

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ (НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА РАБОТЫ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ УНИВЕРСИТЕТА)

В.В. Чижова

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет», Россия, Тверь

Анализируется опыт дистанционного общения с обучающимися при консультировании относительно получения мер социальной поддержки. Выявляются наиболее эффективные каналы взаимодействия, их достоинства и недостатки.

Ключевые слова: обучающиеся вузов, социальная поддержка, дистанционное взаимодействие, социальные сети.

Тверской государственный университет является одним из старейших и крупнейших образовательных учреждений региона. В 2020 г. вуз отметил 150-летие со времени своего основания. Социальная направленность деятельности учебного заведения прослеживается, начиная с самых истоков создания женской учительской школы П.П. Максимовича – предшественницы университета. Передача школы в 80-е годы XIX в. на попечение земства стала примером социального партнерства в таком важном секторе социальной политики государства как образование [1].

В современной истории вуза социальная поддержка обучающихся реализуется достаточно активно, что определяется федеральными нормативными актами, финансовым обеспечением широкого спектра мер социальной поддержки из средств федерального бюджета. При этом постоянно видоизменяются форматы работы со студенчеством – это обусловлено развитием информационных технологий, популяризацией социальных сетей, внедрением дистанционных форм обучения и общения.

Принятие в 2020 г. комплекса мер, направленных на предупреждение распространения новой коронавирусной инфекции, привело к массовому переходу на дистанционные формы взаимодействия и предоставления услуг. В этой ситуации особенно актуальным для наименее обеспеченных категорий студенчества стал вопрос получения или продления мер социальной поддержки. Особенно обострился вопрос в условиях ограничения доступа обучающихся в корпуса учебных заведений, ростом заболеваемости как в кругу студентов, так и среди учебно-вспомогательного персонала вуза. Сложившиеся обстоятельства сделали наиболее востребованными для всех сторон такие формы взаимодействия как общение посредством телефонной связи, переписка через корпоративную университетскую почту, корпоративную платформу Microsoft Teams, социальную сеть ВКонтакте. Более подробно стоит остановиться на последнем из упомянутых контентов, который показал себя как эффективный способ оперативного доведения информации и реагирования на возникающие вопросы (проблемы).

Несмотря на относительно небольшой срок существования социальных сетей, они во многом стали незаменимыми, а их влияние на людей и их жизнь (особенно на молодёжь) стало достаточно заметным.

Службой социальной поддержки ТвГУ группа в социальной сети

ВКонтакте была создана 20 марта 2015 г. (<https://vk.com/club87834278>) и теперь это сообщество насчитывает более 1000 участников (рис. 1).



Рис. 1. Заставка со страницы службы в ВКонтакте

Выбор указанной социальной сети обусловлен её достаточно большой популярностью среди молодёжи. Данный ресурс изначально позиционировал себя в качестве социальной сети для студентов и выпускников российских вузов, а позднее стал называть себя «современным, быстрым и эстетичным способом общения в Сети» [2]. Сейчас сайт «ВКонтакте» выступает в качестве точки сосредоточения самых разнообразных активностей молодых пользователей [5]. Молодежь рассматривает социальные сети как площадку для осуществления различных видов социальной активности [4], поэтому «работать в социальной сети интуитивно понятнее, чем в корпоративной системе» [3].

За период действия группы 1100 сообщений поступило в раздел «Вопросы-ответы» по самым разнообразным аспектам социальной поддержки обучающихся. Более 46400 просмотров осуществили посетители страницы, среди которых не только обучающиеся ТвГУ, но и их родственники. По территориальному охвату большинство посетителей заходили с аккаунтов, зарегистрированных в Твери (рис. 2).



Рис. 2. Территориальный охват мест регистрации посетителей группы службы социальной поддержки ТвГУ в ВК

В период действия ограничительных мер число просмотров материалов группы существенно возросло. Так, если в 2019 г. ежемесячно страничку посещали от 1500 до 2000 чел., то в 2020 г. в среднем более 2000 чел. ежемесячно просматривали материалы группы, а в январе и сентябре 2020 г. посещаемость составляла около 3000 чел. в месяц (рис. 3). Такая активность объясняется

интересом к мерам социальной поддержки, предоставляемым вузом, о которых можно оперативно узнать и при желании получить ответы на имеющиеся вопросы, обратиться с просьбой по решению возникающих проблем. Активность просмотров и численность вопросов от посетителей группы не совпадают – наиболее число обращений от обучающихся в 2020 г. пришлось на апрель-май, что обусловлено переходом к дистанционным формам образования и желанием узнать, как в новых условиях будут реализовываться наиболее востребованные меры поддержки студенчества.

