

Европейский подход к анализу социальных последствий информатизации

Статья рекомендована Т. В. Ершовой 21.01.2016



ВЕРШИНСКАЯ Ольга Николаевна

Доктор экономических наук, ведущий научный сотрудник Института социально-экономических проблем народонаселения РАН

Аннотация

В статье освещается опыт европейского сотрудничества в рамках COST Actions — исследований, в которых важная роль отводится изучению социальных последствий информатизации. Дается характеристика мультидисциплинарных проектов, реализованных благодаря этой инициативе. Как теоретические изыскания европейских ученых, так и их эмпирические результаты говорят о необходимости изучать технику не только в качестве материального объекта, но и узла в сети социальных отношений и взаимодействия в системе человек-машина. Это цель будущих исследований.

Ключевые слова:

Cooperation in Science and Technology, COST Actions, социальные последствия развития ИКТ, Институт социально-экономических проблем народонаселения РАН, «одомашнивание ИКТ», э-акторы.

Начнем с необходимого разъяснения. COST — это аббревиатура для Cooperation in Science and Technology (Кооперация в науке и технологиях). COST Actions — это сети сотрудничества европейских стран, которые появились в ноябре 1971 г. Главная особенность подхода в рамках данного движения заключается в том, что инициатива любого проекта исходит от ученых, т. е. идет снизу, при этом предполагается равенство доступа стран, в том числе не входящих в ЕС, к участию в проекте и гибкая структура исследовательских инициатив. Информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) входят в число ключевых областей исследования в рамках COST. Изучению социальных последствий распространения ИКТ, акцентированных на человека, а не на технику, было посвящено пять крупных проектов, в четырех из которых принимал участие Институт социально-экономических проблем народонаселения РАН.

COST Action 248, 1996—1999: проект «Будущий европейский телекоммуникационный пользователь»

В 1980-е годы акцент в развитии телекоммуникаций делался на бизнес-сектор, на международный бизнес-трафик. Однако успехи во всех областях информационных технологий сделали рынок телекоммуникаций менее стабильным, а доходы публичных телекоммуникационных операторов (ПТО) более неопределенными. В то же время создавались новые виды услуг, которые могли быть восприняты рынком, ориентированным на использование в домашних условиях. Главной темой второй половине 1990-х годов было расширение круга телекоммуникационных пользователей — от бизнес-структур до домохозяйств.

Изменения в спросе на телекоммуникационные услуги определяли новый стиль жизни, новые потребности и интересы. В начале 1990-х годов мало кто мог представить себе социальные последствия распространения ИКТ, а также превращение интернета в главное средство обмена информацией и между компаниями, и между людьми. Радикальные изменения произошли в 1993–1997 гг., когда начала проявляться тенденция к дифференциации рынка ИКТ, и в ЕС было принято решение приступить к изучению моделей использования информационных услуг и коммуникационных потребностей разных групп населения. В 1996 г. стартовал проект ЕС COST 248 под названием «Будущий европейский телекоммуникационный пользователь», который включал три основных блока: мобильность, дом и работа, будущий пользователь. Главными темами проекта стали: стирание границ, коммуникация в движении, когда ИКТ придут в дома.

Было очевидно, что происходит фундаментальная перестройка общества, которое должно приспособиться к новым возможностям, осознать зарождение новых явлений. Размытие старых и возникновение новых границ меняло правила жизни, способы действия. Поэтому было предпринято изучение процессов вхождения новых технологий в жизнь общества, их принятие и отторжение, взаимодействие между обществом и ИКТ. Английский профессор Р. Силверстоун обратил внимание на то, что проникновение современной техники в дом, процесс ее «одомашнивания» [1] нелинеен. ИКТ стирают границы разных областей жизнедеятельности, границы между публичной и частной сферами, домом и работой. Было введено понятие «жизненная ситуация», включая такие ее элементы, как возраст, состояние в браке, образование, доход, пол и социальная принадлежность. Примененный подход предполагал возможность нескольких разных культурных стилей жизни, которые оценивались в категориях иерархии, индивидуализма, эгалитаризма и фатализма. При этом имелось в виду, что каждый из этих стилей характеризуется особым «технологическим портфелем» [2].

Иерархический стиль жизни. Те, кто предпочитает этот стиль жизни, включаются в сплоченные сети, их ролевое поведение четко структурировано и ограничено. Их семьи характеризуются высоким уровнем гендерной и поколенческой стратификации: за самоочевидное принимается разделение ролей между мужчинами и женщинами, родителями и детьми. Восприятие ими ИКТ можно охарактеризовать в терминах контроль и необходимость.

