

СЕТЕВЫЕ СООБЩЕСТВА В УСЛОВИЯХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ: ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ АКТОРОВ

Е. В. Морозова, И. В. Мирошниченко¹

По данным о действиях социальных сетей анализируются типы поведенческих стратегий и функции участников сетевых сообществ в условиях чрезвычайных ситуаций. Адаптируя предложенную Б. МакКонелл и Дж. Хуба типологию «4Ф-политически активных пользователей», авторы уделяют особое внимание «функционерам», вносящим конструктивный вклад в предупреждение и ликвидацию последствий чрезвычайных ситуаций. Обосновывается вывод о том, что новые возможности социальных сетей повышают роль сетевых практик в сфере публичной политики.

Ключевые слова: чрезвычайные ситуации, социальные сети, поведенческие стратегии, краудсорсинг.

According to the actions of social network analysis of the types of behavioral strategies and functions of members online communities in emergency situations. Adapting the proposed B. McConnell and J. Hub typology «4F-politically active users», the authors pay particular attention to «functionaries» that make a constructive contribution to the Disasters and Emergencies. The conclusion is that the new possibilities of social networks increase the role of network practices in the field of public policy.

Key words: emergency situations, social networks, behavioral strategies, crowdsourcing.

Ощущение грядущей опасности, характерное для мировосприятия современного человека, значительно усугубляется осознанием того, что полный объем рисков, с которыми сталкивается человечество, будет осмыслен только в далеком и неопределенном будущем [6]. В связи с этим формирующаяся модель современного мира в качестве центральной выдвигает проблему риска [1; 2], а в политическом управлении на первый план выходят проблемы без-

¹ Морозова Елена Васильевна — доктор философских наук, профессор, заведующая кафедрой государственной политики и государственного управления Кубанского государственного университета. Эл. почта: morozova_e@inbox.ru

Мирошниченко Инна Валерьевна — кандидат политических наук, доцент кафедры государственной политики и государственного управления Кубанского государственного университета. Эл. почта: mirinna78@mail.ru

опасности. В среднесрочной перспективе кризисы и чрезвычайные ситуации остаются одними из важных вызовов безопасности. По различным оценкам, ежегодный ущерб от чрезвычайных ситуаций в нашей стране составляет около 3% объема валового внутреннего продукта. Невосполнимые ежегодные потери в результате чрезвычайных ситуаций достигают 70 тыс. чел. и более 300 особо ценных объектов природного и культурного наследия российского и всемирного значения [18].

Анализ тенденций в области безопасности общественного развития и прогнозы показывают, что опасности, связанные с чрезвычайными ситуациями, приобретают все более комплексный и взаимосвязанный характер. При ЧС действует критическая необходимость быстрого и четкого согласования стратегии и тактики взаимодействия спасателей и спасаемых как друг с другом, так и внутри своих групп. В последние годы активную роль в предотвращении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций стали играть принципиально новые субъекты гражданского общества в виде локальных структур — комьюнити (community), или сетевых сообществ [7, с. 34–40]. Сетевые сообщества — это относительно неустойчивая совокупность людей, взаимодействующих посредством системы интернет-коммуникаций, обеспечиваемых службами сети Интернет, обладающих общностью интересов и осуществляющих совместную деятельность в виртуальном пространстве [11]. Ю. Хабермас главными характеристиками сетевого гражданского общества считает «открытость» как «установление широких, многомерных связей коммуникации», а также «спонтанность» — «свободное формирование, текучесть, постоянное изменение» структуры [20, с. 21].

Социальные сети получают развитие в глобальном масштабе. Статистика зарегистрированных пользователей LiveJournal.com² выглядит следующим образом: США — 4775400, Россия — 1464116, Великобритания — 433303, Канада — 425021, Украина — 231937 [19].

