

# ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОВИШАВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА ОБУЧЕНИЕТО ПО КУЛТУРНО-ОБРАЗОВАТЕЛНА ОБЛАСТ „ОБЩЕСТВЕНИ НАУКИ И ГРАЖДАНСКО ОБРАЗОВАНИЕ“ ЧРЕЗ МОНИТОРИНГ НА СОЦИАЛНИТЕ МЕДИИ

МАРГАРИТА М. КАЛЕЙНСКА

## OPPORTUNITIES FOR RAISING THE EFFICIENCY OF THE INSTRUCTION IN THE CULTURAL AND EDUCATIONAL FIELD "SOCIAL SCIENCES AND CIVIC EDUCATION" THROUGH SOCIAL MEDIAMONITORING

MARGARITA M. KALEYNSKA

***Abstract:** As the social media became the most important channel of communication and information the education system is obliged to use them as a tool to enhance learning, engage students, and extend the learning environment. Social networks are also the key to understanding the needs and interests of the students. In this objective of defining technics to profit of this side of the social networks, the paper presents the opportunities for integration of the marketing method for measurement of the online image - Monitoring of the Social Media, as a basis for building new educational strategies for raising the efficiency of the instruction in the cultural and educational field "Social sciences and civic education".*

***Keywords:** Higher Education, Social Sciences, Civil Education, Social Media, Engagement, Communication, Efficiency, Social Listening, Monitoring*

С настъпването на новото хилядолетие, в развитието на човечеството дойде нова ера, която промени напълно начина на комуникация и взаимоотношенията между хората. Основна причина за това е създаването и навлизането на социалните мрежи като неотлъчна част от ежедневието и общуването. Настъпилите драстични промени изправят педагозите и администраторите на учебни институции пред нови предизвикателства в процеса на обучение на подрастващите и неговото планиране. Те трябва да успеят да изградят култура на учене и учебна среда, която стимулира развитието на учащите, тяхното активно включване в училищния живот и този на общността. За да го постигнат, е необходимо адекватно и своевременно да идентифицират нуждите, интересите и очакванията на подрастващите, техните силни и слаби страни, както и техните навици.

В този контекст, **целта** на настоящата разработка е да представи метода „мониторинг на социални мрежи“, като потенциален механизъм за идентифициране нуждите, интересите и очакванията на учениците, и да дефинира конкретни възможности за прилагането му за подобряване ефективността на обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“.

**Задачите** на настоящата разработка включват:

1. Да се проучи научната литература по проблема за възможностите за използване на метода „мониторинг на социални мрежи“ и механизмите за неговото прилагане в сферата на образованието;
2. Да се дефинират конкретни възможности за използване на метода за повишаване ефективността на преподаване по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“;

**Обект** на изследването е методът „мониторинг на социални мрежи“.

**Предмет** на изследването са дефинираните в изследователската практика възможности за прилагане на маркетинговия метод „мониторинг на социални мрежи“ за повишаване на ефективността на обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“.

**Основният използван метод** в настоящото изследване е теоретичен анализ и синтез на научна литература.

### **Социалните мрежи и ролята им в подобряване ефективността на образователната система**

Социалните мрежи или медии са специализирани интернет сайтове с функционалности, които позволяват регистрация на потребители със самостоятелен профил, диалог между всички тях и свободно изразяване на всеки чрез опции за публикуване и споделяне на информация. В своето зараждане, социалните мрежи се използват като средство за комуникация на физически лица на база лични интереси и свързване с приятели, семейство и конкретни общности. С развитието на функционалностите на сайтовете, обаче, те се превърнаха в основен канал за разпространение на информация, с което израснаха до социални медии. Значимостта на социалните мрежи е голяма. По статистика на [statista.com](http://statista.com) в периода януари-юли 2015 година, в световен мащаб потребителите прекарвали средно 101,4 минути на ден в този тип сайтове. Потребителите разчитат именно на тях, за да се образоват, да се информират, да се групират и протестират. В момента индивиди, групи, институции и организации може да разпространяват информация в текст, линк, снимка или видео, и да споделят с когото си искат и всичко това чрез личните си профили. Социалните мрежи осигуряват ресурс потребителите да извършват мигновен обмен на съобщения без да напускат сайта. В допълнение, индивиди, групи и организации имат възможността да създават колективни страници, което осигурява допълнителни пътища за достигане до други потребители със същия интерес.