Индивидуалистический культурный стиль можно охарактеризовать как предпринимательский и расчетливый. Индивидуалисты любят все делать сами, они придерживаются своих собственных неформальных правил. Их отношение к ИКТ довольно позитивное, поскольку это одновременно удобный инструмент и символ статуса. Кроме того, информационные технологии обеспечивают столь необходимое этим людям чувство свободы.

Эгалитарный культурный стиль предполагает равенство в социальных отношениях, почти полный отказ от культурной стратификации. Социальный контроль возможен только в рамках малой группы. Представители этого стиля относятся к ИКТ именно как к средству коммуникации, транслирующему в первую очередь эмоции, а не данные, что способствует усилению связей между индивидуумом и сообществом.

Фаталистический культурный стиль. Фаталисты в основном пассивны, у них нет четкой жизненной стратегии. Техника не играет важной роли в их обиходе, к тому же она слишком ускоряет темп жизни, и поэтому для них характерен низкий уровень использования ИКТ.

Следует отметить, что сейчас проявилась тенденция оценивать людей не только по их знаниям и личностным особенностям, но и по отношению к современной технике и технологиям. Условно можно разделить социум на три основные группы с точки зрения принятия технических новаций: первую группу составляют продвинутые приверженцы информационных технологий, вторую — многочисленный средний слой, третью — скептики, которых можно назвать новолуддитами.

В ходе изучения социальных последствий информатизации использовались такие методы анализа, как *анализ повседневной жизни*, т.е. индуктивное исследование людей в их естественном окружении, а также *сценарный метод*.

Сценарии в данном случае — это описание возможных вариантов будущего, которые могут стать реальностью, это способ структуризации событий. В сценариях учитываются проявившиеся социальные тренды и контртренды, которые могут привести к противоположным ожидаемым результатам. Чтобы создать сценарий, необходимо учитывать, во-первых, наблюдаемые тренды, которые влияют на изучаемый феномен; во-вторых, выделить те из них, которые вносят в развитие ситуации наибольшую неопределенность и имеют на него наибольшее влияние.

Изучая домашних пользователей ИКТ, группа COST 248 обнаружила, что именно жизненные ситуации и жизненный стиль, т.е. *культурно обусловленные ценности*, лучше всего позволяют предсказать поведение в сфере ИКТ [3]. Люди придают значение ИКТ в соответствии с практикуемым стилем жизни и интериоризованными ценностями. Именно воспринятые ценности во многом определяют стиль жизни человека.

Группа COST 248 создала свой культурный сценарий. Его теоретическую базу составляет так называемая культурная теория [4, 5], которая базируется на предположении о том, что основной выбор, который люди делают в жизни, — это выбор социального окружения, а значит, потребление — это больше, чем просто удовлетворение индивидуальных предпочтений. Человек предпочитает те формы потребления, которые поддерживают приемлемый для него тип коллективности, частью которого он себя ощущает. В этом отличие предпринятого подхода от традиционной теории потребления, так как культурная теория утверждает, что предпочтения могут быть объяснены не только наличием потребности, но и благоприятными последствиями, которые ее удовлетворение имеет для социальных отношений. Делая выбор, в том числе техники, человек актуализирует определенную философию жизни. Это не только частное дело, это *часть культуры*, с которой индивид себя связывает.

В исследовании было выделено три сценария и соответственно три типа культуры семьи и культуры общества: *регламентированный* (соответствующий иерархической модели), *индивидуалистический* (индивидуалистическая модель) и *ассоциативный* (эгалитарная модель). Выделенные тренды

и соответствующие им контртренды отнесли к определенному типу сценария и получили типы будущего общества в зависимости от последствий применения ИКТ.

COST Action 269, 1999—2004: проект «Проблемы пользователей ИКТ»

Этот проект осуществлялся междисциплинарной международной группой европейских ученых, в которую входил и представитель ИСЭПН РАН. Была предпринята попытка проанализировать различные социальные аспекты использования ИКТ в рамках социально-конструктивистского подхода, когда принятие и использование ИКТ рассматривается как социально-технологический инновационный процесс, в котором дизайн и приобретение ИКТ в собственное пользование взаимно оформляют друг друга. С этой целью использовался термин *социальная динамика*, так как было очевидно, что сам по себе технологический толчок не означает переход к обществу более совершенного типа. Анализировался процесс доместикации информационных технологий в его связи с социальной динамикой. Изучалось, как люди вписывают новые технологии в свою повседневную жизнь.

