

СЕРГЕЙ КОНОПЛИЦКИЙ,

*ведущий социолог отдела истории, теории
и методологии социологии Института со-
циологии НАН Украины*

Интернет как предмет социологического анализа

Abstract

Social potential of the World Wide Web corresponds with the initial stage of comprehension and analysis. New forms of individuals' interaction, expansion of the means of communication remain terra incognita in domestic sociology. These categories require detailed elaboration. The author marks out potential lines of the Internet investigation, such as: computer-mediated communication, on-line research, study of the World Wide Web audience, network communities, socialization etc.

Одна из наиболее заметных тенденций нашего времени — это расширение коммуникативных возможностей человека. Основная заслуга в этом принадлежит развитию технических средств, позволяющих вступать в опосредованное взаимодействие с потенциальным реципиентом информации.

В повседневном сознании до некоторого времени доминировала мысль об утрате людьми умения общаться в связи с развитием цивилизации, урбанизацией и т. п. Вспомним, как героиня фильма “Москва слезам не верит” в исполнении Лии Ахеджаковой печально констатирует: “Мы разучились общаться”. Парадокс заключается в том, что тенденции к снижению качества общения (по крайней мере, эмоциональной насыщенности) оформились именно в век развития глобальных коммуникативных технологий: Интернета и мобильной связи. Никогда раньше не было так просто найти контакт с собеседником без оглядки на расстояния, часовые пояса и другие пространственно-временные обстоятельства. Никогда раньше не было так просто найти самого собеседника, сразу перейдя на “ты” с совершенно незнакомым человеком. Да, мы разучились общаться “по-старому”, но учимся общаться “по-новому”. Формы коммуникации претерпевают революционные

изменения, которые, безусловно, скажутся на всех сферах общества в будущем.

“Номо communication — вот новый тип человека, который будет утверждаться в наступившем веке. Естественно, в его структуре будут развиваться и соответствующие задатки. То есть главным будет не производитель, не потребитель, а коммуникатор. Общение, как “роскошь” жизни человека, займет свое достойное место. Соответственно, разовьются и те формы культуры, которые направлены на развитие общения: искусство, риторика, PR, письма, туризм и т. д. Возникнет и нечто новое, о чем мы сейчас не можем даже догадываться...” [1]. Интернет сегодня нам всё ещё представляется финальной точкой в достижениях глобализации, однако исследователям феномена мировой Сети уже очевидно, что Интернет — это только первый шаг, так сказать, “проба пера”, во многом несовершенная и несущая в себе не только массу возможностей, но и непредвиденные ошибки и опасности. Интернет — первая ступенька к новым формам взаимодействия и коммуникации.

Термин “коммуникация” имеет множество дефиниций и используется в разных контекстах в разных науках. Латинское слово *communicatio* (от *communico* — делаю общим, связываю, общаюсь) означает общение или целеустремленную и контекстно-связанную форму обмена мнениями, сведениями, идеями между двумя или более сторонами и преимущественно используется в контексте процесса человеческого общения, взаимодействия. Принятое социологическое определение делает больший акцент на технологической стороне процесса: “коммуникация — это передача информации от одной системы к другой посредством специальных материальных носителей сигналов” [2, с. 286]. При этом уместно привести следующее уточнение известного исследователя данного вопроса Г.Почепцова: “Стандартная модель коммуникации включает: источник; кодирование; сообщение; декодирование; получателя” [3, с. 73].

Как правило, для выделения специфики коммуникации в электронной среде применяется термин “компьютерно-опосредованная коммуникация”. Тем самым подчеркивается, что возможностью взаимодействия в сетях мы обязаны техническим средствам, и прежде всего — компьютеру. В литературе по этой теме также используется термин “человеко-компьютерное взаимодействие”, которое по мысли Е.Холла, относится к низко-контекстуальной культуре и имеет заранее заданные логические основы взаимодействия и более жесткие информационные ограничения в символах, тезаурусе, диалоге, действиях, обратной связи. Так, понимание компьютером сообщения или утверждения возможно только при абсолютно точном выполнении соответствующей допустимой команды, инструкции, соглашения. Программой может не быть воспринята команда, имеющая лишний пропуск, неправильный синтаксис, выполненная с задержкой по времени, находящаяся не в нужной строке и т. п. Сообщение при человеко-компьютерной коммуникации должно быть однозначным и точным. Поэтому термин, используемый нами — компьютерно-опосредованная коммуникация, или киберкоммуникация, — наиболее точно характеризует основной объект исследования — коммуникацию, сохраняя важные для понимания сути термина слова (компьютер, среда, киберпространство, коммуникация) [см.: 4]. Особенностью компьютерно-опосредованной коммуникации является то, что она осу-

ществляется в компьютерной среде, через специальный канал связи (компьютерные телекоммуникации).

