

*Рудиченко Ф. В., аспірант  
кафедри документознавства та інформаційної діяльності,  
Державний університет інформаційно-комунікаційних технологій*

## **ПРИКЛАДНІ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ**

*Анотація. Проблема прикладних соціально-комунікаційних технологій у сфері надання освітніх послуг актуалізована запитом користувачів на вдосконалення процесів навчання та взаємодії учасників комунікації, викладачів та розвитку освітнього середовища, які створюють умови для інтерактивного, персоналізованого та доступного навчання, що відповідає сучасним вимогам цифрової епохи. Встановлено, що основними елементами комунікаційної взаємодії і обміну інформацією виступають платформи віддаленого навчання, засоби інтерактивного обміну знаннями, месенджери, соціальні мережі та відеоконференції, які забезпечують легку комунікацію та підтримку зворотного зв'язку. Реалізація новітніх можливостей соціально-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності процесів взаємодії у будь-якій сфері соціальної кооперації, роблять навчання більш інклюзивним і допомагають установам адаптуватися до швидких змін.*

*Ключові слова: соціальні комунікації, соціально-комунікаційні технології, цифрова освітня платформа, соціальні мережі, месенджер.*

**Вступ.** Соціально-комунікаційні технології в умовах інформатизації стали важливим елементом у розвитку сучасного суспільства загалом та освітніх цифрових платформ зокрема, допомагаючи зробити навчання більш доступним, інтерактивним і персоналізованим. Вони сприяють ефективному обміну знаннями, підтримці міжособистісних зв'язків та розвитку професійних спільнот, що є важливим для сучасної освіти. З-поміж великого переліку можливостей можна виділити зокрема актуальні напрями застосування соціально-комунікаційних технологій у розвитку цифрових освітніх платформ. Сюди ж відносимо інтерактивне навчання та залучення користувачів, персоналізація освітнього контенту, розвиток спільнот та професійних мереж, обмін знаннями та спільне навчання, зворотний зв'язок та оцінювання знань, інклюзія та доступність освіти, покращення освітнього середовища за допомогою big data та інші актуальні напрями, що розвиваються в умовах вдосконалення інформаційно-технологічного забезпечення соціально-комунікаційного середовища.

**Основний текст.** Внаслідок реалізації процесів інформатизації, активного просування мережі Інтернет та розширення можливостей їх використання у повсякденному житті соціуму термін «соціальна технологія» набуває більш широкого значення [1]. Соціальними технологіями сьогодні можна вважати різні форми комунікацій, зокрема інтернет та мобільні пристрої. Прикладами можуть слугувати соціальні програми (вікі, блоги, соціальні мережі) та інструменти для комунікації (вебконференції), які спрямовані на активну соціальну комунікаційну взаємодію.

Предметний складник дослідження соціально-комунікаційних технологій визначають можливості та якість соціальної технологізації суспільної життєдіяль-

ності, інтенсивність і ефективність цього процесу, а також проблеми відповідності соціальних інститутів, форм і методів їх роботи об'єктивній потребі людини в самореалізації, розвитку свого творчого потенціалу, відтворенні соціального інтелекту групи, спільноти, нації, народу. Загалом прикладні соціально-комунікаційні технології – це інструменти та методи, спрямовані на поліпшення взаємодії між людьми у різних сферах діяльності [2]. Вони активно застосовуються для полегшення комунікації, обміну знаннями, координації та забезпечення зворотного зв'язку. У загальному напрямі соціально-комунікаційних технологій можна визначити основні прикладні технології та виявити особливості їх застосування і вплив на ефективність надання послуг.

Найбільш поширеними у системі інформаційної комунікації сьогодні є **соціальні мережі** (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter та інші платформи), які використовуються для поширення інформації, формування спільнот, просування брендів, пошуку контактів і потенційних партнерів. Завдяки розширенню свого функціоналу вони можуть бути також застосовані з освітньою і професійною метою, наприклад, для комунікації між учасниками освітнього процесу та професіоналами.

**Месенджери** (Telegram, WhatsApp, Viber, Slack, Discord) сьогодні стали невіддільним елементом комунікації, оскільки активно використовуються для оперативного обміну інформацією та координації дій у командній роботі. Завдяки підтримці різних типів контенту (текст, аудіо, відео, файли) ці платформи забезпечують багатоканальність комунікації.

Широкого використання у різних напрямках проєктної роботи набули **платформи для управління проєктами** (Trello, Asana, Basecamp, Jira), які дають змогу створювати робочі групи, відслідковувати виконання завдань, коментувати процеси та отримувати зворотний зв'язок. До того ж такі засоби документно-інформаційної взаємодії допомагають у налагодженні комунікації між членами команди та збереженні історії обговорень, що знижує ризик втрати інформації та підвищує продуктивність командної роботи.

**Платформи для спільної роботи з документами** (Google Docs, Microsoft Teams, Notion, Miro), які стали невід'ємною умовою віддаленого доступу та налагодження комунікації, дають змогу кільком користувачам працювати з одним документом у режимі реального часу, залишати коментарі та вести обговорення безпосередньо в документі. Функційні можливості платформ спрощують спільну роботу та дають змогу одночасно отримувати доступ до матеріалів усім членам команди.

