

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ДИСКУРСЫ И ДИСКУССИИ

Онлайн-наблюдение как метод сбора данных

Елизавета Полухина*

В статье актуализированы познавательные возможности онлайн наблюдения, предпринята попытка обозначить его особенности: сбор и анализ данных, позиция исследователя, этические моменты. Работа выполнена на основе обзора теоретических источников. Выделено (в зависимости от степени присутствия в онлайн/офлайн пространствах) четыре типа сообществ: сообщества «цифрового воплощения», «онлайн-контактов», «мультимодальных социальных миров» и «вне сети». Обозначены методические возможности для изучения сообществ выделенных типов.

Ключевые слова: наблюдение, метод сбора данных, онлайн-сообщества, этнография, нетнография.

Интернет расширяет арсенал существующих методов исследования. Это происходит путем модификации имеющихся способов сбора и анализа данных. Чем больше общество вовлечено в виртуальные практики, тем более целесообразно использование онлайн методов. Так, по данным ФОМ¹, активная интернет-аудитория, а именно выходящие в онлайн не реже одного раза за сутки, составляет 46% россиян (53,2 млн человек). Годовой прирост интернет-пользователей, выходящих в сеть каждый день, составил 14%. Современный исследователь реагирует на интернетизацию общества и применяет среди методов сбора онлайн-опросы (Давыдов, 2010 и др.), онлайн-фокус-группы (Бурлуцкая, 2009; Лебедев, Полякова, 2010), онлайн-интервью (Докторов, 2012 и др.). Расширяются возможности для автоматизированной обработки больших массивов (мониторинг социальных сетей), любительского контента в форме текстов, аудио и видео посредством программного обеспечения, позволяющего напрямую обрабатывать онлайн-текст. Кажется логичным, если отечественные исследователи воспользуются современным инструментом, онлайн-наблюдением, что подробно обсуждается в западной литературе (см., напр.: Dicks, Mason, Coffey, Atkinson, 2005; Kozinetz, 2010 и др.). Появляются немногочисленные работы российских авторов, применяющих метод в исследовательской практике (см., напр.: Ксенофонтова, 2011).

Однако часть отечественных исследователей воздерживается от использования данного метода, заменяя аналитическое описание текстовым или сетевым анализом, либо вообще отказываясь от изучения онлайн-контента. Идентичности в этой среде спорны, а сообщества, как и виртуальный мир в целом, представляют противоречивые интересы и имеют различные интенции для коммуникативных действий. Такие явления, как «троллинг» (интернет-провокации; подробнее об этом явлении см.: Donath, 2010)

* Полухина Елизавета, кандидат социологических наук, старший преподаватель факультета социологии НИУ ВШЭ. epolukhina@hse.ru

¹ Официальный сайт фонда «Общественное мнение», бюллетень «Интернет в России», осень 2013 года. URL: <http://fom.ru/SMI-i-internet/11288> (дата обращения: 03.03.2014).

и «фэйк» (интернет-ловушка, обман), предстают как культурный паттерн виртуального взаимодействия. В свою очередь, эта многогранная смысловая структура нуждается в адекватном «расколдовании».

Часть исследователей реализует проекты с использованием онлайн-данных, представляют материалы, собранные на основе анализа виртуальных сообществ. Однако с методической рефлексией ситуация классическая: «...социолог не успевает за социологией» (Татарова, 2008). Соответственно, важно проблематизировать возможности и ограничения виртуального наблюдения как метода сбора данных. Корректна ли изначально заявленная возможность совершать онлайн-наблюдение? Что нам необходимо знать о виртуальном пространстве, чтобы точнее интерпретировать смысл наблюдаемых действий? Какого рода «реальность» нами изучаема? Как интерпретировать полученные данные? Как мы можем избежать ситуации, когда «смыслы плывут»? Данная работа не претендует на исчерпывающие и однозначные ответы, но позволит обозначить методические лакуны и предложить возможные направления для их восполнения.

Виртуальное сообщество как объект исследования, его специфика и типология

Социальная сеть, понимаемая как сообщество (Murray, Waller, 2007), создает возможность для виртуального общения и взаимодействия друг с другом на определенную тему. Современные сообщества изучают преимущественно в рамках социальных сетей, где блоги являются важным², ранее более значимым, элементом (Абрамов, 2012).

Определим онлайн-сообщества, непосредственный эмпирический объект онлайн-наблюдения, как совокупность индивидов, объединенных общими характеристиками и общающихся в интернет-пространстве. «В сети люди скорее стремятся основывать чувство близости/сходства на разделяемых интересах, нежели на схожих социальных характеристиках, таких как пол, социально-экономический статус. Поэтому они могут быть относительно гомогенны в интересах и установках, в то же время оставаясь относительно гетерогенными в возрасте, социальной, этнической принадлежности, периоде жизненного цикла» (Kollack, Smith, 1999). Таким образом, содержательная основа взаимоотношений — интересы и потребности участников сообщества, мотивы их включенности во взаимодействие.

