

# Группа - сама себе злейший враг

Дата публикации: **21 Июля 2003**

(материал из Русского журнала <http://russ.ru> )

*Под социальным программным обеспечением понимают email, веблоги, системы мгновенного обмена сообщениями и онлайн-дневники, - все то, что служит общению людей. Как и любой софт, социальное ПО рождается, изменяется и развивается в результате продолжающегося общения между пользователями и программистами, и настает время, когда практики кодирования сталкиваются с социальными проблемами. Мы публикуем слегка отредактированную [версию доклада](#), прочитанного на конференции O'Reilly Emerging Technology в Санта-Кларе 24 апреля 2003 года.*

Перевод [Анастасии Грызуновой](#)

**В**сем доброе утро. Я сегодня хочу поговорить о социальном программном обеспечении... с сюрпризом. О явлении, которое я снова и снова наблюдаю в социальном ПО для больших и стабильных групп. Оно описано в заголовке настоящего доклада: "Группа - Сама Себе Злейший Враг".

В частности, я хочу поговорить о ключевой, на мой взгляд, проблеме разработки крупномасштабного социального ПО. С вашего позволения, я дам определение социального ПО, поскольку термин этот пока еще весьма аморфен. Мое определение довольно простое: это программное обеспечение, которое поддерживает взаимодействие группы. Простое определение, но я хочу подчеркнуть, как радикальна эта модель. Интернет поддерживает все многообразие коммуникаций: главным образом, двусторонние "точка - точка", исходящие "один - множеству" и "множество - множеству".

До Интернета у нас имелось немало моделей двухточечных двусторонних коммуникаций. Телефон и телеграф, например. С посредничеством технологий при таком общении мы уже сталкивались. До Интернета у нас имелось множество схем исходящих "один - множеству". Я мог транслировать что-нибудь по радио или по телевидению. Газету издавать. Печатный станок был. И хотя Интернет все эти схемы совершенствует, все-таки мы не впервые с ними сталкиваемся.

Самая современная доинтернетная технология, реально влиявшая на то, как люди вместе общаются, называлась стол. Отсутствовала технология - посредник для разговоров группы. Максимальное приближение - конференц-связь, которая на деле никогда толком не работала: "Алло? Мне вот эту кнопку нажимать? Ох ты ж, бляха-муха, я отключился". Устроить звонок по конференц-связи трудно, гораздо легче написать пяти друзьям и спросить: "Эй, мы где сегодня пиццу едим?" Поэтому до смешного простое формирование групп - и в самом деле событие.

Социальное программное обеспечение существует максимум лет сорок, начиная с BBS-системы Plato, а широкодоступно - всего лет десять. И мы только теперь понимаем, как оно работает. И до сих пор учимся его делать.

Так вот, мое определение по многим причинам фундаментально неудовлетворительно: в нем не указывается конкретный тип технологий. Скажем, электронная почта явно поддерживает взаимодействие группы, но также и трансляцию. К примеру, я спамер, - я

шлю письма миллиону людей, но они друг с другом не разговаривают, да и я с ними беседовать не намерен: спам - почта, однако не социален. Я посылаю письмо тебе, ты мне отвечаешь, и у нас получается двухточечный двусторонний диалог, однако он не порождает групповую динамику.

Значит, электронная почта не обязательно поддерживает социальную, групповую схему - хотя может. То же самое с веблогами. К примеру, я [Гленн Рейнолдс](#), я что-нибудь публикую, отключив комментарии, и получается обычная трансляция. Что интересно, я-то это делаю как отдельный человек, но схема больше похожа на MSNBC, чем на разговор. С другой стороны, группа в полдюжины юзеров [LiveJournal](#) треплется друг с другом за жизнь, - и тогда получается социальная схема. Еще раз: веблоги не обязательно социальны, хотя умеют поддерживать социальную схему.

Тем не менее, мне кажется, мое определение верно, потому что в нем подчеркивается фундаментально социальная природа явления. Группа - явление динамическое. Нельзя предугадать, что она сделает, поэтому невозможно встроить в ПО все возможные сценарии.

