

УДК 316.772.5

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ СТУДЕНТАМИ КАК СПОСОБ РЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ: ОПЫТ ПИЛОТНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

© 2012 г.

*Е.А. Шинкаренко*

Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского

elenashinkarenko@mail.ru

Поступила в редакцию 28.06.2012

Представлены результаты пилотного этапа исследования, посвященного использованию различных интернет-ресурсов в ходе решения проблем студентов. Особо выделяются такие проблемы, как выбор вуза, получение места в общежитии, поддержание контактов с родными, оставшимися в другом городе, успеваемость, прохождение практики, поиск работы, решение жилищного вопроса.

*Ключевые слова:* молодежь, студенты, социальные проблемы, трудоустройство, жилищная проблема, мобильность, интернет-взаимодействие.

С поступлением в вуз многие молодые люди начинают самостоятельную жизнь, сталкиваясь при этом с различными трудностями (успеваемость, поиск работы или возможности подработать, прохождение практики и т.д.). Зачастую любой студент имеет достаточно богатый арсенал ресурсов (семья, друзья, преподаватели) для решения затруднений. В ходе общения в социальных сетях, на форумах и в других виртуальных сообществах можно найти множество тем, созданных с молодыми людьми, с просьбой о помощи в определенной сложной ситуации (например, «Помогите снять квартиру», «Поделитесь опытом сдачи предмета» и проч.). Осенью 2011 года на факультете социальных наук ННГУ им. Н.И. Лобачевского был реализован пилотный этап исследования, посвященного социальным проблемам молодежи. В исследовании приняли участие студенты первого, третьего и пятого кур-

сов, обучающиеся по специальностям «Социология» и «Социальная работа», общий объем выборки – 151 человек. Студентам были заданы вопросы, касающиеся привлечения интернет-ресурсов для решениями следующих проблем:

- выбор вуза;
- получение места в общежитии;
- поддержание контактов с родными, оставшимися в другом городе;
- успеваемость;
- прохождение практики;
- поиск работы;
- решение жилищного вопроса.

Одно из первых затруднений, с которым молодые люди сталкиваются в выпускных классах, – *выбор вуза*. Критерии выбора учебного заведения могут быть разными: известность вуза, наличие интересующей специальности, проходной балл и т.д. В таблице 1 представлен

Таблица 1

Использование информационных источников при выборе вуза (%)

Источник	Использовал в первую очередь	Использовал в качестве дополнения	Не пользовался	Нет ответа
Сайты вузов	56	30	13	1
Родители	46	30	23	1
Рейтинги вузов	37	36	26	1
Знакомые, окончившие вуз /обучающиеся в вузе	34	27	38	1
Отзывы в сети Интернет (форумы, группы в соц. сетях)	17	44	38	1
Аналитические обзоры рынка труда (спрос на специалистов)	14	32	52	2
Другое	0	3	0	97

Таблица 2

## Использование информационных источников при выборе вуза студентами разных курсов (%)

Источник информации / курс	Использовал в первую очередь			Использовал в качестве дополнения			Не пользовался		
	1	3	5	1	3	5	1	3	5
Сайты вузов	77	53	31	20	39	33	2	8	36
Родители	42	47	50	30	27	36	27	27	14
Рейтинги вузов	33	39	40	40	31	36	25	31	24
Отзывы в сети Интернет	28	8	12	47	43	40	23	49	48
Знакомые, окончившие вуз/обучающиеся в этом вузе	27	39	38	37	16	26	35	45	33
Аналитические обзоры рынка труда (спрос на специалистов)	10	16	17	42	35	17	45	49	64

рейтинг источников, используемых при выборе учебного заведения. При этом студенты разных курсов отдают предпочтение различным источникам.

Согласно результатам опроса, наиболее востребованный источник информации – электронные ресурсы вузов. К ним в первую очередь обращается более половины поступающих. Электронные ресурсы вузов служили основным источником информации о поступлении для студентов 1 и 3 курсов. Более 30% пятикурсников не использовали сайт университета в качестве источника информации. Возможно, пять лет назад использование электронных ресурсов было не столь популярно среди абитуриентов. В настоящее время информация, представленная на сайте, способна повлиять на выбор абитуриента, поэтому вузам и факультетам важно обращать внимание на состояние электронного ресурса (актуальность, полнота информации, своевременное обновление новостей).

