

Научная статья
УДК 37:004:395
doi: 10.35266/2949-3463-2024-2-4

МОНИТОРИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ ЦИФРОВОГО ЭТИКЕТА КАК СРЕДСТВ КОММУНИКАЦИИ СТУДЕНТОВ УНИВЕРСИТЕТА

Алексей Владимирович Сальков^{1✉}, *Полина Павловна Первушина*²

¹ Сургутский государственный университет, Сургут, Российская Федерация

² АО «Аэропорт Сургут», Сургут, Российская Федерация

¹ *salkov_av@surgu.ru* ✉

² *pervushina_pp@edu.surgu.ru*

Аннотация. В настоящее время цифровые технологии играют важную роль в повседневной жизни как студентов, так и преподавателей, включая различные инструменты и средства коммуникации. Стремительное развитие интернет-коммуникаций и социальных сетей требует от студентов не только технических навыков, но и умения правильно взаимодействовать в цифровом пространстве. В данной статье рассматривается значимость развития навыков цифрового этикета у студентов университетов в контексте современной коммуникационной парадигмы, представлены результаты исследования, которые позволили сделать выводы об особенностях восприятия норм цифрового этикета студентами различных курсов университета, обучающихся по направлению «педагогическое образование». Авторы подтверждают необходимость развития навыков цифрового этикета как средства коммуникации студентов с целью оптимизации дистанционного обучения и онлайн-среды в образовании.

Ключевые слова: цифровой этикет, педагогическое образование, электронная почта, онлайн-коммуникация, дистанционное обучение, социальные сети, мессенджеры

Шифр специальности: 5.8.7. Методология и технология профессионального образования.

Для цитирования: Сальков А. В., Первушина П. П. Мониторинг развития навыков цифрового этикета как средств коммуникации студентов университета // Северный регион: наука, образование, культура. 2024. Т. 25, № 2. С. 45–53. DOI 10.35266/2949-3463-2024-2-4.

Original article

MONITORING OF THE DEVELOPMENT OF DIGITAL ETIQUETTE SKILLS AS A MEANS OF COMMUNICATION AMONG UNIVERSITY STUDENTS

Aleksei V. Salkov^{1✉}, *Polina P. Pervushina*²

¹ Surgut State University, Surgut, Russian Federation

² AO "Aeroport Surgut", Surgut, Russian Federation

¹ *salkov_av@surgu.ru* ✉

² *pervushina_pp@edu.surgu.ru*

Abstract. Currently, digital technologies including various means of communication, play an important role in daily life of both students and teachers. Rapid development of Internet communications and social networks requires not only technical skills from students, but also the ability to interact following the digital etiquette rules. The article considers the importance of digital etiquette skills development among university students within the framework of the modern communication paradigm. The article presents the results of the research that have allowed the authors to make certain conclusions about the way the university students studying Pedagogy react to the norms of digital etiquette. The authors confirm that the development of digital etiquette skills as a means of communication among university students is necessary for improvement of e-learning and online environment in education.

Keywords: digital etiquette, pedagogical education, e-mail, online communication, e-learning, social networks, messengers

Code: 5.8.7. Methodology and Technology of Vocational Education.

For citation: Salkov A.V., Pervushina P. P. Monitoring of the development of digital etiquette skills as a means of communication among university students. *Severnny region: nauka, obrazovanie, kultura*. 2024;25(2):45–53. DOI 10.35266/2949-3463-2024-2-4.

ВВЕДЕНИЕ

Под влиянием цифровизации и пандемии образовательная система в высших учебных заведениях претерпела существенные изменения, которые отразились на коммуникации между студентами и преподавателями. При использовании различных форм дистанционного обучения большинство преподавателей столкнулись с отсутствием у студентов навыков культурного поведения и общения в сети, так как они не имели представления о правилах цифровой коммуникации, страдала поведенческая культура на занятиях и вебинарах, сообщения в мессенджерах присылались некорректным образом, что приводило к нарушению взаимодействия и непониманию ситуации с обеих сторон.