Основными характеристиками, на основе которых происходит формирование и существование виртуальных сообществ, являются: обеспечение и обмен информацией; единство интересов; обеспечение поддержки (социальной, культурной и материальной); формирование и сохранение идентичности членов сообщества. Как отмечает М. Кастельс, сообщества не являются статичной группой с заданным числом членов, структурой и характером протекания групповых процессов. К ним более применимо понятие «сети», состоящей из меняющегося числа акторов, с размытыми границами и достаточно гибким характером взаимоотношений (Castells, 2002).

Среди оснований классификации онлайн-сообществ наиболее существенно разделение по степени присутствия в онлайн-/оффлайн-пространствах. Западные исследователи выделяют четыре типа сообществ (Garcia, Standlee, Bechhoff, Cui, 2009).

² Наблюдается смещение фокуса исследователей в сторону социальных сетей (в частности, микроблогинга), в свою очередь, классические блоги «ушли в тень». Однако сейчас они являются не менее релевантными для исследователя: обладают длительной историей существования (возможность отслуживать данные в динамике), стабильной аудиторией читателей и культурой письма, создающей детализированный и осмысленный текст. См., напр., рейтинг наиболее популярных сообществ (URL: <http://www.livejournal.com/ratings/community?page=1&country=cyr>), где основные темы связаны с важными для социологии вопросами: повседневная жизнь, миграция, историческая память, потребительские практики.



Сообщества «цифрового воплощения»: явления, которые существуют, в первую очередь, в Интернете. Примерами могут быть сообщества самостоятельных «виртуальных миров» компьютерных ролевых игр: «Second Life», «World of Warcraft». Каждый участник обладает виртуальной идентичностью и, как следствие, специфическим образом жизни, вступает в виртуальные, но «как бы» повседневные взаимодействия с другими членами сообщества. «Цифровое воплощение» рассматривалось также через феномен аватаров: исследователи занимались изучением того, как эти изображения становятся элементами формирования идентичности в виртуальных мирах (Garcia, Standlee, Bechkoff, Cui, 2009).

Сообщества «онлайн-контактов»: общение членов группы происходит преимущественно в сети, вне оффлайн-коммуникации. Сообщества этого типа отличаются широким географическим охватом, редким «совместным интересом», напрямую связанным с миром оффлайн. Примерами исследований подобных сообществ являются проекты по изучению: 1) невест и их планированию международных свадеб; 2) опыта людей с избыточным весом; 3) сообществ страдающих расстройствами пищеварения и других (Garcia, Standlee, Bechkoff, Cui, 2009).

Сообщества «мультимодальных социальных миров» предполагают существование как в онлайн-, так и в оффлайн-пространствах. Их изучение, как и существование, происходит через два «мира». Этот тип сообществ наиболее распространен последнее время. Примером является исследование Д. Чандрел и его коллеги (Chandler, Dilwyn, 2000), в котором они актуализировали культурную важность интернет-страниц. Они концентрировали внимание только на личных страницах, соединяя текстуальный анализ содержания сайта и личные интервью, проводившиеся с авторами сайтов и читателями. Исследователи К. Хэмптон и Б. Уэлман (Hampton, 1999) изучали феномен «Нетвил» — экспериментальное проводное сообщество. Один из соавторов исследования жил на месте и проводил наблюдение, как в физическом пространстве, так и виртуально. Примером изучения мультимодального социального мира может быть так называемая «этнография инфраструктуры онлайн» (Wakeford, 2000). Было проведено детальное изучение сайтов, включая контекст сервера, физическое место владельца, навыков для его создания. В ходе исследования проводились оффлайн-интервью с дизайнерами, в ходе которых изучалась практика распространения сайтов среди населения.

Сообщества «вне сети» включают социальные группы, существующие оффлайн, где предметом изучения является онлайн-поведение. Изучение происходит обычно в режиме оффлайн, с помощью личных встреч, неформализованных интервью и наблюдений (см., напр.: Bakardjieva, 2005; Сергеева, 2010). Логика исследования таких «сообществ» отличается: в основе изучения оффлайн социальные группы и их взаимосвязь с интернет-средой. Примером может быть работа на тему «Чем привлекательны социальные сети для подростков?»³, где главным методом сбора данных был личный (оффлайн) опрос 356 учащихся 10-х классов г. Москвы. В сущности, данный вид сообщества представлен как номинальный: участники обладают общими базовыми характеристиками (возраст, класс обучения) и могут не вступать во взаимодействие друг с другом. Появляется корпус работ, где изучение сообществ «вне сети» происходит посредством онлайн-методов, преимущественно опросов (Стребков, 2012). Основные преимущества этого метода сбора данных заключаются в процедурном удобстве (концентрация на онлайн-площадках).

Анализ исследовательских практик позволяет сделать следующие выводы. Во-первых, принцип изучения сообщества в его «естественной» среде применим и к онлайн-пространству. Чем более сообщество вовлечено в интернет-практики, тем более целесообразно его изучение в пространстве сети. Примером служат сообщества «цифрового

³ См. презентацию данного исследования по ссылке: URL: http://www.slideshare.net/Laboratory_socmonitor/ss-31075111 (дата обращения: 10.02.2014).

