

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖЕВЫХ РИСКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

В статье рассматривается структура имиджевых рисков, вызванных проникновением социальных сетей в образовательное пространство. На основании анализа конфликтных ситуаций с использованием сетей в высших и средних образовательных учреждениях вводится классификация имиджевых рисков на правовые, медийные и латентные. Делается вывод о преобладании стремления выведения конфликтов из правового поля, а также о смещении акцента на преподавателей как системообразующих акторах данного процесса.

Ключевые слова: социальные сети, имидж, образование, риски.

Современная образовательная система, являясь частью информационного общества, в своем развитии не только обогатилась новыми элементами, позволившими качественно улучшить ее свойства, но и приобрела новые риски как составную и неотъемлемую часть внедрения новых медиа. В нашей стране особенно отчетливо это проявилось в случае социальных сетей, которые, активно используя при создании информационного пространства образовательных учреждений, долгое время оставались саморегулируемыми как на уровне образования, так и в государственном масштабе.

Рассматривая историю вопроса нельзя не отметить, что социальные сети практически сразу с момента своего возникновения стали благодатной почвой для катализации скандалов в учебных заведениях. Facebook, созданный как сеть для студентов, быстро стал популярным альтернативным информационным каналом с распространением материалов, часто не вписывающихся в этические нормы образовательных учреждений. В год создания Facebook именно этому была посвящена статья NewYorkTimes [5]. В нашей стране на сегодняшний день в новостных сообщениях можно легко найти упоминания о локальных скандалах и конфликтах в образовательных учреждениях, инициированных сообщениями в социальных сетях [2. С. 34–35].

Целью данной статьи является анализ структуры и закономерностей формирования имиджевых рисков в социальных сетях.

На современном этапе в научной литературе вопрос не нашел достаточного освещения, поскольку основной массив исследований концентрируется на самих проблемах (коррупция, болонский процесс и т. д.), а не на медиасреде как факторе распространения этих проблем. Некоторые аспекты рассматриваемой проблемы исследовались в работах авторов данной статьи [2]. В западных исследованиях, с другой стороны, акцент сильно смещается на исследования рисков для учащихся и преподавателей как акторов процесса обучения [9].

С целью выявления закономерностей формирования и развития имиджевых рисков через социальные сети нами были выбраны 16 примеров таких ситуаций (восемь в высшей школе и восемь в средней школе), исходя из данных поисковых запросов. Все ситуации характеризовались инициацией через социальные сети в виде появления постов, касающихся деятельности образовательного учреждения. На основании чего были выделены «медийные» и «правовые» типы имиджевых рисков.

«Медийные» риски характеризуются тем, что зарождаются и развиваются в социальных сетях, а затем распространяются в СМИ и не имеют никакого продолжения кроме дискуссий в Интернете. Примером данного риска может служить ситуация в Московском авиационном институте (МАИ)

в июне 2018 года, где во время сессии произошла драка между студенткой А. Балашовой и преподавателем Н. Чайкой. Первая информация о конфликте появилась в социальных сетях вуза, а затем в газете «Московский комсомолец», где была рассказана самой студенткой. Анализ данных в обоих источниках показывает диаметрально противоположную картину происходящих событий. В социальных сетях вуза («Подслушано», «Кафедра «Меметика» МАИ») виновницей инцидента считается студентка, подменившая билет на экзамене, в то время как в СМИ информация подается либо в нейтральном ключе, либо приводится мнение студентки о виновности преподавателя. Анализ статистических данных показывает, что информация СМИ, распространяемая на более широкую аудиторию, более просматриваема. Сообщения в социальных сетях на эту тему собрали 7,2 тыс. («Меметика») и 9,2 тыс. («Подслушано») просмотров, в то время как материал на сайте газеты «Московский комсомолец», где было опубликовано интервью со студенткой 118,7 тыс. Важно отметить, что на сайте университета не содержится упоминаний о конфликте. Несмотря на резонанс, конфликт не перешел в правовое поле, преподаватель продолжил работу в вузе.

К «правовым» рискам можно отнести конфликты, которые были инициированы сообщениями в социальных сетях, но привели к рассмотрению их правоохранительными органами и вынесению решения по делу. Самым распространенными в медиапространстве являются случаи коррупционной деятельности, однако спектр правонарушений весьма разнообразен. Так, в 2013 году в Волгограде после сообщений в социальных сетях в отношении ректора «Волгоградского института экономики, социологии и права» («ВИЭСП») прокуратурой Волгоградской области было возбуждено дело об административном правонарушении, основанием для которого стала невыплата зарплаты сотрудникам. Ректор был признан виновным, и ему было назначено наказание в виде дисквалификации сроком на один год. Как отмечает В. В. Архипов, ключевыми правовыми проблемами внедрения социальных сетей в образование являются вопросы идентификации, авторского права и охраняемой законом тайны [1]. «Правовые» риски могут также инициироваться информацией, распространяемой через социальные сети, однако, как правило, в правовое поле эти случаи попадают через формализованные процедуры возбуждения дела.