Всички тези функционалности на социалните медии, предоставят голям набор от възможности на педагогическите специалисти да разпространяват информация и да ангажират учениците си. Създаването на тематична страница например е отличен начин за споделяне на детайли по учебната програма, новини, свързани с училището или предмета, актуализации и информационни събития, които да поддържат интереса на учениците и след учебно време и да стимулират тяхната активност. Информационни подкасти и видеа, споделени чрез видео социалните мрежи, предоставят един допълнителен вариант за стимулиране на самоподготовката, базиран на креативност, музика, графични и други актуални тенденции за улавяне на ученическата аудитория.

Чрез голяма част от социалните мрежи преподавателите могат да насърчават чувството за принадлежност към общност чрез създаване на групи, където членовете могат да се присъединят и да общуват с други със същите интереси или с общи характеристики, да задават въпроси и да получават подкрепа, когато им е необходима при самоподготовката. Създаването на усещането за по-голяма достъпност на преподавателите чрез привични канали за комуникация изгражда доверие към педагогическите кадри, с което се повишава и удовлетвореността на учениците от учебния процес.

### **Същност на мониторинга на социалните медии**

Мониторинга на социалните медии е процес на идентифициране и оценка на какво споделя аудиторията по конкретна тема. В маркетинга, той се използва най-често за следене в реално време на мненията на потребителите за компания, индивид, продукт или марка в Интернет. Паралелно, в западната практика, за обозначаване на процеса се използва и терминът „социално слушане“.

Целта на мониторинга на социалните медии е да събира информация от профилите на потребителите на социалните медии за техните характеристики и активност онлайн, която да даде възможност на мониториращия да взема по-добре информирани решения за развитието на конкретната институция, за която работи. Учениците са сред най-активните потребители на социалните медии, което превръща именно тези мрежи в най-богатия източник на информация за техните нагласи към учебния процес и неговите елементи. Още повече всички те „говорят“ активно на езика на хаштаговете (#), превръщайки своите коментари и постове в социалните медии в част от организирани спонтанни активни дискусии на произволни потребители, обединени от общо преживяване, което ги прави и целева група лесно достъпна за проучване и анализ. Допълнително улеснение е и фактът, че в своето желание мнението им да достигне до максимално много хора и аудиторията им постоянно да се увеличава, учениците предпочитат да поддържат своите профили публични, давайки достъп до цялата си кореспонденция на търсачките и продуктите за мониторинг на социалните мрежи.

Социалното слушане се осъществява чрез специализирани софтуерни продукти, сравнително лесни за употреба и базирани на принципа на търсачките на информация. Софтуерните продукти базират слушането на набор от ключови думи и гео-демографски характеристики, зададени от оператора на мониторинга. Те генерират така наречените монитори с обобщена информация. Мониторите предоставят информация спрямо нуждите на наблюдаващия, която може да включва директни цитати на коментари, съдържащи ключовите думи, статистически обработена информация за разпределението на коментарите според преобладаващото чувство (позитивни, негативни и неутрални), списък с хората, направили коментари и оценка на тяхната значимост в Интернет пространството, тенденции и др. Съществуват голям брой инструменти за мониторинг на социалните мрежи, диверсифицирани на база основни функционалности и съответно ценовия си клас. Някои от най-популярните безплатни такива са:

- “Google Alerts” ([www.google.com/alerts](http://www.google.com/alerts)), която позволява наблюдение на цялата Интернет мрежа или отделни части от нея на база ключови думи. След включването на всички или някои от посочените от анализатора ключови думи в публикация в сайт или пост в социалните мрежи, системата генерира автоматично електронно съобщение до предварително посочена електронна поща.

