

ОБЗОР КОНФЕРЕНЦИИ

«RUSSIAN USER STUDIES»: ПЕРВАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ДЛЯ ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Константин Павлович Глазков^{ab},
Лилия Владимировна Земнухова^a (l.zemnukhova@gmail.com)

^a Социологический институт РАН — филиал Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Санкт-Петербург, Россия

^b Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия

Цитирование: Глазков К.П., Земнухова Л.В. (2019) “Russian User Studies”: первая конференция для исследователей пользователей. *Журнал социологии и социальной антропологии*, 22(6): 196–206. <https://doi.org/10.31119/jssa.2019.22.6.11>.

В конце 2018 г., 30 ноября — 1 декабря, исследовательская команда WrongTech провела в Социологическом институте ФНСИЦ РАН научно-практическую конференцию «Russian User Studies» с целью собрать на одной площадке разработчиков, практиков, академических и индустриальных исследователей. 30 участников конференции из Санкт-Петербурга, Москвы, Минска (Беларусь) и Маастрихта (Нидерланды) в течение двух дней обсуждали такие аспекты социальных исследований пользователей, как проблемы концептуализации пользователей и непользователей, методы исследования (не)пользователей, социальные и культурные особенности использования технологий, гендерные аспекты (не)пользователей, постколониальные и индигенные особенности использования технологий, коллаборации академии и бизнеса в User Studies. Ключевой темой для обсуждения практически на всех секциях стало понимание границ понятия пользователей и возможных его альтернатив. В этой связи знаковыми событиями конференции стали пленарный доклад известной голландской исследовательницы не-пользователей Салли Уайат (Sally Wyatt) и завершающая дискуссия «Какими бывают взаимодействия пользователя и технологии».

В докладе «Making non-user matter» Салли Уайат сделала акцент на категории (не)пользователя (Wyatt, Oudshoorn, Pinch 2003). Она подчеркнула, что (не)пользователь — это не бинарная оппозиция. Скорее речь идет

о континууме степени и форм участия. В частности, Салли предложила разбивку форм не-пользователей по двум осям: (не) имели раньше доступа и (не) добровольное неиспользование. В результате получилось четыре категории не-пользователей: «сопротивленцы», «отказники», «недопущенные», «изгнанные». Таким образом, доступ к технологиям является результатом двустороннего процесса. Предоставление сервисов и услуг делает пользователей зависимыми от той инфраструктуры, к которой они получают доступ. Тем самым пользователи вынуждены либо инвестировать в поддержание существующей инфраструктуры, либо ее избегать.

В то же время разнообразие форм не-пользователей остается существенным фактором для конструирования и внедрения новых технологий. Помимо того что не-пользователи могут оказывать активное сопротивление выходу той или иной технологии, они могут быть косвенно вовлечены в ситуации пользования. В таком случае дизайн технологии все больше должен учитывать не только обстановку прямого пользования, но и более широкие контексты.

В размышлениях о природе барьеров для распространения технологий Салли призывает занять позицию, позволяющую анализировать условия и контексты их возникновения. По ее мнению, не существует объективных барьеров, которые препятствовали бы внедрению технологии. Доступ к технологии не является чем-то обязательным и необходимым. Другими словами, отсутствие доступа не следует однозначно рассматривать как проблему или отставание. Одни и те же факторы могут восприниматься как барьеры одной категорией населения и не быть барьером для других. «Открытие» категории не-пользователей не только позволяет вовлечь их в создание и внедрение новых технологий, дав им голос, но и показать всю сложность технологического процесса.

