

Аналіз використання соціальних медіа як засобу комунікації в освітньому середовищі в умовах кризових ситуацій

Маранчак Микола Миколайович¹

Опубліковано	Секція	УДК
26.02.2024	Освіта/Педагогіка	378.14+004.773

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10705989>

Ліцензовано за умовами Creative Commons BY 4.0 International license

Анотація. У дослідженні висвітлено особливості ефективних стратегій із застосуванням соціальних медіа як засобу управління кризовими ситуаціями в освітніх програмах. З'ясовано, що в умовах сучасності в усіх галузях суспільного життя поширеним є використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Нині існує велика кількість видів соціальних медіа: соціальні мережі, контент-спільноти, блоги, віртуальні соціальні світи та ігри. Доведено, що традиційні методи комунікації поступаються ефективністю порівняно з інтернет-комунікаціями. До основних ознак, що відрізняють їх, можна віднести: відсутність цензури, інтерактивність, необмежена дія в формі, просторі, обсязі, оперативності надання інформації і її редагуванні. Встановлено, що в теперішній час соціальні медіа активно залучені до всіх сфер людської діяльності. Зокрема, їх використання має важливе значення для сучасних освітніх програм з акцентом на управління кризовими ситуаціями. У основних результатах дослідження проаналізовано стрімкий розвиток медіа, їх особливості, переваги та недоліки. В освітньому середовищі, а саме управлінні кризовими ситуаціями, соціальні медіа відіграють вагомий роль завдяки великому охопленню аудиторії, швидкості зворотного зв'язку, оперативному поширенню інформації, налагодженню прямої комунікації, створенню позитивного іміджу тощо. Для правильного застосування соціальних медіа необхідно дотримуватись певних параметрів, зокрема: цікавий контент, корисність, використання кількох поширених соцмереж, активна комунікація, тестування, стратегія, моніторинг результатів. Запропоновано модель розвитку процесу комунікації в освітньому середовищі завдяки соціальним медіа. У висновках подано важливість і необхідність інформатизації освітнього процесу з використанням соціальних медіа, які є необхідним інструментом серед людей різних вікових категорій. Для успішного впровадження соціальних медіа в освітній процес і управління комунікаціями потрібно розробляти ефективні стратегії і контролювати їх реалізацію, а також формувати перспективні напрями удосконалення процесу управління.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційні технології, соціальні медіа, інтернет-комунікація, інформація, освітній процес, стратегія.

¹ кандидат наук із соціальних комунікацій, старший викладач, Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ, вул. Є. Коновальця, 36, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5062-0759>

Analysis of the use of social media as a means of communication in crisis situations

Annotation. The study highlights the features of effective strategies using social media as a means of managing crisis situations in educational programs. It was found that the use of information and communication technologies (ICT) is widespread in modern conditions. Today there are many types of social media: social networks, content communities, blogs, virtual social worlds and games. It has been proven that traditional methods of communication are less effective than Internet communications. The main features that distinguish them include: lack of censorship, interactivity, unlimited action in the form, space, volume, promptness of information provision and its editing. It has been established that nowadays social media are actively involved in all spheres of human activity. In particular, their use plays an important role in modern educational programs with an emphasis on crisis management. The main results of the study analyzed the rapid development of media, their features, advantages and disadvantages. In the educational environment, namely the management of crisis situations, social media have a positive impact due to large audience coverage, speed of feedback, prompt dissemination of information, establishment of direct communication, creation of a positive image, etc. For the correct application of social media, it is necessary to use certain recommendations, in particular: interesting content, usefulness, use of several common social networks, active communication, testing, strategy, tracking of results. A model of the development of the communication process in the educational process thanks to social media is proposed. The conclusions show the importance and necessity of informatization of the educational process using social media, which are a necessary tool among people of different age categories. For the successful implementation of social media in the educational process and communication management, it is necessary to develop effective strategies and control their implementation, and to form promising directions for improving the management process.

Keywords: information and communication technologies, social media, Internet communication, information, educational process, strategy.

Вступ

Соціальні медіа є однією з форм масової комунікації в інтернеті. З кожним роком вони стають все більш ефективним і важливим каналом комунікації, особливо під час кризових ситуацій. Соціальні медіа в освітньому процесі закладів освіти відкривають нові можливості для навчання та активного спілкування зі здобувачами освіти. Ці інтернет-сервіси дозволяють здобувачам освіти брати більш активну участь в освітньому процесі, сприяючи їх співпраці, самоорганізації та самоосвіті. Через соціальні медіа здобувачі освіти можуть отримати доступ до багатьох навчальних ресурсів, які доповнюють традиційні методи навчання. Крім того, соціальні мережі сприяють залученню до навчання та взаємодії між здобувачами освіти та викладачами поза аудиторією, формують позитивний імідж освітнього процесу, а також реалізують ефективний зворотний зв'язок.