Следует отметить, что приведенные выше термины не являются устоявшимися в отечественной социологии. Используется множество других вариантов понятия — киберкоммуникации: коммуникация, опосредованная компьютером; коммуникация в электронной среде; опосредованное компьютером общение. Однако, по моим наблюдениям, за рубежом термин “компьютерно-опосредованная коммуникация” (computer-mediated communication, СМС) более распространен, чем другие. Поэтому для синхронизации научной мысли в исследовании Интернета имеет смысл оперировать именно им.

Кроме того, по мнению некоторых исследователей [4], иные определения являются более узкими, акцентированными на некотором выделенном объекте исследования, что ограничивает выбранную область исследования, например коммуникацию он-лайн, игнорируя офф-лайн (наиболее часто встречающаяся ошибка).

Вообще киберкоммуникация, или компьютерно-опосредованная коммуникация как сравнительно новое явление пока не является объектом строгих научных исследований. Однако схемы взаимодействия “человек–компьютер–человек”, “человек–компьютер” изучаются и соответственно формируют отдельные направления. К таковым можно отнести:

- исследование он-лайн (on-line research);
- совместная работа при поддержке компьютера (computer support collaborative work);
- человеко-компьютерное взаимодействие (human-computer interaction);
- коммуникативистика (communication science).

Безусловно, для социологов и социологии в целом огромное практическое значение имеет первый аспект затронутой проблемы, а именно возможность проведения социологических исследований он-лайн, то есть расширение поля респондентов для будущих исследований. Действительно, раз уж Интернет населен людьми не в меньшей мере, чем полезной и бесполезной информацией, то почему бы этих людей не опрашивать, наблюдать и изучать? Скепсис критиков данного направления разбился, как это часто бывает в таких случаях, о факты. Благодаря Интернету социологи получили возможность не только использовать огромные хранилища информационных ресурсов, но и освоить благодаря коммуникативным возможностям Сети проведение экспертных опросов, маркетинговых исследований, некоторых форм фокус-групп, анкетирования и т.д. Как считают многие ученые, по мере роста сети, увеличения аудитории Интернета и формирования стереотипов новой он-лайновой культуры эти возможности будут возрастать, а исследования содержания Интернета и его влияния на многие формы и типы социального общения постепенно образуют новое направление социологических исследований, а значит создадут принципиально новый пласт социологической информации [5].

Эффективность использования Интернета для изучения, например, интересов, поведения, вкусов, потребностей какой-либо аудитории уже доказана множеством исследований в этой области. Правда, пока маркетологи

опережают в этой работе социологов. На сегодняшний день только в украинском сегменте глобальной сети существуют сотни сайтов, посвященных Интернет-маркетингу. “Уже сейчас можно контурно обозначить то, каким образом Интернет будет проникать в технологию и процедуры эмпирических социологических исследований. Очевидно, что содержание Рунета будет активно изучаться на стадии поиска базовой информации для разработки программы исследований, в частности — формулировки гипотез. Можно допустить, что при пилотаже социологи станут проводить тесты и пробные замеры через электронную почту и чаты. Легко предположить, что постепенно будут создаваться электронные архивы опросных документов и правила работы с этими коллекциями; следовательно, Интернет будет модифицировать и технологию создания методик сбора данных. Стремительное развитие электронной паутины в Америке привело и к расширению арсенала выборочных опросов: созданы и активно эксплуатируются локальные и общенациональные социологические и маркетинговые web-панели” [5]. Кроме того, уже сейчас появились средства, позволяющие наглядно, визуальным образом и комплексно представлять результаты исследований. Например, программа “Mind Manager”. В этой программе исследование может быть представлено в Интернете (путем автоматического создания веб-сайта с результатами). При этом весь полученный таким образом контент практически не переводится в традиционную печатную форму или переводится с огромными потерями. Также можно выделить технологии сетевого анализа “Google Labs” или “Direct Yandex”. Возможности этой системы даже не пересекаются с традиционными способами исследования.