Дальнейшие секции конференции были посвящены обсуждению отдельных аспектов (не)пользователей, в них принимали участие социологи и антропологи, медиа- и UX-исследователи, разработчики и психологи. Многие из докладов доступны в настоящем номере журнала. На первой секции «Сложности пользователей» прозвучали доклады координатора клуба любителей интернета и общества Полины Колозарики о родительском режиме «хорошей матери» как пользователей технологий, а также члена команды WrongTech Константина Глазкова о платежной дисциплине пользователей общественного транспорта в связи с изменением турникетной и контрольной системы. Руководитель группы российских этнометодологов и конверс-аналитиков (EMCA_RU) Андрей Корбут и член команды WrongTech Алиса Максимова представили результаты изучения

разговоров людей с оператором-роботом колл-центра, показав основные ошибки заложенных алгоритмов и последующие трудности взаимодействия. Доклады подчеркнули разнообразие социальных и культурных контекстов, с которыми сталкиваются определенные группы пользователей во взаимодействии с технологиями и которые создают правила их использования в процессе возникновения сложностей.

Секция «Пользователи-профессионалы» была посвящена вопросам разработки и тестирования, а также ситуациям применения информационных технологий. Совместный доклад тестирующей Алисы Гусевой и члена команды WrongTech Лилии Земнуховой был посвящен проблематизации тестирования как деятельности по контролю качества продукта разработки и готовности его для пользовательского применения. Участницы клуба любителей интернета и общества Элли Пономарева и Анна Щетвина представили исследование, в котором рассматривали проблематику экспертной идентичности ИТ-специалистов. Независимая исследовательница Дарья Холодова обратила внимание на гендерный аспект профессионализации ИТ-специалистов и его влияние на процесс разработки. Евгения Коротченко продемонстрировала особенности корпоративных практик исследований пользователей. Доклады позволили обратиться к скрытой от пользователей проблематике разработки технологий и иначе интерпретировать их результаты, вкладываемые в технологии нормы и правила.

Первый день завершился секцией «Создание пользователя», где доклады представили исследовательница VR Лидия Ятлук с примерами из опыта виртуальной реальности, научная сотрудница лаборатории экономики инноваций ИСИЭЗ НИУ ВШЭ Алёна Нефедова с результатами опроса об электромобилях и беспилотных такси. Член команды WrongTech Николай Руденко раскрыл тему беспилотных автомобилей, представив нынешнее состояние их исследований и использования. Артем Рейнюк из группы EMCA_RU рассказал о коммуникативных барьерах в разговорах с государством на кейсе телефонного робота. Представленные доклады актуализировали проблематику конструирования пользователей в ситуациях, когда речь идет о новых, непривычных и неустоявшихся технологиях, которые проходят этапы раннего внедрения и вызывают трудности интерпретации.

Секция «Перспективы исследования пользователей» открыла второй день конференции. Ее участники говорили об особенностях проведения UX-исследований. Представители лаборатории когнитивной психологии пользователя цифровых интерфейсов Елена Горбунова и Ольга Грибкова поделились результатами исследования восприятия и выборов на при-

мере логотипов. Анна Паукова рассказала о проблематике UX-исследований вообще, их возможностях и ограничениях. Член команды WrongTech Денис Сивков представил перспективу на то, как именно работают UX-исследования, какие традиции и подходы в них сложились. Презентации продемонстрировали широкий спектр теоретических и прикладных значений понятия пользователя, возможности его операционализации с разными целями и задачами.

Секция «Неопределенности» объединила теоретические взгляды на пост-колониальный подход в докладе коллеги из Минска Юлии Гафаровой, медиа-перспективы пользователя технологий в искусстве в презентации художницы Евгении Самостиенко, практические кейсы моделирования интерфейса от аналитика Татьяны Козулиной, а также проблематику работы пользователя во взаимодействии с голосовым роботом, представленную участником группы ЕМСА Александром Широковым. Результатами работы секции стала рефлексия на тему применения понятия пользователя в рамках разнообразных дисциплин и практик, где могут обнаруживаться противоречия и нестыковки, требующие пересмотра обнаружившихся взглядов на концептуализацию.

Завершающая секция «Локальности» была посвящена вопросам контекста. Член команды WrongTech Ольга Логунова рассказала об опыте использования приложения для знакомств Tinder. Координатор клуба любителей интернета и общества Леонид Юлдашев поделился социальной историей развития локальной сети в Томске. Обобщающий доклад по ситуации с удаленной занятостью в Беларуси сделала коллега из Минска Ольга Терещенко. Участники секции поделились наблюдениями в отношении операционализации пользователей в зависимости от того, как конструируются инструментарий и нарративы в рамках эмпирических этапов исследований.

