

## КОМУНІКАТИВНА АКТИВНІСТЬ ГРОМАДЯН У СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ У КОНТЕКСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ОСВІТНІХ РЕФОРМ: ПРОГРАМА ДОСЛІДЖЕННЯ

*О. І. Гуменюк, м. Київ*

Запропоновано програму дослідження комунікативного простору соціальних мереж як інструменту психотехнологічного супроводу освітніх реформ. Описано організацію моніторингу динаміки поширення інформації щодо освітніх інновацій за допомогою мас-медійних, інтерактивних та міжособових каналів комунікації. Представлено процедуру, етапи та методи аналізу змісту комунікативної активності громадян у соціальномережевому просторі як реакцію на впровадження освітніх реформ. Визначено критерії відбору релевантних онлайн-майданчиків для збирання громадської думки (політична незалежність інформаційного ресурсу та постійна активність користувачів соціальних мереж), а також критерії включення в процес обговорення соціальних груп (регіон, професія, вік тощо). Описано інструменти дослідження: Google Alerts, програми та онлайн-платформи дослідження семантичного простору соціальних мереж за ключовими словами. Представлено операціоналізований спосіб збирання емпіричного матеріалу: кількісного – частоти згадувань ключових слів в інтернет-ЗМІ, якісного – текстів коментарів і дописів до поширень. З метою вияву мотивів, потреб і цінностей залучених у процес обговорення осіб, а також основних факторів спротиву реформам з боку певних соціальних груп запропоновано до використання як метод дослідження дискурс-аналіз коментарів.

**Ключові слова:** дискурс-аналіз, реформа освіти, соціально-психологічний супровід, упровадження інновацій, соціальні мережі.

**Постановка проблеми.** В умовах активного реформування всіх сфер суспільного життя проблема соціально-психологічного супроводу цих процесів стає пріоритетним напрямом психологічної науки. Основне завдання при цьому – збільшення кількості прихильників та союзників запропонованих інновацій шляхом налагодження конструктивного діалогу між їх упроваджувачами та громадськістю. Актуальність нашої розвідки зумовлена необхідністю розроблення операціоналізованого способу дослідження ефективності процесу впровадження реформ, що, відповідно, допоможе у створенні адресних технологій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій та виокремлення невирішених частин загальної проблеми.** Програма дослідження ефективності впровадження освітніх інновацій базується на теоретичних засадах соціально-психологічного супроводження освітніх реформ (П. Д. Фролов, О. І. Хоріна, М. С. Каніболоцька), сучасних дослідженнях комунікативного простору (Т. ван Дейк, О. М. Кочубейник, С. М. Іванченко,

О. М. Плющ) та процесів упровадження нових практик (Д. Кемпбелл, Е. Роджерс) [1–9]. Зокрема, Д. Кемпбелл обґрунтував доцільність застосування якісних методів дослідження ефективності освітніх реформ на основі спостереження за процесом упровадження освітніх інновацій [5, с. 239].

У контексті досліджуваної проблеми слід звернутися до введеного в ужиток Е. Роджерсом поняття “дифузія інновацій”. Ним означають процес, під час якого інновація (ідея, практика чи об’єкт, які індивід або інший суб’єкт сприймає як нові) поширюється тими чи тими каналами з плином часу членами соціальної системи [7, с. 30]. У нашому дослідженні дифузія інновацій ототожнюється з процесом упровадження освітніх реформ. Аналізуючи семантичний простір коментарів, ми спиралися на модель прийняття рішень, яка охоплює п’ять етапів: 1) знання; 2) переконання; 3) рішення; 4) проведення; 5) підтвердження [7, с. 197]. Роджерс визначив канали комунікації в контексті теорії дифузії інновацій як засоби передавання повідомлення про певне нововведення від одного індивіда до іншого і виділив три такі канали: мас-медійний (через ЗМІ), інтерактивний (через інтернет) і міжособовий (особистий обмін інформацією). Мас-медійний канал комунікації, за Роджерсом, є найбільш ефективним на першому етапі прийняття рішення щодо впровадження інновації, а саме отримання знань про неї, тоді як міжособовий – на етапі переконування щодо корисності і доцільності впровадження інновації. Такий поділ зумовлений тим, що суб’єкт схильний вірити іншим індивідам, які мають схожий соціальний статус, тому цей обмін думками і досвідом про впроваджувану інновацію значно прискорює процес переконування. Автор теорії запропонував такий алгоритм дифузії інновації каналами комунікації: індивід, у якого є потреба в змінах, отримує інформацію із ЗМІ про інновацію (мас-медійний канал); виявивши зацікавленість, він шукає суб’єктивну оцінку цієї інновації в осіб зі схожим соціально-економічним рівнем, що вже мають досвід її упровадження; на основі цієї думки індивід формує схвальне або несхвальне ставлення до запропонованого нововведення [7].