Социальные ресурсы сетевых сообществ позволяют им реализовать ряд функций, с помощью которых происходит актуализация сетевых сообществ как субъектов действий в условиях чрезвычайных ситуаций. Согласно социологическому исследованию Американского Красного креста [23], посвященному роли социальных сетей в информационной работе при чрезвычайных ситуациях, 42% респондентов получали информацию в сети Интернет, среди них 6% уже получали информацию об опасных ситуациях через Twitter³, 14% — через

² 18 марта 1999 г. американский программист Брэд Фицпатрик открыл сервис онлайн-блогов LiveJournal («Живой журнал» – ЖЖ). Изначально проект планировался как блог-платформа для общения друзей основателя, но позже перерос в один из самых популярных сайтов в мире. Сегодня ЖЖ позиционируется и как социальная сеть. 11 марта 2010 г. на сайте зафиксировано более 25 млн зарегистрированных пользователей (в 2005 г. было 8,9 млн, в июле 2007 г. – 13 млн) [19].

³ Twitter (существует с 2006 г.) – социальная сеть, основанная на сервисе микроблогов. За

Facebook⁴, 12% — через сайты местных властей, 10% — через сайты профильных ведомств, 7% — через мобильные приложения. Около 50% опрошенных заявили о готовности распространять через собственные соцмедиа-аккаунты важную информацию.

Благодаря программным сервисам у членов сетевых сообществ появилась возможность использовать инструменты оперативного поиска нужных контактов и быстрого установления связей между людьми для совместных гражданских акций и общественной деятельности, тем самым реализуется функция самоорганизации сообществ. Данные сообщества в какой-то степени конкурируют со специализированными некоммерческими организациями, организуя самостоятельную сетевую волонтерскую активность граждан. В сети даже появился термин *digital volunteers* (букв.: цифровые волонтеры), обозначающий людей, которые физически могут и не быть на месте бедствия, но находят важную информацию и распространяют её через социальные медиа. Если бы пользователи Интернета знали, что кто-то нуждается в помощи, то 44% просили бы других людей в своих социальных сетях войти в контакт с властями, 35% разместили бы прямую просьбу о помощи на Facebook и 28% послали бы прямое сообщение на Twitter [22].

Как заметил В. Римский, «виртуальный характер социальных групп пользователей сети Интернет не отменяет их социальных характеристик» [13, с. 6]. Сетевые волонтеры, оказывая помощь другим, идентифицируют себя прежде всего как граждане (хотя, весьма вероятно, для части из них была привлекательна идентификация с образом спасателя, воспринимаемым позитивно большинством россиян).

Участники сетевых сообществ в чрезвычайных ситуациях используют различные дискурсивные формы в создании и развитии медиакommюнити.

Медиакommюнити представляет собой интерактивную среду, способствующую не только формированию принципиально новых информационных возможностей для политических дискуссий и участия, но и конституированию новых групп и контргрупп политической сетевой общественности. Медиакommюнити проявляется в виде деятельности в социальных сетях и блогосфере так называемых четырех Ф-политически активных пользователей: «фильтров», «фанатиков», «функционеров» и «фейерверков», которые выполняют различные функции в формировании общественного мнения и концентрирующих свое участие в «окантовочных» фазах публичной политики — составлении политической повестки и оценке политики [10, с. 19–43].

последнее время рост количества пользователей сервиса бьет все рекорды. По данным исследования компании Nielsen Online, всего за год его аудитория выросла на 1 500 % и на сегодняшний день составляет 37 млн [19].

⁴ Социальная сеть Facebook, существующая с 2004 г., насчитывает в настоящее время более 400 млн активных пользователей [19].

Предложенную МакКонелл Б. и Хуба Дж. типологию 4Ф мы попытались адаптировать применительно к действию пользователей в условиях ЧС.