В рамках этого проекта в сентябре 2003 г. в Хельсинки была проведена конференция «Хорошее, плохое и неважное: пользователь и будущее ИКТ». В ходе конференции обсуждались следующие темы: пользователи как инноваторы, проблема разнообразия, перенастройка общества (изменение его конфигурации). Участники стремились найти ответ на два основных вопроса: каким образом ИКТ могут служить инструментом переформатирования повседневной жизни? какова социальная динамика принятия или отторжения ИКТ на персональном уровне и на уровне организаций?

Конференция показала, что потенциал перемен, вызываемых повсеместным внедрением ИКТ, зависит от конкретной социально-экономической обстановки [6]. Социальная динамика применительно к этим технологиям предполагает выделение факторов, определяющих их принятие и использование. С точки зрения психолога важно понять, каков уровень доверия к ИКТ: воспринимаются ли они как естественная часть повседневной жизни или их еще побаиваются? Социолога или экономиста интересует, различаются ли модели принятия ИКТ в зависимости от конкретных условий. А дизайнерам и демографам хотелось бы знать, сформировалась ли потребность неполных семей рассказывать ребенку сказки на ночь по мобильному телефону. Множество исследований проводится на тему использования интернета как средства коммуникации и как средства повышения качества жизни. Размывают ли ИКТ границы между трудовой и личной жизнью? Каковы последствия этого для частной жизни? Изучается, кроме того, символическая природа воздействия ИКТ на личность человека, роль пользователей в дизайне программных средств и устройств, социальные ограничения, влияющие на использование ИКТ и другие темы.

Итак, можно сделать вывод, что принятие и «одомашнивание» ИКТ — сложный социальный феномен, вклад в изучение которого вносят

и психологи, и экономисты, и дизайнеры, и информатики, и социологи. В разном культурном окружении одна и та же техника вызывает у людей разную реакцию. ИКТ постоянно развиваются, и это делает мало предсказуемыми последствия их распространения. Нужно сравнивать утопические идеи производителей техники с реальным опытом ее использования. Опасности и преимущества каждой технологии нужно тщательно взвешивать.

COST Action 298, 2006—2010: проект «Участие в широкополосном обществе»

COST 298 — это еще одна инициатива в области изучения электронного общества. Ее цель — помочь людям стать пользователями широкополосного интернета, а также изучить пользователей как инноваторов. В этом проекте также участвовал представитель ИСЭПН РАН.

В этот период европейские ученые признали, что научные исследования в области ИКТ выходят далеко за рамки технических аспектов, что необходимо взаимодействие инженерных и социальных наук. Дизайн техники, нацеленный на потребителя, становится все более важным с точки зрения принятия новых технологий публикой. На повестку дня исследования были выдвинуты следующие вопросы: какие шаги нужно предпринять, чтобы человек стал активным пользователем широкополосных технологий? не являются ли эти технологии разрушительными?

В мае 2007 г. в Москве состоялась междисциплинарная конференция под названием «Хорошее, плохое и неожиданное». В ней приняли участие специалисты в области инженерных и социальных наук, политики, дизайнеры и другие заинтересованные лица. Как показало обсуждение, пути развития ИКТ часто оказываются неожиданными. Выявились большие различия в принятии и использовании ИКТ в разных регионах мира, разных социальных группах, различаются и способы их применения. Развитие широкополосного интернета применительно к повседневной жизни идет медленнее, чем ожидалось. В период 2006—2007 гг. мы являлись свидетелями технологического ускорения, однако люди в своей массе еще только начинали учиться менять свое поведение в соответствии с расширяющимися социальными границами при вхождении ИКТ в дом. По итогам конференции в 2008 г. издана книга «Инновации пользователей и для пользователей» [7].

По мнению ряда исследователей, повседневная жизнь долгое время не была предметом научного осмысления, само это понятие оставалось вне научного контекста [8]. В то же время именно повседневная жизнь позволяет фокусироваться на изучении не техники и не организации, а человека [9]. Повседневность — понятие intersubъективное, и в новых условиях индивидуума важно изучать как *существо сетевое*. Проявилась некая двойственность: с одной стороны, наблюдается рост индивидуализма, с другой — нарастает процесс образования разнообразных социальных сетей. Возникло даже понятие «сетевой индивидуализм» [10]. Сетевая повседневность подчеркивает intersubъективную природу мира, которая не всегда очевидна.

В свое время А. Гидденс писал о том, что человеку необходимо верить, что повседневная жизнь не изменится. Повседневность для человека — это территория стабильности [11]. Люди во многом консервативны и любят общаться с теми, кого они уже знают, стремясь к стабильности и безопасности. Однако реалии информационного общества ломают привычный образ жизни.