Однак стрімкий розвиток інформаційних технологій, а саме поширення соціальних мереж та інтернет-ЗМІ, потребує перегляду запропонованого Роджерсом алгоритму, його уточнення відповідно до сучасних тенденцій. Нині всі охочі, у тому числі знайомі і друзі, миттєво дублюють новини в соціальних мережах. Таким чином, усі три канали комунікації задіюються одночасно, а перехід від етапу знання до етапу переконування значно прискорюється завдяки публічності обговорень. Цим також пояснюється і низка переваг згаданої теорії з погляду наукового вивчення динаміки та ефективності ходу реформ. Процеси отримання зрізу громадської думки, спостереження та накопичення якісних даних для аналізу

дискурсу стають більш доступними, потребують значно менше часу й охоплюють усе більшу кількість досліджуваних. З огляду на особливості зберігання і сортування інформації про будь-яку комунікативну активність користувачів з'являється можливість проведення ретроспективних досліджень. Утім, існують і значні загрози валідності дослідження комунікативного простору соціальних мереж, основні з яких ігнорувати було б очевидно недоцільно.

**Мета статті:** розробити програму дослідження комунікативної активності громадян у соціальних мережах у контексті впровадження освітніх реформ.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Запропонована програма складається з обов'язкових елементів, а саме: методів, інструментів, бази дослідження. Розгляньмо відтак їх більш детально.

*Методи дослідження:* дискурс-аналіз, контент-аналіз, соціально-демографічний аналіз, частотний аналіз.

*Інструменти дослідження:* Google Alerts (Сповіщення Google), програми та онлайн-платформа для дослідження семантичного простору соціальних мереж за ключовими словами (у процесі дослідження не було використано отримані з їх допомогою дані через причини, зазначені нижче).

*База дослідження:* коментарі, дописи до поширень під публікаціями українських новин та експертних думок щодо реформування освітньої сфери, зібрані в соціальній мережі Фейсбук. (На момент вибору цієї соціальної мережі як основної бази для збирання емпіричного матеріалу її аудиторія найбільш точно відповідала нашим запитам за віковими, соціально-демографічними та іншими показниками).

Програма нашого дослідження складалася з трьох етапів: *підготовчого* (березень 2017 р.), на якому було апробовано та уточнено процедурні, методологічні й організаційні засади дослідження; *первинного дослідження* (квітень – серпень 2017 р.), під час якого було проведено систематизацію зібраного емпіричного матеріалу; *дослідження проблематики* (вересень-жовтень 2017 р.), метою якого був аналіз причин спротиву освітнім реформам з боку окремих соціальних груп.

**На підготовчому етапі дослідження** вирішувалися такі завдання: організація програми дослідження, апробація методологічного інструментарію, уточнення процедури збирання даних, організація моніторингу згадувань в інтернет-ЗМІ.

У ході *дослідження мас-медійних каналів комунікації* в контексті впровадження освітніх реформ предметом розгляду стали такі питання:

1. Відбір релевантних інформаційних порталів та перевірка онлайн-активності на їхніх офіційних сторінках у Фейсбуці (співвідношення рей-

тингу інтернет-ЗМІ з кількістю підписаних користувачів / кількістю вподобань під публікаціями / кількістю коментарів / кількістю поширень).