Типология виртуальных сообществ

	Сообщества «цифрового воплощения»	Сообщества «онлайн-контактов»	Сообщества «мультимодальных социальных миров»	Сообщества «вне сети»
Особенность	Виртуальное взаимодействие становится «как бы» повседневным	Объединяют людей с редким/сенситивным интересом/опытом	Взаимодействуют как в онлайн, так и в офлайн-пространствах	Носят номинальный характер, офлайн-группы
Наличие офлайн/онлайн общения участников	Не предполагается	Не предполагается, но возможно	Предполагается и происходит	Преимущественно не взаимодействуют напрямую
«Верховная» (приоритетная) реальность?	Виртуальный мир первостепенен	Виртуальный и офлайн-мир взаимосвязаны	Виртуальный и офлайн-мир пересекаются	Офлайн-мир первостепенен
Степень закрытости	Преимущественно закрытое	Преимущественно закрытое	Полузакрытое	Открытое
Идентичности (офлайн и онлайн)	Преимущественно неконсистентны	Близки, но сохраняется конфиденциальность персональных данных (ники)	Консистентность определяется культурой сообщества	Стремятся к совпадению
Предмет изучения исследователей	Виртуальный мир	Сенситивная тема и возникающая вокруг нее социальность	Взаимосвязь онлайн- и офлайн-пространств, формирующиеся феномены вокруг двойственной реальности	Онлайн-поведение
Методы	Нацелены на понимание виртуального мира путем прямого взаимодействия (наблюдение)	Приоритет онлайн-данных и неформализованных методов	Микс онлайн- и офлайн-методов, т. к. взаимодействие происходит в 2-х пространствах	Офлайн, преимущественно более формализованные



воплощения», где для участников важна онлайн-реальность, а предмет изучения представлен виртуальным миром. Обратный пример — сообщества «вне сети», где членство носит номинальный характер и включает оффлайн социальные группы. В их изучении преобладают формализованные/полужформализованные методы сбора данных (опросы и глубинные интервью). Действия и практики, совершаемые индивидом онлайн, заносятся исследователем (при личном оффлайн-общении) или респондентом (онлайн) в формализованную анкету. Во-вторых, *чем более закрыто сообщество и выше уровень его интерсубъективности, тем больше потребность в гибкости инструмента, исследовательских решений и позиции*. Данный принцип актуален для классического метода включенного наблюдения. В пространстве онлайн эта необходимость более очевидна, так как традиционные инструменты не позволяют корректно считывать смыслы и действия виртуальных миров. В-третьих, *чем больше закрыто сообщество, неконсистентны идентичности (онлайн/оффлайн), тем более ощутима потребность в познании через личное взаимодействие и опыт*. Таким образом, исследователь становится участником сообщества. Встает вопрос о необходимости оффлайн-взаимодействий и получения информации классическими способами. Здесь ответ лежит в плоскости предметного поля исследователя: нужно ли нам знать, что там «на самом деле»? Что для нас представляет предмет изучения: онлайн- или оффлайн-реальность? Традиционно в изучении сообществ «цифрового воплощения» приоритет за изучением онлайн-мира, его социальных фактов и коммуникативных действий. Чем интенсивнее сообщество связано с оффлайн-миром, тем больше интерес исследователей смещен в сторону последнего.

Как происходит познание с помощью метода наблюдения? Два подхода к сбору данных

Наблюдение можно отнести к самому неоднозначному методу познания: неочевидны границы между наблюдением обывателя и исследователя, разнородны инструменты регистрации событий, проблематичны роли. Как любой метод сбора данных в социальных науках он сочетает в себе множество видов воплощения. Главным образом их можно разделить на два основных вида. *Наблюдение как метод сбора данных* используется в классическом исследовании, традиционно на разведывательном этапе, скорее как эвристическая процедура для уточнения проблемы, формулировки гипотезы либо как один из способов сбора данных. Обычно он представлен как сопутствующая процедура в разных видах исследования. Здесь мы имеем дело с наблюдением в узком смысле слова (Девятко, 2002). Познание происходит через сбор (регистрацию) фактов и наблюдаемых событий. Обычно здесь предполагается структурированное наблюдение.

Наблюдение как стратегия исследования — длительное наблюдение за повседневными, будничными событиями. Наблюдение, преимущественно включенное наблюдение, в широком смысле слова часто используется как эквивалент исследовательским стратегиям — этнографическому методу, или кейс-стадии. Наиболее доходчиво главный принцип такого наблюдения описывает Уильям Уайт в классической работе «Общество на углу улицы»: «Если люди принимают тебя, ты можешь просто отираться возле них и рано или поздно получишь все ответы, даже не спрашивая» (White, 1943). Здесь познание происходит через личный опыт, понимание локального порядка изучаемой группы посредством детального описания. «Так наблюдатель имеет возможность не только описать при помощи слов-дескрипторов наблюдаемые объекты, но и дать первичную интерпретацию того материала, который он собрал <...> исследователь, читающий протокол, должен иметь возможность прийти к тем же выводам, что и наблюдатель...» (Истомина, 2014).