«Фильтры» — это пользователи, которые передают информацию по «человеческим проводам». Они собирают информацию из традиционных СМИ, из болтовни блоггеров и прочих интернет-источников, а затем создают из этих данных периодические выпуски коротких историй, сводок и обзоров. Примером действия «фильтров» в какой-то мере могут служить сообщества препперов⁵. Кризис и постоянная угроза террористической атаки вдохнули новую жизнь в древний инстинкт «Остаться в живых». Социальные сети препперов, которые возникли в течение последних нескольких лет во многих странах, прежде всего в США, дают консультации по вопросам подготовки запасов продовольствия, о том, как вырастить урожай в своём саду, как охотиться и как можно защитить себя [9].

«Фанатики» представляют собой сторонников или противников реальных политических субъектов (политических партий и политиков), которые активно включены в оценочный процесс обсуждения их политической деятельности. Данный тип наименее востребован в условиях ЧС, когда важна настроенность «на конструктив», т. е. не на пассивное ожидание неведомо когда и как организованного вызволения, а на переоценку и мобилизацию собственных ресурсов, встречных действий спасаемых [15].

«Фейерверки» — это политически активные пользователи, создающие «одноразовые орудия» — мемы, которые привлекают внимание, очень интересны и могут жить в сети довольно долго. Термин «мем» предложил в своем исследовании Р. Докинз для обозначения воспроизводящихся единиц, которые передаются от одного к другому и способствуют тому, что получатель изменяет собственное поведение посредством репликации или имитации и таким образом передает мем другому индивидууму. Р. Докинз указывает, что мемы могут представлять собой мотивы или мелодии популярные афоризмы или модные словечки, рекламные слоганы или видеоролики [8, с. 68]. Таким мемом в августе 2010 г. стала пресловутая рында, упомянутая пользователем top_lap в посте в Livejournal. Журналисты «Эха Москвы» передали этот экспрессивный текст В. В. Путину, а премьер-министр в ответном послании ответил, что «с большим интересом и удовольствием» ознакомился с точкой зрения блоггера и «в целом согласился» с его замечаниями. Он сообщил top_lap, что «денежные средства на преодоление последствий стихийного бедствия и решение других неотложных проблем уже направлены из федерального бюджета на счета пострадавших субъектов Российской Федерации». Что же касается рынды, Путин заверил ЖЖ-юзера: «При наличии Вашего адреса рынду получите у губернатора незамедлительно» [12].

⁵ Препперы — члены социального движения, которое получило название «сёрвайвелизм» (Survivalism — движение за выживание в условиях ядерной войны, стихийных бедствий и т.п.).

Наиболее важным и социально значимым представляется нам тип «функционеры» — создатели сообществ, которые модерируют общение. Их главные инструменты — веб-бюллетень или веб-доска объявлений, а также программное обеспечение для сообщества. Ярким примером конструктивной деятельности «функционеров» является информационная программа «Ушахиди» («Свидетельство»), созданная в 2007 г. в Кении. В ходе президентских выборов эту страну охватили вооруженные межэтнические конфликты между сторонниками и противниками президента Кибакви. Официальные власти блокировали работу многих СМИ, в результате чего население оказалось в информационном вакууме, который попытались восполнить несколько блоггеров. Одна из блоггеров, Ори Около, обратилась к гражданам с просьбой присылать сообщения о событиях, происходящих рядом с ними. Поток информации был систематизирован программой, впоследствии получившей название «Ушахиди». На сегодняшний день «Ушахиди» — система менеджмента информации, которая позволяет обрабатывать сообщения из разных источников: от блоггеров, традиционных СМИ, от международных наблюдателей — и представлять все полученные данные в сети Интернет с помощью карты, где каждое событие связано с определенной географической точкой [17, с. 6–7]. В настоящий момент сеть активно сотрудничает с ООН, а также с сетями раннего предупреждения кризисов. С 1 августа 2010 г. интернет-платформа «Ушахиди» мониторит и российские пожары. Специалисты Гарварда и российские общественные деятели запустили сайт <http://russian-fires.ru> [17].