Чуть в меньшей степени учитывается мнение родителей. Этот источник стал главным для 50% нынешних пятикурсников. Интересно отметить, что достаточно существенный процент респондентов (23%) не прислушивался к советам старшего поколения. Такую позицию заняли 27% первокурсников и студентов третьего курса.

Третью позицию занимают рейтинги вузов, то есть абитуриенты руководствуются таким критерием, как «престижность» учебного заведения.

Интересно обстоит дело с отзывами тех, кто уже обучается в интересующем заведении. Достаточно востребованы «живые» отклики друзей, знакомых, особенно среди студентов третьего и пятого курсов. Отзывы на специализированных форумах или в социальных сетях не популярны в качестве основного ресурса. Они выступают как универсальный дополнительный источник информации, которые используют студенты и 1, и 3, и 5 курсов. Преимущество «электронных» отзывов в том, что здесь можно встретить гораздо более широкий спектр мнений, нежели при общении вживую.

Как можно видеть по результатам опроса, востребованность профессии не является ключевым фактором при выборе вуза для студентов факультета социальных наук. Будущие студенты редко обращаются к аналитическим обзорам рынка труда, чтобы узнать спрос на специалистов профессии, по которой они предполагают учиться. Такая недалёковидность может быть связана с нестабильностью на рынке труда, желанием получить диплом, а затем думать о проблеме трудоустройства.

Вне зависимости от того, какой из вузов выберет школьник, в ходе обучения будут возникать

Таблица 3

## Источники помощи при возникновении проблем с получением места в общежитии (%)

Вариант решения	Обращусь в первую очередь	Обращусь, но не сразу	Не обращусь	Нет ответа
Самостоятельный поиск решения	47	14	32	7
Профком студентов	43	13	37	7
Семья	42	11	40	7
Друзья, одногруппники	25	23	45	7
Куратор	18	15	60	8
Тема на специализированном форуме	14	13	67	7
Преподаватели	10	14	69	7
Консультация специалиста в Интернет	5	12	75	7
Другое	0	1	13	86

Таблица 4

## Источники информации о городе при переезде (%)

Источник	Частоты
Друзья/родственники, живущие в этом городе	26
Периодические посещения города	19
Родители	13
Форумы, блоги и т.д.	5
Другое	1
Нет ответа	65

Таблица 5

## Каналы и частота общения с родителями на расстоянии (%)

Способ общения	Каждый день	Раз в неделю	Несколько раз в месяц	Раз в несколько месяцев	Это не обязательно	Нет ответа
Звонки по телефону	26	7	1	0	0	65
SMS	12	8	2	1	13	65
Интернет-телефония	3	5	5	1	19	66
Общение в социальных сетях	3	3	3	1	24	66
Общение в мессенджерах	2	0	1	1	30	66
Личные встречи	1	6	9	18	1	66
Общение по электронной почте	1	1	2	3	26	67
Другое	0	0	0	0	1	99

Таблица 6

## Каналы и частота общения с друзьями на расстоянии (%)

Способ общения	Каждый день	Раз в неделю	Несколько раз в месяц	Раз в несколько месяцев	Это не обязательно	Нет ответа
Общение в социальных сетях	20	9	2	0	2	68
Общение в мессенджерах	11	2	3	1	15	67
SMS	9	9	11	3	3	66
Звонки по телефону	5	9	12	5	4	65
Интернет-телефония	5	7	5	4	12	66
Общение по электронной почте	3	3	3	1	23	68
Личные встречи	1	3	9	19	2	66
Другое	0	0	0	0	2	98

кать определенные сложности. С введением системы ЕГЭ во многие учебные заведения крупных городов увеличился поток иногородних абитуриентов, что неизбежно повлекло за собой нехватку мест в общежитиях. Помимо большого потока приезжих усугубляет ситуацию состояние жилого фонда общежитий (обветшание, необходимость реконструкции и т.д.). Совокупность этих факторов делает достаточно острой *проблему получения места в общежитии*.