Значна кількість дослідників вивчають вплив і значення використання соціальних медіа як засобу комунікації в умовах кризових ситуацій, зокрема сучасні тенденції та стратегії управління ними в освітніх програмах. Це спонукало визначити перспективи соціальних медіа як потужного інструмента в умовах сьогодення.

К. Годлевська досліджує соціальні медіа як дієвий чинник впливу в багатьох сферах людської діяльності і, зокрема, метод вирішення конфліктних і кризових

ситуацій.

Дослідниця зазначає, що важливу роль відіграє й медіаграмотність, яка розвіює хибні уявлення і подає якісну інформацію [1]. Про важливі ознаки, класифікацію і особливості соціальних медіа, з'ясовує З. Григорова. До особливостей відносить: зростання темпів розвитку світу, інформаційну трансформацію, підтримку комунікації між групами людей [2].

Л. Гуляєва та Я. Головка акцентують увагу на всебічних можливостях соціальних медіа на глобальному рівні, а саме: у проєктній діяльності та державній політиці. Дослідники вказують на необхідність розробки дієвих кроків і заходів для використання соціальних медіа за різноманітними напрямками [3].

Л. Зайко, Л. Давидова та А. Близнюк вивчають залучення соціальних медіа для реформ у соціокультурному просторі [4]. В. Зачко досліджує процес комунікації із залученням соціальних аспектів як способу взаємодії між людьми [5].

К. Литвиненко та А. Донецька виявляють важливість використання соціальних медіа для розвитку менеджменту людських ресурсів [6]. Ю. Максимова, О. Рудик та І. Залецька розглядають значення соціальних медіа для розвитку управління людьми в позитивному контексті [7].

Ж. Мина вважає, що в освітньому процесі особливо актуально застосовувати соціальні медіа для популяризації спеціальностей та знань, зокрема, для засвоєння знань і вирішення критичних ситуацій у разі потреби [8].

О. Нежива у своєму дослідженні подає, як можна використовувати певні соціальні мережі для комунікації між здобувачами освіти в освітньому процесі [9].

Г. Орел відображає результат впливу соціальних медіа, який в більшості випадків позитивний, якщо правильно їх використовувати [10].

С. Петропавловська, Н. Лисак та Г. Малаховська вивчають розділення інформаційних потоків через соціальні медіа при використанні їх в освітньому процесі [11].

О. Редчук акцентують увагу на тому, що звернення до соціальних медіа є необхідним кроком для різних вікових категорій людей [12].

М. Рудик аналізує організацію комунікаційного процесу і формування думки у роботі з соціальними медіа [13].

Відповідно, *метою даної статті* є дослідження теоретичних складових та визначення особливостей використання соціальних медіа як сучасного засобу комунікації в управлінні кризовими ситуаціями в освітньому процесі.

Завдання статті:

- визначити суть понять «комунікація» та «соціальні медіа»;
- дослідити особливості функціонування соціальних медіа в різних сферах, зокрема в освітньому процесі;
- виявити позитивні аспекти використання соціальних медіа в кризових ситуаціях;
- визначити стратегію функціонування соціальних медіа в освітньому середовищі.

Матеріали та методи. Дослідження здійснено з використанням загальнонаукових та спеціальнонаукових методів, обраних з урахуванням поставленої мети та завдань. Зокрема, на основі детального аналізу впливу соціальних медіа на ефективні стратегії щодо управління кризовими ситуаціями в освітній галузі виявлено важливість їх застосування для гнучкого розвитку і освоєння інформаційних концепцій. Феноменологічні методи використовувалися для дослідження поняття соціальних медіа, позитивних та негативних тенденцій, можливостей та загроз в управлінні кризовими ситуаціями в освіті. Окрім цього,

важливо виявити й чинники удосконалення механізмів роботи соціальних медіа та їхнього впливу в умовах сьогодення, формування і збереження освітньої безпеки. Історичний метод застосовано до аналізу та систематизації першопричин у виникненні кризових ситуацій в освітньому просторі. Цей метод також допоміг пояснити труднощі означеного процесу в Україні в нинішній період.

Використовуючи поєднання аналітичного та прогностичного методів, автор з'ясовує основні аспекти кризових ситуацій в освітньому просторі, якими можливо управляти завдяки соціальним медіа шляхом використання їхніх переваг.

Системно-структурний підхід дозволив розглянути концептуалізацію дефініцій «соціальних медіа». Ця методологія також дає можливість визначити місце і значення соціальних медіа в сучасному світі.

Вищезазначені наукові методи, які взаємопов'язані між собою, були використані з метою забезпечення об'єктивності, повноти та всебічності дослідження.