Например, в сообществе «Пожар_ру» (Пожар_ру. Благотворительная помощь пострадавшим от пожаров в России. URL: http://community.livejournal.com/pozar_ru/) формировалась группа сетевых волонтеров, ответственных по районам и областям, для координации адресной помощи погорельцам, которые регистрировались на электронном ресурсе; также размещались списки сгоревших сел и деревень, отчеты о благотворительных сборах и закупках, оказывалась консультативная юридическая помощь и т. д. После обсуждения блоггерами возможности оперативно оказывать помощь пострадавшим в августе 2010 г. была сформирована команда программистов [4], которые в результате межсетевого взаимодействия с коллегами из Вашингтона в кратчайшие сроки адаптировали систему «Ушахиди» и запустили сайт «Карта помощи» (URL: <http://russian-fires.ru>).

Проект «Карта помощи» является примером электронного ресурса «ad hoc», созданного сетевым сообществом в условиях чрезвычайных ситуаций. Как правило, электронные ресурсы «ad hoc» относятся к гражданским проектам, когда государственные структуры не успевают оперативно реагировать на новые темы чрезвычайных ситуаций и граждане восполняют дефицит информации собственными инициативами в сети. Так, например, были созданы ресурсы Metro29 (URL: <http://metro29.ru>) и Russian Fires (URL: <http://russian-fires.ru>).

«Функционерские» сетевые проекты в наибольшей степени берут на себя функции краудсорсинга⁶. Данный термин был использован для описания модели бизнеса, которая основывается на привлечении простых потребителей, пользователей Интернета и добровольцев к производству и распространению товаров и услуг, генерированию идей и решений [14]. Применительно к сфере публичной политики краудсорсинг представляет собой, согласно терминологии американского экономиста Э. фон Хиппеля (Eric von Hippel), «инновацию с расчетом на пользователя»⁷, при которой органы власти полагаются на пользователей не только в вопросе формулировки потребностей, но и в определении эффективных управленческих практик, которые бы удовлетворили эти потребности с использованием информационных технологий. Перефразируя фон Хиппеля, можно сказать, что это направление создано в расчете на предполагаемое желание граждан бесплатно или за небольшую цену поделиться своими идеями с властями, исключительно из интереса увидеть эти идеи воплощенными в публичной практике.

В то же время все охарактеризованные типы поведенческих стратегий в определенной степени способствуют социально-политической диагностике.

Как правило, действия сообщества направлены на решение проблем, с которыми официальные структуры не справляются, или справляются плохо, или не определяют эти проблемы как значимые. Многие государственные организации за рубежом накапливают опыт в использовании социальных ресурсов, таких как Twitter и Facebook. В то время как многие правительственные учреждения используют социальные медиа только в целях трансляции, некоторые выходят за эти рамки и начинают более глубоко осваивать возможности соцсетей: хэш-тэги, геолокационный анализ и общественные проекты [3]. В 2008 г. адмирал береговой охраны США Тэд Аллен сделал следующее заявление: «Чтобы модернизировать службу береговой охраны нам необходимо научиться эффективно использовать ресурсы социальных медиа, таким образом мы сможем выйти на новый уровень в качестве прозрачной организации, находящейся всегда в эпицентре событий» [3].

Электронные ресурсы, созданные сетевым сообществом в условиях чрезвычайных ситуаций, могут под воздействием внешней среды в довольно короткое время не только трансформироваться в другие типы ресурсов, но и мотивировать участников сетевого сообщества на качественное изменение собственных действий. И. В. Самаркина и А. А. Киселев [8, с. 50–53] исследовали особенности «перетекания» политического участия из сети Интернет в реальные

⁶ Crowdsourcing (crowd – «толпа» и sourcing – «использование ресурсов»). Термин впервые введен писателем Джеффом Хауи (Jeff Howe) и редактором журнала Wired Марком Робинсоном (Mark Robinson).