Одна из наиболее востребованных сегодня тем — это исследование самого Интернета и его аудитории. Как любое из великих изобретений человечества сначала Сеть была создана, а потом уже стала подвергаться осмыслению. Это ещё раз подчеркивает, что речь идет только о первых шагах последнего технологического чуда XX века, поскольку всё ещё есть потребность изучать и доказывать глобальность этого явления “непосвященным”. Последних, к сожалению, ещё очень много. По данным ежегодного мониторинга “Украинское общество”, проводимого Институтом социологии НАН Украины, в 2005 году 81% опрошенных не имеют потребности и никогда не пользовались Интернетом, а 9% — имеют потребность, но не имеют возможности. В ежегодном докладе Всемирного экономического форума “Глобальные информационные технологии — 2005” была озвучена информация о том, что Украина занимает 80-е место в мире по степени распространения Интернета и других новейших информационных технологий в списке 104 стран, обследованных названной неправительственной организацией, тесно сотрудничающей с ООН [6].

Поэтому совершенно объяснимо, что в настоящее время лидерами исследований Интернета являются зарубежные компании и фонды, из которых наиболее авторитетные — это “Nua Internet Surveys” (NUA) (<http://www.nua.ie/>), компания “Nielsen//NetRatings”, агентство “eMarketer (Nielsen//NetRatings)” (<http://www.nielsen-netratings.com/>); компания “IDC eMarketer” (<http://www.idc.com/>); агентство “eTForecasts” (<http://www.etforecasts.com/>). Можно выделить также международные организации, периодически публикующие обзоры и прогнозы развития информационно-коммуникационных технологий, в том числе и данные о Ин-

тернет-аудитории, — ЮНЕСКО (UNESCO Observatory of the Information Society) (<http://www.unesco.org/webworld/observatory/index.shtml>); Международный союз по вопросам телекоммуникаций (International Telecommunication Union) (<http://www.itu.int/home/>) и др.

С начала 1990-х, когда Интернет становится визуально привлекательным для пользователя, появляется возможность передавать графику, неуклонно растет количество новых “жителей сети”. Об этом свидетельствуют данные о числе компьютеров, подключенных к Сети (так называемых хостов — hosts): если в 1990 году их количество составляло всего около 300 тыс., и 90 % из них находились в США, то в 1995 году хостов стало более 6 млн, в 1996-м — более 16 млн, в 1997-м — 26 млн, в 1998-м — 36 млн, а далее наблюдался резкий рост до 160 млн в 2003 году [7].

Сетевые технологии постоянно совершенствуются и усложняются. Пользователю становятся доступными возможности, ещё 20 лет назад описываемые лишь в фантастических романах. Вспомним такой излюбленный писателями-фантастами метод коммуникации, как видеотелефон. В наше время возможность с помощью Интернета и простейшей веб-камеры общаться в режиме он-лайн с наличием визуального и аудиоконтакта с собеседником, находящимся за тысячи километров, называется по-другому — “видеочат”. Технология, которую облюбовало новое поколение, подростки, коих она уже не удивляет.

Потенциально полная анонимность общения в Интернете, “растворение” себя в электронном пространстве, где индивид — это набор технических данных, зафиксированных в ip-адресе, накладывает свои свойства на реальный мир. Подтверждением этому служит новое развлечение — флеш-моб — неожиданное появление незнакомых людей в заранее установленном месте и заданное время. Участники по сценарию совершают определенные действия, а потом быстро расходятся, растворяясь в толпе так же, как и появились. Флеш-моб представляет собой кратковременную акцию (обычно до 5 минут) с заранее разработанным планом действий, яркую и немножко абсурдную. При этом каждый человек ведет себя так, что оказался тут будто случайно и ничего про флеш-моб не знает. Инструкции про то, что делать в заданном месте в заданное время авторы флеш-мобов придумывают и передают остальным через Интернет или SMS. Считается, что впервые флеш-моб был организован в Нью-Йорке в июне 2003 года, когда несколько сотен человек заходили в дорогой мебельный магазин, подходили к ближайшему дивану, говорили: “Ух ты, вот это диван!” И уходили [8]. Теперь этот феномен, который, безусловно, требует осмысления социологами и социальными психологами, могут наблюдать и киевляне [9].

Впрочем, анонимность общения в Интернете может формировать и деструктивные явления, такие как немотивированная (потому что ненаказуемая) агрессия, игнорирование общепринятых правил культуры, речи, письма. Многие заметили, что стиль обычного электронного письма заметно отличается от классического. Кроме того, зачастую принято не обращать внимания на грамматику. Отчасти это делается для экономии времени.