Результати

Комунікація є процесом створення та передачі інформації від однієї особи до іншої або між групами людей за допомогою різних каналів і засобів. Однак, з точки зору інтеракціоністського наукового підходу, поняття комунікації зводиться до взаємодії людей за допомогою мови та символів. У зв'язку з цим у сучасному світі величезна кількість контактів між людьми відбувається через інтернет як електронну комунікацію – нову сферу соціальної комунікації, що виникла у другій половині 20 століття [10]. Більш конкретно, соціальні мережі – це соціальні структури, створені окремими особами або організаціями, які відображають різноманітність зв'язків між окремими особами або організаціями через цілу низку соціальних відносин, від випадкових знайомств до ділових зв'язків. Комунікація як процес включає такі елементи, як контрагент, ціль, повідомлення, канал і зворотний зв'язок.

Більш глибокий погляд на соціальні медіа як форму і засіб комунікації показує, що комунікаційні зв'язки можна розділити на односторонні і двосторонні, мережі друзів, колег, однокласників і однолітків. Адресат (ініціатор комунікації) в соціальних медіа – це особа, група або громадська організація (наприклад, державна установа, компанія або політична партія), яка передає повідомлення з метою вплинути на одержувача. Меседж – це послідовність інформації, текстова послідовність (наприклад, різні пости, фото і відео, картинки і коментарі до них тощо), за допомогою якої відправник хоче вплинути на споживача і викликати реакцію – зворотний зв'язок [11].

Головним каналом слугує інтернет (у випадку взаємодії або сама соціальна мережа як засіб комунікації для бізнесу, торгівлі, політики тощо).

Соціальні медіа є інструментом, який сприяє інтеграції реального життя користувачів в онлайн-середовище для більш ефективного пошуку інформації, спілкування, взаємодії, особистого самовираження та розваг за допомогою різних онлайн-технологій (рис. 1).

Соціальні медіа можуть використовуватися як у державному управлінні, так і в корпоративному управлінні (створення соціальних мереж всередині компаній). Використання соціальних медіа в управлінні підвищує прозорість і демократичність державного управління.

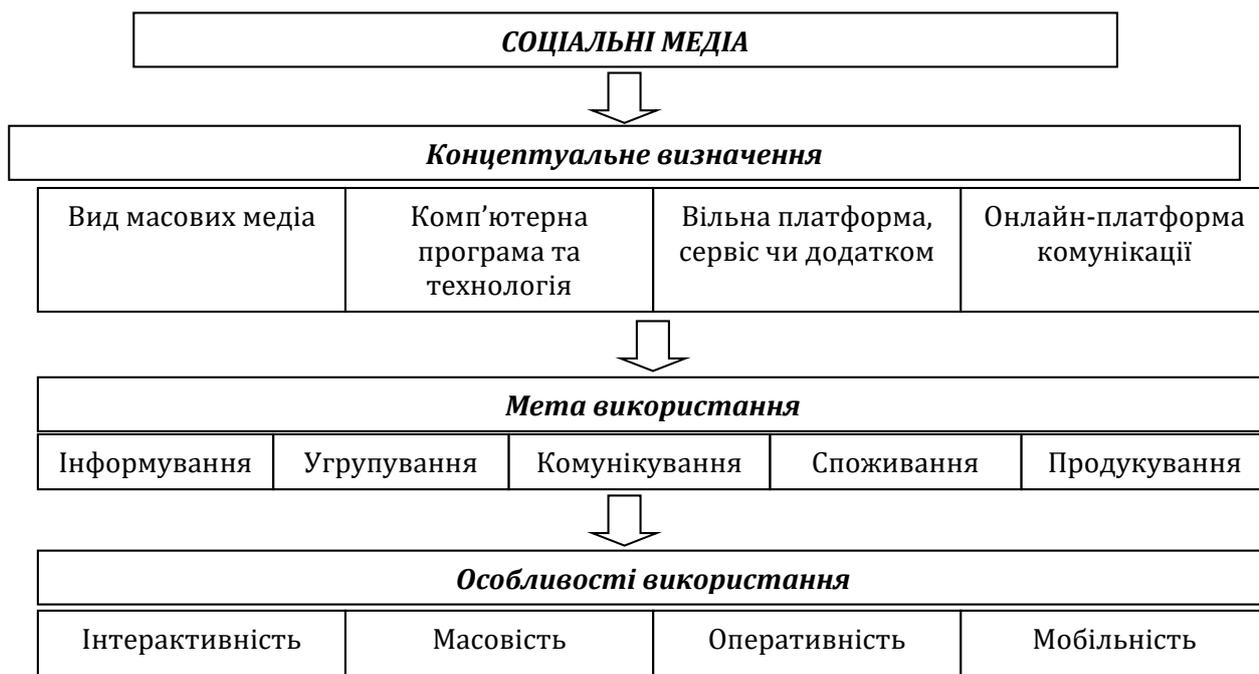


Рис. 1 Концептуалізація дефініції «соціальні медіа»

Джерело: складено автором на основі даних [1].