В сложившихся условиях удобным стало то, что подавляющее большинство обучающихся ТвГУ имеют аккаунты в сети ВКонтакте и при получении важной информации они не только сами знакомятся с ней, но и активно пересылают своим однокурсникам, являясь таким образом дополнительным каналом доведения информации до студенчества.



Рис. 3. Число обращений обучающихся в 2020г. (в % от общегодового количества)

В условиях дистанционного обучения и общения как удобную опцию студенты оценили размещение шаблонов заявлений для получения мер социальной поддержки, которые достаточно было скачать, внести свои данные и отправить заполненную форму на электронную почту (рис. 4).

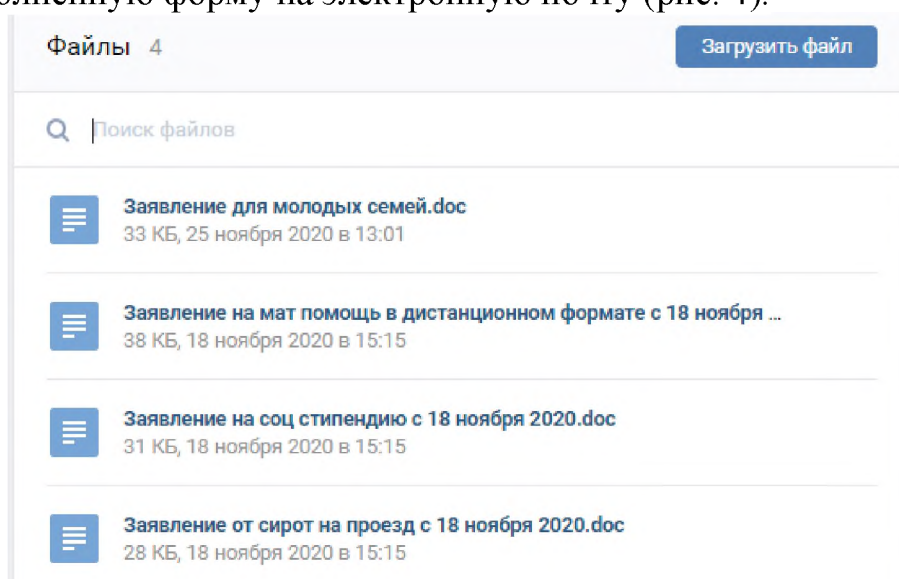


Рис.4. Пример размещения шаблонов заявлений для обучающихся

Несмотря на явную пользу взаимодействия с обучающимися посредством социальных сетей, и, в частности, с помощью группы в социальной сети ВКонтакте, есть в таком формате и свои недостатки. Один из них заключается в том, что через общую группу сложно задать вопрос личного характера, когда требуется сообщить, например, свои персональные данные. Здесь в помощь обучающимся было предоставлено два варианта – направление обращения через корпоративную университетскую почту или корпоративную платформу Microsoft Teams. Последний канал был удобен тем, что именно на данной платформе велась образовательная работа в вузе и навык использования Microsoft Teams, отработанный в ходе учебных занятий и регулярно используемый, стал эффективен при решении частных ситуаций.

Однако, несмотря на явные плюсы дистанционных способов взаимодействия, ограничиваться исключительно такими формами взаимодействия с обучающимися недостаточно. Во-первых, в рамках переписки часто сложно изложить сразу все необходимые детали, приходится раз за разом задавать уточняющие вопросы и просить дополнительные документы. «Живое» общение (пусть даже посредством телефонии) в ряде случаев быстрее помогает решить возникающие проблемы и сложности. Во-вторых, непосредственное общение для целого ряда категорий обучающихся является важным социализирующим моментом и его исключение неблагоприятно сказывается на психологическом состоянии человека.

Учитывая это, при оказании мер социальной поддержки важно использовать многоканальность взаимодействия. Так, в Тверском госуниверситете для консультирования для оказания мер социальной поддержки обучающимся привлекаются тьюторы основных образовательных программ, работники деканатов и др. Для определения эффективности имеющихся способов консультирования был проведён опрос студентов.