Многие студенты забывали выключать микрофоны во время проведения видео-конференц-связи, одевались неподобающим образом или не обращали внимание на беспорядок, оставленный на заднем фоне. В социальных сетях и мессенджерах между студентами возникали споры о том, как необходимо поступать в той или иной виртуальной ситуации, что иногда приводило к конфликту, а в крайних случаях – к интернет-травле (кибербуллингу).

Такая картина свидетельствует об отсутствии понимания у студентов элементарных норм взаимодействия в цифровой среде, что оказывает негативное влияние не только на их повседневную жизнь, но и на профессиональную сферу. С развитием цифровых технологий студенты университета сталкиваются с необходимостью эффективного использования средств коммуникации в онлайн-среде. В связи с этим отсутствие навыков применения цифрового этикета может привести к недопониманию, конфликтам и даже нарушению профессиональных стандартов. Возникает необходимость в цифровом этикете как в нормативно-этическом регуляторе коммуникативного взаимодействия в виртуальном пространстве. Мониторинг и развитие

навыков цифрового этикета является ключевым аспектом успешной коммуникации студентов университета.

Целью данного исследования являлось проведение мониторинга развития навыков цифрового этикета у студентов университета как средств улучшения их коммуникации в цифровом пространстве.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Исследование проводилось на базе Сургутского государственного университета. В нем принимали участие студенты, обучающиеся по направлению «педагогическое образование». Зимой 2024 г. проходил 1-й этап мониторинга развития навыков цифрового этикета у студентов, который касался изучения вопросов, связанных со знанием студентами правил бесконфликтного общения, принципов цифрового этикета, правил пользования гаджетами в университете [1]. Кроме этого поднимались вопросы использования электронной почты и применения цифрового этикета по отношению к ней.

Весной 2024 г. проходил 2-й этап мониторинга развития навыков цифрового этикета у студентов. Используя опрос с развернутыми ответами, авторами была дана оценка представлениям студентов о нормах общения и поведения в сети Интернет, где наблюдались нарушения правил ведения деловой переписки по электронной почте в контексте образовательной коммуникации. Результаты данного этапа мониторинга описывались следующим образом: основные представления о цифровом этикете были получены студентами в семье и в школе. Сами респонденты объективно оценили свой уровень развития навыков цифрового этикета и признавали, что сейчас это один из значимых навыков в жизни.

Завершающий этап мониторинга развития навыков цифрового этикета у студентов университета включал в себя анкетирование с развернутыми ответами на вопросы исполь-

зования студентами навыков цифрового этикета, которые распределились по трем критериям:

- электронная почта: соблюдение делового стиля письма, полное представление личности, соблюдение временных рамок, грамотное заполнение формы письма и т. д.;

- дистанционные занятия: соблюдение опрятного внешнего вида и чистого фона, использование функции «Поднять руку» прежде чем ответить, выключение микрофона во время ответа других членов конференции и т. д.;

- социальные сети и мессенджеры: использование эмодзи и стикеров, соблюдение орфографии и пунктуации, уважение к другим пользователям и их мнению, соблюдение временных рамок, представление фото профиля, безопасная и этичная информация для публикации и т. д. [2].

Таким образом, анкета «Нормы и правила взаимодействия в цифровой среде» включала в себя 32 вопроса. Исследование проводилось с использованием сервиса Google Forms, в котором общее число респондентов составило 84 студента.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

В ходе исследования были выявлены уровни знаний и практических навыков студентов по вопросам цифровой этики, а также оценена их способность эффективно и уважительно взаимодействовать между собой и с преподавателями в онлайн-среде. Полученные результаты позволили выявить проблемные области и разработать рекомендации по улучшению навыков использования цифрового этикета среди студентов университета для повышения качества их коммуникации в современном цифровом мире.

Анализ полученных данных позволил выявить ряд особенностей коммуникативного взаимодействия студентов в виртуальном

пространстве, который включал в себя три показателя.