В результате анализа также удалось выявить несколько схожих черт имиджевых рисков, порождаемых социальными сетями.

Во-первых, даже в случае наличия признаков серьезных правонарушений участники конфликтных ситуаций вместо обращения в правоохранительные органы считают достаточным инициацию конфликта через сообщение в социальных сетях. Так, например, поступила одна из бывших учениц школы № 57, обвинив в своем посте на Facebook некоторых учителей в действиях сексуального характера против несовершеннолетних.

Во-вторых, «медийные» конфликты редко комментируются руководством на официальных сайтах учебных заведений и часто не переводятся в правовое поле. Примером может служить ситуация с преподавателем Воронежского государственного аграрного университета (ВГАУ) А. Шапошником, который в своем посте на Facebook крайне негативно высказался об уровне подготовки студентов из Таджикистана и других республик центральной Азии. Несмотря на значительный резонанс и удаление профессором своего аккаунта, в дальнейшем эта история не получила распространения, а преподаватель не понес каких-либо наказаний. Надо отметить, что стратегия избегания на первых этапах скандальной ситуации является стандартной, поскольку образовательное учреждение проводит расследование ситуации. Однако в рассматриваемых нами случаях не было зафиксировано отражения итогов конфликта на официальных сайтах, в то время как практики реабилитации имиджа образовательного учреждения на Западе рекомендуют проводить открытую политику. В качестве примера можно привести эпизод с осуждением за сексуальные домогательства Ларри Нассара, работавшего в спортивном клубе Мичиганского университета. Университет после проведенного расследования опубликовал официальные извинения жертвам не только на сайте вуза, но и в социальных сетях [8].

В-третьих, часто в случае широкого резонанса преподаватель выступает в роли пострадавшей стороны, поскольку в силу различных обстоятельств не может продолжать работу в учебном заведении, даже если его вина не доказана. Австралийский социолог К. Шайн в исследовании, посвященном мнению учителей о формировании образа школы в СМИ, показала, что в целом преобладает поверхностное и критическое освещение проблем школьного образования, а учителя представлены как виновники ошибок системы. Как полагает автор, негативизация

образа образования является универсальным трендом развития новостной медиасферы, концентрирующейся на поиске и освещении именно таких резонансных случаев [10].

Вторая фаза исследования, требующая апробации полученных выводов и уточнения полученных результатов, проводилась в виде анализа материалов глубинных интервью, проведенных в Волгоградском государственном техническом университете. Все участники интервью являлись старостами своих групп различных курсов и представляли три факультета, поскольку данная должность предусматривала более активное вовлечение в жизнь университета на различных уровнях, работу с социальными сетями и общение с руководством. Как пользователи сети, они выступали в роли медиамейкеров, создавая контент в ходе взаимодействия с группой [3] и являясь «экспертами» [4]. Можно выделить несколько ключевых идей, высказанных респондентами по данной проблематике.

В современной студенческой среде произошел переход от создания в социальных сетях групп к «беседам», где происходит обмен всей необходимой информацией:

«Сейчас проще создать беседу и общаться в ней, а если что-то нужно скинуть, какие-то файлы, то у кого-то они точно есть и их добавляют в беседу» (староста, 1 курс).

При этом «беседы» изначально закрыты для других пользователей, что делает их привлекательными в плане приватности общения. Беседы создаются на самых различных уровнях:

«Беседы создаются внутри группы, для всего потока, отдельно создают кураторы для старост, а также «беседы» создаются профорганами, ведущими проектов и т. д. Важная информация распространяется также через «беседы» (староста, 2 курс)».

Говоря о новостях, способствующих созданию негативного имиджа, респонденты отметили несколько особенностей. Во-первых, студентов в первую очередь интересуют те новости, которые касаются их курса или группы, а остальные ими просто игнорируются. Во-вторых, информация, если она носит негативный характер, в подавляющем большинстве случаев не выносится в социальные сети и обсуждается неформально:

«Да, конечно есть разные негативные отзывы об университете, но нас интересует, только то, что касается лично нас. Да и вообще, если есть какая-то приватная информация, например, о преподавателе, то ее мы сообщаем лично. Иногда что-то негативное в беседу попадает, но это скорее исключение» (аспирант, бывший староста с 1 по 5 курс).

