

«ПАССИВНЫЕ» ПОЛЬЗОВАТЕЛИ В СИСТЕМЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СТРАТИФИКАЦИИ ЛОКАЛЬНОГО ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВА

В статье дается характеристика латентной страты пассивных участников локальных интернет-сообществ. Характер формирования и функционирования групп пассивных участников описывается как в контексте постиндустриального или информационного общества, так и учитывая мировоззренческие и культурные трансформации, отразившиеся в работах сторонников теории виртуализации, сетевого общества и постмодернистской философии. Положения статьи возможно использовать для осуществления социологического и социально-философского анализа явлений, порожденных глобальной сетью Интернет.

Ключевые слова: интернет-сообщество, сетевая структура, стратификация, информационное общество, социальная структура.

A.B. Skuratov

«PASSIVE» USERS IN SYSTEM OF INFORMATION STRATIFICATION OF LOCAL INTERNET-COMMUNITY

In the article characteristics of latent stratum of passive participants of local Internet-communities are given. The theory of network structure which expands formation and functioning of large Russian cities Internet-communities is conformed to the concept, offered by modern postmodernists. Points of the article can be used for realization of social-philosophical analysis of phenomena, generated by global Internet.

Key words: internet-community, network structure, stratification, informational society, social structure.

Мы стали свидетелями того, как за несколько лет появилась новая социальная реальность, которая бесспорно имеет свои характерные черты, закономерности существования и развития. Социология фиксирует появление крупных интернет-сообществ, которые вплетаются в социальную ткань функционирования крупных городов, например:

- сообщества автолюбителей, которые подразделяются по маркам автомобилей, обсуждению проблем с ГИБДД и др., организуют периодические акции и встречи в «реальности». Функционируют на сервере e1.ru (Екатеринбург);
- сообщество призывников или тех, кому предстоит служба в рядах российской армии, функционирует на сервере forum.omsk.com (Омск);
- сообщество молодых мам, обсуждающих вопросы, связанные с беременностью и родами, взаимоотношениями с мужьями и др. Функционирует на сервере ekamama.ru (Екатеринбург);
- сообщество пользователей челябинских провайдеров, функционирующее на сервере forum.chelpport.ru (Челябинск) и др.;

Функционирование локальных интернет-сообществ основано на использовании мультинправленных, многомерных и постоянно изменяющих свое направление коммуникативных потоков. При этом в процессе коммуникации принимают участие как люди, так и неодушевленные объекты (компьютерные интеллектуальные агенты, контент, программные средства и т.д.). В сети локальные интернет-сообщества могут функционировать в самых разных организационных формах, при этом все они обладают стратифицированной структурой.

Однако стратификация, присущая им, имеет ряд особенностей. Любое локальное интернет-сообщество, даже действующее на принципах самоорганизации, обладает институциональной шкалой стратификации, посредством которой ранжируются пользователи. Развитость системы критериев ранжирования и способность участников сообщества ими пользоваться влияет на степень манипулирования властными полномочиями со стороны формальных и неформальных лидеров коммьюнити, в конечном счете сказываясь на управляемости социальных взаимодействий локального интернет-сообщества.

Между тем практика социальных взаимодействий в локальных интернет-сообществах свидетельствует о том, что большинство их участников предпочитают не создавать, но **потреблять** информацию. Таким образом, в стратификационной линейке локального интернет-сообщества (форума) они составляют довольно обширную подгруппу в страте «пользователи». То есть страта «пользователи» делится по стратификационному признаку «активность участия» на «активных» и «пассивных».

Сложность изучения «пассивных» участников локальных сообществ состоит в том, что они практически не оставляют следов пребывания (за исключением учетных записей на сервере ресурса) [5]. При этом результаты нашего социологического наблюдения свидетельствуют о том, что указанные индивиды предпочитают оставаться в локальном интернет-сообществе, даже не принимая участия в обмене сообщениями, либо во встречах и совместных действиях «активных» пользователей.

В англоязычной литературе пользователи, «при-

сутствующие» в сообществе, но при этом не проявляющие активности, получили название «*lurkers*». На сегодняшний день не существует русскоязычного аналога указанного термина. Как еще в 1992 г. отмечал в своем исследовании М.А. Смит, анализирувавший коммуникативные взаимодействия в одном из первых виртуальных сетевых сообществ WELL, 50% всех сообщений были написаны всего лишь 1% общего числа участников сообщества [7].