Показатель «Эмоциональная сфера» отразил мнение о том, что недопустимо или неэтично публиковать в социальных сетях. Самыми популярными вариантами ответов на вопрос «Как Вы считаете, что из этого недопустимо публиковать в социальных медиа?» стали варианты: «частная информация других людей», «фото и видео, которые могут быть использованы против Вас», «персональные данные» и «негативные высказывания о политике и религии». Такие данные могут говорить не только о развитой культуре личности, но и о понимании основ Конституции Российской Федерации, защищающей неприкосновенность частной жизни, чувства верующих и политический авторитет страны.

В исследовании важно было проанализировать ответы студентов на вопрос, касающийся первичной эмоциональной реакции [3], которая чаще всего не контролируется в социальных сетях и может привести к негативным последствиям. Такое явление получило название «эффект растормаживания», означающее ослабление психологических барьеров, ограничивающих выход скрытых чувств и потребностей, который заставляет людей вести себя в Интернете так, как они обычно не поступают в реальной жизни [4].

На вопрос «Как обычно Вы поступаете, когда чувствуете, что во время переписки эмоции начинают преобладать над Вами?» большинство студентов предпочитают выйти из диалога и успокоиться, чтобы ответить рационально и не сорваться на собеседника (рис. 1). Это может свидетельствовать о развитом эмоциональном интеллекте, об осознании собственных действий и персональной ответственности за свои высказывания, что особенно значимо в цифровой среде.

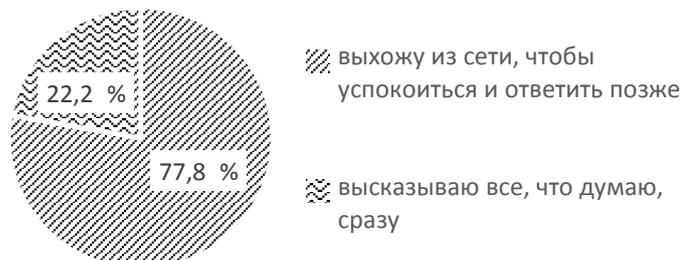


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос «Как обычно Вы поступаете, когда чувствуете, что во время переписки эмоции начинают преобладать над Вами?»
Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Показатель «Виртуальная самоидентификация» включал в себя вопросы, направленные на изучение предпочтений, которые присущи студентам при создании и использовании аватара в своих профилях в рамках дистанционных занятий. Отмечено, что большинство студентов предпочитают не использовать аватар в формате дистанционного обучения, что осложняет преподавателям

виртуальную коммуникацию и распознавание личности для взаимодействия. Преподавателю легче увидеть присутствующих по аватару и понять, кто присутствует на занятии, чем вчитываться в фамилию каждого студента. Также отсутствие фото в аватаре может говорить о закрытой личности или желании быть незамеченным (рис. 2).

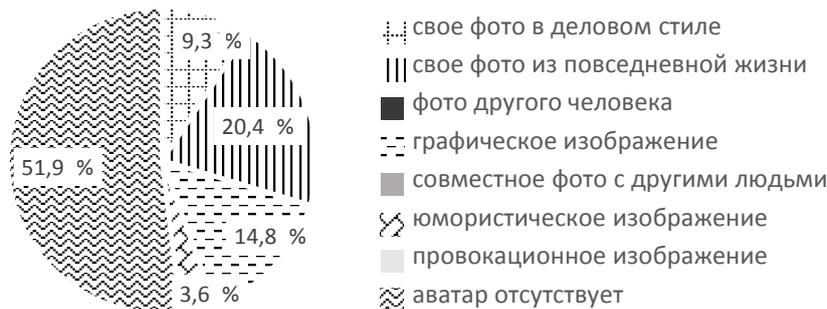


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Какой основной аватар (юзерпик) Вы используете в формате дистанционного обучения (видео-конференц-связи, онлайн-занятия, Moodle SurGU)?»

Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Большая часть студентов (72 %) ответственно относятся к подготовке к онлайн-занятию, когда требуется включить камеру. Это выявил вопрос «Что Вы делаете перед тем, как включить веб-камеру на онлайн-занятии?», где студенты выбирали «соблюдаю опрятный внешний вид» и «слежу за тем, чтобы фон был чистым и не отвлекал внимание других», т. е. студенту университета важно выглядеть аккуратно не только в повседневной жизни, но и в цифровой образовательной среде.

Мотивационно-действенный показатель проиллюстрировал общие черты в области безопасности. Ответы на вопрос «Какими принципами безопасности Вы руководствуетесь в социальных медиа?» подтвердили, что большинство студентов не переходят по сомнительным ссылкам, блокируют подозрительных пользователей и используют двухфакторную идентификацию, защищающую от взлома профиля, который может привести к разным последствиям, начиная

с утечки личных данных, заканчивая мошенническими действиями.

Несмотря на положительные моменты использования навыков цифрового этикета студентами университета, обнаружены проблемные зоны для каждого курса: недостаточный уровень развития навыков цифрового этикета имели студенты 1-го и 2-го курса. Это ярко наблюдается в использовании электронной корпоративной почты. В отношении показателя «Эмоциональная сфера» установлено, что преобладающее количество студентов 1-го курса редко испытывают дискомфорт при опоздании на онлайн-занятие, а студенты 2-го курса в большинстве выбрали вариант «никогда не испытываю дискомфорт» (рис. 3, 4), что может свидетельствовать об отсутствии внутренней дисциплины и ответственного отношения как к занятиям в вузе, так и к занятиям, проводимым в формате электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее – ЭОиДОТ).

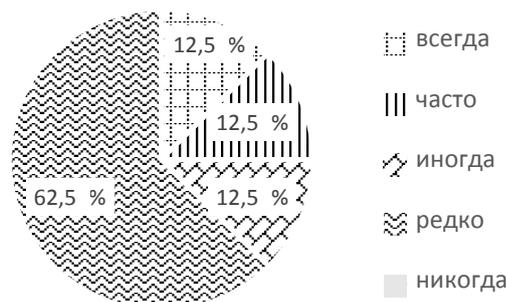


Рис. 3. Распределение ответов студентов 1-го курса на вопрос «Как часто Вы испытываете дискомфорт, опаздывая на онлайн-занятие?»
 Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

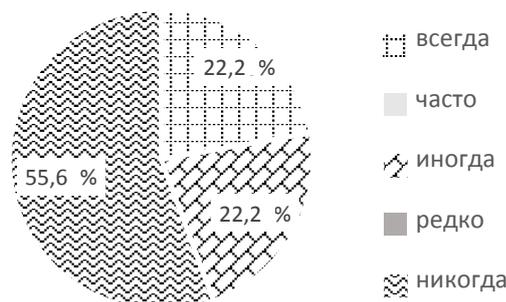


Рис. 4. Распределение ответов студентов 2-го курса на вопрос «Как часто Вы испытываете дискомфорт, опаздывая на онлайн-занятие?»
 Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Помимо опоздания на пару некоторые студенты покидают занятие раньше положенного времени, поэтому авторы решили выяснить

наиболее распространенную причину такого поведения (рис. 5).



Рис. 5. Распределение ответов на вопрос «Укажите причину, по которой Вы покидаете онлайн-занятие раньше времени?»
 Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Почти 52 % студентов остаются до конца занятия при любых обстоятельствах, но почти столько же респондентов указывают на различные причины для отключения от видеоконференц-связи, что в целом отражает проблему контроля посещаемости и равнодушного отношения обучающихся к такому формату занятий. Самым частым ответом среди студентов 1-го курса был вариант

«скучная лекция», из-за которой хотелось покинуть онлайн-занятие раньше его окончания. Возможно, для первокурсников требуется время на адаптацию к ритму жизни в университете, а формат дистанционного обучения усложняет этот процесс. Сменить 40 мин урока на 1,5 ч лекции сложно, а под влиянием отвлекающих факторов (в виде до-

машней обстановки и возможности заниматься своими делами) – еще сложнее.