Для успішного аналізу комунікативного простору соціальних мереж важливо, щоб офіційні сторінки інформаційних ресурсів і самі ресурси (телеканалів, журналів, газет, порталів) відповідали низці критеріїв. Назвемо насамперед такі:

– *політична незаангажованість*. У разі певної політичної спрямованості ресурсу бажано використовувати для дослідження інші ресурси, що мають протилежну політичну спрямованість. Це дає можливість отримати більш об'єктивну картину розподілу громадської думки;

– *постійна активність на сторінці*. Оптимальним для дослідження є показник активності близько 10% від загальної кількості підписаних на сторінку. (Активність вираховується як співвідношення числа оцінювань і коментарів з числом підписаних).

2. Моніторинг частоти згадувань ключових слів у заголовках і текстах повідомлень інтернет-ЗМІ за обраний період (квітень-серпень 2017 р.). Дослідження частоти згадувань освітніх реформ у ЗМІ дають нам уявлення про динаміку поширення інформації про інновацію за допомогою мас-медійних каналів комунікації.

Моніторинг інтернет-ЗМІ здійснювався за допомогою безкоштовного сервісу Google Alerts (Сповіщення Google), який дає змогу відстежувати публікації за заданими ключовими словами. Кількість ключових слів і мову публікацій користувач обирав самостійно. Попри очевидну зручність дані, отримані за допомогою цього сервісу, потребували додаткового аналізу: слід було вилучити, по-перше, повтори (та сама публікація одного інформаційного ресурсу українською та російською мовами могла подаватися як дві різні); по-друге, публікації, які безпосередньо не стосувалися ходу реформування, однак містили в собі ключові слова (згадування про реформу або імена впроваджувачів).

У результаті для аналізу було залишено публікації, які відповідали певним вимогам. Це були:

– інформаційні повідомлення про реалізацію реформ, їх фінансування, характеристики нововведень;

– регіональні новини про реалізацію освітніх реформ у межах певного населеного пункту або навчального закладу;

– повідомлення про виступи/звіти, а також інтерв'ю з особами, які ініціюють модернізацію освіти на державному рівні;

– експертні оцінки процесу реформування.

3. Добір ключових слів для автоматичного моніторингу повідомлень інтернет-ЗМІ.

4. Відбір найбільш активних груп та сторінок у Фейсбуці, що є реальними або потенційними майданчиками для обговорення освітніх реформ.

На цьому етапі було також апробовано доступні інструменти для моніторингу динаміки кількості повідомлень у соціальних мережах за заданими ключовими словами. Скориставшись декількома програмами автоматичного аналізу семантичного простору соціальних мереж, ми відмовилися від використання отриманих даних у подальшому дослідженні з низки причин. По-перше, ці програми охоплювали обмежену кількість повідомлень; по-друге, їх розроблено для реалізації маркетингових цілей, тобто фіксації здебільшого кількості згадувань без урахування контексту, – отже, форма представлення результатів значно ускладнювала, а іноді й унеможлиблювала проведення дискурс-аналізу. Проте ми вважаємо, що розроблення дотичного до наукових потреб автоматизованого інструменту збирання текстових повідомлень у соціальних мережах і проведення первинного описового аналізу значно полегшить і прискорить процес збирання думок громадян.

Дослідження *інтерактивних каналів комунікації* фокусувалося на аналізі офіційних сторінок упроваджувачів реформ (Міністерства освіти і науки України, міністра освіти і науки України, Прем'єр-міністра, Президента України) у Фейсбуці.

Основними завданнями дослідження міжособових каналів комунікації стали:

- 1) збирання коментарів до публікацій;
- 2) підрахунок кількості та фіксація спрямованості оцінок публікацій (позитивних, негативних);
- 3) підрахунок кількості поширень публікацій;
- 4) збирання дописів до поширень публікацій.

Результатом підготовчого етапу стало уточнення бази, методів та інструментарію дослідження.

**На етапі первинного дослідження було вирішено такі завдання:** зібрано емпіричний матеріал (кількісний – частота згадувань ключових слів в інтернет-ЗМІ, якісний – тексти коментарів та дописів до поширень); систематизовано зібраний матеріал за соціально-демографічними показниками, за етапами приймання рішення, за критерієм ставлення до реформ; виявлено усталені міфи та смислові патерни, пов'язані з інноваціями, тощо).

