучом, с подтверждающими это

состояние цифровыми показаниями на строго определенных участках отображаемого изображения в личном кабинете пользователя, все эти возможности практически полностью утрачиваются.

Именно на государство полностью перекладываются проблемы хранения физических слитков золота и проведение контроля за неизменность их состава. Сертифицированный собственник полностью снимает с себя проблемы по транспортировке и размену на более мелкие слитки при совершении несущественных торговых сделок.

Стоит признать тот факт, что с наступлением глобального финансового кризиса к покупкам физических слитков золота повсеместно проявляется повышенный интерес. Так, например, по данным средств массовой информации, в Саудовской Аравии широкое распространение получили банкоматы, свободно обменивающие различные виды валют на золотые слитки. Сбербанк Российской Федерации также занялся продажей золотых и платиновых слитков. Наряду с этим увеличивается предложение коллекционных монет из драгоценных металлов, имеющих действительную, а не номинальную ценность.

Вместе с некоторыми несомненно положительными моментами в данной ситуации начинают обостряться проблемы, вполне четко проявившие себя на прежних исторических этапах. Кроме объективного повышения опасностей криминогенного характера, присущих процессам хранения и транспортировки физических слитков золота, находящихся в полной собственности физических лиц, проявляется невозможность их использования при совершении относительно мелких покупок в торговых сетях. Четко и очевидно обозначается также проблема теневого использования золотых слитков в качестве криминальной валюты, исключающей возможность проведения контрольных мероприятий со стороны надзорных органов.

Несмотря на то что с давних времен именно золото являлось своеобразным гарантом от финансовых потрясений, в качестве недостатков его использования наряду с проблемами хранения и необходимости перемещения существа, например, необходимость привлечения к процессу обслуживания торговых платежей с его использованием огромного количества людей с безукоризненной репутацией.

Опираясь на историю исследуемого вопроса, необходимо обратить внимание на следующее положение: только сильное государство позволяет себе вводить кредитные деньги, взимает с их использованием налоги и берет на себя функции по контролю за их оборотом. При этом любое существенное ухудшение положения государства в связи с военными событиями или иными социальными потрясениями неизменно приводило к уменьшению выпуска денег кредитного характера и возврату к чеканке полновесных монет из золота, серебра или платины. Так, например, в России в 1828–1845 годах на Урале был налажен выпуск платиновых монет достоинством в 3, 6, и 12 рублей. После Гражданской войны для борьбы с разрухой в России в 1922 году начали чеканку серебряных рублей и полтинников. Особый интерес представляет также выпуск бумажных советских червонцев, которые можно было обменивать на реальное золото [3, с. 45].

В ходе использования обозначенных подходов оказалось, что производить расчетные операции с применением драгоценных металлов в ряде случаев весьма затруднительно. Основная валюта государства, на территории которого происходит платеж, в момент повышения своего курса делает очевидно невыгодным подобное действие, чем зако-

номерно подрывает основы использования драгоценного металла в торговых операциях и переводит большинство полноценных монет в разряд сокровищ, выводя их из оборота и создавая угрозу их перемещения в более спокойные в политическом плане государства в периоды крупных социальных потрясений.

В подобных ситуациях становятся вполне очевидными потери государства, не сумевшего своевременно остановить утечку капитала и высококвалифицированных трудовых ресурсов за границу. Итогом бесконтрольного развития подобных событий становится безвозвратная утрата существенной части национального богатства. Кроме всего прочего, уход полноценных монет в частные хранилища в существенной мере подрывает возможность быстрой переориентации экономики на выполнение оборонных заказов.

Осознав эти тенденции, развитые государства вполне естественно выступили за отход от устаревших отношений и вполне закономерно начали переход к использованию денег иного рода. При этом следует констатировать тот факт, что к настоящему времени четкой и функционально отлаженной мировой платежной системы не сложилось. Сама возможность политического влияния на доминирующие валюты в период глобального финансового кризиса была использована сверх всяких разумных границ, что и привело к активному поиску альтернативных подходов в области формирования перспективных международных платежных систем, не ущемляющих интересов отдельно взятых государств и межгосударственных союзов. По этой причине поиск такой модели устройства перспективной мировой платежной системы, которая без всякого давления извне одновременно отразит потребности подавляющего большинства государств планеты, на сегодняшний день остается сверхактуальным. В этом ключе транслируемое золото, в основе которого изначально закладываются предельно упрощенные подходы к пониманию его сущности и базовые возможности проведения тотального контроля при его использовании, по нашему мнению, имеет существенные перспективы.