Существует масса литературы, где говорится: "Мы создали такое-то ПО, пришла группа, его использовала и проявила поведение, которое нас так невероятно поразило, что мы решили его записать". Все снова, снова и снова. (Я слышу, Стюарт [Брэнд, из [WELL](#)] смеется.) WELL - одно из тех мест, где этот феномен наблюдается регулярно.

Мой доклад состоит из трех частей. Лучшее объяснение тому, что происходит при взаимодействии группы людей, я нашел в доинтернетном психологическом исследовании. Поэтому в первой части, к которой я скоро перейду, речь пойдет о работе [У. Р. Байона](#), которая, на мой взгляд, объясняет, каким образом и почему группа сама себе злейший враг.

Вторая часть называется "почему сейчас?" - Что такого теперь происходит, отчего имеет смысл задуматься? Мне кажется, мы наблюдаем революцию в области социального ПО, и это по-настоящему интересно.

И в третьей части я хочу указать некоторые вещи - полдюжины примерно, - которые, на мой взгляд, существенны для любого ПО, которое поддерживает большие стабильные группы.

Часть первая: как это - группа сама себе злейший враг?

Итак, часть первая. Лучшее объяснение тому, как возникает это явление, я нашел в книге У.Р.Байона "Групповой опыт", написанной в середине прошлого столетия. Байон был психологом, вел терапию с группами невротиков. (Пусть читатель самостоятельно проводит параллели с Интернетом.) И Байон обнаружил, что его подопечные невротики как группа скрытно противодействовали терапии.

Явного сговора или координации усилий не было. Однако Байон видел: едва он пытается сделать что-то полезное, группа каким-то образом его усилия подавляет. Он прямо с ума сходил - не в буквальном смысле, - пытаюсь понять, как же оценивать эту ситуацию: действуют индивидуумы сами по себе или как организованная группа?

Ни к какому ответу он так и не пришел, так что предположил, что неразрешимость проблемы и есть ответ. На вопрос "считать ли группу людей множеством индивидуумов или сплоченной группой?" он отвечал "группа безнадежно двойственна".

Он писал, что люди решительно индивидуальны и решительно социальны. Каждый из нас наделен рациональным, ответственным за решения разумом, который оценивает происходящее, делает выводы, а затем действует. И все мы инстинктивно способны на эмоциональную связь с группами людей, находящуюся за пределами индивидуального интеллекта.

На самом деле, Байон настолько уверовал в правильность своего ответа, что на обложку книги поместил куб Неккера - такой куб, который можно видеть поочередно под двумя углами, но под обоими сразу - никогда. В общем, группы можно понимать как совокупность индивидуумов, и как опыт эмоциональных групповых связей.

Легко понять, как в формальных группах, в группах с ярлыками и названиями ("я член такой-то гильдии большой многопользовательской онлайн-ролевой игры"), формируется групповая общность. Однако Байон постулировал, что эффект такого единства гораздо глубже и проявляется гораздо быстрее, чем можно предположить. Я проиллюстрирую этот тезис историей, и для этого приведу пример из вашей жизни. Даже если мы с вами не знакомы, я знаю, такое и с вами случилось.

Вы на вечеринке, и вам скучно. Вы думаете: "Мне все это не нравится. Зря я сюда пошел. Надо пойти домой и завалиться спать. Те, с кем я хотел пообщаться, не пришли". Ну, вы поняли. Вечеринка не дотягивает до некой планки. И тут случается совершенно замечательная вещь. Вы не уходите. Вы принимаете решение: "Мне все это не нравится". В книжном магазине вы после этого говорите: "С меня хватит", - и выходите на улицу. В кофейне вы говорите: "Тут скучно", - и выходите. Вы сидите на вечеринке, решаете: "Мне все это не нравится. Я тут быть не хочу". - И не уходите. Вот о такой социальной негибкости и пишет Байон.