Необходимо оговориться, что далеко не для всех участников опроса эта проблема актуальна. Если выстраивать рейтинг источников помощи, то первые три места для всех студентов вне зависимости от курса займут такие варианты, как «самостоятельный поиск решения», «обращение

в профком», «обращение к родителям». Но среди тех, кто столкнулся с подобным затруднением, первокурсники первым делом доверяют поиск решения родителям. То есть недавние школьники при переезде в другой город еще не становятся самостоятельными и во многом продолжают рассчитывать на семью. Возможно, родители и не решат затруднения с общежитием, но помогут с поиском другого варианта (размещение у родственников, съемная квартира).

Третьекурсники предполагают обратиться к официальной организации, в чьем непосредственном ведении находится решение подобной проблемы, то есть к профкому. Самостоятельно решать подобную проблему предпочтут студенты пятого курса. Такая уверенность в своих силах может быть связана с тем, что, обучаясь на

Таблица 7

## Каналы и частота общения с любимым человеком на расстоянии (%)

Способ общения	Каждый день	Раз в неделю	Несколько раз в месяц	Раз в несколько месяцев	Это не обязательно	Нет ответа
Звонки по телефону	17	3	1	0	1	79
SMS	16	2	1	0	2	79
Общение в социальных сетях	12	2	1	0	7	79
Интернет-телефония	7	1	2	1	10	79
Общение в мессенджерах	7	1	2	0	11	79
Личные встречи	5	7	4	3	2	79
Общение по электронной почте	4	0	3	0	14	79
Другое	1	0	0	0	1	99

Таблица 8

## Источники помощи при возникновении проблем с успеваемостью (%)

Вариант решения	Обращусь в первую очередь	Обращусь, но не сразу	Не обращусь	Нет ответа
Самостоятельный поиск решения	85	12	3	0
Друзья, одногруппники	57	37	5	1
Преподаватели	50	40	9	1
Семья	29	37	32	1
Тема на специализированном форуме	23	28	47	1
Куратор	21	44	34	1
Консультация специалиста в Интернете	9	17	72	2
Профком студентов	3	23	72	2
Другое	3	0	1	96

пятом курсе, получить общежитие проще, чем сразу после поступления. Промежуточную позицию занимает вариант обращения с просьбой о помощи на форум. Обращение к друзьям или куратору будет использовано молодыми людьми в качестве дополнения.

Студенты, приезжающие учиться из других населенных пунктов, сталкиваются не только с проблемой общежития. При переезде необходимо обладать информацией о новом месте жительства. Для получения таких сведений можно обратиться к различным источникам (таблица 4).

Самый популярный источник информации о городе в случае переезда – друзья, знакомые, которые знают город изнутри, могут рассказать о его специфике, достоинствах и недостатках. Второй, чуть менее популярный способ получения информации – личные визиты, посещение города, чтобы иметь возможность увидеть все самому. Городские интернет-ресурсы (форумы, блоги) не пользуются популярностью. Возможно, молодые люди не задумываются о подобных возможностях поиска сведений о городе. Или же студентам достаточно информации, получаемой по другим каналам. Также можно предположить, что сбор сведений о городе не является проблемой в том смысле, что абитуриенты не всегда сталкиваются с трудностями выбора

именно города. Многие студенты переезжают в крупный город, наиболее близкий к их населенному пункту.

После переезда молодежь сталкивается с проблемой поддержания межличностных отношений с родными и близкими, оставшимися в родном городе. Современные технологические устройства во многом упрощают решение подобных затруднений. При этом будут использованы различные средства связи.