- “TweetBeep” (<http://tweetbeep.com>), предоставяна директно от компанията “Twitter”, чрез която отново на база ключови думи, може да се следят публикациите, включващи тези ключови думи в социалната мрежа “Twitter”;

- “SocialMention” ([www.socialmention.com](http://www.socialmention.com)) както и другите инструменти, споменати тук, е базирана на дефинирането на конкретни ключови думи за мониторинг на всички социални мрежи;

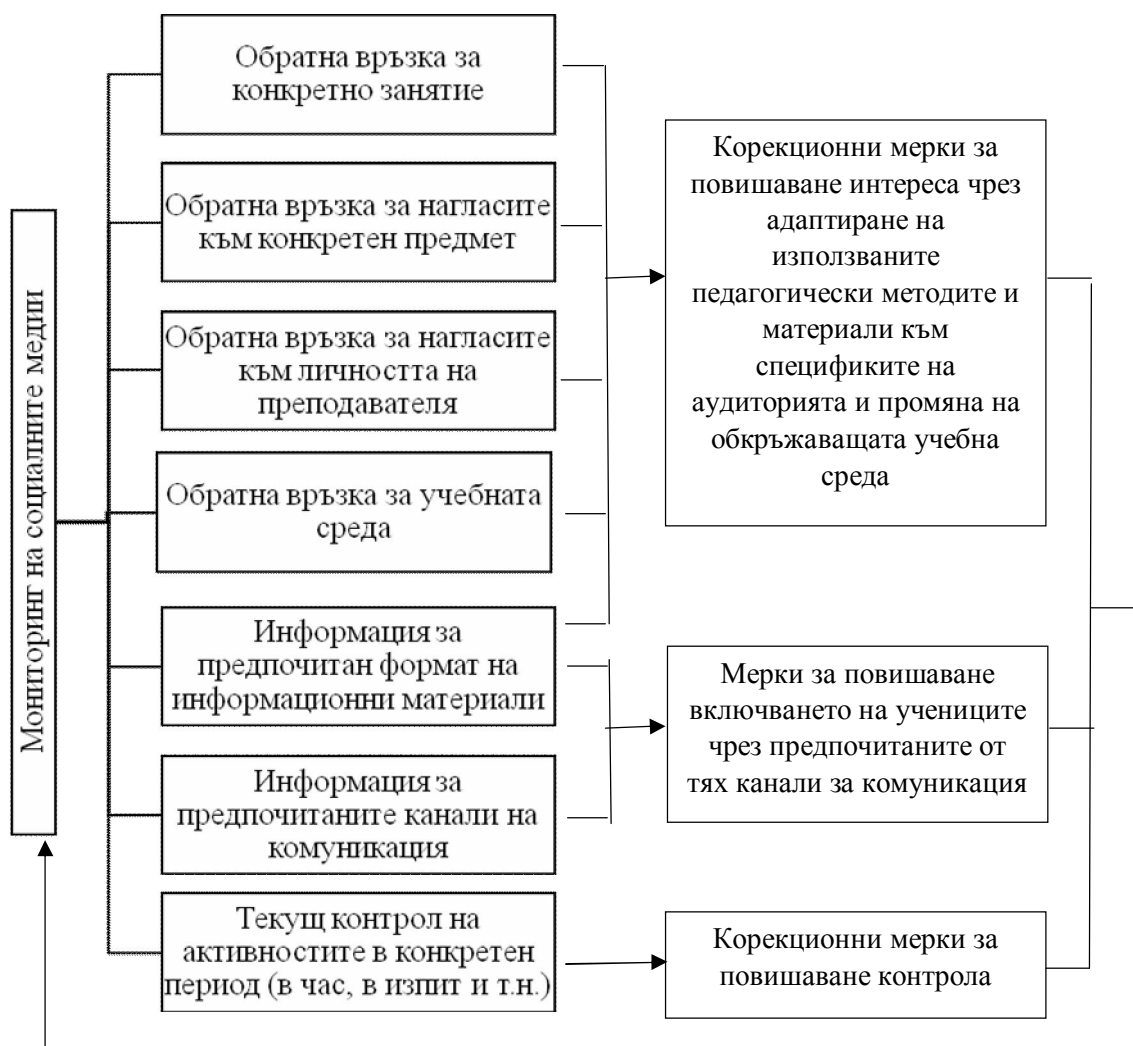
Социалното слушане е напълно законен процес на следене на разговорите и активностите на цялата съвкупност от потребители или конкретни такива в реално време, направени публично от самите тях. Процесът се базира на разрешението за достъп до лични данни, предоставено от всеки потребител при регистрацията в дадената социална мрежа.