А потом случается еще одна замечательная вещь. Через двадцать минут кто-нибудь встает и надевает пальто. И что дальше? Все вдруг расхватывают пальто, все одновременно. То есть все решили, что вечеринка их не устраивает, и никто ничего в этой связи не предпринял, пока что-то не подтолкнуло, и тогда-то все сразу решили, что пора и честь знать.

Эффект так стабилен, что иногда называется парадоксом групп. Не бывает группы без членов группы - это очевидно. Менее очевидно, что не бывает членов группы без группы. Потому что члены чего они в таком случае?

Имеет место сложный момент образования группы: некое количество индивидуумов по какой-нибудь причине как бы решают, что происходит нечто стоящее. То есть говорят себе: это хорошо, и это нужно защищать. И в это мгновение, пускай подсознательно, включаются групповые эффекты. Которые мы наблюдаем в онлайн-сообществах снова и снова.

Байон сделал вывод, что группа невротиков защищалась от его попыток заставить ее делать то, что она должна делать. Люди собрались, чтобы вылечиться - группа ведь занималась терапией, лечилась. Но этому самому лечению сопротивлялась. И Байон отмечал вполне конкретные модели сопротивления очевидной цели образования группы. Он описал три.

Первая - сексуальные разговоры, как он их назвал в работе середины прошлого века "Группа встретилась, чтобы спариваться". То есть группа рассматривает свою задачу как основу для флирта, вульгарностей или эмоций в парах.

Вы приходите на IRC, видите список каналов. Ну, думаете, я знаю, что это за группа, вот название канала. Вы заходите туда и почти непременно обнаруживаете, что там присутствуют и сексуальные разговоры. Не обязательно откровенные. Однако, по Байону, в человеческих беседах они присутствуют всегда. Это одна из базовых моделей, к которым обращается группа, отвлекаясь от сложных задач на более базовые цели.

Вторая описанная Байоном модель - идентификация и атака на внешнего врага. Модель весьма распространенная. Ее наблюдал каждый, кто в середине девяностых сталкивался с движением открытых исходников. Если важен Linux для десктопов - вперед, работы полно. Однако всегда можно обсудить Microsoft и Билла Гейтса. И у всех из ушей аж кровь пошла, так все взбеленились. Хочешь улучшить продукт - пожалуйста, вот список задач. У нас ведь открытые исходники, так? Возьми и сделай. "Нет-нет, Microsoft и Билл Гейтс rrrrrrrr..." - и опять сплошная болтовня. Ничто не оживляет группу лучше внешнего врага. А если кто-нибудь на самом деле вам не враг, объявляешь его врагом - и наслаждаешься сплоченностью группы. *Группы нередко тяготеют к своим членам-параноикам, лидерами их объявляют, поскольку эти люди великолепно находят внешнего врага.*

Третья модель по Байону - религиозный культ. Назначение и почитание религиозного идола или системы догматов. По сути религиозная модель означает: мы избрали нечто выше критики. В Интернете такое встречается на каждом углу. Сходите на Толкиеновский форум или в ньюс-группу, попробуйте сказать: "Знаете, "Две башни" как-то слегка занудны. Ну то есть - очень длиииииииинные. Зря он столько лес описывает, там же всю дорогу один и тот же лес". Попробуйте. Там на первой странице написано: "Здесь обсуждаются работы Толкиена". Вот попробуйте войти и таким образом их обсудить.

Может быть, где-то вам ответят, например: "Да, но так задумано, это необходимо, чтобы передать ощущение апатии". Но в большинстве мест вас просто распнут - вы коснулись религиозного текста.

Эти модели проявляются и в Интернете, - не из-за ПО, а из-за того, что Интернет используют люди. Байон распознал, что группа способна завалить сложные задачи базовыми моделями поведения. И в итоге, проанализировав эти конфликты, пришел к выводу, что группе необходимо структурирование. Необходимы конституции. Регламент. Нормы, ритуалы, законы. Из целого списка методов - из всей бесконечности возможных способов поведения, - мы приемлемые обводим кружочками.