Зупинімося більш детально на *етапах, показниках та критеріях аналізу емпіричного матеріалу*.

1. *Соціально-демографічний аналіз* добровільно залучених до обговорення осіб (для того щоб цей аналіз можна було провести після збирання

ня даних, а не під час етапу, необхідно зберігати посилання на сторінку авторів повідомлення).

2. Виділення на основі соціально-демографічного аналізу *соціальних груп* за одним або декількома критеріями: регіональним; типом місцевості, в якій ці групи проживають; професійним, віковим, освітнім, гендерним або іншими суттєвими для дослідження критеріями.

У ході дослідження виокремлено такі *найбільш активні соціальні групи*:

- працівники освіти;
- батьки (до коментарів групи батьків віднесено лише ті коментарі, які були оприлюднені з батьківської позиції і містили в собі такі семантичні складові, як “моя донька/син”, “наших дітей”, “я як матір/батько” тощо; фактична наявність дітей при формуванні цієї групи не враховувалася);
- експерти (наукові і науково-педагогічні працівники, які коментують та оцінюють процес упровадження реформ та дії Міністерства освіти і науки України з професійної і статусної позиції);
- активні громадяни (представники громадського сектору, студентства, ЗМІ та інших сфер, що активно долучаються до обговорення процесу реформування).

Якщо соціальні групи складно виокремити з тих чи тих причин (емпіричний матеріал збирають за короткий часовий період, доступ до особистої інформації авторів повідомлень обмежений), то результати соціально-демографічного аналізу не дадуть об’єктивної картини.

3. *Ставлення до впровадження* досліджуваного процесу (освітніх реформ) – ще один критерій аналізу коментарів. У результаті аналізу за цим критерієм можна сформуванати щонайменше три групи коментарів: 1) з позитивним ставленням; 2) з негативним ставленням; 3) з нейтральним або суперечливим ставленням.

4. *Етап прийняття рішення* щодо впровадження інновацій описано в моделі Е. М. Роджерса [7, с. 197].

5. Визначення основних потреб, цінностей *ранніх інноваторів та агентів змін (неформальних лідерів, упроваджувачів)*.

6. Виокремлення з усього масиву зібраних даних (коментарів) *смислових патернів і міфів* щодо досліджуваної інновації, неофіційної та не підтвердженої інформації щодо впроваджувачів інновації; стереотипізація та спрощення в ході сприймання інформації та інші типові когнітивні помилки, що трапляються під час обговорення освітніх реформ.

***На етапі дослідження проблематики планується таке:***

1. Створення діаграми етапів приймання рішення на основі зібраного масиву даних.

2. Дискурс-аналіз повідомлень, що свідчать про наявність спротиву впровадженню освітніх реформ в авторів цих повідомлень, щоб виокремити основні фактори відмови від реформ у кожній із досліджуваних соціальних груп. У нашому випадку не можна говорити про повну відмову від інновації, однак можна окреслити групи смислових, ціннісних особливостей та конфліктних настановлень учасників обговорення, що сповільнюють її впровадження.

3. За необхідності допускається введення додаткових даних, зібраних на інших онлайн-майданчиках для обговорення освітніх реформ або уточнення отриманих результатів за допомогою офлайн-досліджень, а саме анкетування, проведення фокус-груп тощо.

**Висновки.** Представлена нами програма дослідження складається з підготовчого етапу (уточнення процедурних, методологічних й організаційних засад дослідження), етапу первинного дослідження (систематизація зібраного емпіричного матеріалу) та етапу дослідження проблематики (аналіз причин спротиву освітнім реформам з боку окремих соціальних груп). Програма базується на ідеї про можливість створення операционалізованого способу аналізу процесу впровадження освітніх реформ та розроблення адресних психологічних технологій роботи з різними соціальними групами в аспекті ефективного впровадження інновацій у практику. Застосування цієї програми дослідження (або окремих її етапів) дасть можливість отримати зріз громадської думки в найкоротший термін. Розроблена нами програма досить адаптивна й універсальна, а отже, може бути використана на будь-якому етапі впровадження реформ, а також спеціалістами різних галузей соціальних наук.