### **Мониторингът на социалните медии за целите на обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“.**

Училището в последните години е една изцяло променена територия. Невероятни технологични постижения са се превърнали в ежедневни удобства и неразделна част от начина на работа и общуване на подрастващите. Принадлежащи към така нареченото поколение Z, родени между 1995 и 2009 г., съвременните ученици живеят чрез дигиталните технологии и това е основният им и предпочитан начин на общуване със заобикалящия ги

свят. В същото време, преподавателите, изправени пред предизвикателствата постоянно да оценяват своите програми и тяхната ефективност при общуването си с учениците, се нуждаят от иновативни начини за засилване на ангажираността на учащите в процеса и то без това да ги натоварва допълнително. Именно тук идва и ролята на социалното слушане като метод за използване на активността на подрастващите в социалните медии за анализ на учебния процес цел подобряване на неговата ефективност.

Мониторингът на социалните медии в контекста на употребата му за целите на образователната система и по-конкретно за целите на обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“ дава възможност за получаване в реално време на обратна връзка от страна на учащите за конкретно занятие, предмет, учители или учебната среда, освен това позволява извличане на информация за предпочитаните от тях формати на информационни материали и канали за комуникация и не на последно място дава възможност за контрол на активността в даден период от време. С този широк кръг възможности, социалното слушане може да има широко потенциално въздействие върху обучението по изследваната културно-образователна област, както е видно на Фигура 1.



Фигура 1: Потенциално въздействие на мониторинга на социалните медии върху на обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“.

***Мониторингът на социалните медии като средство за обратна връзка за обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“.***

Обратната връзка в реално време, събрана от учениците чрез мониторинг на социалните медии е по-добра и по-адекватна, отколкото тази, която всяка фокус група може да осигури. Данните се получават директно от източника, нефилтрирана, неповлияна от присъствието на учителя и в реално време. Мониторингът на социалните медии позволява да се събере информация за различни аспекти от учебния процес, които интересуват както учениците така и педагогическия и административен персонал на учебните институции.

Гъвкавостта на системите за мониторинг на социалните медии, позволява постоянна промяна на наблюдаваните ключови думи и потребители, с което дава чудесна възможност за използването им в образователната система и най-вече за обратна връзка за предметите от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“. Спецификата на темите от предметите, включени в областта, ги прави често коментирани от обучаемите както на живо, така и в социалните медии и пряко ги свързва с голяма част от тяхната активност в онлайн пространството. Така социалното слушане дава възможност да се следи реакцията на обучаемите за всяко едно от проведените занятия по предметите от цикъла. Това позволява да бъдат идентифицирани теми, които са от по-голям интерес за подрастващите, методи, които привличат и задържат тяхното внимание, проблеми при възприятието на конкретни понятия и др. Наблюдението на реакциите, обвързано с конкретно занимание позволява и планирането и прилагането на конкретни корекционни мерки в изложението на последващи теми и добавянето на уроци за затвърждаване на материала, което пък от своя страна ще доведе неминуемо до повишена ефективност на обучението по предмета в края на наблюдавания период.

Социалното слушане позволява да се планира и проведе и мониторинг на нагласите на подрастващите към всеки от конкретните предмети от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“. Така могат да се идентифицират тенденциите в тези нагласи, да се планират конкретни корекционни дейности за подобряване имиджа и съответно значимостта на предметите в очите на обучаемите, за промяна подхода по предметите чрез промяна на програмата и предложеното съдържание и др.

Мониторингът на социалните медии може да предостави подробна обратна връзка за нагласите към личността на конкретни преподаватели, с което да допринесе за подобряване оценката на труда на всеки един от педагогическите специалисти и да подпомогне персонализираната работа за повишаване на конкретни умения с всеки от преподавателите. По този начин чрез повишаване квалификацията и уменията за работа на педагогическия персонал може да се постигне повишаване ефективността на преподаването по културно-образователната област.