Байон писал, что структура необходима группе для защиты от самой себя. Групповая структура требуется, чтобы группа не теряла цели, пути, смысла, правил, чего угодно. Чтобы не отвлекалась от сложных задач. Структура защищает группу от действий ее членов.

В семидесятых, - модель повторяется в Сети снова и снова, - так вот, в семидесятых возникла BBS "Communitree", одна из первых телефонных BBS. У людей тогда компьютеров не было - компьютеры были у организаций. Communitree основывалась на принципах открытого доступа и свободного диалога. Communitree, имя - воплощенная Калифорния Семидесятых. Идея была такая: уничтожь структуру, и на ее месте расцветут новые прекрасные модели.

В самом деле - как знает любой, кто ставил дискуссионное ПО в прежде разъединенных группах, - именно так обычно и происходит. Невероятные происходят вещи. Зарождение эхоконференций, Usenet, "[Среды обитания](#)" [Lucasfilms](#), мы снова и снова наблюдаем поразительный наплыв людей, которые вдруг объединены, как никогда раньше не были.

А потом, с течением времени, возникают проблемы. В данном случае, проблема возникла потому, что одна организация, располагавшая каким-то количеством модемов, была средней школой. А кто, кроме учеников этой самой школы, в 1978 году тусовался в комнате с компьютерами и модемами? Пацанов не слишком интересовали умные взрослые разговоры. Их интересовал сортирный юмор. Вульгарный треп. Сходить с ума и всю BBS завесить матерщиной и "ля-ля-ля".

Взрослые, открывшие Communitree, были в ужасе. Школьники совсем их вытеснили. Система, основанная на открытом доступе, оказалось слишком открыто доступной, чересчур открытой. Создатели не могли защититься от собственных пользователей. Система, основанная на свободе слова, оказалась слишком свободной. Они не могли сказать: "Нет, мы имели в виду не такую свободу слова". - Хотя как раз это и требовалось. Чтобы спастись от вытеснения, создателям требовалось именно такая возможность, а ее-то у них и не было. В результате Communitree просто закрылась.

Возникает вопрос: эта неспособность основателей BBS защититься от вытеснения - проблема техническая или социальная? Разве ПО не позволяло решить проблему? Или дело в социальной конфигурации группы основателей, которые не переваривали идею цензуры во имя защиты системы? С какой-то точки зрения это неважно, поскольку технические и социальные аспекты тесно переплетены, и совсем разделить их невозможно.

Важно однако, что группа создала систему, а потом в созданном контексте - отчасти техническом, отчасти социальном, - оказалась неспособна спасти ее от атаки изнутри. Атака изнутри - тоже важна. Communitree закрыли не люди, ломавшие или флудившие сервер. Ее закрыли те, кто имел доступ, публиковал сообщения, - для чего система и предназначалась. На машинном уровне нормальный доступ и атака идентичны, поэтому технологически невозможно определить, что должно происходить, а чего происходить не должно. Одни пользователи хотели, чтобы система существовала и предоставляла пространство для дискуссий. А другие, школьники, либо на это плевали, либо активно сопротивлялись. И система не давала первой группе методов обороны от второй.

Об этой истории много писали. Так много, что даже неприятно. Все надеешься, что в какой-то момент кто-нибудь как напишет - и пишут, да только люди-то в итоге не читают.

Самое снисходительное описание этой нередкой модели - "учеба на опыте". Но учеба на опыте - худший метод учебы. Учеба на опыте - это из области памяти. Не очень хорошо. Лучше всего учиться, когда кто-то что-то выяснил и тебе сказал: "В болото не ходи. Там крокодилы". Учеба на опыте с крокодилами ужасна - по сравнению с чтением, например. Увы, в данной области по книжкам особо не учились. И потому уроки "[Среды обитания](#)" Lucasfilms Games в 1990 году, практически дублировали [рассказ](#) Роуз Стоун о Communitree 1978-го.

Модель повторяется снова и снова. Кто-то строит систему, подразумевая определенное поведение ее пользователей. Приходят пользователи и ведут себя совсем иначе. И, к своему ужасу, создатели системы понимают, что технологические и социальные аспекты практически друг от друга не делимы.