Таким образом, наблюдение как метод сбора данных может быть использовано в 4-х выделенных типах сообществ, а наблюдение как стратегия актуально для пространственно обособленных структур (локализованных виртуальных сообществ), поэтому изучение сообществ «вне сети» с помощью данного подхода не представляется возможным.

Онлайн-наблюдение vs нетнография

Нетнография (виртуальная этнография) — достаточно новый термин, обозначающий подход к исследованиям, сосредоточенный на различных видах онлайн-сообществ и культур (Kozinetz, 2010). Автором данного термина принято считать Роберта Козинца, профессора Йоркского университета бизнеса в Торонто (Канада). Автор подхода представляет предмет изучения нетнографического исследования в самом широком смысле: изучение новых онлайн-культур и сообществ; понимание того, что люди «на самом деле» делали/думали в прошлом/о прошлом; детальное изучение структуры отношений в изучаемом сообществе; получение представления о явлении с точки зрения других людей; демонстрация полного, детального изучения феномена, культуры/сообщества и др. (Kozinetz, 2010).

Некоторые исследователи оспаривают возможность такой широкой трактовки виртуальной этнографии. «Понятие виртуальной этнографии может быть адекватно лишь в ситуации, если исследование происходило в виртуальных мирах — «Second Life», «World of Warcraft», а не в ситуации, когда мы изучаем взаимодействие и повседневное общение, реализованное в онлайн, но на самом деле связанное с общением оффлайн. То, что мы называем «виртуальной этнографией» — это не более чем этнография, изучающая опыт людей по отношению к Интернету <...> она ничем не отличается от этнографии в целом, за исключением некоторых исследовательских решений, касающихся области и места исследования» (Beneito-Montagut, 2011). Таким образом, исследователь призывает разграничивать предметные области: в случае изучения сообществ «цифрового воплощения» мы можем говорить об этнографии виртуального (так как изучается непосредственно виртуальный мир). В других ситуациях, когда общение имеет связь с оффлайн (в нашей терминологии имеется в виду такие типы сообществ, как «онлайн контактов», «мультимодальных социальных миров», «вне сети»), употребление такого термина некорректно. Видится целесообразным знать об этой терминологической особенности, но использовать данный термин (нетнография) в широком смысле, как его задумывал автор. В рамках данной статьи онлайн-наблюдение и нетнография толкуются в широком смысле и отождествляются.

Схема, представленная в книге Роберта Козинца (см. рис. 1), демонстрирует процесс онлайн-исследования. Согласно ей, он практически идентичен традиционному качественному исследованию.

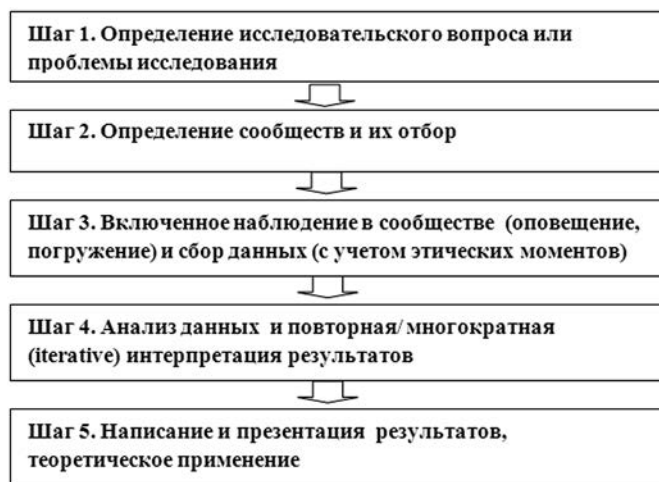


Рис. 1. Последовательность процедур в нетнографическом проекте
 Источник: Kozinetz, 2010.



Позиция исследователя: от читателя к онлайн-активисту⁴

Позиция наблюдателя выражается в необходимости соблюдения баланса между «участием» и «дистанцией», обеспечивающей переход от обыденных суждений о действиях к научной рефлексии. Р. Гоулд приводит классификацию ролей по степени *вовлеченности-отстраненности* исследователя в ситуации наблюдения и соответственно по степени *закрытости-открытости* его от исследовательской деятельности. Он выделяет следующие роли: 1) полный участник; 2) участник как наблюдатель; 3) наблюдатель как участник; 4) полный наблюдатель (Gold, 1958).

Классификация Р. Гоулда может быть адаптирована в онлайн-пространстве (см. табл. 2).