⁷ Crowdsourcing. Материал из Википедии – свободной энциклопедии. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Crowdsourcing>

(традиционные) политические акции. В качестве кейса авторами были рассмотрены трагические события во Владивостоке (в результате пожара в офисном здании погибли 9 чел.) и возникшая в связи с ними гражданская активность вокруг сайта, посвященного событию, происшедшему 16 января 2006 г. — «Пожар во Владивостоке. Правда, о которой не говорят» (URL: <http://vlfire.org>). Мотивом создания сайта было желание автора ресурса донести информацию о трагедии и действиях власти до неравнодушных граждан. Всего лишь через несколько дней после первых публикаций сайт стал источником информации для онлайн-СМИ, а сочувствующие граждане принялись активно собирать и размещать обновленные материалы. За один день сайт увеличился в 10 раз. С помощью электронного ресурса участники сетевого сообщества смогли скоординировать свои действия и организовать митинг и встречу инициативной группы с губернатором.

Как представляется, органы власти не готовы в полной мере воспринимать сетевые сообщества в качестве партнёров в предупреждении и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. Игнорирование конструктивного потенциала последних в определенной степени объяснимо: это следствие восприятия Чужого (людей в сети — по причине их явного нон-конформизма и критики действия властей, самой сети как технологии — по причине недостаточного знания законов её функционирования и отсутствия активных навыков пользования). Стратегия игнорирования — не самый худший вариант, иногда используется и стратегия противодействия. Информация о пожарах в Нижегородской области в первых числах августа 2010 г. носила противоречивый характер. Жители области получали информацию о пожарах на сайте «Виртуальная Выкса». С первых же дней пожаров в Выксунском районе этот частный сайт начал оперативно размещать новости. Администраторы и постоянные пользователи лично объезжали район, передавали сводки, предупреждали жителей об опасности, затем стали координировать распределение гуманитарной помощи, выясняя конкретные потребности погорельцев. А на местном форуме люди могли «выпустить пар», не скупясь в комментариях и комментируя действия властей разного уровня. На сайт стали заходить тысячи пользователей со всей России. Затем сайт неожиданно начал подвергаться нарастающей DDoS-атаке. Его атаковали с большого количества компьютеров практически со всего мира, так что то в конце концов трафик превысил 120 Мбит/с, сервер оказался перегружен и рухнул. Недоступными стали и другие ресурсы, размещенные на сервере «Виртуальной Выксы», в частности, сайты администраций Выксунского, Кулебакского и Навашинского районов (на территории всех трех бушевали пожары). Так совпало, что в эти же дни правительство Нижегородской области объявило о необходимости обязательной аккредитации СМИ в Выксунском районе «в целях пресечения распространения слухов и недостоверной информации из зоны ЧС, могущей вызвать панику

среди населения, а также для обеспечения безопасности работы журналистов в зоне ЧС» [5].

Авторы созданного по заказу ряда правительственных агентств США доклада «Социальные сети для управления чрезвычайными ситуациями и общественной безопасности» [24] обобщили итоги специально проведенного семинара на ту же тему, собравшего ученых и практиков-управленцев. В докладе не только констатированы возможности сетей (участие в принятии решений, немедленная переработка информации, организация взаимопомощи и др.), но и зафиксировано требование к правительственным агентствам «изменить политику, практики и конкретные навыки для того, чтобы эффективно использовать социальные медиа», развивать диалог и партнерство. Социальные медиа названы «новым фронтиром в управлении чрезвычайными ситуациями» [24]. И по аналогии с гамлетовским «быть или не быть» авторы шутят: «To Tweet or Not to Tweet».

Потребность снижения рисков при ЧС требует применения соответствующих прогрессивных организационно-управленческих социальных технологий. Традиционные методы жесткого рационально-логического управления всё чаще демонстрируют свою ограниченность. «Все более важным приоритетом при ЧС становится «суметь дойти до каждого среди многих», т. е. работать не столько со статистически оцениваемыми людскими массами, сколько с «персонами», каждая из которых является уникальной личностью с собственной жизненной стратегией», необходимость преодолеть «рваное коммуникативное поле» [15].