Существует прекрасный документ под названием "[LambdaMOO меняет направление](#)" - про мастеров LambdaMOO, эксперимента Павла Кертиса из Хехох PARC в сфере многопользовательских игр. В один прекрасный день мастера LambdaMOO объявили: "Мы систему запустили, и она работает - с кучей занимательных социальных эффектов. Поэтому мастера отныне занимаются только технологическими вопросами. В социальные мы не вмешиваемся".

И затем, года через полтора - не помню точно, сколько прошло времени, - они вернулись. Вернулись мастера, злые как черти. И говорят: "Судя по вашему нытью, дорогие пользователи, мы не можем поступить, как собирались. Не можем отделить технологические аспекты виртуального мира от социальных. Так что мы вернулись, берем назад свой указ и намерены поддерживать систему. Мы себя, в общем, назначаем правительством, потому что правительство тут не помешает, а без нас у вас тут все разваливалось".

Люди, работающие над социальным ПО, по духу ближе к политологам и экономистам, нежели к создателям компиляторов. Вроде бы и то, и другое программирование, но если одним из динамических факторов в работе выступает группа людей, то практики совершенно различны. В сфере политики такие неприятности называются конституционными кризисами. Они случаются, когда противоречия между индивидуумом и группой, между правами и обязанностями индивидуумов и групп, настолько серьезны, что надо уже что-то делать.

Хуже всего первый кризис: не просто "нам требуются какие-то правила", но к тому же "нам требуются какие-то правила для выработки каких-то правил". Вот это упорно и повторяется в больших и стабильных социальных программных системах. Конституции - необходимый компонент больших, долгоживущих, гетерогенных групп.

Джефф Коэн сделал прекрасное наблюдение. Он сказал: "Вероятность того, что любая немодерируемая группа в итоге ввяжется во флейм не на жизнь, а на смерть касательно вопроса о необходимости модератора, со временем достигает ста процентов". Как только группа осознает себя как группу, свыкается с мыслью, что группа как таковая - важна и прекрасна, - очень, очень велики шансы, что члены группы будут стремиться к дополнительной структуре с целью защитить себя от себя.

Часть вторая: Почему сейчас?

Если все, о чем я рассказываю, так часто случалось раньше, случается теперь, документировано, и еще до Интернета была психологическая литература по теме, - что такого происходит сейчас, почему вдруг это стало важно?

Точно сказать не могу, но, судя по всему, в области социального ПО сейчас происходит революция. Поразительно, сколько народу теперь пишет инструментарий для поддержки или совершенствования группового сотрудничества или коммуникаций.

За шесть-восемь лет веб всех нас превратил в мегаломаньяков. Слабо связанный, неструктурированный, он рос, как сумасшедший, и в результате все свелось к одному вопросу: куда можно расти? "Сколько пользователей у Yahoo? Сколько клиентов у Amazon? Сколько читателей у MSNBC?" - А в ответ слышишь: "Целая куча!" Но целая куча возможна, если не требовать от MSNBC общаться с читателями, а от читателей - общаться друг с другом.

Оголтелое стремление к размеру и росту плохо тем, что в больших масштабах невозможно поддерживать плотную, взаимосвязанную среду, стимулирующую беседу и сотрудничество группы. В малых масштабах - другое дело; небольшие группы людей способны к взаимодействию, какого большие не умеют. Так что мы прохлопали любопытные малые группы. Больше десятка, меньше нескольких сотен, где люди по-настоящему способны поддерживать разговор, невозможный, когда речь идет о десятках тысяч или миллионах пользователей - во всяком случае, как единой группе.

Давно существуют списки рассылки и BBS, сравнительно недавно появились интернет-пейджеры, масса разных моделей общения. И теперь вдруг - все эти вещи. Веблоги, Wiki, и особенно - платформы. RSS. Общие флэш-объекты. Методы быстро создавать нечто поверх существующей инфраструктуры - и тут же испробовать новое.