Соціальні медіа можуть виступати рушійною силою розвитку, заснованого на обміні інформацією та продовженні реляційних систем, що пов'язано з персоналізацією як виробництва, так і споживання та зміщення економічних відносин на рівень індивіда. Причини такої ситуації криються не лише в глобалізації, але й у високому рівні технологічного розвитку (виробничі можливості створювати унікальні та індивідуальні продукти) та значному рівні споживання.

В умовах цифровізації соціальні медіа можуть формуватися і розвиватися не лише на основі особистих контактів, а насамперед через системи соціальних медіа. Водночас соціальні медіа можна розглядати як механізм взаємодії між економічними суб'єктами (приватними особами, компаніями та державами), в якому кожен з них переслідує власні економічні інтереси.

На початок 2023 року налічувалося 4,76 мільярда користувачів соціальних мереж, що становить трохи менше 60% від загальної кількості населення світу. Протягом останніх місяців темпи зростання кількості користувачів соціальних мереж сповільнилися: за рік кількість нових користувачів зросла на 137 мільйонів, а це лише на 3% [12].

Головними завданнями соціальних медіа є насамперед задоволення базових соціальних потреб споживачів у комунікації, самопрезентації та ідентифікації. За допомогою соціальних медіа користувачі можуть створювати відповідні повідомлення та ділитися даною інформацією з однодумцями. Основні функції окреслені нижче (рис. 2).

Основними причинами привабливості та використання соціальних медіа у сучасному контексті є наступні:

- встановлюють зв'язки, які впливають на функціонування інформаційного суспільства;
- сприяють встановленню зв'язків між соціальними групами;
- прискорюють обмін інформацією між користувачами соціальних мереж;

- встановлюють зворотний зв'язок і сприяють швидкому реагуванню на запити громадян;
- створюють умови для більш прозорих економічних та політичних процесів;
- представляють інтереси як соціальних груп, так і суспільства в цілому.



Рис. 2 Основні функції соціальних медіа

Джерело: складено автором на основі даних [13].

З огляду на вищезазначене, варто сформулювати рекомендації щодо використання соціальних медіа:

1. *Використовувати деякі з найпоширеніших соціальних мереж.* Зараз використання соціальних мереж є необхідністю, зумовленою розвитком сучасної інформаційно-комунікаційної сфери.
2. *Корисність.* Суть ефективної стратегії роботи в соціальних медіа полягає не лише у вигоді, яку отримують від них, а й у користі, яку ці канали комунікації приносять аудиторії.
3. *Цікавий контент.* Формальної наявності профілю в соціальних мережах недостатньо. Контент має бути інформативним, актуальним, цікавим та унікальним.
4. *Активна комунікація.* Сутність комунікації - діалог. Наприклад, слід цікавитися думкою користувачів про поточну ситуацію в країні та поточні справи.
5. *Стратегія.* Має бути розроблений план дій та перспектива розвитку каналів комунікації на певний період часу. Мають бути поставлені конкретні цілі та чітко визначено, хто і для чого їх досягає.
6. *Тестування.* Необхідно постійно тестувати нові підходи та випробовувати різний контент і стратегії.

7. *Моніторинг результатів.* Це один із пріоритетів для швидкого реагування на поведінку аудиторії [14].

Існує три основні способи використання мережевих технологій в освітніх цілях: доступ до інформації в глобальних мережах, власне дистанційне навчання та організація творчої діяльності з використанням ІКТ. Ключові елементи, які складають основу для ефективної участі соціальних медіа в освітньому процесі, представлені на рисунку 3.



Рис. 3 Елементи успішного впровадження соціальних медіа в освітній процес

Джерело: складено автором на основі даних [15].

Цей перелік підкреслює, що не існує жодних вікових, статусних, професійних чи культурних обмежень для використання соціальних мереж в освітніх цілях.

Найефективнішими соціальними мережами, які можна використовувати в освітній галузі, є Facebook, Edutopia, Twitter та Classroom.

Соціальні сервіси відкривають необмежені горизонти для їх застосування в освітній діяльності. Основними з них є:

Доступ до відкритих, вільних і безкоштовних електронних ресурсів. В результаті поширення соціальних сервісів в інтернеті з'явилася велика кількість навчальних матеріалів, які можна використовувати в освітніх цілях. Мережеві спільноти для обміну знаннями можуть ділитися своїми колекціями цифрових об'єктів та програмних інструментів з освітою.