Таблица 2

Адаптация типологии ролей исследователя (по Р. Гоулду) в онлайн пространстве

Оффлайн-роль исследователя	Онлайн-роль исследователя
Полный участник	Активный член сообщества
Участник как наблюдатель	Зарегистрированный и производящий контент
Наблюдатель как участник	Зарегистрированный читатель
Полный наблюдатель	Читатель (невидимый)

«Полный наблюдатель» соответствует роли «читателя», а «полный участник» — «активному члену сообщества». Как в онлайн-, так и оффлайн-пространстве данные роли не предполагают информирования наблюдаемых о ситуации исследования. Роли «участник как наблюдатель» (член сообщества, производящий контент) и «наблюдатель как участник» (зарегистрированный в сообществе читатель) напротив, подразумевают информирование об исследовании, именно поэтому имеют «серединное» положение. Западные исследователи предостерегают: пассивные онлайн-наблюдатели (читатели) рискуют быть отверженными членами сообщества в момент провозглашения своей идентичности исследователя и, как следствие, потерять возможность получить возможность общения с сообществом (Hine, 2008). Так, одна английская исследовательница применяла «гибридную» позицию, занимаясь изучением сообществ людей, переживших развод (Raechter, 2013). Исследовательница, с одной стороны, была зарегистрирована под псевдонимом и активно участвовала в обсуждении тем сообщества (www.wikivorce.com), а с другой стороны, имела другой аккаунт, где действовала как читатель, пассивный наблюдатель («lurker»). Это позволило ей получить данные из «двух регистров».

Проблема доступа предполагает выработку стратегии для конструирования идентичности исследователя. «Изначально исследователь сети должен понять, как лучше представить себя визуально и текстуально с целью провести впечатление в рамках изучаемых чатов, e-мэйлов, сообщений» (Garcia, Standlee, Bechkoff, Cui, 2009).

Откуда получить «насыщенное» описание? Логика отбора сообществ

Отбор связан с ключевым понятием «случай» и происходит с учетом следующих переменных: сообщество, участники, время. По мнению Р. Козинца (Kozinetz, 2010), основанием для отбора сообщества является комплекс следующих характеристик:

⁴ Под «онлайн-активизмом» понимается его нейтральное (внеполитическое) значение, предполагающее ситуацию, когда исследователь становится активным членом сообщества, инициирует коллективные действия.

значимый: он важен для задач и фокуса исследования; *активный*: на нем есть постоянное и обновляемое общение; *интерактивный*: есть взаимодействие между участниками, они не только выкладывают сообщения, но и вступают во взаимоотношения друг с другом; *содержательный*: имеется значительное число активных (energetic) пользователей; *разнородный*: пользователи различны по составу (представители разных социальных групп); *насыщен данными*: обладает детализированными описательными материалами.

Логика выбора участников исследования исходит из общих допущений качественной методологии. Так, один из авторов исследования руководствовался логикой обоснованной теории Б. Глэйзера и А. Стросса (Страусс, Корбин, 2001). Изначально автор обозначил интересующую социальную группу: «Я определил “пользователя” как человека, активно пользующегося технологиями. Интересное определение пользователей появилось в испанской газете. “У меня есть виртуальная жизнь. Я трачу день перед экраном и управления клавиатурой. Даже с моими друзьями, я говорю по электронной почте. Нас много — людей, живущих в таком “пузыре” [El Pais. 21.06.2009]⁵. Таких пользователей, ведущих межличностные отношения онлайн, проводящих в сети более 6 часов в сутки, насчитывается 29% (в Испании и Европе в целом)». Далее автор воспользовался логикой теоретической выборки Б. Глэйзера и А. Стросса и определил релевантными такие параметры, как пол, возраст, дистанция от родителей (Beneito-Montagut, 2011). В итоге процедура отбора случаев для изучения в онлайн-пространстве идентична стратегии выбора в традиционном исследовании.

Процедура сбора данных: триангуляция источников и пространств

Специфика онлайн-контента предполагает наличие данных, которые включают текстовую, визуальную, слуховую (aural) и двигательную (kinetic) компоненту (Garcia, Standlee, Bechhoff, Cui, 2009). Р. Козинец различает три типа netnographic данных: *архивные данные* (archival data) — получаемые преимущественно из наблюдения и хранящиеся в историях сообщений, близкие по методу сбора к анализу документов; *извлеченные данные* (elicited data) — полученные в результате работы исследователя, обычно с помощью интервью и дневников; а так же *полевые записки* — данные, которые производит сам наблюдатель (предварительные аналитические рассуждения и описания).

Наиболее типичным началом качественного онлайн-исследования является первичное наблюдение общего контекста, обзор интересующих площадок, понимание их локального порядка и правил: «Этнография проходила в три этапа: во-первых, было проведено наблюдение взаимодействий через аккаунты исследователей в Gmail, Google Talk, MySpace, Twitter, Facebook и т. д.) и анализ количественных данных для разработки теоретической выборки и с целью получить лучшее понимание ситуации. Этот этап длился шесть месяцев» (Beneito-Montagut, 2011).