Разговариваю со [Стюартом Баттерфилдом](#) о чате, который они тестируют. Спрашиваю: "Ну, как идет?" А он отвечает: "Мы его придумали две недели назад. Вот, запускаем". - Если можно перейти от "ой, у меня идея" к "давайте запустим эту приладу перед несколькими сотнями серьезных гиков и поглядим, как будет работать", - значит, существует платформа на которой можно быстро создавать какие-то интересные вещи. Конечно, что-то подобное можно было сделать и два года назад. Только стоило бы это гораздо дороже. А когда цены падают, случается масса интересного.

Поэтому первый ответ на "Почему сейчас?" - будет "Потому что пора". Не могу сказать, почему столько времени понадобилось для появления веблогов, но уж точно не из-за технологических проблем. Каждая крупница необходимой для веблогов технологии была у нас уже в тот день, когда Mosaic запустила первый браузер, обрабатывающий формы. Каждая крупница была! Но мы получили Geocities. Почему Geocities, а не веблоги? Мы не знали, что творим. Geocities оказались неудачной идеей, веблоги, как выяснилось, - прекрасной. Понадобилось много времени, чтобы понять: людям полезно друг с другом разговаривать, а не просто грузить плохо отсканированные фотки своих кошек.

Модель веблогов возникла примерно в 1996 году - появился [Драдж](#). Платформы появились в 1998-м. Реально все началось в 2000-м. В прошлом году уже все осознали: господи боже, эта штука станет мейнстримом и все изменит.

Для меня головокружительный миг настал, когда Фил Гиффорд открыл веблог Пеписа - [дневники Сэмюэла Пеписа](#) 1660 года в форме веблога. Каждый день - запись из дневника. Тогда-то я и понял: Фил утверждает - и теперь я в этом тоже уверен, - что веблоги проживут еще минимум десять лет. Потому что именно столько Пепис вел дневник. Момент проекции в будущее: эту инфраструктуру отныне можно воспринимать как данность.

Почему между браузером, обрабатывающим формы, и дневниками Пеписа случился восьмилетний зазор? Я не знаю. Людям понадобилось время, чтобы с этими идеями свыкнуться.

Итак, прежде всего, это революция отчасти потому, что это революция. Мы усвоили идеи и теперь с ними работаем. Во-вторых, сейчас люди создают веб-автохтонов.

В середине девяностых социальное ПО на вебе по большей части выглядело так: Это Дредноут "Гигантский Лотос", теперь - с новым облегченным веб-интерфейсом!" - Совсем не похоже на веб. Сплошная нескладуха какая-то. И плюс - Вот вам парочка пиктограмм, а за кулисы не подглядывать.

Веблог для веба естественен. Он сам - воплощенный веб. [Wiki](#) - естественный для веба метод совместного хостинга. Легкий, слабо связанный, легко растет, легко распадается. И не только на поверхности - ах, можно все делать в формах. Он базируется на http. На разметке. RSS - естественный для веба метод синдицирования. Берем весь этот инструментарий и расширяем его, чтобы по-настоящему быстро создавать новое.

В-третьих, по выражению Дэвида Уайнбергера, уже можно переходить к модели Слабо Соединенных Крошечных Фрагментов. Посмотрите, что делает Джои Ито с движением [Новой Демократии](#), даже если вас не интересует новая демократия как таковая. Все началось с одного разговора. Ито говорит: "Я в хандре. Сижу тут в Японии, куча народу в реальном времени друг с другом общаются. Я тоже хочу. Устрою конференц-связь. Но конференц-связь сама по себе кошмарна, так что я еще открою чат". И на первой встрече Пит Камински, кажется, сказал: "Я тут Wiki открыл, вот URL" - и вывесил в чате URL. Люди давай комментировать. Стали добавлять ссылки; вот списки. И вдруг возникла беседа сразу по трем каналам: два в реальном времени, один - комментарии. Конференц-связь - ну, вы знаете, как она работает. Либо разговаривают один-два человека, либо все бубнят: "Ой, а можно я... нет, но..." - все вклиниваются и друг друга перебивают.