Самыми востребованными способами связи с родителями и любимым человеком выступают звонки по телефону и написание сообщений. Такой тип общения, несмотря на технологическую опосредованность, несет в себе больше личного, нежели переписка в Интернете (по телефону можно услышать интонацию голоса, прочувствовать эмоции человека). Для ежедневного общения с друзьями студенты выбирают интернет-каналы: социальные сети и мессенджеры (специальные программы, позволяющие обмениваться сообщениями в режиме on-line). Такой способ, по сравнению с мобильной связью, является более дешевым и многофункциональным. В социальных сетях и мессенджерах можно общаться параллельно с несколькими людьми, чего нельзя делать по телефону. В Интернете есть возможность раз-

Таблица 9

## Источники помощи при возникновении проблем с прохождением практики (%)

Вариант решения	Обращусь в первую очередь	Обращусь, но не сразу	Не обращаюсь	Нет ответа
Самостоятельный поиск решения	70	23	7	1
Преподаватели	69	21	9	1
Куратор	52	20	25	3
Друзья, одногруппники	52	34	13	1
Семья	38	22	38	2
Тема на специализированном форуме	19	25	54	2
Консультация специалиста в Интернет	9	15	75	1
Профком студентов	5	17	75	4
Другое	2	0	3	95

Таблица 10

## Ресурсы, используемые при поиске работы (%)

Ресурс	Использую в первую очередь	Использую в качестве дополнения	Не использую	Нет ответа
Знакомые, друзья, работающие в нужной сфере	72	25	3	1
Электронные ресурсы о поиске работы («Headhunter», «Job.ru»)	61	29	9	1
Сайт потенциального работодателя	54	30	15	1
Объявления в печатных изданиях	42	40	17	0
Родители	37	36	25	1
Кадровые агентства	37	40	23	1
Центр содействия трудоустройству выпускников ННГУ	34	31	34	0
Служба занятости	30	37	32	0
Объявления в социальных сетях	25	36	38	1
Профессиональные форумы	20	38	41	1
Другое	0	1	1	98

мещать фотографии событий, информируя о новостях.

Интересно отметить, что, несмотря на удобство и относительно невысокую стоимость звонков через Интернет (например, с помощью программы Skype), этот вид связи занимает промежуточную позицию среди других средств. Наиболее активно такой вид связи с родными и близкими используют студенты пятого курса. Его невостребованность может быть связана с тем, что для подобного общения необходим не только компьютер с выходом в Интернет, но и специальные устройства (веб-камера, микрофон, наушники). Такой вид связи требует от пользователя чуть большей технической подкованности, нежели общение в социальной сети. Взаимодействие посредством электронной почты можно считать самым непопулярным. Возможно, электронные письма будут более востребованы при более формальном взаимодействии, например, деловой переписке с работодателем или преподавателем.

Вне зависимости от того, является ли студент приезжим или коренным жителем города,

на протяжении обучения у молодых людей могут возникать сложности с теми или иными предметами, с прохождением практики. В случае возникновения проблем с успеваемостью, большинство студентов будет стремиться решить проблему самостоятельно.

Более половины молодых людей обратятся за помощью к одногруппникам или непосредственно к преподавателям. Куратора группы или семью студенты рассматривают как возможный источник помощи, к которому можно обратиться, но не сразу. Для первокурсников главный источник помощи – преподаватели и семья. Стоит отметить, что студенты первого курса еще достаточно тесно связаны с семьей и не исключают возможность обращения к близким для решения проблем с учебой. В качестве дополнительного источника первокурсники предпочтут использовать помощь одногруппников. Студенты третьего и пятого курсов прежде всего обратятся к друзьям и преподавателям. Относительную невостребованность помощи друзей среди студентов первого курса можно объяснить тем, что отношения в группах

пока нельзя считать сложившимися и молодые люди не знают, к кому можно обратиться за помощью.

Что касается общения на форумах, то более половины учащихся (51%) рассматривают этот вариант как возможный. Но в то же время велика доля тех (47%), кто не будет решать проблему с помощью Интернета. Ни студенты первого курса, ни выпускники не рассматривают интернет-форумы в качестве источника помощи, в то время как более 30% третьекурсников предполагают привлечь этот ресурс для решения проблемы с успеваемостью. Помощь куратора при решении проблем с учебой студенты не рассматривают как основную. Наиболее востребована помощь куратора как дополнительный ресурс у студентов первого и третьего курса. 43% пятикурсников признают, что при возникновении проблем с учебой к куратору они не обратятся.