Таким образом, в данном случае правомерно выделение «латентных» рисков, не попадающих в освещение медиа, а также существующих вне правового поля. Практически во всех учебных заведениях долгое время существуют группы «Подслушано», где размещается различного рода информация, в том числе негативного характера. Как показали респонденты, данное сообщество не пользуется популярностью у студентов, поскольку содержит большое количество неактуальной информации.

Феномен локальности имиджевых рисков, когда многие студенты оказываются не осведомлены о каких-либо ситуациях, в которых затрагивается репутация вуза, может быть объяснен «самоценностью образования». Система образования, как указывал У. Бек, теряет стабильность из-за того, что рынок труда меняется слишком быстро, что отражается на настроениях выпускников, которые акцентируют свое внимание не на перспективах, а на жизни в момент обучения. Это в свою очередь вызывает их внимание только к интересам своей социальной группы и тем новостям, которые затрагивают лично их [6].

Заключительный вопрос был посвящен мнению учащихся об осведомленности руководства учебного заведения о внутренних процессах. Как было замечено, несмотря на то, что не все процессы являются публичными, руководство в целом представляет характер проблем, хотя не всегда досконально. В целом было отмечено, что имиджевые риски не являются ключевым фактором, влияющим на учебный процесс, если они прямо не затрагивают интересы учащихся.

Подводя итог, отметим, что, несмотря на показанную в исследовании локальность имиджевых рисков, они могут оказывать существенное влияние на развитие образовательного учреждения, поскольку траектории их развития (особенно в случае социальных сетей) являются сложно предсказуемыми. Как отмечается в работе М. Кларка и А. Фелана, произошедшая деполитизация образования (по сравнению с эпохой идеологического противостояния XX века) в качестве побочного эффекта демократизации поставила его в ситуацию, где именно общественное мнение

выступает определяющим фактором его развития [7]. Сами по себе социальные сети являются мощным катализатором имиджевых рисков, как в силу своей повсеместной распространенности, так и с учетом слабой правовой регламентации и ряда других особенностей, присутствующих в российском медиасегменте. В современной образовательной системе любая стратегия использования социальных сетей должна базироваться не только на учете достоинства этого вида медиа, но и с учетом рисков, порождаемых социальными сетями.

Список литературы

1. Архипов В. В. Правовые риски использования социальных сетей в науке и образовании // Получение, хранение и использование информации в электронной среде: публично-правовое и частно-правовое регулирование: сб. материалов междунар. научно-практич. конф. 2013. С. 213–218.
2. Ефимов Е. Г. Социальные сети в образовании (функции, риски, противоречия) / Е. Г. Ефимов, Е. В. Ануфриева, И. А. Небыков, Е. В. Абраменко // Актуальные вопросы профессионального образования. 2017. № 3 (8). С. 33–38.
3. Морозова А. А. Типология пользователей социальной сети // Мультимедийная журналистика: сб. научных трудов междунар. научно-практич. конф. 2018. С. 225–229.
4. Штейнберг И. Е. Логические схемы обоснования выборки для качественных интервью: «восьмиоконная» модель // Социология: методология, методы, математическое моделирование (4М). 2014. № 38. С. 38–71.
5. Applebom P. On Campus, Hanging Out by Logging On. URL: <https://www.nytimes.com/2004/12/01/nyregion/on-campus-hanging-out-by-logging-on.html>, (дата обращения: 06.06.2019).
6. Beck U. From Industrial Society to the Risk Society: Questions of Survival, Social Structure and Ecological Enlightenment // Theory Culture Society. 1992. № 9, pp. 97.
7. Clarke M., Phelan A. The power of negative thinking in and for teacher education // Power and Education 1995, V. 7, № 3, pp. 257–271.
8. Frederick E. An Examination of Michigan State University's Image Repair via Facebook and the Public Response Following the Larry Nassar Scandal / E. Frederick, A. Pegoraro, L. R. Smith // Communication & Sport. URL: 10.1177/2167479519852285, (дата обращения: 06.06.2019).
9. Mulisa, F., Getahun, D. A. Perceived Benefits and Risks of Social Media: Ethiopian Secondary School Students' Perspectives // Journal of technology in behavioral science. 2018. № 3 (4), pp. 294–300.
10. Shine K. "Everything is negative": Schoolteachers' perceptions of news coverage of education // Journalism: Theory, Practice & Criticism. URL: 10.1177/1464884917743827 (дата обращения: 06.06.2019).