В завершении конференции состоялась насыщенная дискуссия, которую модератор Полина Колозариди построила вокруг ответа на вопрос: «Если не пользователь, то кто? Можем ли мы отказаться от фигуры пользователя в исследованиях технологий?». Участники озвучили очень разные позиции. С одной стороны, пользователь рассматривался как центральная фигура для проблематизации процесса конструирования технологии, как ее конечная и в то же время отправная точка. С другой стороны, социальные и психологические подходы имеют продолжительный успешный опыт описания взаимодействий с участием технологий без апелляции к фигуре пользователя.

Параллельно с поиском альтернатив для понятия «пользователь» мы сыграли в концептуальное бинго. Из доклада Салли Уайат мы поза-

имствовали слайд (см. табл.) с вариантами концептуализации пользователя в разных дисциплинарных контекстах, в котором постепенно зачеркивали прозвучавшие в ходе обсуждения альтернативы. Помимо простого сопоставления, нам удалось нащупать интересную оппозицию «пользователь как хакер / пользователь как ламер» (от англ. lame («хромой») — так в компьютерной среде называют неуверенных пользователей)). Предложенная оппозиция погружает фигуру пользователя в неопределенный контекст, в котором степень активности/пассивности, продвинутости/неискушенности и хитроумности/наивности определяется всякий раз ситуативно и может меняться.

Таблица

**Слайд «Альтернативы понятию “пользователь”»
из доклада Салли Уайат**

Общие	Наука	Здоровье и медицина	Игры
потребитель	«ботаник»	пациент	фанат
полупрофессионал	компьютерщик	пациент-в-ожидании	(ролевой) игрок
производитель	биопанк	испытываемый	хакер
участник	(био)хакер	«контактная группа»	аудитория
работник	дилетант	«активный геном»	соавтор
	гражданин		(бета) тестер

Конференция стала значимым событием для исследователей технологий вообще и пользователей этих технологий в частности. Обсуждения проблемы концептуализации (не)пользователей по необходимости обращались к вопросам методов их исследования и дисциплинарных границ интерпретаций, социальным и культурным особенностям использования технологий на местах и в локальностях, а также необходимости пересмотра постколониальных и индигенных подходов к определению использования технологий. Идея объединить разных участников на одной платформе подтвердила взаимный интерес к области изучения, а также готовность экспериментировать с новыми форматами коллабораций с целью развития данного направления исследований в России. Некоторые из докладов конференции доработаны и представлены в виде статей в предложенном номере журнала.

Выражение благодарности

Конференция организована при поддержке РНФ № 17-78-20164 «Социотехнические барьеры внедрения и использования информационных технологий в современной России: социологический анализ».

Литература/References

Wyatt S., Oudshoorn N., Pinch T. (2003) Non-users also matter: The construction of users and non-users of the Internet. In: Oudshoorn N., Pinch T. (eds.) *How users matter: The co-construction of users and technology*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press: 67–79.

THE CONFERENCE ON RUSSIAN USER STUDIES

Konstantin Glazkov^{ab},

Liliia Zemnukhova^a

(l.zemnukhova@gmail.com)

^a Sociological Institute of the Russian Academy of Sciences — Branch of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences, Saint Petersburg, Russia

^b National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia

Citation: Glazkov K., Zemnukhova L. (2019) “Russian User Studies”: pervaya konferentsiya dlya issledovateley pol’zovateley [The Conference on Russian User Studies]. *Zhurnal sotsiologii i sotsialnoy antropologii* [The Journal of Sociology and Social Anthropology], 22(6): 196–201. <https://doi.org/10.31119/jssa.2019.22.6.11> (in Russian).

Acknowledgements

The Conference was supported by the Russian Science Foundation grant (RSF no. 17-78-20164) “Sociotechnical barriers of the implementation and use of information technologies in Russia: sociological analysis”.