Прохождение практики зачастую зависит от специфики факультета. Как и в случае затруднений с успеваемостью, подавляющее большинство студентов третьего и пятого курсов будет действовать самостоятельно. Первокурсники же обратятся к преподавателям, не попытавшись самим найти решение.

Как показывают результаты опроса, при возникновении проблем с прохождением практики студенты обратятся к преподавателям факультета. Интересно отметить, что обращение к куратору выступает как менее популярный вариант решения, нежели обращение к преподавателям. Можно предположить, что для студентов факультета социальных наук консультация с преподавателями выступает как достаточно привычная практика в случае каких-либо затруднений. Общение с куратором является менее распространенным. Тем не менее помощь куратора в вопросах практики студенты рассматривают более активно, нежели в случае с успеваемостью.

Интересно использование такого ресурса, как семья. Если более 40% первокурсников не исключает возможность обращения к родным как к основному источнику помощи, то около половины (45%) выпускников, напротив, предпочтет не посвящать близких в проблемы, касающиеся практики. Приблизительно одинаковый процент третьекурсников (чуть более 40%) либо обратится к семье в первую очередь, либо не обратятся вообще. Семью как дополнительный ресурс рассматривают лишь 12% студентов третьего курса. Более половины студентов первого и третьего курсов уверены в эффективности помощи друзей при возникновении затруд-

нений с практикой. Интернет-ресурсы не востребованы студентами для решения такого рода задач.

После окончания вуза перед выпускниками встает *вопрос об устройстве на работу*. В настоящее время существует большое количество каналов (реальных и виртуальных), которые можно использовать для поиска работы.

При возникновении проблем с поиском работы студенты в первую очередь обратятся к знакомым, друзьям, которые работают в нужной сфере. Более 70% первокурсников и выпускников рассчитывают прежде всего на помощь знакомых и друзей. Более 55% студентов первого курса предполагают обратиться в кадровые агентства и центр содействия трудоустройству выпускников. Электронные ресурсы о поиске работы (Headhunter, Job.ru) более востребованы студентами третьего и пятого курсов, нежели первокурсниками. Такую популярность можно объяснить тем, что при взаимодействии в рамках таких ресурсов можно отправлять резюме с сайта, если вакансия понравилась, также существует возможность искать вакансии по определенным критериям, оформить подписку на вакансии в определенной сфере.

Студенты третьего курса в первую очередь предполагают обратиться к сайту потенциального работодателя. В целом такие ресурсы выступают достаточно востребованными источниками для поиска работы. Здесь необходимо подчеркнуть, что для того, чтобы искать информацию о вакансиях на сайтах компаний, необходимо иметь четкое представление о том, где человек хотел бы работать. Зачастую выпускники еще не до конца определились с родом деятельности; имея на руках диплом, они, как правило, пробуют себя в различных сферах. Но популярность такого способа поиска работы может свидетельствовать о том, что у выпускников есть перечень компаний, в которые им бы хотелось устроиться на работу.

Интересно отношение к помощи родителей в поиске работы. Для первокурсников это не самый популярный ресурс, студенты третьего курса планируют воспользоваться семейными связями в качестве дополнения, выпускники же, вплотную столкнувшись с этой проблемой, предполагают использовать семейный ресурс как один из основных. Достаточно популярным дополнением к основным каналам для всех студентов выступают объявления в печатных изданиях. Общение в социальных сетях и на профессиональных форумах не рассматривается как эффективное. В лучшем случае выпускники

Таблица 11

**Источники информации о жилищных программах для молодежи (%)**

Источник информации	Частоты
Поисковые системы	26
Тематические форумы	13
Группы в социальных сетях	13
Сайт министерства социальной политики	11
Сайт правительства Нижегородской области	9
Сайт администрации города	8
Сайты банков	6
ЖЖ-сообщества	6
Нет ответа	1
Не ищут	58

обратятся к таким источникам в качестве дополнения или же не обратятся вовсе. Важно подчеркнуть, что студенты первого курса ориентируются на максимальное количество источников, а студенты третьего и пятого курсов более избирательны.