Очевидно, что Интернет становится ещё одной сферой социализации, наряду с семьей, кругом друзей, учебными заведениями. В современных условиях многие профессии и связанные с ними социальные статусы предполагают исполнение такой социальной роли, как “Интернет-пользова-

тель”. Некоторые исследователи считают, что освоение данной социальной роли предполагает прохождение этапа обучения, результатом которого должно стать знание основных ресурсов Интернета. Это новостные, поисковые порталы, специальные или закрытые порталы, порталы общения, а также прохождение этапа адаптации, когда пользователь выделяет среди всех порталов свои любимые (favorites). Избранные порталы и становятся для пользователя агентами социализации [10]. Здесь отсутствие контроля за контентом Интернета демонстрирует свою обратную сторону. Без цензуры, внешнего давления Интернет является уникальным демократическим пространством, однако отсутствие при этом ответственности (кроме моральной) за содержание своего ресурса делает сеть опасной для юных пользователей, средний возраст которых уменьшается с каждым днем.

Данная проблема одновременно затрагивает и политическую составляющую жизни общества. Выброс “компромата” в Сеть стал обычным методом политической борьбы. Говоря о воздействии Интернета на политические процессы в современном обществе, необходимо учитывать, что раскрытие информации через Интернет, помимо позитивных общественных тенденций имеет и “побочные” негативные социальные последствия. В США, где имеется максимальный опыт в этом направлении, политика “свободного от госрегулирования Интернета” начинает подвергаться серьезной критике. В частности, участвовавшие случаи несанкционированного использования личных данных начинают вызывать тревогу у различных организаций по охране гражданских свобод и прав потребителей. Многие независимые обозреватели стали с похвалой отзываться о весьма жестких европейских законах об охране частной информации. В США, в отличие от Европы, приняты кодексы поведения в Сети добровольного характера, однако расширение использования информационных технологий Интернета в повседневной жизни населения заставляет правительственные круги по-новому взглянуть на этот вопрос. В частности, в США в рамках Национальной информационной инфраструктуры создан Комитет по неприкосновенности частной жизни (Information Infrastructure Task Force’s Privacy Working Group), который рассматривает вопросы неприкосновенности информации частного характера и ее корректности. Этот комитет разработал ряд принципов и указаний по обращению с персональными данными. В Украине 5 июня сего года вступил в силу закон “Об утверждении порядка проведения государственной регистрации электронных информационных ресурсов”, который вызвал серьезные опасения у защитников свободы слова. В этом решении они усматривают угрозу для развития украинского Интернета.

Ещё одним перспективным направлением в исследовании социальной сети Интернета является изучение сетевых сообществ. Вероятно, в основе формирования социальных групп в Сети, лежит стремление индивида к достижению определенной цели, что возможно через создание группы. Эта цель, как правило, — общение, на основании которого в Сети и организуется группа людей, собирающихся вместе для достижения единой для всех цели. Таким образом, в Сети социальные сообщества строятся на основе чатов, разнообразных форумов и конференций, игровых серверов, собственно, и служащих для объединения людей в киберпространстве на основе общения.

Существует достаточно много средств или инструментов поддержки среды взаимодействия в Интернет-сообществе, каждое из которых обладает сво-

ими специфическими коммуникационными особенностями. В комплексе эти средства должны обеспечить интерактивное взаимодействие каждого члена сообщества с другими членами, например “один-на-один” — ICQ, e-mail; “один-со-всеми” — списки рассылки; “каждый-с-каждым” — дискуссионный форум; “каждый-со-всеми” — чат. Для формирования эффективного сообщества используемые средства компьютерно-опосредованной коммуникации должны иметь определенные характеристики, которые обеспечивают:

- общедоступность информационного содержания;
- возможность возвращения к предыдущим сообщениям;
- классификацию информации по категориям;
- оперативность доступа и размещения;
- независимость от индивидуального графика включения в процесс коммуникации членов сообщества [11].

Компьютерно-опосредованное общение может пролить свет и на природу социальной жизни как таковой. Это относится как к нашим межличностным отношениям (“диадные социальные отношения”), так и к природе сообществ (“сети” социальных отношений). Виртуальные сообщества включают все измерения сообществ реальных: экономические, политические, социальные и культурные.