Формат дистанционного обучения в вузах был введен относительно недавно, может быть непривычным для некоторых студентов, но это не освобождает их от обязанности посещать учебные занятия и быть активным участником образовательной деятельности. Было выявлено, что половина студен-

тов в учебное время находится за рабочим столом дома, другая половина выбрала вариант «всегда по-разному, зависит от обстоятельств», что подвергает сомнению освоение ими необходимых знаний в процессе онлайн-лекций и говорит о недостаточно развитом уровне ответственности и самостоятельности (рис. 6).

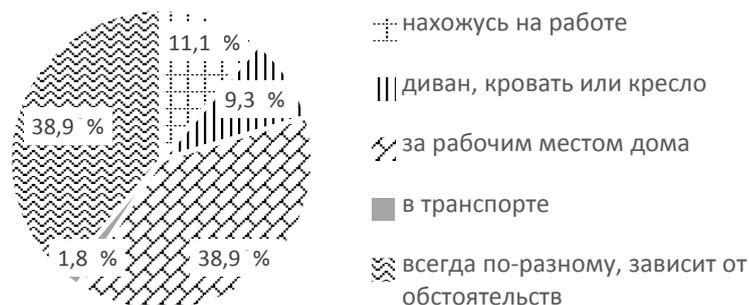


Рис. 6. Распределение ответов на вопрос «Где Вы находитесь чаще всего во время онлайн-занятия?»

Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Еще одна особенность, которую удалось обнаружить, – студенты не представляются полностью при взаимодействии в социальных медиа, что значительно усложняет процесс идентификации для преподавателя [5],

а в крайних случаях работа или вопрос студента оказываются без внимания в силу отсутствия необходимой личной информации для обратной связи (рис. 7).

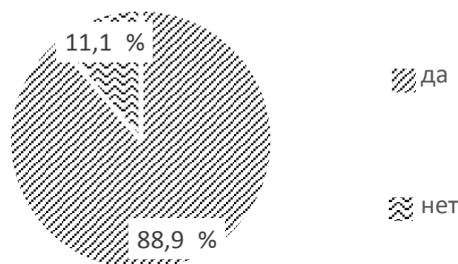


Рис. 7. Распределение ответов на вопрос «Составляя письмо в электронной почте для преподавателя, Вы полностью представляетесь (Ф. И. О., группа, курс)?»

Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Также можно отметить, что студенты 1-х курсов бакалавриата не добавляют заметки к прикрепленным файлам, создавая возможность нарушения последовательности восприятия информации (рис. 8). Преподаватель может не понимать, какой документ и с какой целью ему отправлен. Сами преподаватели отмечают, если у студента

несколько прикрепленных документов, будет эффективнее пронумеровать и добавить примечания к каждому. Преподаватели, которые часто работают в формате ЭОиДОТ, советуют нумеровать вопросы и заметки, если их несколько, для развития навыков цифрового этикета как средства коммуникации студентов университета [6].

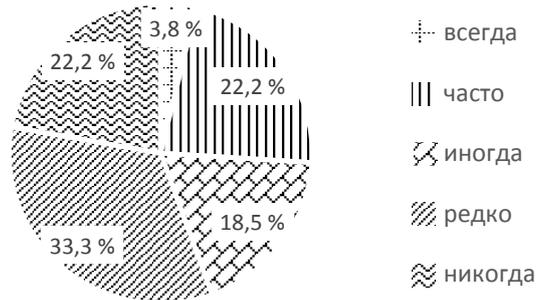


Рис. 8. Распределение ответов на вопрос «Вы добавляете заметки к каждому прикрепленному файлу в электронной почте?»
 Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Говоря об этикете в рамках общения по электронной почте, стоит отметить функцию подписи письма [7], которую можно настроить автоматически и тем самым проявить уважение и доброжелательность в деловой коммуникации (рис. 9). В связи с этим был задан вопрос респондентам: «Вы ставите в подписи “С уважением...”, отправляя пись-

мо преподавателю по электронной почте?», в отношении которого одним из наиболее популярных ответов среди студентов стал вариант «никогда», что может говорить о неосведомленности учащихся университета, особенно 1-х курсов, о всех возможностях электронной почты.