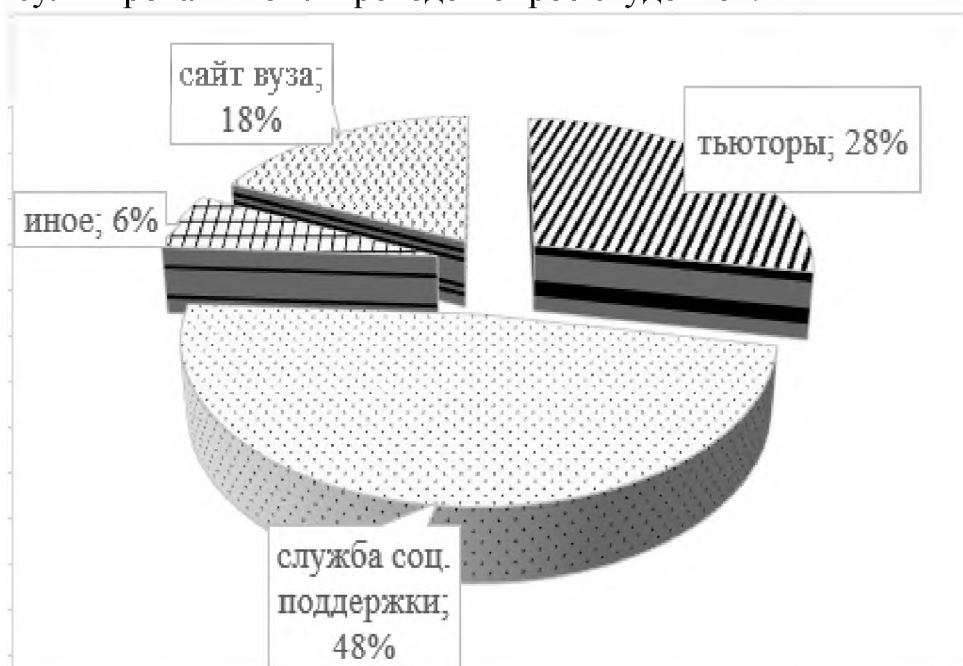


Рис. 5. Эффективность каналов получения информации о мерах социальной поддержки

Анализ анкет показал, что как бы не были удобны интернет-сервисы, более полная картина о мерах социальной поддержки у обучающихся формируется через формы непосредственного общения с работниками социальной службы вуза и тьюторами образовательных программ (рис. 5).

Учитывая результаты анкетирования, а также опыт активного использования дистанционных форм взаимодействия с обучающимися в 2020 г., можно прийти к выводу о том, что только комплексный подход, включающий в себя максимально широкий спектр каналов взаимодействия с обучающимся, позволит более эффективно проводить консультирование студентов, а также оказывать помощь при получении мер социальной поддержки в вузе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Ильина Т.А. Путешествия и экскурсии в дореволюционной школьной среде (анализ архивных и опубликованных материалов Тверской женской учительской школы им. П.П. Максимовича) // Культура и текст. 2016. №4 (27). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/puteshestviya-i-ekskursii-v-dorevoljutsionnoj-shkolnoj-srede-analiz-arhivnyh-i-opublikovannyh-materialov-tverskoj-zhenskoj-uchitel'skoj>.
2. История брендов // URL: <http://www.brandpedia.ru/index.php?name=Encyclopedia&op=content&tid=1221>).
3. Кислов А.Н. Использование социальной сети ВКонтакте в образовательном процессе // URL: http://ripo.unibel.by/assets/masterstvo_online/docs/4/4_9_1.pdf.
4. Лисенкова А.А., Мельникова А.Ю. Социальные сети как фактор активного влияния на формирование ценностей молодежи // Российский гуманитарный журнал. 2017. №4. С.324.
5. Суханова А.Ш. Сравнительный анализ популярных онлайн-сообществ молодежи: от общероссийского рейтинга к локальному рейтингу российских городов: Москвы, Санкт-Петербурга, Новосибирска, Екатеринбурга // Муниципалитет: экономика и управление. 2018. №2. С. 88–95.

THE REMOTE INTERACTION WITH THE STUDENTS IN THE PROVISION OF SOCIAL SUPPORT (BASED ON ANALYSIS OF THE UNIVERSITY SOCIAL SUPPORT SERVICES)

V.V. Chizhova

Tver State University, Russia, Tver

The article analyzes the experience of remote communication with students when consulting on obtaining social support measures. The most effective channels of interaction, their advantages and disadvantages are identified.

Keywords: university students, social support, remote interaction, social networks.

Об авторе:

Чижова Вера Владимировна – кандидат исторических наук, доцент, руководитель службы социальной поддержки и оздоровления студентов и сотрудников ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (Россия, 170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: cabinet49@mail.ru