**Перспективи** дальшої роботи ми вбачаємо в розробленні нових та адаптації вже наявних технологій соціально-психологічного супроводу реформ на основі отриманих даних щодо потреб, цінностей та основних причин спротиву впровадженню освітніх інновацій для кожної соціальної групи та українського суспільства в цілому, а також у створенні стратегій ефективної комунікації впроваджувачів реформ з метою подолання спротиву з боку досліджуваних соціальних груп та в плануванні роз'яснювальної роботи, спрямованої на руйнування усталених міфів щодо освітніх інновацій у суспільстві.

### Література

1. *Дейк Т. А. ван.* Дискурс и власть: Репрезентация доминирования в языке и коммуникации : пер. с англ. / Т. А. ван Дейк. – Москва : Либроком, 2013 – 344 с.
2. *Іванченко С. М.* Суспільний дискурс як спосіб організації інформаційного простору та формування громадської думки / С. М. Іванченко // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей / Нац. акад. пед. наук Украї-

- ни, Ін-т соц. та політ. психології. – Київ : Міленіум, 2013. – Вип. 33(36). – С. 236–244.
3. *Каніболоцька М. С.* Теоретичні засади дослідження соціальних мереж у контексті соціально-психологічного супроводу освітніх інновацій / М. С. Каніболоцька // *Наука і освіта.* – 2016. – № 7. – С. 99–105.
  4. *Кочубейник О. М.* Комунікативний простір соціальної проблеми: ризики не-ефективності діалогу / О. М. Кочубейник // *Психологічні науки: проблеми та здобутки.* – Київ, 2015. – Вип. 5. – С. 82–97.
  5. *Кэмпбелл Д.* Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях : пер. с англ. / Д. Кэмпбелл. – Санкт-Петербург : Соц.-психол. центр, 1996. – 396 с.
  6. *Плющ А. Н.* Дискурсивная практика информационного пространства / А. Н. Плющ // *Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України.* Вип. 36: Курасівські читання – 2007: Влада і суспільство в сучасній Україні: механізми взаємодії. – Київ : Знання України, 2007. – С. 240–246.
  7. *Роджерс Е.* Дифузія інновацій / Е. Роджерс ; пер. з англ. Василя Старка. – Київ : Вид. дім “Києво-Могилянська академія”, 2009. – 591 с.
  8. *Фролов П. Д.* Соціально-психологічна підтримка освітніх реформ: метод. посіб. / П. Д. Фролов. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2012. – 88 с.
  9. *Хоріна О. І.* Рефлексивні процедури як ресурсна складова супроводу освітніх та суспільних реформ (теоретичний аспект) [Електронний ресурс] / О. І. Хоріна // *Андрагогічний вісник.* – 2016. – № 7. – Режим доступу: <http://heraldchem.onu.edu.ua/index.php/wissn025>

### Reference

1. Dijk, T. A. van. (2013). *Diskurs i vlast: represetatsiya dominirovaniya v yazyke i kommunikatsii* [Discourse and power: representation of dominance in language and communication]. Moscow: Librokom Publ. (rus).
2. Ivanchenko, S. M. (2013). *Suspilnyi diskurs yak sposib orhanizatsii informatsiinoho prostoru ta formuvannya hromadskoi dumky* [Public discourse as an Information Space Formant and Public Formation’s Means]. *Naukovi studii iz sotsialnoi ta politychnoi psykholohii* [Scientific Studies in Social and Political Psychology], 33(36), 236–244 (ukr).
3. Kanibolotska, M. S. (2016). *Teoretychni zasady doslidzhennia sotsialnykh mrezh u konteksti sotsialno-psykholohichnoho suprovodu osvitynykh innovatsii* [Theoretical foundations of social media research in the context of educational innovations social-psychological support]. *Nauka i osvita* [Science and Education], 7, 99–105 (ukr).
4. Kochubeynyk, O. M. (2015). *Komunikatyvnyi prostir sotsialnoi problemy: ryzyky neefektyvnosti dialohu* [Communicative space of social problem: threats of dialogue failure]. *Psykhologichni nauky: problemy ta здobutky* [Psychological sciences: problems and achievements], 5, 82–97 (ukr).
5. Campbell, D. T. (1996). *Modeli eksperimentov v sotsialnoy psykholohii i prikladnykh issledovaniyach* [Models of experiments in social psychology and applied researches]. St Petersburg (rus).