Как показывают последние исследования ряда отечественных и зарубежных авторов, в подобных направлениях активно ведутся многочисленные разработки. Однако их основная суть вполне зримо смещается в сторону предложения использования золота в качестве ресурса, свободно получаемого клиентом в случае возникновения у него подобного требования [4]. Существование подобной возможности в условиях кризисной ситуации, на наш взгляд, неминуемо приведет к полному развалу подобной платежной системы. Между тем в основе наших предложений лежат именно антикризисные возможности подобного рода платежных систем. Вбирая в себя все позитивные моменты использования физического золота как объективно необходимого элемента, подкрепляющего в сознании клиента относительную незыблемость подобного носителя стоимости, вся совокупная модель его использования изначально ориентируется на сглаживание любых противоречий с любой национальной денежной единицей, на территорию которой она будет вторгаться. Пополнение платежного баланса клиента в любой точке земного шара окажется возможным лишь при условии использования для этих целей национальной валюты или основных свободно конвертируемых валют в строгом соответствии с действующим законодательством каждой страны, проявившей интерес к использованию платежной системы, имеющей в своей основе транслируемое золото. Изначальная открытость для контроля даст надзорным ор-

ганам возможность снять все неясности ее практического функционирования в любом уголке мира и увидеть возможность ее использования без ущемления национальных интересов, осуществляя привязку обменного курса к объему физического золота более точно.

Авторские предложения по созданию очередной платежной системы, обеспеченной золотом, ни в коей мере не ставят под сомнение права обладания физическим золотом и другими драгоценностями вплоть до оплаты ими каких-либо предоставляемых услуг или товаров как внутри страны, так и в международных платежах. Нашей целью является лишь показ определенных преимуществ, достижимых в случае применения предлагаемого подхода. Именно с этой целью мы выдвигаем принципиальное положение о необходимости использования строго контролируемого со стороны государственных и профильных торговых, информационных, банковских и контрольных структур сертифицированного права собственника на физическое золото, которое будет постоянно находиться в государственных хранилищах под надежной охраной и не подвергаться никаким перемещениям. В связи с этим, на наш взгляд, в данных отношениях вполне объективно между владельцем сертификата на физический слиток золота и государством, рассматривающим тот же самый физический слиток золота в качестве элемента национального богатства, должен присутствовать платежный агент. В нашем понимании это юридическое лицо, осуществляющее на договорной основе платежи за клиента в национальной или свободно конвертируемой валюте посредством использования цифровых технологий, предполагающих передачу жестко фиксированных цифровых сигналов с зарегистрированных и строго контролируемых в платежной системе устройств.

Собственное цифровое устройство, находящееся у клиента, независимо от его конкретного вида (планшетник, смартфон, ноутбук или нечто иное) в настоящее время уже может оказаться вполне способным передавать в электронном виде четко обозначенное действие идентифицированного клиента в качестве акта приобретения того или иного товара или услуги. В будущем времени логично ожидать появления специальных терминалов в торговых залах, офисах электронной торговли, банках, аэропортах, на кассах и т. д. Их функциями станет осуществление в режиме реального времени трансляции изображения клиента в целях осуществления контроля за проведением им платежных операций, текущим уровнем его безопасности, подтверждением его индивидуального входа в личный кабинет и осознанное проведение им текущих платежных операций.

В этом отношении предлагаемая нами модель организации платежной системы может оказаться способной се-

рьезно упростить работу специальным службам, занимающимся проведением контртеррористических операций, ревизионным и налоговым органам различных государств. Изначально заложенная в основу максимальная прозрачность системы открывает возможность отслеживания всей совокупности данных о личности владельца, источников пополнения его платежных ресурсов и целей совершаемых им приобретений. По той причине, что любая совершаемая операция будет в режиме реального времени одновременно фиксироваться в нескольких местах, в том числе в контролирующих организациях, это обстоятельство может благотворно сказаться на антикоррупционных действиях властей и поможет своевременно выявить потенциальный преступный умысел, что является актуальным также в международном плане.

Кроме отмеченных выше антикризисных аспектов предлагаемой платежной системы, позволяющих государству в существенной мере оградить свою национальную денежную единицу от обвала, в том числе в результате проявления негативных воздействий глобального финансового кризиса, предлагаемая обеспеченная золотом платежная система в будущем может применяться и для проведения социальных, страховых и пенсионных выплат. Негосударственные пенсионные фонды с их ориентацией на стабильные и долгосрочные вложения могут проявить интерес именно к сертифицированному обладанию физическими слитками золота с гарантированным предоставлением своим подопечным услуг связи в необходимых для них объемах. В данном случае практически все функции негосударственного пенсионного фонда объективно совпадают с нуждами его клиентов и делают взаимодействие с контрагентами действительно выгодными. Переводя выплачиваемые пенсии в цифровой вид, вкладывая свои инвестиции в максимально безопасный в антикризисном плане ресурс, стабильно приносящий доход, все участники отношений оказываются в однозначном выигрыше.