Слушането в социалните медии позволява да се открият и проблеми, които пряко засягат учениците, но иначе никога не биха попаднали във фокуса на изследване. Примери за възможни такива проблеми са удобството на столовете, яркостта на екрана в компютърния кабинет, качеството на въздуха в класната стая и много други елементи от учебната среда, чиято значимост за администраторите е ниска, но имат потенциала да бъдат от ключово значение за учениците и тяхното желание да участват в учебните занятия. Тази обратната връзка за учебната среда позволява да се планират конкретни стъпки към адаптиране към нуждите и желанията на учащите, което съответно логично би довело до чувствително повишаване на привлекателността на учебните институции, с което да се намали отпадането на ученици и привличането на нови такива, необхванати от системата. Повишаването на привлекателността на учебната среда е ключова за всички предмети от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“, защото колкото по-

малко разсейващи и негативни фактори има в обкръжаващата среда, толкова по-висока е ефективността на предаване на информацията от преподавател към обучаем. Това от своя страна позволява предаването на по-голям обем информация и съответно по-добра подготовка на подрастващите.

Освен това прихванатите постове от социалните мрежи, касаещи обучението по предметите от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“ са отлична основа за привличане вниманието на всички, свързани с потребителя към предприетите мерки за корекция чрез пряко съобщение в отговор на коментара. Обучаемият също обикновено ще оцени, че неговото мнение е било взето под внимание, което ще стимулира неговата активна гражданска позиция и по други въпроси, свързани с общността. Така активната обратна връзка от страна на образователните институции в лицето на техните профили в социалните мрежи, демонстрира в реално време на учениците възможностите за участие на конкретния индивид в процесите на вземания на решения и помага изграждането им в активно търсещи участие граждани – основна цел на предметите от разглежданата културно-образователна област.

### ***Мониторингът на социалните медии като източник на информация за целите на обучението по културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“.***

Мониторинга на социални мрежи, дава достъп до обобщена информация за предпочитания формат на информационни материали на потребителите от дадена възрастова група, общностна принадлежност, интереси и др. Обобщението се прави на база анализ на споделяните и харесвани материали, както и на всички постове на потребителите. В контекста на планиране на заниманията по предметите от разглежданата област това позволява селекция на методи и материали, кореспондиращи на предпочитанията на целевата група и съответно постигане на по-висок интерес към предоставяната информация. Това позволява на преподавателите да подготвят и допълнителни материали за самостоятелна подготовка на учениците, във форма, привлекателна за подрастващите.

Чрез социалното слушане може да се генерира и информация за предпочитаните комуникационни канали на обучаемите. Такива данни позволяват да се осъществи двустранен контакт и извън рамките на учебната институция, стимулирайки интереса на подрастващите към конкретни теми или насочване на тяхната енергия към извънкласни занимания или онлайн ресурси за разширяване познанията по конкретни предмети от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“. Мониторингът на социалните мрежи дава и подробна информация и за времето на активността на потребителите. В контекста на подобряването на връзката с учениците и предоставянето на допълнителни източници на информация за подобряване познанията им по предметите от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“, това може да се използва за планиране на тематични постове, съобразени с пиковите часове на онлайн активност, както и за анализ на използването на свободното време от страна на обучаемите за планиране на тематични извънкласни дейности по предметите.

### ***Мониторингът на социалните медии като средство за контрол.***

Предметите от културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“ са основополагащи за изграждането на подрастващите като активни и способни участници в живота на общността на всички нива. Именно затова е от изключително значение да се получава реална обективна информация за нивото на пригодност на обучаемите, въз основа на информация за тяхната теоретична подготовка за

включване в гражданското общество. Това обаче става все по-трудно въпреки разработените набори от инструменти за контрол и оценка, поради повишаване склонността на подрастващите да търсят начини да намалят усилията, които трябва да положат за самоподготовка, чрез планиране използването на нерегламентирани средства за получаване на информация по време на уроците за контрол и изпитите. Мониторингът на социалните медии не може за съжаление да бъде основно средство за борба с неправомерните действия на обучаемите по време на изпити, но е чудесно помощно такова. Социалното слушане позволява да се следи активността им преди, по време на и след прилагането на формите за контрол, което позволява да се идентифицират евентуални рискови индивиди или конкретни форми на изтичане на предварителна информация.