Самостійне виробництво навчального контенту в мережі Інтернет. Соціальні медіа-сервіси радикально спростили процес створення та публікації навчальних матеріалів в інтернеті. Кожен може не лише отримати доступ до цифрових колекцій, а й взяти участь у створенні власного онлайн-контенту. Нині мільйони людей створюють новий контент. Вони викладають в мережу нові тексти, фотографії, малюнки та музичні файли.

Набуття концепцій, знань і навичок. Інформаційне прикладне середовище пропонує радикально нові можливості для діяльності, яку зазвичай легко здійснювати людям, що не мають спеціальних знань у галузі комп'ютерних наук. Нові форми діяльності стосуються як пошуку інформації в інтернеті, так і створення

та редагування власних цифрових об'єктів, таких як тексти, фотографії, програми, музичні записи та відеозаписи. Залучаючись до нових форм діяльності, здобувачі освіти можуть навчитися важливих інформаційних навичок, як-от: повторне використання тексту і коду та використання мета-тегів.

Інтернет пропонує здобувачам освіти нові можливості для участі у професійних наукових спільнотах. Спілкування в мережі стимулює творчість і розширює не лише розумові здібності, але й можливості для спільної діяльності та співпраці [5].

Використання соціальних медіа допомагає викладачам швидко знаходити потрібну інформацію, узагальнювати та структурувати навчальні матеріали, організовувати освітню діяльність поза межами аудиторії, а також надає можливості для творчості та співпраці з однодумцями. Нове покоління «цифрових» викладачів збирає та демонструє навчальні матеріали в мережі Інтернет. Це можуть бути документи, презентації, фотографії, відео, тести, опитування, вікі, ментальні карти, вебсторінки та освітні середовища. Вони читають блоги, дивляться відео на YouTube, діляться фотографіями на Flickr, обмінюються ідеями на форумах, створюють власні соціальні мережі, такі як MySpace і Google Groups [8]. Викладачі повинні враховувати ці факти під час планування своєї викладацької діяльності. Соціальні мережі також відіграють важливу роль у дослідженнях. Вони можуть допомогти планувати та організовувати дослідницьку діяльність для здобувачів освіти, а також знаходити конференції та інші групи для презентації результатів досліджень та дискусій.

Одним із шляхів адаптації освітнього середовища до глобальних змін є розвиток і використання спеціальних соціально-освітніх мереж, які поєднують переваги електронних освітніх програмних засобів і забезпечують функції комунікації між адміністрацією, викладачами та здобувачами освіти у закладах освіти. Питанням інтеграції комп'ютерних технологій в освітній процес освітяни почали займатися одразу після появи персонального комп'ютера. На сучасному етапі розвитку педагогіки використання комп'ютерів, серед іншого, набуло широкого розповсюдження для наступних цілей: моделювання та експериментів. Для підтримки освітнього процесу у закладах освіти широко використовуються різноманітні педагогічні програмні засоби, електронні підручники (ЕП), програми тестування та освітні портали. Однак кожен тип електронного освітнього програмного забезпечення має як недоліки, так і переваги [2]. Безумовно, до переваг можна віднести підвищення рівня індивідуалізації навчання, змогу більш якісного оцінювання рівня засвоєння матеріалу, надання можливості спостерігати за вже змодельованими природними явищами тощо. Основним недоліком є локальність використання електронних засобів навчання, оскільки освітні портали зазвичай розроблені для локальних мереж закладів освіти і не забезпечують комунікаційних функцій у трикутнику заклад освіти–здобувач–батьки.

Соціальні освітні мережі – це електронні ресурси, які виконують освітні функції для закладів освіти та викладачів. Вони надають здобувачам освіти постійний доступ до освітньої інформації, а батькам – можливість контролювати процес навчання своїх дітей і спілкуватися з керівництвом закладу та викладачами. По суті, соціальні освітні мережі є різновидом тематичних соціальних мереж. Для того, щоб соціально-освітня мережа функціонувала на високому рівні, вона повинна підтримувати основні взаємопов'язані складові освітньої діяльності.

Організаційну діяльність можна поділити на організаційно-змістовну (відбір та організація навчальних матеріалів, планування та побудова освітнього процесу), організаційно-адміністративну (планування дій викладачів та діяльності здобувачів освіти) та організаційно-матеріальну (оформлення навчально-матеріальної бази).

Організаційна діяльність передбачає здійснення викладачем системи дій, спрямованих на залучення здобувачів освіти до різних видів діяльності, формування команд та організацію спільної роботи.

Комунікативна діяльність спрямована на встановлення педагогічно необхідних взаємовідносин між викладачем і здобувачами освіти.

Важливо звернути увагу на модель організації освітнього ресурсу, який би відповідав вищезазначеним вимогам. Перш за все, окреслимо вихідні положення для створення структури професійної соціальної мережі.