Одной из наиболее острых для молодого поколения выступает *жилищная проблема*. В настоящее время в Нижегородской области действуют различные программы, дающие возможность молодежи получить жилье на льготных условиях. Некоторые банки также специализируются на предоставлении кредитов на приобретение жилья для молодежи.

Несмотря на то что студенты признают остроту проблемы, большая часть респондентов не ищет информацию о специализированных программах. Это может быть связано с тем, что многие молодые люди после выхода во взрослую жизнь предпочитают снимать квартиру, нежели предпринимать какие-либо шаги по приобретению собственного жилья. Самым популярным средством поиска выступают специализированные системы (yandex, google), которые выдают большое количество ссылок на любой запрос.

Первокурсники предпочитают общение на форумах и в социальных сетях. Выпускники же более активно ищут информацию на сайтах официальных организаций (администрация города, правительство области, министерство социальной политики). Однако в целом молодежь скорее обратится к неформальным источникам, нежели к официальным органам. Преимущество неформальных каналов в том, что там можно ознакомиться с опытом, выслушать советы других молодых людей, находящихся в подобной ситуации. Взаимодействие же с официальными органами зачастую предполагает соблюдение определенной процедуры (написание обращения, ожидание ответа, запись на прием к ответственному лицу и т.д.), что требует времени и усилий.

Итак, по результатам анализа можно говорить о том, что, несмотря на активное использование Интернета в различных целях, молодые люди не всегда обращаются к виртуальному взаимодействию для решения проблем. У студентов нет универсального «рецепта» для решения той или иной проблемы. Молодые люди в большинстве затруднений привыкли рассчитывать прежде всего на себя. Самый популярный способ решения различных затруднений – межличностное взаимодействие. При возникновении любой проблемы обращение к друзьям, знакомым кажется студентам наиболее логичным и эффективным.

Различные курсы демонстрируют неодинаковые предпочтения в использовании виртуальных каналов для преодоления затруднений. Можно говорить о том, что роль информационных технологий в решении различных проблем возрастает. Если пять лет назад абитуриенты не очень активно пользовались сайтом вуза при поступлении, то теперь этот ресурс стал одним из главных. В то же время интернет-источники выступают скорее как хорошее дополнение к реальному взаимодействию с друзьями, преподавателями, официальными службами.

Студенты достаточно активно используют не столько информативный, сколько коммуникативный потенциал Интернета. Среди многообразия средств связи самым востребованным каналом общения с семьей на расстоянии выступает мобильная связь. Социальные сети рассматриваются как канал неформального общения с друзьями, но не воспринимаются как источник информации о вакансиях. Интернет-телефония и общение посредством электронной почты можно считать относительно непопулярными средствами связи на расстоянии. То есть Интернет воспринимается молодым поколением скорее как канал общения, нежели как хранилище информации для решения проблем.

Важно также подчеркнуть, что для многих студентов семья является одним из универсальных источников помощи при выборе вуза, решении проблем в процессе обучения, при поиске работы. Обращение к семье зависит, по всей видимости, от межличностных отношений. При доверительных отношениях молодой человек может

обратиться к родителям с любой проблемой. Студенты первого курса рассчитывают на помощь родителей в таких проблемах, как получение места в общежитии, успеваемость. Выпускники стараются не посвящать родителей в проблемы, возникающие в ходе обучения, но предполагают обратиться к родным при поиске работы.

#### **USING OF INTERNET RESOURCES BY STUDENTS AS A WAY OF SOCIAL PROBLEM SOLUTION: EXPERIENCE OF PILOT STUDY**

*E.A. Shinkarenko*

In this article author presents the results of pilot study, which is devoted to using of different Internet resources as a way of solution students problem. The main accent is concentrate on such problems as choosing of university, getting place in a hostel, supporting of family relations, employment, practical experience, purchase house.

*Keywords:* youth, students, social problem, mobility, housing problem, employment, interaction in the Internet.