Ресурсный потенциал сетевых сообществ, который довольно полно раскрылся в действиях сетей во время чрезвычайных ситуаций в разных странах в последние годы, позволяет создать площадки для взаимодействия власти и граждан в условиях ЧС, развить новые управленческие технологии, направленные на предупреждение ЧС, реагирование и ликвидацию последствий чрезвычайных ситуаций. Необходимым условием взаимодействия является достаточное доверие участников диалога, готовность действовать в реальном партнерстве.

Библиографический список

1. Бек У. Общество риска. На пути к новому модерну. М.: Прогресс-Традиция, 2000.
2. Бек У. Что такое глобализация? М.: Прогресс-Традиция, 2001.
3. Бескровная У. 2010. Влияют ли социальные медиа на власть? Западный опыт. URL: <http://webcrunch.ru/news/2010/05/21/government-agencies-social-media/>
4. Вражина А. 2010. Пожарный случай. URL: <http://lenta.ru/columns/2010/08/05/fires/>.
5. Гамзаева С. С. Локализация возгорания общественности: Нижегородские пожары защитили от недовольных // Независимая газета. 2010. 8 окт.

6. *Гизатова Г.К., Иванова О.Г.* Риск как имманентная черта формирования идентичности в условиях глобализирующегося общества. URL: <http://credonew.ru/content/view/836/44/>
7. *Ивахненко Е.Н.* Аутопойезис информационных объектов // Информационное общество. 2009. № 1.
8. *Киселев А.А., Самаркина И.В.* Интернет: модель и практики политического участия. Краснодар: Оттиск, 2007.
9. Кто такие преперы. URL: http://perevodika.ru/articles/12353.html?phrase_id=68604
10. *МакКонелл Б., Хуба Дж.* Эпидемия контента. Маркетинг в социальных сетях и блогосфере. М.; СПб.: Вершина, 2008.
11. *Паринов С.И.* Онлайн-сообщества: методы исследования и практическое конструирование. URL: <http://rvles.ieie.nsc.ru/~parinov/autoref.htm>.
12. Путин пообещал рассерженному на правительство блогеру вернуть рынду. URL: <http://lenta.ru/news/2010/08/04/anon/>.
13. *Римский В.* Воздействие сети Интернет на социальную активность, формирование и развитие идентичностей // Вестник общественного мнения. 2009. № 1.
14. *Рябцев В.Н.* Основные области применения служб социальных сетей организациями. URL: <http://scipeople.com/publication/64968/>.
15. *Сайфуллин Н.Ф.* Адаптивные жизненные стратегии автономных социальных групп в кризисных условиях: к постановке задач: Препринт доклада. М.: ИПМ им. М.В. Келдыша РАН, 2007.
16. Социальные медиа: кому и зачем это надо. URL: <http://www.echo.msk.ru/blog/globalvoices/680541-echo/>
17. «Ушахиди» спасает людей. Теперь — и в России // Новая газета. 2010. 6 авг.
18. Федеральная целевая программа «Снижение рисков и смягчение последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в Российской Федерации до 2010 года». URL: http://www.programs-gov.ru/22_1.php.
19. *Федотченко Ю.И.* Социальные сети: вчера наступает сегодня // Реклама. Теория и практика. 2010. № 2.
20. *Хабермас Ю.* Демократия, разум, нравственность. Московские лекции и интервью. М.: Academia, 1995.
21. Crowdsourcing. Материал из Википедии — свободной энциклопедии. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Crowdsourcing>.
22. How Social Media Is Used During An Emergency. 2010. URL: <http://blog.etoncorp.com/index.php/2010/10/how-social-media-is-used-during-an-emergency>.
23. Social Media in Disasters and Emergencies/American Red Cross. 2010. URL: <http://www.redcross.org/www-files/Documents/pdf/other/SocialMediaSlideDeck.pdf>.
24. Social Networking for Emergency Management and Public Safety. 2010. URL: http://nwrtp.pnl.gov/docs/social_networking.pdf.