Как реално може да се случи това? Да разгледаме разразилия се в България скандал през 2015 година, избухнал с появата в социална медия на профил „Пейо Яворов“, който предупреди учениците, че именно това ще е авторът, който ще се падне на матурата по литература на следващия ден. Ако Министерството на образованието и науката в този случай, използваше система за мониторинг на социалните медии за контрол и превенция на изтичането на информация, щеше да бъде алармирано веднага след създаването на профила. Това щеше да позволи своевременна реакция на министерството, като например промяна на темата в последния момент.

Мониторингът на социалните медии, както вече беше уточнено, се осъществява в реално време и може да следи както цялата мрежа на база посочени ключови думи, така и общата активност на група хора на база тяхното географско положение. Така социалното слушане може да се използва като инструмент за контрол на неправомерната употреба на мобилни устройства по време на форми на контрол, следейки онлайн сигналите от изпитните зали. Наблюдението на социалните канали позволява също така в реално време да се установи и наличието на външни сигнали, свързани с темите на протичащата в момента форма на контрол и да се идентифицират евентуални външни подсказващи лица.

Всички тези възможности за предварителен, навременен и последващ мониторинг на активностите в социалните мрежи дава отлична основа да се повиши цялостния контрол на проверката на знанията на учащите по предметите откултурно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“, с което да се повиши ефективността на обучението, чрез информираност за реалното ниво на знанието на обучаемите.

В заключение, имайки предвид значимостта на предметите, включени в културно-образователна област „Обществени науки и гражданско образование“ и тяхната водеща роля в развитието на социалната култура на учениците и в реализиране на гражданската мисия на образованието, е от изключително значение осигуряване на оптимална ефективност на обучението в тази област. Един от най-добрите варианти за постигане на такава ефективност е чрез навременно идентифициране конкретните нужди, интереси и очаквания на учениците на база мониторинг на социалните медии, основен комуникационен канал на подрастващите.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Boyd, D., Ellison, N. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2007.
2. Daily time spent on social networking by internet users worldwide from 2012 to 2015 (in minutes), 2015, <http://www.statista.com/statistics/433871/daily-social-media-usage-worldwide/>, 20.08.2015.
3. Dijck, J.V. The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media. Oxford: Oxford UP, 2013.
4. Heiberger, G., & Harper, R. Have you Facebooked Astin lately? Using technology to increase student involvement. *New Directions for Student Services*, EBSCOhost, 2008, стр. 19-35.
5. Lenhart, A., Purcell, K., Smith, A. & Zickuhr, K. Social media and young adults. Washington, DC: *Pew Internet and American Life Project*, 2010.

6. Ratliff, A. Are they listening? Social Media on Campuses of Higher Education. The University of Alabama: *The Journal of Technology in Student Affairs*, 2011.
7. Reuben, R., The use of social media in higher education for marketing and communications: A guide for professionals in higher education, 2008, <http://doteduguru.com/wp-content/uploads/2008/08/social-media-in-higher-education.pdf>, 20.08.2015.
8. Stoller, E., Using social media to enhance engagement, yield, and retention, *Inside Higher Education*, 2011, [http://www.insidehighered.com/blogs/student\\_affairs\\_and\\_technology/using\\_social\\_media\\_to\\_enhance\\_engagement\\_yield\\_and\\_retention](http://www.insidehighered.com/blogs/student_affairs_and_technology/using_social_media_to_enhance_engagement_yield_and_retention), 20.08.2015.
9. Ng, W. *New Digital Technology in Education: Conceptualizing Professional Learning for Educators*, Cham: Springer, 2015.
10. Yabut, R., Social Listening as Part of Content Creation for Higher Education, 2014, <https://www.linkedin.com/pulse/20141003231338-17093854-social-listening-as-part-of-content-creation-for-higher-education>, 20.08.2015.

**За контакти:** Маргарита Мавродиева Калейнска, докторант в научна специалност „Теория на възпитанието и дидактика”, научен ръководител: доц. д-р Любомира Попова, ВТУ „Св.св. Кирил и Методий“, катедра „Педагогика“, ел. поща: [magymavrodieva@gmail.com](mailto:magymavrodieva@gmail.com)