6. Plyushch, A. N. (2007). Diskursivnaya praktika informatsionnogo prostranstva [Discursive practice of informational space]. *Naukovi zapysky Instytutu politychnykh i etnonatsionalnykh doslidzhen imeni I. F. Kurasa* [Scientific notes of political and ethnographical researches institute named by I. F. Kurasa], 36, 240–246 (rus).
7. Rodzhers, E. (2009). *Dyfuziia innovatsii* [Diffusion of innovations]. Kyiv: Publ. House Kyiv-Mohyla academy (ukr).
8. Frolov, P. D. (2012). *Sotsialno-psykholohichna pidtrymka osvitynykh reform: metodychnyi posibnyk* [Social psychological support of educational reforms: handbook]. Kirovohrad: Imeks-LTD Publ. (ukr).
9. Khorina, O. I. (2016). Refleksyvni protsedury yak resursna skladova suprovodu osvitynykh ta suspilnykh reform (teoretychnyi aspekt) [Reflection procedures as a resource of educational and social reforms support]. *Andrahohichnyi visnyk* [Andragogical journal], 7, from: <http://heraldchem.onu.edu.ua/index.php/wissn025> (ukr).

**Гуменюк О. І. Коммуникативная активность граждан в социальных сетях в контексте внедрения образовательных реформ: программа исследования**

Предложена программа исследования коммуникативного пространства социальных сетей как инструмента психотехнологического сопровождения образовательных реформ. Описано организацию мониторинга динамики распространения информации относительно образовательных инноваций через масс-медийные, интерактивные и межличностные каналы коммуникации. Представлено процедуру, этапы и методы анализа содержания коммуникативной активности граждан в социально-сетевом пространстве как реакцию на внедрение образовательных реформ. Определены критерии отбора релевантных онлайн-площадок сбора общественного мнения (политическая независимость информационного ресурса и постоянная активность пользователей социальных сетей), а также критерии включения в процесс обсуждения социальных групп (регион, профессия, возраст и т.п.). Описаны инструменты исследования: Google Alerts, программы и онлайн-платформы исследования семантического пространства социальных сетей по ключевым словам. Представлен операционализованный путь сбора эмпирического материала: количественного – частоты упоминаний ключевых слов в Интернет-СМИ, качественного – текстов комментариев и сообщений. С целью выявления мотивов, потребностей и ценностей включенных в процесс обсуждения лиц, а также основных факторов сопротивления реформам определенных социальных групп в качестве метода исследования предложен к использованию дискурс-анализ комментариев.

**Ключевые слова:** дискурс-анализ, реформа образования, социально-психологическое сопровождение, внедрение инноваций, социальные сети.

**Humeniuk O. I. Citizens' communication activity in social networks in the context of implementation of educational reforms: the program of the research**

The article presents the program of the research on social network communication environment as an instrument of psychotechnological support of educational reforms. The author describes the monitoring procedures for the dynamics of disseminat-

ing information dealing with educational innovations through mass media, interactive and interpersonal communication channels, as well as the procedures, stages and methods of analysis of the content of citizen's communication activity in social networks as manifestation of their reaction to educational reforms. Political impartiality of social networks and constant engagement of their users have been determined as the criteria for selecting relevant online sites to study public opinion. The article also describes the criteria of selecting relevant research instruments and social groups involved in the discussion. The selection of the latter is based on such criteria as region, profession, age, etc. The author has operationalized the empirical data collecting methods (the quantitative one (frequency of key words in the Internet mass media), and the qualitative one (texts of comments and posts for dissemination)). The discourse analysis of the comments helps to reveal motives, needs and values of the individuals involved in the discussion, as well as the main factors of the opposition to the reforms among some social groups,

**Key words:** discourse analysis, education reform, socio-psychological support, introduction of innovations, social networks.