Проблематизированным является допущение о «достоверности» получаемой информации в онлайн: можно ли ей доверять и насколько она соответствует действительности?» (Уочбройт, 2006). Поэтому наиболее удачным вариантом является сочетание данных, полученных онлайн и оффлайн (триангуляция пространств). В дальнейшем исследователь сужает фокус своего наблюдения на нескольких (не более 5-ти) сообществах или участниках (около 10-ти). Для получения наиболее достоверной и детализированной информации исследователь обращается к участникам сообщества, с которыми он хочет общаться более подробно (Muchazondida, 2011). Дополняют данные полуформализованными интервью «...последовал этап включенного наблюдения, сосредоточенного на взаимодействии с шестью пользователями. На втором этапе, кроме того, я провел две личные беседы с каждым участником (одно — до, второе — после наблюдения). Каждый пользователь был наблюдаем в течение пяти недель» (Beneito-Montagut, 2011).

⁵ Популярная испанская газета «El Pais», электронную версию см.: El Pais: el periodico global. URL: <http://elpais.com/> (цит. по: Beneito-Montagut, 2011).



Полуформализованные интервью с целью получения наиболее кристаллизированных данных сочетают онлайн и личное общение. Оффлайн позволяет верифицировать информацию с онлайн, соотнести идентичности, нивелировать недостаток онлайн данных. Часть онлайн-интервью проходит в режиме текстового общения (в чате, социальной сети либо по электронной почте). Исследователи делятся примером тематических блоков интервью, которые были реализованы: «Во-первых, где они выходят в сеть (дом, работа, учеба центра общественных местах, таких кибер-кафе), какие они используют устройства (настольный компьютер, ноутбук, мобильный телефон и т. д.), график и частоты связи. Во-вторых, участникам были заданы вопросы о видах отношений, которые они поддерживают в Интернете, — работа или учеба товарищей, друзей, семьи, знакомые, люди известные лицом к лицу или незнакомые. В-третьих, были собраны данные о задачах пользователя через Интернет» (Garcia, Standlee, Vechkoff, Cui, 2009).

Подобно традиционному этнографическому исследованию, онлайн-наблюдатель поддерживает многократные контакты с наблюдаемыми. В результате повторные встречи, по мнению исследователей, «...были более открытыми и “индивидуализированными” для каждого участника, они приняли форму этнографических интервью» (Spradley, 1997; Garcia, Standlee, Vechkoff, Cui, 2009).

По мнению Р. Козинца, онлайн-интервью *подходит для решения вопросов об онлайн-культуре*, в отношении которых возможно:

- 1) получить детальное понимание жизненного мира в данном сообществе (так называемое «феноменологическое» понимание);
- 2) понять отношения между людьми с уникальной социокультурной ситуацией, их культуру, смыслы действия и образ жизни;
- 3) услышать, как люди «припоминают» или интерпретируют события.

Вместе с тем Р. Козинец демонстрирует, для каких конкретных *исследовательских вопросов* онлайн-интервью может стать подходящим методом. Он перечисляет следующие возможные фокусы (в рамках онлайн-культуры):

- 1) как люди относятся/используют информацию, которую они получают из онлайн-сообществ?;
- 2) какова самая общая метафора, которую люди <...> используют для понимания онлайн-культуры?;
- 3) как люди используют онлайн-сообщества для управления своим эмоциональным состоянием в течение дня? (Kozinetz, 2010).

В дневнике/протоколе наблюдения исследователь фиксирует происходящее в онлайн, а также свои методические решения. Протокол может быть как достаточно формализованным, так и предполагать свободное повествование. Нередко исследователь обращается к участникам сообщества с просьбой вести дневник по определенному плану: «...участники вели дневники — 4 дня в неделю (3 будних дня и 1 выходной), описывали основные параметры: используемые приложения, отношения, место связи, вид связи и эмоции, участвующих в каждой коммуникации» (Beneito-Montagut, 2011).

Дневник часто дублирует задачи онлайн-интервью, позволяя тем самым производить триангуляцию полученных данных. Дневники участников открывают различия в смыслах взаимодействий, установлении разных видов коммуникаций, позволяют узнать о восприятии времени, взаимосвязи онлайн- и оффлайн-миров. Данные дневников отличаются повествовательностью и возможностью получения «внутреннего диалога» участников сообщества.

«Кто здесь?!»: к вопросу этики в онлайн-наблюдении

Размывание публичного и частного в мире онлайн поднимает этические вопросы о доступе к данным, способам защиты частной жизни и сохранения конфиденциальности. Исследователи приходят к единому мнению: необходимо научиться применять

стандартные принципы защиты прав человека при условии исследования среды, которая отличается от оффлайн-исследований, для которых они были разработана (García, Standlee, Bechhoff, Cui, 2009). Общепринятой нормой является обеспечение анонимности персональным данным участников: «...все имена, ники, аватары, URLs, социальные сети, уникальные сообщения этой сети, которые могут позволить распознать пользователей, были удалены» (Beneito-Montagut, 2011).