Конференц-связь координировать очень сложно, потому что люди друг друга не видят, трудно справляться с логикой прерываний. В конференц-связи Джои логика прерываний перетекла в чат. Человек печатает: "Прошу слова", - а модератор конференц-связи ему в ответ в чате: "Ты выступаешь следующим". Так что конференц-связь шла на редкость гладко.

Тем временем в чате люди комментируют то, что другие говорят. "Ой, это напоминает работу такого-то". Или: "Гляньте вот этот URL... посмотрите вот этот ISBN". В конференц-связи надо прочитать URL и проговорить: "Нет-нет-нет, w-w-w-точка-net-слэш..." В чате получаешь и сразу кликаешь. Можно по конференц-связи или в чате сказать: "Сходите в [Wiki](#), посмотрите то-то".

Широкополосная конференц-связь, но ничего особенного. Три маленькие программки, чуточку склеенные социальным клеем. Поразительно мощная схема. И сильно отличается от "берем атомную подводную лодку и добавляем к ней веб-интерфейс".

Наконец, есть еще одна вещь - по-моему, настоящая бомба: всеобщность. Веб растет уже очень, очень давно. Поэтому сначала доступ к вебу есть у некоторых, потом доступ к вебу есть у многих, потом - у большинства. Но сейчас происходит нечто иное. Во многих ситуациях доступ к Сети есть у всех. А "все" - иная сумма, нежели "большинство". "Все" позволяет принимать что-то как данность.

Далее. Интернет имеется не во всем мире. Даже не во всем развитом мире. Но у некоторых групп - студентов, сотрудников хай-тека, - подключены все, с кем они работают. Все друзья онлайн. Вся семья. И эта всеобщность позволяет все воспринимать как данность. Билл Джой однажды сказал: "У меня такой метод: рассмотреть вроде как удачную идею и допустить, что она реальна". Мы теперь наблюдаем ПО, которое просто допускает, что все оффлайновые группы независимо ни от чего имеют онлайную составляющую.

Любая группа, начиная с отряда герл-скаутов и дальше, может иметь онлайный элемент, простой и легко управляемый. А это уже не старая модель "онлайнного сообщества". Я это себе представляю как два хула-хупа, старый двуххулахупный мир, где



моя реальная жизнь тут, моя онлайн-жизнь там, и они особо не пересекаются. Если два хула-хупа совпали, и все, кто оффлайн, также и онлайн, - хотя бы с моей точки зрения, - возникает новая модель.

Существует и всеобщность другого рода - та, что появилась благодаря беспроводным технологиям. Если всякий раз, когда собирается группа, допустить, что она может одновременно общаться лично и онлайн, можно делать много разного. Я теперь без чата или Wiki совещаний не провожу. Три недели назад я устраивал встречу в Библиотеке Конгресса. У нас был wiki от Socialtext, чтобы фиксировать большие и очень плотные фрагменты технической информации насчет долгосрочного цифрового хранения. Люди, организовавшие встречу, видели Wiki в первый раз, а теперь Библиотека так разговаривает, будто wiki у них всю дорогу был, и собирается использовать его и на следующем совещании. За пару дней wiki превратился из новинки в норму.

Очень быстро стало нормой, что группа может делать вещи типа "Ну, я взял слайды PowerPoint, показал, а потом закинул в Wiki. Можете сами посмотреть". Wiki стали хранилищами групповой памяти. Это - новое. Подобная всеобщность - все онлайн, и у всех есть пространство для одновременного пребывания онлайн, - может породить новые модели.

Часть третья: Что можно воспринимать как данность?

Если мои выводы верны - во-первых, что группа сама себе злейший враг, во-вторых, что сейчас мы наблюдаем всплеск социального ПО, - что следует делать? Что нам плюс-минус точно известно о создании социального ПО - хотя бы для больших стабильных групп?