Широко використовуються в роботі будь-яких організацій **інструменти для відеоконференцій** (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Cisco WebEx), які надають можливість проведення зустрічей, вебінарів і нарад. Такі платформи дають змогу ділитися екранами, записувати зустрічі та взаємодіяти з великою кількістю людей на відстані. Їх використання в налагодженні інформаційно-комунікаційної взаємодії зумовлене глобальними трендами (глобалізація), вимогами часу (інтернет, віртуальна реальність) та суспільними катаклізмами (пандемія, війна), показало вагомі результати і нові запити на вдосконалення можливостей та розширення сфери їх реалізації.

**Системи управління взаємодією з клієнтами (CRM)** (Salesforce, HubSpot, Zoho CRM) допомагають автоматизувати процеси комунікації з клієнтами, збирати дані, відслідковувати взаємодію, налаштовувати персоналізовані повідомлення. Завдяки цьому компанії можуть краще розуміти потреби своїх клієнтів і підвищувати якість обслуговування.

Просторами для обміну знаннями, обговорення тем та отримання порад виступають **форуми та блоги** (Reddit, Medium, Quora, блог-платформи). Ці соціально-комунікаційні технології забезпечують публічний зворотний зв'язок, що сприяє розвитку комунікації між фахівцями в певних галузях.

Окремим функціоналом наділені **інтерактивні платформи для навчання** (Coursera, Udemy, Khan Academy, Moodle) – навчальні і освітні платформи, що використовують соціально-комунікаційні інструменти для забезпечення інтерактивного навчання, обговорення, групових проєктів та зворотного зв'язку. Такі ресурси забезпечують налагодження комунікації у сфері освіти та сприяють обміну знаннями і дають можливість отримання якісної освіти на відстані, набуття нових фахових компетентностей.

Широко використовуються сьогодні можливості **платформ для спільного фінансування (краудфандингу)** (Kickstarter, GoFundMe, Patreon), які надають перспективу представити ідею та отримати фінансування від широкої аудиторії, яка може підтримати проєкт. Такі краудфандингові платформи працюють за принципом взаємодії, обговорення та підтримки між авторами проєктів і спонсорами.

**Чат-боти та системи автоматизованої підтримки** сьогодні зайняли свою соціально-комунікаційну нішу. У їх функціоналі передбачено, що вони можуть оперативно реагувати на запити користувачів, відповідати на поширені запитання, обробляти запити клієнтів і допомагати користувачам на вебсайтах, підвищуючи якість обслуговування. Системи автоматизації можуть включати відправлення нагадувань, анкетування користувачів, опитування для збирання даних про задоволеність тощо.

Окремим напрямом у налагодженні взаємодії користувачів / надавачів послуг виступають **технології віртуальної та доповненої реальності (VR та AR)**, які широко використовуються для створення інтерактивного досвіду, особливо в освітній та розважальній сферах, допомагаючи глибше зануритися у віртуальне середовище. Завдяки функціоналу VR і AR користувачі можуть відчувати віддалену присутність, що створює ефект присутності / участі та розширює можливості комунікації і взаємодії.

Прикладні соціально-комунікаційні технології в умовах розвитку інформаційних технологій та їх швидкого реагування на запити користувачів інформаційних послуг розширюють можливості взаємодії між людьми та організаціями, роблячи комунікацію ефективнішою, доступнішою та більш персоналізованою [3]. Завдяки цьому зростає продуктивність, задоволеність клієнтів та ефективність роботи команд.

**Висновки.** Проблема прикладних соціально-комунікаційних технологій у сфері надання освітніх чи інших соціальних послуг актуалізована потребами вдосконалення процесів навчання та взаємодії учасників комунікації. Задля ви-

рішення сучасних проблем використання прикладних соціально-комунікаційних технологій у сфері надання освітніх послуг потрібно подолати нерівність доступу до цифрових ресурсів, що зумовлює розрив між різними соціальними групами. Відомо, що обмежений доступ до інтернету, брак технічних навичок у деяких учасників навчального процесу, ризик цифрової залежності, а також питання безпеки даних і конфіденційності суттєво впливають на якість освітнього процесу. До того ж технології не завжди повністю замінюють важливі аспекти особистісного спілкування та живої взаємодії. Розв'язання цих проблем потребує системного підходу, що включає інвестиції в інфраструктуру, навчання цифровим навичкам, оновлення освітніх стандартів та посилення захисту персональних даних. Це дасть змогу забезпечити ефективно, безпечно та рівноправне використання соціально-комунікаційних технологій в освіті та інших напрямках соціальної взаємодії.

### Список використаних джерел

1. Про Національну програму інформатизації: Закон України від 4 лютого 1998 року № 74/98-ВР, зі змінами та доповненнями. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Островська Н. В. Прикладні соціально-комунікаційні технології. Запоріжжя, 2017. 110 с. URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=263545>
3. Kovalska L. Information technologies as the newest social paradigm of the life of youth. International journal of new economics and social sciences (IJONESS). Warsaw, Poland, 2018. Vol. 7, № 1. P. 335–347. URL: <https://ijoness.com/resources/html/article/details?id=177047>