Относительно позиции исследователя в сети мнения различны. Часть исследователей (Mann, Stewart, 2000; Sharf, 1997) выступают за то, что включенное наблюдение онлайн теоретически может быть реализовано в «скрытой» форме (без оповещения о факте исследования). Среди аргументов — возможность нивелировать эффект наблюдателя и то, что в ситуации открытого сообщества участники априори предполагают широкий круг читателей и действуют в публичной зоне. Большая часть исследователей полагает, что вне зависимости от статуса сообщества среди своих читателей пользователи не предполагают увидеть исследователей, а помещенные в сеть материалы (такие, например, как фото) важны для их идентичностей (Beneito-Montagut, 2011). В итоге эта группа исследователей выступает за «открытую позицию» и призывает первым делом, изучая интернет-сообщество, просить разрешение (permission) на наблюдение и согласие (consent) на участие в исследовании (Kozinetz, 2010).

Наиболее гибкий и примиряющий оба подхода — это принцип учета статуса сообщения и внутренних правил виртуальных сообществ (Bassett, O'Riordan, 2002).

Обработка и интерпретация данных: соблюдая принципы анализа текста

Практика исследований показывает, что анализ данных реализуется в традиционном для качественной методологии формате и близок методу анализа текста. Действительно, часть материала носит текстовый формат, другая часть, полученная исследователем в процессе взаимодействия, в дальнейшем приобретает текстовую форму (дневник/протокол). Один из исследователей применял обоснованную теорию как метод анализа: «...после этого я провел процедуру открытого кодирования, в результате было получено множество категорий. Эти категории были в дальнейшем применены к полному набору данных» (Beneito-Montagut, 2011). Многие пользуются традиционным контент-анализом или его разновидностью — тематическим: «...тематический анализ был нацелен на поиск формы субъективной и взаимодействия субъективных значений в туристической гастрономии. Эти данные были перечитаны несколько раз, чтобы получить общую оценку. Следующим шагом была группировка значений, а затем определение общей категории, которая объясняла всех их...» (Muchazondida, 2010).

Поскольку онлайн-данные машиночитаемы, использование программного обеспечения становится исследовательской необходимостью, особенно актуальны такие программы, как NVivo 10, позволяющие работать с контентом сайтов. Среди общедоступных площадок, предоставляющих оперативные данные по статистике сообществ, можно выделить www.alexa.com и <http://netchart.ru/>. Они оперативно выдают данные об интересующем сайте: во-первых, профиле посетителей (пол, возраст, образование, профессия и др.), во-вторых, их активности (частота посещений и нахождения на сайте и др.). Статус полученных данных нуждается в дополнительной аргументации. Возможности изучения онлайн-сообществ в динамике представляет интернет-архив (<https://archive.org/>). Он позволяет совершить своеобразное «путешествие во времени» и увидеть интерфейс интересующего сайта в любое время его существования. Таким образом, многослойность и полиформатность онлайн-контента, его сочетание с оффлайн-данными, дают возможность делать анализ более обоснованным и детальным, а программные обеспечения позволяют формализовать и технологически упростить эту процедуру.



Заключение

Анализ эмпирических исследований показал, что существует преемственность между онлайн-наблюдением и классическими допущениями качественной методологии. Исключения составляют некоторые решения, касающиеся места исследования. Предметом большинства исследований является ни «виртуальный мир» как особая реальность (виртуальная этнография в узком смысле слова), а скорее онлайн- и офлайн-явления, их взаимовлияние и возникающая на их фоне социальность. В связи с чем термин «онлайн-этнографии» (нетнографии) в ее специфической трактовке можно считать не совсем корректным.

Онлайн-наблюдение опосредовано технически. Возможность технологически записывать события, взаимодействия и места пересматривает значение полевых записей. С целью получения «кристаллизованных» данных возникает необходимость параллельного изучения виртуального и офлайн-ового, а также в некоторых случаях есть необходимость получения данных с помощью личных офлайн-интервью. Таким образом, дополнительные источники и возможность сочетания виртуальной и офлайн-коммуникации позволяют получать более надежные данные.

Литература

Абрамов Р. Методологические и содержательные аспекты социальных исследований блогов: аналитический обзор//Социология: 4 М. 2012. № 35. С. 90–118.

Бурлуцкая М. Г. Методические проблемы организации и проведения онлайн фокус-групп. Современные проблемы формирования методного арсенала социолога. М.: ИС РАН, 2009. С. 153–162.

Давыдов С. Г. Онлайн анкетирование с использованием мобильных телефонов: результаты методического эксперимента//Онлайн исследования в России. 2.0. М., 2010. С. 95–111.

Девятко И. Ф. Методы социологического исследования. 2-е изд. М.: Университет, 2002. С. 295.

Докторов Б. З. Биографические интервью с коллегами-социологами. 2-е изд./ред.-сост. А. Н. Алексеев. М.: ЦСПиМ, 2012. URL: http://www.socioprognoz.ru/index.php?page_id=74&id=195

Истомина А. Г. Краткосрочное включенное наблюдение: опыт достижения ролей с высокой степенью вовлеченности//Социология: 4 М. 2014. № 37. С. 75–103.