Изучение поведения пользователей в ситуациях, когда возможен выбор между цифровыми и нецифровыми информационными каналами, показало, что ограничения на выбор накладывают прежде всего психологические и культурные детерминанты. До сих пор многие предпочитают традиционные каналы связи и личное общение цифровому, хотя в момент проведения исследования интернет в европейских странах уже был доступен. Пользование цифровыми услугами требует соответствующих знаний и умений, которые далеко не все люди стремятся получать. Чтобы понять, как люди делают выбор между цифровыми и нецифровыми технологиями, европейские ученые оценивали, в частности, склонность респондентов к риску, их жизненную ситуацию (например, выход на пенсию) в соотношении с возрастом и другими характеристиками.

Следует отметить, что в дискуссиях вокруг новых информационных технологий долгое время речь шла исключительно о технических аспектах инноваций, но постепенно стали очевидными изменения в социокультурной сфере, обусловленные достижениями в технологиях. В поле зрения исследователей попали такие проблемы, как взаимодействие производителей и потребителей техники, социальная оценка воздействия цифровых технологий на общество и человека, проектирование техники с ориентацией на пользователя, инновационная активность пользователей, создание ими контента. Расширение возможностей пользователей — второй этап в развитии глобальной сети.

В рамках этого проекта удалось обнаружить одно интересное явление, названное «экономикой дарения» или «экономикой взаимопомощи». Имеется в виду, что люди, обучающиеся пользованию интернетом, обычно обращаются за помощью к знакомым и друзьям, у которых больше навыков в этой сфере. Причем такие отношения не связаны с финансовыми обязательствами, а основаны на взаимопомощи. Ты мне помогаешь освоить компьютер, а я тебя накормлю или сделаю для тебя перевод и т. п. Ты тратишь на меня время, и я тоже потрачу на тебя время.

Среди прочих тем, рассмотренных в этом проекте, была тема пользователей как э-актеров. Э-актер — это и пользователь, и гражданин, и покупатель, и потребитель, и дизайнер, и инноватор, он исполняет множество ролей, участвуя в потреблении, созидании, обмене, содействии, коммуникации. Возникают новые виды деятельности, новые формы межперсональной коммуникации, новые формы взаимодействия пользователей (групповое принятие решений, установление этических норм и пр.). И нужно понять, как формируется электронное «я», как возникают новые формы социальных контактов, групповые правила включения пользователей в сообщество и исключения из него, какие методические подходы следует использовать при анализе социальных последствий внедрения ИКТ. Среда современных социотехнических

систем очень насыщена, а использовать их приходится в повседневной жизни. Пользователи вынуждены справляться со сложной комбинацией мобильности и близости возможностей, чтобы стать умелыми социальными акторами и компетентными коммуникаторами. Именно поэтому проект предлагает перейти от традиционного понятия «пользователь» к понятию «э-актор».

Европейские ученые пришли к выводу, что дальнейшее развитие ИКТ должно определяться пользователями, которые уже не являются пассивными объектами информационного воздействия, но активно в нем участвуют, формируя обстоятельства, контексты и последствия использования технических устройств [12]. Это, в частности, свидетельствует о том, что изучение пользователей предполагает междисциплинарный подход [13]. свидетельствует о том, что самого наличия техники еще недостаточно. Чтобы техника вошла в повседневную жизнь пользователя, должна быть сформирована готовность социальной структуры принять новый образ жизни, включая ее социокультурную среду. Нужно тщательно изучать факторы, способствующие и ограничивающие использование инноваций.

Как теоретические изыскания европейских ученых, так и их эмпирические результаты говорят о необходимости изучать технику не только в качестве материального объекта, но и узла в сети социальных отношений и взаимодействия в системе человек–машина. Это цель будущих исследований.

Люди живут в конкретном типе общества, которое структурирует и ограничивает их возможности и поведение. Это структурирование происходит и на макроуровне (общество в целом), и на мезоуровне (социальное культурное сообщество), и на микроуровне (малые социальные группы, семья, школа и пр.). Выбор техники определяется потребностями повседневной жизни. Замена подхода сверху-вниз на подход снизу-вверх позволяет выявить неожиданные взаимосвязи и даже привести к созданию новых видов услуг. Важность и преимущества использования новых технологий должны объясняться и пропагандироваться применительно к разным типам пользователей, с разной технической и психологической готовностью использовать новые технологии. Сама по себе доступность техники — это только один из факторов, содействующих ее использованию. Техника должна встраиваться в повседневную жизнь человека, в его социокультурную среду.