SOCIAL NETWORKS AS A FACTOR OF IMAGE RISKS FORMATION IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Efimov E. G., Volgograd State Technical University, Volgograd, Ez07@mail.ru

Morozova A. A., Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, roxfan@rambler.ru

Abramenko E. V., Volgograd State Technical University, Volgograd, abramella@list.ru

The article considers the structure of image risks caused by social networks' intervention into the educational space. The analysis of the conflict situations with social networks' participation in higher and secondary educational institutions helps to introduce the classification of image risks into law, media and latent ones. The second stage of the research demands approbation of the drawn conclusions and verification of the final results and it was held in the form of the analysis of the deep interview materials conducted in the Volgograd State Technical University. All the interviewees are the academic group monitors of different years and they represent three faculties because this position supposes an active involvement into the university life on various levels, work with social networks and communication with

authorities. The analysis of the conflict situations and the deep interview results help to draw the conclusion that many conflicts tend to be led out of the law field and the focus on teachers as the system-forming actors of this process is shifted. So, in modern educational system any strategy of social network use must be based not only on advantages of this kind of media but also on the risks produced by social networks.

Key words: social networks, image, education, risks.

References

1. Arhipov, V. V. (2013). Pravovye riski ispol'zovaniya social'nyh setej v nauke i obrazovanii [Legal risks of using social networks in science and education]. *Poluchenie, hranenie i ispol'zovanie informacii v jelektronnoj srede: publichno-pravovoe i chastno-pravovoe regulirovanie. Sbornik materialov mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii*. [Obtaining, storage and use of information in the electronic environment: public-legal and private-legal regulation. Collection of materials of the international scientific-practical conference], pp. 213–218. (In Russ.).
2. Efimov, E. G., Anufrieva E. V., Nebykov I. A. & Abramenko E. V. (2017). Social'nye seti v obrazovanii (funkcii, riski, protivorechija) [Social networks in education (function, risks, contradiction)]. *Aktual'nye voprosy professional'nogo obrazovanija* [Actual Questions of professional education], № 3 (8), pp. 33–38. (In Russ.).
3. Morozova, A. A. (2018). Tipologija pol'zovatelej social'noj seti [Typology of social network users]. *Mul'timedijnaja zhurnalistika: sbornik nauchnyh trudov mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii* [Multimedia journalism: collection of scientific papers of the international scientific-practical conference], pp. 225–229. (In Russ.).
4. Shtejnberg, I. E. (2014). Logicheskie shemy obosnovaniya vyboriki dlja kachestvennyh interv'ju: «vos'miokonnaja» model' [Logical schemes of sample justification for qualitative interviews: “eight-window” model]. *Sociologija: metodologija, metody, matematicheskoe modelirovanie (4M)* [Sociology: methodology, methods, mathematical modeling (4M)], № 38, pp. 38–71. (In Russ.).
5. Applebom, P. (2004). *On Campus, Hanging Out by Logging On*, available at: <https://www.nytimes.com/2004/12/01/nyregion/on-campus-hanging-out-by-logging-on.html> (accessed 06.06.2019).
6. Beck, U. (1992). From Industrial Society to the Risk Society: Questions of Survival, Social Structure and Ecological Enlightenment. *Theory Culture Society*, № 9, pp. 97.
7. Clarke, M. & Phelan A. (1995). The power of negative thinking in and for teacher education. *Power and Education*. V. 7, № 3, pp. 257–271.
8. Frederick, E., Pegoraro, A. & Smith, L. R. (2019). An Examination of Michigan State University's Image Repair via Facebook and the Public Response Following the Larry Nassar Scandal. *Communication & Sport*, available at: 10.1177/2167479519852285 (accessed 06.06.2019).
9. Mulisa, F. & Getahun, D. A. (2018). Perceived Benefits and Risks of Social Media: Ethiopian Secondary School Students' Perspectives. *Journal of technology in behavioral science*, № 3 (4), pp. 294–300.
10. Shine, K. (2017). “Everything is negative”: Schoolteachers' perceptions of news coverage of education. *Journalism: Theory, Practice & Criticism*, available at: 10.1177/1464884917743827, (accessed 06.06.2019).

Ефимов Евгений Геннадиевич – доктор социологических наук, профессор кафедры истории, культуры и социологии Волгоградского государственного технического университета.
Ez07@mail.ru

Морозова Анна Анатольевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры журналистики и массовых коммуникаций, директор Учебно-научного центра медиаобразования факультета журналистики Челябинского государственного университета.
roxfan@rambler.ru

Абраменко Елена Вячеславовна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры истории, культуры и социологии Волгоградского государственного технического университета.
abramella@list.ru