

Тушевська Т.В

асистент

Центральноукраїнський національний технічний університет  
м. Кропивницький, Україна

## СОЦІАЛЬНЕ НАПРУЖЕННЯ І ЗМІНА ПОВЕДІНКОВИХ ПАТЕРНІВ У КОРИСТУВАЧІВ: ВИКЛИКИ ДЛЯ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦИФРОВИХ ПЛАТФОРМ

Повномасштабне військове вторгнення на територію України та глобальна цифровізація значно впливає на купівельну поведінку населення. З одного боку активне використання онлайн-технологій полегшує взаємодію «клієнт-продавець» з технічної точки зору, а з іншого – цифрові платформи стають майданчиком для маніпуляцій, емоційного напруження і соціальних трансформацій.

Так, згідно даних DataReportal, що містяться у звіті «Цифрові технології 2025» [2], станом на початок 2025 року в Україні налічується приблизно 31,5 млн. інтернет-користувачів та біля 21,6 млн. профілів у соціальних мережах. Це орієнтовно складає 82% та 56% від загальної сукупності населення відповідно. Також відповідно результатам досліджень, проведеним Centre for Democracy and Rule of Law [3], 77,9 % українців використовують соціальні мережі як джерело новин, що підкреслює значущість онлайн-простору для інформування та суспільної взаємодії. Очевидним є те, що інтернет-технології суттєво імплементувались у життя українців.

Стосовно стану електронної комерції в Україні, то тут статистика наступна. В 2024 році обсяг закупівель (товарів та послуг) українцями було зроблено на 25% більш, ніж у 2023 році. В середньому 1 українець зробив 17 покупок на рік онлайн [1]. Ця інформація важлива з точки зору інтенсивності роботи адміністраторів сайтів і блогів, які працюють із великою цифровою аудиторією та стикаються з навантаженням через зміну поведінки користувачів, зростання агресії і дезінформації.

Відмічаються зміни в купівельних інтересах, підвищена тривожність аудиторії, а також напруженість у соціальних мережах. До цього всього додається бот-активність і дезінформаційні компанії, що створюються для підриву соціальної стабільності. Таке ментальне навантаження на користувачів призводить до викривлення сприйняття інформації та утруднення комунікації. Відповідно, адміністратори цифрових платформ опиняються на передовій управління цифровою комунікацією: вони змушені реагувати не лише на технічні виклики (модерація, фільтрація), але й на психологічні – стабілізацію аудиторії, зниження рівня агресивної реакції та збереження довіри користувачів. Тому дослідження цієї теми є важливим як для теорії адміністрування контенту, так і для практики управління трудовою діяльністю адміністраторів у специфічних умовах.

Виклики із якими зіштовхуються адміністратори медіа-платформ наступні.

По-перше, це зміна структури купівельних пріоритетів (особливо у продуктовому сегменті), що відображається в контент-очікуваннях та запитах користувачів. Це вимагає від адміністраторів оперативного коригування контент-стратегій.

По-друге, утримання балансу між свободою слова, безпекою та вразливістю населення. В таких умовах формування контенту потребує виваженого підходу, коли аналізуються всі потенційні реакції на публікації. При цьому швидкість публікації значно уповільнюється, бо вимагає додаткового часу на створення коректного тесту/відео/картинки.

По-третє, зміни в поведінці користувачів створюють хвилі кризових ситуацій, що значно відрізняється від класичних методів PR-у. Відповідно, від адміністраторів вимагається швидка реакція на зміни, адекватне ставлення до дезінформації, реагування на скарги, бани та т.ін.

По-четверте, збільшується кількість хакерських атак, фішингових кампаній, інформаційних «вкидів», спроб дискредитації українських брендів і ЗМІ. В даному контексті робота адміністраторів має бути спрямована на забезпечення захисту даних, здійснення резервного копіювання, проведення постійного моніторингу ризиків.

Вп'яте, зміна алгоритмів і технологічна адаптація. Алгоритми соцмереж (Meta, TikTok, YouTube) постійно оновлюються, що ускладнює стабільне охоплення аудиторії. Адміністраторам потрібно володіти аналітичними навичками, розуміти SEO-логіку, користувацьку поведінку, застосовувати штучний інтелект для моніторингу контенту.

Окрім переліченого вище, адміністратори мають справу із травматичним контентом (новини війни, фото руйнувань, втрат, бойових подій), що призводить до емоційного вигорання. Ці та інші виклики значно ускладнюють роботу адміністраторів сайтів та блогів.

Враховуючи вищевикладене, методи роботи адміністраторів в умовах соціального напруження і зміни поведінкових патернів у користувачів потребують оптимізації. Так, напрямки щодо вдосконалення управління професійною діяльністю адміністраторів доцільно звести у три виміри – технічний, організаційний та психологічний.

У рамках технічної сфери рекомендовано:

- застосовувати інструменти автоматичного фільтру інформації;
- оперувати аналітикою поведінки, а саме: сигналами ескалації, змінами тем запитів і тональності, сплесками згадувань, хештегами, гео-тригерами тощо.

Серед способів психологічної підтримки адміністраторів психологічне розвантаження та супервізії, особливо для SMM- і контент-менеджерів, а також створення метрик, що відображають психічний стан спеціаліста (наприклад, тест на оцінку рівня вигорання, тривожності тощо) з метою вчасного надання допомоги.

З організаційної точки зору, поведінка адміністратора у разі кризи зводиться до наступної моделі: превенція – раннє виявлення – адаптація – психологічна підтримка (модерація) – комунікація із аудиторією. Ця модель поєднує технічні, управлінські та психосоціальні практики і відповідає сучасним викликам.

Отже, в сучасних умовах робота адміністраторів медіа-платформ, онлайн-магазинів, блогів тощо тісно переплетена із соціальним напруженням в масах. Існує необхідність використання комплексного підходу щодо формування системи подолання викликів, що поєднує технічні, організаційні та психологічні інструменти.

### **Література:**

1. У 2024 році українці витратили на онлайн-покупки 239 млрд грн. Це на 25% більше, ніж торік: портал dev.ua. URL: <https://dev.ua/news/u-2024-mu-rotsi-ukrainsi-vytratyly-na-onlain-pokupky-na-25-bilshe-nizh-torik-1734683726> (дата звернення: 31.10.2025).
2. Digital 2025: Ukraine: Datareportal. URL: [https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine?utm\\_source=chatgpt.com](https://datareportal.com/reports/digital-2025-ukraine?utm_source=chatgpt.com) (дата звернення: 30.10.2025).
3. Social media's impact on the Ukrainian news and publishing space after the full-scale invasion Condensed report of the CEDEM's research conducted by The Fix 2023: Centre for Democracy and Rule of Law. URL: <https://cedem.org.ua/wp-content/uploads/2023/08/Social-medias-impact-on-the-Ukrainian-news-and-publishing-space-after-the-full-scale-invasion.pdf> (дата звернення: 30.10.2025).