1. Вільна та відкрита реєстрація.
2. Мобільність ресурсів.
3. Висока надійність зберігання персональних даних.
4. Доступність сервісів для викладачів, дослідників, здобувачів освіти, батьків та адміністраторів закладів освіти.
5. Система повинна відповідати високим психофізіологічним вимогам.

Використання соціальних медіа в освітньому процесі має такі переваги: економія часу, оскільки ідеологія та інтерфейс соціальних мереж є зрозумілими для більшості користувачів інтернету [13]. Це дозволяє оминати етап адаптації здобувачів освіти до нової сфери спілкування, уможливити неформальне спілкування між викладачем і здобувачами освіти та допомогти організувати індивідуально-орієнтоване навчання [3]. Високий ступінь взаємодії між викладачем і здобувачем освіти гарантує безперервність освітнього процесу.

Вікіпедія дає можливість усім учасникам створювати навчальний онлайн-контент, який заохочує до самостійної пізнавальної діяльності, як самостійно, так і у співпраці. Мультимедійна природа комунікаційного простору дозволяє надзвичайно легко завантажувати і переглядати відео- та аудіоматеріали, а також інтерактивні додатки у віртуальних навчальних групах [1].

Можливість поєднувати індивідуальну та групову роботу підвищує розуміння та засвоєння матеріалу і сприяє створенню індивідуальних траєкторій навчання. Спільним для всіх учасників освітнього процесу є те, що комунікаційний простір дозволяє проводити колективне оцінювання навчання та результатів діяльності, відстежувати прогрес кожного учасника та оцінювати його внесок у колективну творчість.

Основна ідея полягає в тому, що поява соціальних медіа в освіті дозволить здобувачам освіти отримувати консультації з питань, що їх цікавлять, у будь-який час. Експертами можуть бути як викладачі, так і здобувачі-відмінники, здобувачі вищої освіти, які беруть участь в університетській науковій діяльності, або випускники, які вже працюють в ІТ-компаніях за своєю спеціальністю. Однією з переваг цієї мережі є те, що вона долає психологічний бар'єр «страху перед викладачами». Запровадивши систему, за якою здобувачі освіти отримують премію за участь у мережі в якості експерта, вона дає їм змогу глибше вивчити матеріал, закріпити наявні знання та поділитися ними зі своїми колегами.

Основними проблемами використання соціальних мереж в освіті є низька мотивація та ІКТ-компетентність викладачів, високі витрати на персонал викладачів для організації та підтримки освітнього процесу, часто неможливість доступу до соціальних мереж з аудиторії, відсутність цензури соціальних мереж тощо.

Ще одним із різновидів соціальних медіа є блог, основний зміст якого включає додаткові елементи або мультимедіа (фотографії чи відео), або те й інше разом. Для блогів часто характерні короткі, неінформативні записи [7]. Блоги кардинально змінили спосіб взаємодії людей в інтернеті, оскільки завдяки поширенню інформації

вони пройшли шлях від споживача до користувача. Створити та оновити блог дуже просто, адже вам потрібен лише гаджет із доступом до мережі Інтернет та мінімальні технічні навички. Тому його можна віднести до найпростіших способів оприлюднення навчальних завдань в інтернеті, адже це так само просто, як, наприклад, надіслати електронний лист.

Типовий блог може містити зображення, текст і посилання на вебсайти, інші блоги чи подібні соціальні мережі, згадані вище, які тематично пов'язані. Блоги зручні для демонстрації робіт здобувачів освіти, а також для обміну та обговорення досвідом, думками чи творами серед учасників.

Блоги використовують у дидактичних цілях, оскільки вони допомагають зберігати, класифікувати, обробляти, передавати інформацію різного типу та змісту, публікувати, створювати відкриті чи закриті спільноти для обговорення актуальних питань. Також для виконання групових проєктів, контролю навчального матеріалу за допомогою тестів, вікторин, дискусій, онлайн-оцінювання тощо.

Блог дуже схожий на форум, оскільки кожен допис викладача чи здобувача освіти вільно коментується або обговорюється учасниками, і являє собою неформальне спілкування, в якому учасники можуть у простій, виразній формі обговорювати, критикувати, будувати та модифікувати власні гіпотези, свою особисту думку з того чи іншого питання, та водночас розвивати своє критичне мислення через коментарі до постів. Викладачі можуть виправляти помилки та координувати діяльність здобувачів, коментуючи їхні блоги, або залишаючи коментарі у своєму блозі.

Використання блогу оптимізує процес навчання, навіть якщо він передбачає певні комунікаційні ускладнення для здобувачів освіти. Однак блог – це гнучкий інструмент, який можна адаптувати до потреб кожної групи чи окремого здобувача. Крім того, блоги є чудовим засобом для розвитку у здобувачів освіти навичок письма та вміння викладати свою думку, адже за допомогою блогів вони висвітлюють своє бачення, ставлення до певної проблеми.