Ксенофонтова И. Виртуализация мемориальных практик: Интернет-сайт как книга памяти//Интер. 2011. № 6. С. 133–144.

Лебедев П. А. Возможности, ограничения и особенности процедуры проведения метода онлайн-новой фокус-группы. Автореф. дисс... канд. социологических наук. М.: ИС РАН, 2010. С. 27.

Лебедев П., Полякова Л. Форумная онлайн дискуссия: проблемы организации и проведения//Онлайн исследования в России. 2.0. М., 2010. С. 173–197.

Официальный сайт фонда «Общественное мнение». Бюллетень Интернет в России. Вып. 43. Осень 2013 г. Интернет в России: динамика проникновения. Осень 2013. URL: <http://fom.ru/SMI-i-internet/11288>

Сергеева О. «Материнка», «клава», «винт»...: этнографическое исследование повседневных компьютерных практик//Журнал социологии и социальной антропологии. 2010. Т. 13. № 2. С. 126–137.

Страусс А., Корбин Дж., Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедура и техники/пер. с англ. и послесл. Т. С. Васильевой. М.: Эдиториал УРСС, 2001. С. 256.

Стребков Д. Познавательные возможности онлайн опросов в российской исследовательской практике (на примере опроса интернет-фрилансеров)//Социология: 4 М. 2009. № 31. С. 135–161.

Татарова Г. Г. Методология эмпирической социологии: амбивалентность факторов развития//Социология: 4 М. 2008. № 27. С. 5–19.

Уочбройт Р. Надежность и достоверность: проблема информации в Интернете//Интернет в общественной жизни/пер. с англ. А. Смирнова/редактор амер. издания Варна В. Геринг. М.: Идея пресс, 2006. С. 39–54.

Bakardjieva M. Internet Society. The internet in everyday life. Sage Publications, 2005. P. 220.

- Bassett E. H., O'Riordan K. Ethics of Internet Research: Contesting The Human subject Research Model//Ethics and Information Technology. 2002. Vol. 4 (3). P. 233–247.
- Beneito-Montagut R. Ethnography goes online: towards a user-centred methodology to research interpersonal communication on the internet//Qualitative Research. 2011. № 11. P. 716–735.
- Castells M. Communities, Networks, and the Transformation of Sociability//The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, Business and Society. Oxford: Oxford University Press, 2002. P. 125–126.
- Chandler D., Dilwyn R.-Y. The Construction of Identity in the Personal Home Pages of Adolescents in Wales//Welsh Journal of Education. 2000. № 9 (1). P. 78–90.
- Dicks B., Mason B., Coffey A., Atkinson P. Qualitative Research and Hypermedia. Ethnography for the Digital Age. L.: Sage, 2005. P. 200.
- Garcia A. C., Standlee A. I., Bechkoff J., Cui Y. Ethnographic Approaches to the Internet and Computer-Mediated Communication//Journal of Contemporary Ethnography. 2009. Vol. 38. № 1. P. 52–84.
- Gold R. L. Roles in Sociological Fieldwork//Social Forces. 1958. Vol. 36. P. 217–223.
- Hammersley M. Atkinson P. Ethnography. Principles in Practice. 2nd ed. L., 1995.
- Hampton K. N., Wellman. B. Netville online and offline: Observing and surveying a wired suburb//American Behavioral Scientist. 1999. № 43 (3). P. 475–492.
- Hine C. Virtual ethnography: modes, varieties, affordances//The SAGE Handbook of Online Research Methods. L.: Sage, 2008. P. 257–270.
- Judith S. Donath. Identity and Deception in the Virtual Community. L., 2010.
- Kozinetz V. R. Netnography: Doing Ethnographic Research Online. L.: Sage, 2010. P. 211.
- Mann C., Stewart F. Internet Communication and Qualitative Research. L.: Sage, 2000. P. 258.
- Muchazondida M. The Othering of Food in Touristic Eatertainment: A Netnography//Tourist Studies. 2011. 11 (3) P.1–18.
- Murray K. E., Weller R. Social networking goes abroad//International Educator. 2007. № 16 (3) P. 56–59.
- Paechter C. Researching sensitive issues online: implications of a hybrid insider/outsider position in a retrospective ethnographic study//Qualitative Research. 2013. Vol. 13 (1). P. 71–86.
- Sharf B. F. Communicating breast cancer on-line: support and empowerment on the internet//Women and Health. 1997. № 26 (1). P. 65–84.
- Spradley J. The Ethnographic Interview. Fort Worth. Harcourt Brace. 1979. P. 269.
- Wakeford N. New Media, New Methodologies: Studying the Web//Web Studies: Rewiring Media Studies For The Digital Age/ed. by D. Gauntlett. L., N.-Y.: Arnold and Oxford University Press, 2000. P. 31–43.
- Wellman B., Gulia M. Net Surfers Don't Ride Alone: Virtual Communities as Communities://Communities in Cyberspace/ed. by M. Smith, P. Kollock. N.-Y.: Routledge, 1999. P.186.
- White W. E. Street corner society. Chicago: University press, 1943. P. 377.