ИКТ все больше становятся основным пространством групповой и межличностной коммуникации все большего числа людей. Появляются невиданные ранее возможности и одновременно нарушаются традиционные механизмы трансляции поведенческих моделей и нравственных ценностей от поколения к поколению. Далеко идущие последствия этих процессов до конца не осмыслены, они требуют глубокого междисциплинарного исследования. Это касается социальных процессов на локальном, национальном и международном уровнях, это касается и социокультурных трансформаций, отражающих этические, правовые, социальные аспекты цифровой коммуникации. Отсутствие концептуального понимания особенностей виртуального мира приводит к прямому переносу в виртуальную среду моделей организации и управления, сложившихся в доцифровую эпоху, и это вызывает множество проблем.

COST 1404: проект «Письмо и чтение на бумаге и на экране»

Изучению одной из трансформаций — изменениям в сфере письма и чтения, связанным с ИКТ, — посвящен проект, стартовавший в 2012 г. Цель проекта — проанализировать влияние цифровых технологий на развитие навыков письма и чтения, преимущества письма и чтения на бумаге и на электронных носителях. В качестве респондентов выступали студенты как социальная группа, для которой письмо и чтение является каждодневной деятельностью. Их просили написать эссе на эту тему. Исследование показало, что навыки письма и чтения на фоне использования цифровых технологий меняются, хотя традиционные и цифровые методы не являются взаимоисключающими. Студенты видят достоинства традиционного письма и продолжают его интенсивно использовать. Жизненный цикл документа включает тесное переплетение бумажной и цифровой версий: цифровая — для поиска информации, бумажная — для планирования, цифровая для черновиков, бумажная — для редактирования, цифровая — для финального варианта, бумажная — для чтения, особенно объемных документов, цифровая — для архивирования. Разработана общая для 26 стран анкета, и в 2015 г. проект перешел от стадии качественного исследования к количественному.

Последний проект был предпринят в 2014 г. Это **COST IS1402 — «Старение» («Ageism»)**, многонациональный междисциплинарный проект. Старение зачастую оценивается негативно и на уровне индивида, и на уровне семьи, и на уровне общества. Цель проекта — бросить вызов такому отношению и дать возможность пожилым людям в полной мере осознать свой потенциал. Этот проект имеет практическое и научное значение.

Услуги серии web-2 ознаменовали новую эру в развитии интернета. Возникает множество новых приложений, а за ними следует быстрый рост числа пользователей. Коллективный интеллект пользователей стал двигателем развития глобальной сети. Поведение пользователей в области онлайн-услуг ждет своего изучения.

ЛИТЕРАТУРА

- HADDON L. AND SILVERSTONE R. **Telework and the Changing Relationship of Home and Work** // Mansell, R. (ed). Management of Information and Communication Technology. London: Aslib, 1994.
- The Future European Telecommunication User. COST Action 248**. Stockholm: NORSTEDS TRYCKERI, 1998.
- COST 248. The Future European Telecommunication User**. Final Report, November 1997.
- DOUGLAS M. **Thought Styles**. London: Sage, 1996.
- THOMPSON M., ELLIS R., WILDAVSKY A. **Cultural Theory**. Boulder: Westview Press, 1990.
- LOOS E., HADDON L. AND MANTE-MAIJER E. **The Social Dynamics of Information and Communication Technology**. Aldershot: Ashgate, 2008.
- PIERSON J., MANTE-MAIJER E., LOOSE E. AND SAPIO B. (ED). **Innovating for and by users. COST Action 298**. 2008.
- HARTMANN M. **The Web Generation? Domestication, Moral Economies & Double Articulations at Play** // Silverstone R. (ed.). From Information to Communication: Media, Technology and everyday life in Europe. Aldershot: Ashgate, 2005.
- BAKARDJIEVA M. **Internet Society: The Internet in Everyday Life**. London: Sage, 2005.
- WELLMAN B. et al. **The Networked Nature of Community: Online and Offline** // IT & Society 1(1), 151–165.
- GIDDENS A. **The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration**. Cambridge: Polity Press, 1984.
- DOURISH P. **Implications for Design**. CHI 2006, Montreal, April 2006.
- VERSHINSKAYA O. **Theoretical Approach to the Concept of Humans as e-Actors** // Interacting with Broadband Society. // L. Fortunati, J. Vincent, J. Gebhart, A. Petrovic, O. Vershinskaya (eds.) V. I. Peter Lang, 2010.