Безусловно, Интернет-среда не является простым отображением социальных конструктов реальной жизни. Например, коммуникативные схемы, стратификационные модели и др. в этой среде не заимствованы в реальной жизни, но порождаются всем виртуальным контекстом. Однако параллели здесь неминуемы и, невзирая на специфику виртуального пространства и его коммуникативной составляющей, они способны пролить свет на природу человеческого общения и взаимодействия в целом. Например, в возможности исследования коммуникации мы можем исходить из того, что благодаря Интернету мы имеем дело с максимально облегченной, или “чистой” формой общения. Отсутствуют кинесика (жесты, движения, мимика), проксемика (дистанция), хронемика (время как показатель), зрительный контакт, просодия (тембр голоса, речевой темп, мелодика), артефакты (одежда, отличительные знаки). И здесь текстуальная форма коммуникации позволяет выявить архетипические формы человеческого общения.

Интернет — это явление не только технологическое, но и культурное. Весь ход развития общества вел к тому, чтобы появилось новое информационно-коммуникативное поле для удовлетворения все тех же потребностей. Как этап в культурном развитии цивилизации Интернет впитал в себя слои культурных универсалий, подходов и решений. И в этом смысле его смысловое поле понятно даже новичку. Новизна моделей социального действия в Сети кроется в ее базовых характеристиках: опосредованности, анонимности, виртуальности и т. д., но несмотря на это, общий культурный фон позволяет утверждать, что развитие коммуникационной составляющей Интернета идет в одном русле с развитием общества.

“Конечно, возможности Сети имеют предел. В ней невозможно ни нарисовать, ни выстроить самую захудалую инсталляцию, ни снять (пока что) полноценный фильм. Но — можно все это спроектировать, сделать наброски. Собственно, поэтому Сеть все более осознается как проектное пространство, как прекрасный инструмент для планирования тех или иных жестов,

текстов, произведений — с последующим переносом создаваемого в иные, не виртуальные координаты” [12, с. 7].

Оценить социальный потенциал глобальной сети Интернет в полной мере пока не представляется возможным, поскольку этот потенциал, очевидно, еще не реализован даже на одну десятую. Социология в этом контексте не может оставаться наукой, лишь собирающей конкретный фактический материал и констатирующей происходящие изменения. Необходимо выработать методологический базис для дальнейших исследований, включить различные парадигмальные подходы для глубокого анализа Интернета как самого масштабного социального явления на рубеже тысячелетий.

Литература

1. *Козырьков В.* Фом. Клуб: <http://club.fom.ru/entry.html?entry=1883>
2. Энциклопедический социологический словарь / Под ред. Г.В.Осипова. — М., 1995.
3. *Почепцов Г.* Теория и практика коммуникации. — М., 1998.
4. *Розина И.Н.* Теория и практика компьютерно-опосредованной коммуникации в России: Состояние и перспективы // Теория коммуникации & прикладная коммуникация. Вестник Российской коммуникативной ассоциации / Под ред. И.Н.Розиной. — Ростов н/Д, 2002. — Вып. 1. — С.185–192.
5. *Докторов Б., Шадрин А.* Социология на Российском Интернете: В начале долгого пути: <http://www.unn.ru/rus/f14/k1/soc/soc.htm>.
6. *Советов А., Билерова А.* Информационное общество. Очередная утопия капитализма или новые мифы на старый лад // Интернет-издание: “Рабочий класс”: <http://rk.org.ua/rk/266/10.html>.
7. *Чугунов А.В.* Исследования Интернет-аудитории: мировой и российский опыт: <http://club.fom.ru/entry.html?entry=1850>.
8. <http://www.flashmobmaker.com/ua>.
9. www.fmob.kiev.ua.
10. *Рязанцев И.П., Вартамян Г.К., Трофимов С.В., Лобанова О.В.* Социализация в сети Интернет как источник агрессивного поведения: <http://tolerance.mubiu.ru/base/Rjzancev.htm>
11. *Розина И.Н.* Компьютерно-опосредованная коммуникация в педагогическом и научном взаимодействии // “Коммуникация-2002” (“Communication Across Differences”): Материалы международной научно-практической конференции “Коммуникация: теория и практика в различных социальных контекстах”. — Пятигорск, 2002. — Ч. 1. — С.138–145.
12. *Десятерик Д.* Блеск и нищета Сети // День. — 2005. — 16 июня (№ 107).