Тот факт, что такие пользователи являются участниками локального интернет-коммьюнити, признается не только исследователями [6], но и самими «пассивными». В частности, при проведении социологических исследований, респонденты из указанной группы заявляли интервьюерам о наличии у них субъективного ощущения участия в социальной жизни сообщества [1], и факт исключения из группы «пассивные» участники воспринимают весьма негативно [2].

У таких акторов отсутствие желания вступать в процесс осуществления коммуникативных взаимодействий может объясняться рядом причин. В частности, исследователи ведут речь о начальном этапе процесса социализации [4], нежелании принимать участие в интеракциях до того, как тема обсуждения не будет определена [8], способе узнать нечто новое [3] и т.д.

Некоторые «пассивные» участники локальных интернет-сообществ обладают знаниями, навыками, креативными идеями и информацией, представляющими ценность для коммьюнити. При определенных условиях они готовы внести свой вклад в увеличение социальных ресурсов. Одна из граней таланта лидеров сообщества как раз и заключается в создании условий, при которых становится возможным самореализация личности.

Таким образом, «пассивные» пользователи понимаются нами как постоянные, но при этом коммуникативно не активные участники локальных интернет-сообществ. Безусловно, феномен пассивного участия в деятельности сообществ может быть характеризован как социально неприемлемое поведение, поскольку отсутствие вкладов индивидов в

рост социальных ресурсов может в конечном счете привести к распаду коммьюнити. Тем не менее феномен реально существует и долг добросовестного исследователя – зафиксировать этот социальный факт.

Литература

1. Beaudouin V., Velkovska J. The Cyberians: an empirical study of sociality in a virtual community / Ed. by K. Buckner // *Ethnographic Studies in Real and Virtual Environments Inhabited Information Spaces and Connected Communities*. – Edinburgh, 1999. – P.111-112.
2. Ghosh R.A., Robles G., Glott R. Free/Libre and Open Source Software: Survey and Study Part V. -Maastricht: International institute of Infonomics, 2002. URL: <http://flossi.infonomics.nl/finalreport/FLOSSfinal-5.pdf>, Download 25.7.2007.
3. Kraut R., Fish R., Root B., Chalfonte B. Informal communication in organizations / Ed. by R. Baecker. *Groupware and Computer Supported Cooperative Work*, Morgan Kaufman, C.A., 1992. P. 287-314.
4. Nonnecke B., Preece J. Shedding light on lurkers in online communities / ed. by K. Buckner // *Ethnographic Studies in Real and Virtual Environments Inhabited Information Spaces and Connected Communities*. – Edinburgh, 1999. P. 123-128.
5. Rafaeli S., Ravid G., Soroka V. De-lurking in virtual communities: a social communication network approach to measuring the effects of social and cultural capital // *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences* (2004). IEEE, 2004.
6. Rafaeli S., Sudweeks F. Networked Interactivity // *Journal of Computer Mediated Communication*, 1997. Vol. 2, № 4.
7. Smith M.A. Voices from the WELL: the logic of the virtual commons // URL: <http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/virtcomm.htm>.
8. Whittaker S., Terveen L., Hill W., Chemy L. The dynamics of mass interaction / Ed. by *Proceedings of the Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW 98)*. – Seattle, WA. – P. 257-264.

Скуратов Алексей Борисович, аспирант кафедры теории и социологии управления Уральской академии государственной службы.

Skuratov Alexey Borisovich, post-graduate of department of theory and sociology of management of Ural Academy of Public Administration.

Тел. 8(902)87-25-375. E-mail: alex-skuratov@ya.ru

УДК 316:378.637.9

И.В. Тесленко

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

В статье рассматривается наиболее динамично развивающаяся отрасль российской экономики в области сервиса и услуг – туристическая сфера, которая как и любая другая отрасль сферы услуг, с одной стороны, предназначена для удовлетворения потребностей клиентов, а с другой – является стремительно развивающимся перспективным направлением бизнеса, в связи с чем возникает противоречие между удовлетворением потребностей клиента и получением максимальной прибыли.

Автор приводит результаты собственных социологических исследований.

Ключевые слова: профессиональная культура, профессионализм, профессиональная подготовка, сфера сервиса и туризма.