Соціальні медіа відіграють важливу роль в освітній діяльності в умовах кризових явищ зокрема. Керівники освіти повинні відслідковувати кризові тенденції та гарантувати, що їхні заклади освіти готові діяти всупереч глобальних викликів, тобто ендогенних та екзогенних економічних криз, які відбуваються будь-де та всюди (наприклад, економічна криза, військові дії). Безсумнівно, що розмір і розташування закладу освіти не захищають від кризи.

Керівники закладів освіти повинні визнати, що антикризове управління є необхідним для відповідального управління освітою. Чудові практики подолання явища кризи в управлінні освітньою системою демонструють випадки, коли міста використовують новітні розумні технології, стаючи ключем до запобігання явищу кризи в управлінні та подолання наслідків великих непередбачених потрясінь.

Позитивні результати досягаються завдяки різноманітним рішенням і технологіям, таким як соціальні медіа, системи відстеження та моніторингу, датчики розташування та програми, системи віддаленої роботи тощо. Ці рішення та стратегія застосування соціальних медіа можуть позитивно використовуватися під час пандемій, повномасштабної війни для покращення добробуту та безперервного освітнього процесу громадян (табл. 1).

Таблиця 1

Стратегії застосування соціальних медіа в освітньому процесі

Назва стратегії	Характеристика стратегії	Приклади використання
Створення змісту	Розробка цікавого та інформативного контенту, який спонукатиме здобувачів освіти бути активними та вдумливими	Викладачі можуть створювати відеоматеріали, які можна переглядати на платформах. Вони діляться посиланнями на відео через соціальні мережі, і здобувачі освіти можуть переглядати відео у зручний час
Співпраця та взаємодія	Створення можливості для взаємодії та співпраці між здобувачами освіти завдяки кільком платформам, які сприяють колективному навчанню та обміну знаннями	Викладачі створюють спільну групу в соціальних мережах, наприклад, на платформі Facebook. У цій групі здобувачі освіти можуть задавати запитання, обговорювати теми та спілкуватися один з одним. Викладачі також заохочують їх до співпраці, створюючи завдання, які вони можуть виконувати разом у цій групі
Залучення до активностей	Використання соціальних медіа, щоб проводити опитування, заохочення до активності, самовираження та критичного мислення	Створення груп в соціальних мережах, у яких можна ставити цікаві та змістовні запитання, пов'язані з вивченням актуальних проблем або подій, де здобувачі освіти беруть участь в обговоренні
Зворотний зв'язок та підтримка	Забезпечення позитивного спілкування зі здобувачами освіти через соціальні медіа, надання конструктивного зворотного зв'язку	Створення груп або сторінок, в яких здобувачі освіти братимуть участь. Це служить для підтримки та зворотного зв'язку між викладачами та здобувачами освіти, досягнення цілей та результатів навчання

Джерело: складено автором на основі даних [15]

Багато соціальних медіа зосереджуються на виробництві контенту, але не приділяють уваги його просуванню. Вони також не приділяють уваги формуванню свого іміджу, репутації та впізнаваності серед різних типів аудиторій. Для забезпечення якісної комунікації з аудиторією необхідна комунікаційна стратегія. Простіше кажучи, це те, що робить медіа. Комунікаційна стратегія – це те, як, що і для кого робить соціальне медіа. Це масштабний, покроковий план, який дозволяє чітко зрозуміти, з ким і як можна працювати, які меседжі, ідеї та образи доносити, хто є аудиторія і які методи та канали ви будете використовувати, щоб до неї достукатися.

Соціальні медіа, як і різні бренди, конкурують за цільові аудиторії. Комунікаційна стратегія допомагає краще зрозуміти аудиторію, допомогти у ефективному навчанні, подоланні кризових ситуацій, визначити ключові меседжі та цілі, обрати правильні інструменти та канали. Найголовніше – правильний розрахунок ресурсів.

Насамперед потрібно розуміти важливість ефективності стратегії комунікації через соціальні медіа, щоб досягти поставленої мети, зокрема уникнення кризових ситуацій.

Висновки

Соціальні медіа й надалі відіграватимуть важливу роль у майбутньому суспільстві. Вони можуть стати потужним інструментом підтримки спільнот, об'єднуючи людей зі схожими інтересами. Соціальні медіа можуть стимулювати громадянську активність і слугувати платформою для обговорення проблем, пошуку рішень та організації дій для позитивних змін у суспільстві. Крім того, соціальні медіа сприятимуть поширенню освіти, культури та інновацій, надаючи доступ до знань і створюючи можливості для співпраці в глобальному масштабі. Загалом, перспективи розвитку соціальних мереж величезні та захоплюючі. Інтеграція нових технологій, забезпечення інформаційної безпеки та контролю, розуміння ролі соціальних мереж у майбутньому суспільства відкриває нові можливості для змін та інновацій. Правильне використання соціальних мереж слугуватиме побудові більш освіченого та прогресивного суспільства в майбутньому.