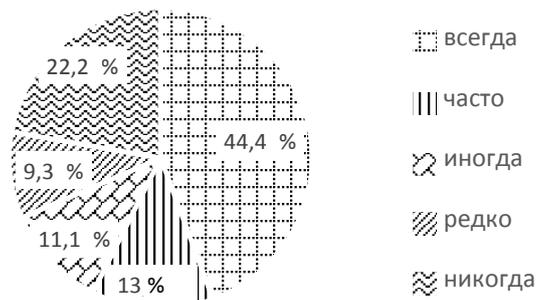


Рис. 9. Распределение ответов на вопрос «Вы ставите в подписи “С уважением...”, отправляя письмо преподавателю по электронной почте?»
 Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

Игнорированию подверглись не только функции почты, но и функции образовательных платформ для проведения онлайн-занятий. Для удобства ответов большинство разработчиков добавляют функцию «Поднять руку» в свои приложения для массовых ви-

деоконференций. Данная функция имитирует жест из реальной жизни, используемый прежде, чем ответить или спросить что-то у спикера. Тем не менее, среди опрошенных такой жест не пользуется популярностью (рис. 10).

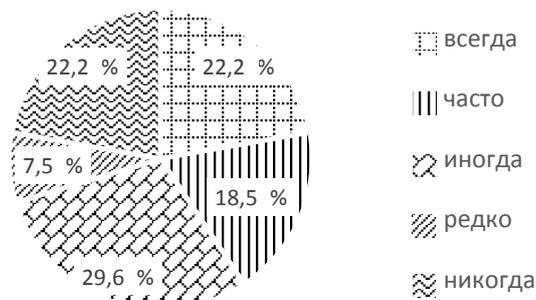


Рис. 10. Распределение ответов на вопрос «Как часто Вы используете функцию «Поднять руку» во время онлайн-занятия перед тем, как высказать мнение или дать ответ?»
 Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

В результате проведенного исследования было выявлено, что большинство студентов (около 52 %) совсем не включают веб-камеры во время онлайн-занятия или делают это только по просьбе преподавателя (31 %). Единого ответа о причине такого поведения нет, однако исходя из других опросов можно предположить, что это связано с отсутствием

подходящей обстановки или непривычной средой для обучения (рис. 11). Также велика вероятность того, что большинство студентов испытывают дискомфорт, постоянно наблюдая себя на экране, отчего приходится все время думать, как они выглядят во время занятия, отвлекаясь от основной образовательной задачи.

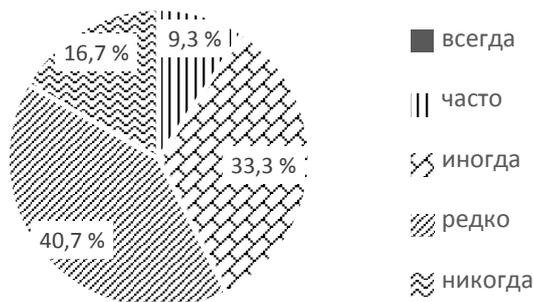


Рис. 11. Распределение ответов на вопрос «Как часто Вы включаете веб-камеру во время онлайн-занятий (видео-конференц-связь, Google Meet, Zoom, VK Мессенджер и т. д.)?»

Примечание. Составлено авторами по результатам исследования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ результатов мониторинга развития навыков цифрового этикета как средства коммуникации у студентов университета позволил обозначить особенности восприятия норм цифрового этикета в обучении и повседневной жизни.