Возможности вложения временно свободных средств в надежные источники получения дополнительных доходов могут оказаться также интересными для фондов социального страхования и крупных работодателей, приближающихся к осознанию возможности выплаты заработной платы своим сотрудникам в виде транслируемого золота. Это относительно удаленное по времени явление, на наш взгляд, также окажется способным придать обществу большую социальную стабильность. Ответственно проводимая работа в этом направлении позволит в существенной мере снять беспокойство рядовых граждан в отношении сохранности своих сбережений и вовлечь текущую заработную плату в тотально контролируемый сектор.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Коробейникова О. М. Локальные платежные системы в России: монография. Волгоград: ООО «Феникс», 2012. 224 с.
2. Козенко Ю. А. Процессы зарождения универсальной платежной субстанции // Интеграция науки и производства – стратегия устойчивого развития. Материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию Победы в Сталинградской битве. 30 января – 1 февраля 2013 г., г. Волгоград. Т. 4. Волгоград: ФГБОУ ВПО Волгоградский ГАУ, 2013. С. 317–321.
3. Грамм М. И. Занимательная энциклопедия мер, единиц и денег. Челябинск: Урал LTD, 2000. 412 с.
4. Виртуальное золото может стать новой глобальной валютой [Электронный ресурс]. URL: <http://ru.goldsilvermetals.com/read/69> (дата обращения: 02.09.2012).
5. Козенко Ю. А. Виртуальное золото как инновационный инструмент антикризисного финансирования // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2012. № 4 (21). С. 190–195.

REFERENCES

1. Korobeinikova O. M. Local payment systems in Russia: monograph. Volgograd: Phoenix LLC, 2012. 224 p.

2. Kozenko Yu. A. The processes of origin of the universal payment of the substance // Integration of science and industry is the strategy for sustainable development. International scientific and practical conference dedicated to the 70th anniversary of the Victory in the Stalingrad battle. January 30 – February 1, 2013, Volgograd. Vol. 4. Volgograd: Volgograd VPO GAU, 2013. P. 317–321.

3. Gramm M. I. Entertaining Encyclopedia of measures, units and money. Chelyabinsk: Ural LTD, 2000. 412 p.

4. Virtual gold can become a new global currency [Electronic resource]. URL: <http://ru.goldsilvermetals.com/read/69> (date of viewing: 02.09.2012).

5. Kozenko Yu. A. Virtual gold as the innovation tool of anti-crisis financing // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2012. # 4 (21). P. 190–195.

УДК 658.5
ББК 65.291.3

Tinyakova Victoria Ivanovna,
doctor of economics, professor of the department
of information technologies
and mathematical methods in economics
of Voronezh state university,
Voronezh,
e-mail: tviktoria@yandex.ru

Тинякова Виктория Ивановна,
д-р экон. наук, профессор кафедры
информационных технологий
и математических методов в экономике
Воронежского государственного университета,
г. Воронеж,
e-mail: tviktoria@yandex.ru

Uvarova Ekaterina Aleksandrovna,
working on the scientific degree
at the department of marketing and advertisement
of Volgograd state university,
Volgograd,
e-mail: ekaterina-uvarova@rambler.ru

Уварова Екатерина Александровна,
соискатель кафедры
маркетинга и рекламы
Волгоградского государственного университета,
г. Волгоград,
e-mail: ekaterina-uvarova@rambler.ru

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

FEATURES OF CARRYING OUT MARKET RESEARCHES IN SOCIAL MEDIA

В статье рассматриваются особенности маркетинговых исследований в социальных медиа. Исследуется специфика стандартных задач и инструментов (анкетирования, интернет-панели, фокус-группы) для проведения маркетинговых исследований в социальных медиа. Обсуждаются специфические задачи, возникающие в ходе таких исследований (повышение популярности бренда, качества обслуживания клиентов, операционной эффективности компании, эффективности маркетинговой стратегии, а также поиск инноваций и генерация дополнительных доходов), и мероприятия, обеспечивающие их решения. Анализируются особенности, преимущества и недостатки наиболее популярных российских сервисов мониторинга социальных медиа (YouScan, SemanticForce, IQBuzz, Buzzlook, Brandoscope, Babkee). Формулируются рекомендации по проведению маркетинговых исследований в социальных медиа.

The features of marketing researches in social media are examined in the article. The specificity of standard tasks and tools (questioning, Internet panel, focus group) for carrying out marketing researches in social media is investigated. The specific tasks arising during such researches (increase of the brand popularity, of the customer service quality, of the company operational efficiency, of the marketing strategy efficiency, as well as the search for innovations and generation of the additional revenues), as well as the measures providing for their resolution. Features, advantages and shortcom-

ings of the most popular Russian services of the social media monitoring (YouScan, Semantic Force, IQBuzz, Buzzlook, Brandoscope, Babkee) are analyzed. Recommendations for carrying out marketing researches in social media are formulated.

Ключевые слова: маркетинговые исследования, социальные медиа, российские сервисы мониторинга, SMM, инструменты маркетинговых исследований, задачи маркетинговых исследований, маркетинг, инновации, эффективность, респонденты.

Keywords: marketing research, social media, Russian services of monitoring, social media marketing, instruments of market researches, tasks of market researches, marketing, innovations, effectiveness, respondents.

В настоящее время маркетинговые исследования в социальных медиа являются наиболее перспективными с точки зрения наилучшего понимания потребностей и желаний потенциальных и существующих клиентов компании, а также для мониторинга компаний-конкурентов [1]. Связано это с тем, что «в условиях информатизации общества большинство потенциальных респондентов переносит часть своей деятельности в электронную среду, что создает новые возможности для проведения маркетинговых исследований» [2, с. 92]. Особенностью проведения таких исследований является адаптация стандартных инструментов в среде социальных медиа, а также использование спе-