Перспективи подальших досліджень полягають у більш детальному розгляді змісту кризових ситуацій в системі вищої освіти України та прикладів їх успішного вирішення, на основі яких доцільно буде розробити методику подолання таких явищ.

Список використаних джерел

1. Годлевська К. Соціальні медіа як інструмент освіти для миру. *Польсько-український науковий форум «Освіта для миру»*. 2019. № 8. С. 260–271. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/719155/1/Годлевська-Освіта%20для%20миру.pdf> (дата звернення: 08.01.2024).
2. Григорова З. Нові медіа, соціальні медіа, соціальні мережі – ієрархія інформаційного простору. *Технологія і техніка друкарства*. 2018. № 3 (57). С. 93–100. DOI: [http://dx.doi.org/10.20535/2077-7264.3\(57\).2017.115905](http://dx.doi.org/10.20535/2077-7264.3(57).2017.115905) (дата звернення: 08.01.2024).
3. Гуляєва Л., Головка Я. Соціальні медіа у житті молоді з інвалідністю в Україні: аналіз висвітлення проблеми у проектній діяльності та державній політиці. *Вісник АПСВТ*. 2020. № 1–2. С. 107–124. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1-2_2020-107-124.pdf (дата звернення: 08.01.2024).
4. Зайко Л., Давидова Л., Близнюк А. Соціальні медіа та інтернет-маркетинг у контексті цифровізації інформаційно-комунікаційного простору. *Вчені записки ТНУ імені В.І.Вернадського*. 2023. № 34 (73). С. 302–307. DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2023.1.2/47> (дата звернення: 08.01.2024).
5. Зачко В. Соціальна мережа як форма та засіб комунікації. *Modern Information Technology - Сучасні Інформаційні Технології*. 2018. С. 195–197. URL: <http://dspace.opu.ua/jspui/bitstream/123456789/7951/1/196.pdf> (дата звернення: 08.01.2024).

6. Литвиненко К., Донецька А. Вплив соціальних медіа на розвиток менеджменту людських ресурсів. *Ефективна економіка*. 2019. № 11. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.11.71> (дата звернення: 08.01.2024).
7. Максимова Ю., Рудик О., Залецька І. Використання соціальних медіа для ефективної діяльності сучасних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-75> (дата звернення: 08.01.2024).
8. Мина Ж. Соціальні мережі як засіб інформаційної підтримки учнівської та студентської молоді у навчально-виховному процесі та професійному виборі. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Філологія. Журналістика*. 2021. № 32 (71). С. 278–282. DOI: <https://doi.org/10.32838/2710-4656/2021.1-3/45> (дата звернення: 08.01.2024).
9. Нежива О. Використання соціальних мереж в освітньому середовищі (на прикладі вивчення іноземної мови). *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя*. 2023. № 3. С. 50–57. URL: http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/3149/1/%d0%bc%d0%b0%d0%ba%d0%b5%d1%82_%d0%9d%d0%97_%e2%84%963_2023-50-57.pdf (дата звернення: 08.01.2024).
10. Орел Г. Ефекти соціальних медіа в цифровій економіці. *Право і суспільство*. 2022. №2. С. 164–171. DOI: <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2022.2.25> (дата звернення: 08.01.2024).
11. Петропавловська С., Лисак Н., Малаховська Г. Соціальні медіа як інструмент управління лояльністю споживачів. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2018. № 1 (63). С. 166–173. URL: http://psae-jrnl.nau.in.ua/journal/1_63_2018_ukr/27.pdf (дата звернення: 08.02.2024).
12. Редчук Р. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні як сучасного каналу комунікації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. 2022. № 33 (72). С. 72–76. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.1/13> (дата звернення: 08.01.2024).
13. Рудик М. Вплив соціальних медіа на формування громадської думки. *Вісник Львівського університету*. 2020. № 48. С. 198–206. URL: <http://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/journalism/article/viewFile/10560/10625> (дата звернення: 08.01.2024).
14. Чирак І. М. Економіка соціальних медіа: сучасні тренди та особливості розвитку. *Ефективна економіка*. 2021. № 12. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.12.92> (дата звернення: 08.01.2024).
15. Яндола К. Використання соціальних медіа в проектних технологіях навчання. *Інноваційна педагогіка*. 2022. № 2. С. 83–87. URL: http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2022/51/part_2/16.pdf (дата звернення: 08.01.2024).