Исследование показало, что большинство студентов имеют базовые навыки использования цифрового этикета, однако часто недостаточно осознают его важность в онлайн-коммуникации. Наблюдаются случаи неуместного поведения, неэффективного общения и конфликтных ситуаций из-за отсутствия навыков применения цифрового этикета.

Мониторинг и развитие навыков цифрового этикета среди студентов университета является необходимым шагом для обеспече-

ния успешной коммуникации в цифровой среде. Обучение правилам этикета, осознание последствий своих действий в онлайн-пространстве и развитие навыков виртуального общения помогут студентам эффективно взаимодействовать как в учебных, так и профессиональных сферах. Правильное взаимодействие в онлайн-пространстве способствует развитию профессиональных навыков, укреплению отношений и предотвращению конфликтных ситуаций.

На основе результатов исследования рекомендуется внедрение специализированных курсов по цифровому этикету, проведение тренингов и семинаров по развитию навыков виртуального общения, а также создание материалов по правилам цифрового общения для студентов университета.

Список источников

1. Таланов С. Л. Цифровой этикет в представлениях студентов (на материалах Ярославской области) // *Alma Mater (Вестник высшей школы)*. 2022. № 4. С. 30–43.
2. Окушова Г. А. Цифровой этикет и регламенты в коммуникативном порядке социально-сетевое пространство // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2021. № 1 (81). С. 24–27.

References

1. Talanov S. L. Digital etiquette in the views of students (based on the materials of the Yaroslavl Region). *Alma Mater (Higher School Herald)*. 2022;(4):30–43. (In Russian).
2. Okushova G. A. Digital etiquette and regulations in the communicative order of the social network space. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*. 2021;(1):24–27. (In Russian).

3. Смирнова Т. В. Эмоциональность в цифровом пространстве // Вестник Удмуртского университета. Социология. Политология. Международные отношения. 2020. Т. 4, № 3. С. 259–264.
4. Suler J. The online disinhibition effect. *CyberpsycholBehav.* 2004;7(3):321–326.
5. Попова О. А., Соболева О. В. Интернет-общение «студент – преподаватель»: от традиционных формул вежливости к новому сетевому этикету // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек в современном мире. 2023. № 2. С. 68–74.
6. Мамина Р. И., Елькина Е. Е. Сетевое общество и его реалии: цифровой этикет // Дискурс. 2019. Т. 5, № 2. С. 24–34.
7. Чевтаева Н. Г., Никитина А. С., Лунев А. П. Этика взаимодействия студентов и преподавателей в условиях цифровой трансформации высшей школы // Alma Mater (Вестник высшей школы). 2021. № 2. С. 17–23.
3. Smirnova T. V. Emotionality in the digital space. *Bulletin of Udmurt University. Sociology. Political Science. International Relations.* 2020;4(3):259–264. (In Russian).
4. Suler J. The online disinhibition effect. *CyberpsycholBehav.* 2004;7(3):321–326.
5. Popova O. A., Soboleva O. V. “Student-teacher” Internet communication: from traditional formulas of politeness to a new network etiquette. *Bulletin of the Russian New University. Series: Man in the Modern World.* 2023;(2):68–74. (In Russian).
6. Mamina R. I., Yelkina E. E. Network society and its realities: digital etiquette. *Diskurs.* 2019;5(2):24–34. (In Russian).
7. Chevtaeva N. G., Nikitina A. S., Lunev A. P. Ethics of interaction between students and professors in the context of digital transformation of higher education. *Alma Mater (Higher School Herald).* 2021;(2):17–23. (In Russian).

Информация об авторах

А. В. Сальков – кандидат педагогических наук, доцент.

П. П. Первушина – инспектор группы досмотра службы авиационной безопасности.

Information about the authors

Aleksei V. Salkov – Candidate of Sciences (Pedagogy), Docent.

Polina P. Pervushina – Aviation Security Inspector.