Думаю, кое-что известно. Чуть больше десяти лет назад я ушел с работы, потому что меня сильно заинтересовал Usenet. Я думал: вот это будет настоящая бомба. Я даже написал тогда книгу про сетевую культуру: Usenet, WELL, IRC и все прочее. Книга вышла в апреле 1995-го - как раз когда весь этот мир смыло вебом. Но то было мое самое первое увлечение, и я десять лет так или иначе проблему изучал, а последние полтора года - весьма пристально.

Итак, вопрос: "Что требуется для успеха большой стабильной онлайн-группы?". По моему, я теперь относительно уверенно могу ответить: "Зависит от многого". В ближайшее десятилетие я планирую слегка подкрепить этот ответ. Но, во всяком случае, я могу назвать некоторые составляющие этого "многого". У кальвинистов была доктрина естественной благодати и божественной благодати. Естественная благодать - это когда "чтобы попасть в рай, нужно правильно себя вести", а дарованная свыше - это когда "...и Господь должен тебя миропомазать". Никогда не знаешь, дарована тебе благодать или нет. Так кальвинисты обруливали тот факт, что в Откровении Иоанна зафиксировано ограничение числа людей, попадающих на небеса.

Социальное ПО - в том же духе. Один и тот же фрагмент кода встречается во множестве конфигураций. Иногда он работает, иногда нет. Поэтому в группах, динамическом опыте, есть нечто сверхъестественное.

Нормальный опыт социального ПО - провал. Если изучить подписку на Yahoo Groups, получаются, разумеется, степенные распределения. Горстка густонаселенных групп, среднее число средненаселенных групп и длинная плоская провальная кривая. И в любой категории провал - неизбежно выше 50% от общего числа списков рассылки. Это вам не пирог печь. Невозможно сделать так, чтобы всякий раз получалось.

Однако, мне кажется, есть полдюжины вещей, в целом касающихся любых групп, которые я наблюдал, и всех конституций для ПО, поддерживающего большие стабильные группы. Я бы этот список сократил вдвое. Я бы сказал, если собираешься создавать социальное ПО для больших групп, следует смириться с тремя вещами и рассчитывать на четыре.

Три вещи, с которыми нужно смириться

- 1. Первое, с чем нужно смириться: нельзя целиком разделить технические и социальные проблемы. Тут есть две заманчивые модели. Одна такая: технологией занимаемся тут, социальщиной - там. Каждой дискуссионной группе отдельный список рассылки, а то у нас все развалится. Так не выйдет. Яснее всего это заявлено в паре документов "LambdaMOO меняет направление", и я могу лишь на них сослаться.

В последнее время происходит следующее: на дискуссионном списке рассылки по социальному ПО кто-нибудь говорит: "Я придумал, давайте откроем второй список рассылки для технических задач". И никто из первого не уходит, потому что никто не может разделить тему на технические и социальные задачи - она не делится.

Другая модель, тоже очень, очень заманчивая, - у всех одно и то же потрясение: "Господи боже, эти программы командуют, что людям делать!" - До некоторой степени так оно и есть. Но социальные аспекты целиком не запрограммируешь. Эти две вещи не разделишь, и в технологию все социальные аспекты не заложишь. Группа все равно заявит о своих правах, и в итоге все равно получится коктейль из социальных и технологических эффектов.

Группа реальна. Она проявляет себя. Ее нельзя игнорировать, нельзя программировать, а значит, проблема не уходит. И лучше всего - по крайней мере, чаще всего удается, - предоставить самой группе ответственность за определение ценностей и их защиту, а не прямо в ПО такие вещи назначать.

- 2. Второе, с чем нужно смириться: члены группы - не просто пользователи. Непременно возникнет группа пользователей, которая больше переживает за цельность и успех всей группы, нежели средний пользователь. Это будет ваше групповое ядро, как Арт Клейнер называет "самую важную группу внутри группы".

Групповое ядро Communitree не выделялось из группы случайных юзеров. В уме они себя выделяли - они ведь знали, чего хотят, - но защититься от остальных пользователей не могли. Однако во всех успешных онлайн-сообществах, какие я наблюдал, возникает ядро, которое заботится и эффективно группу окучивает. Окучивает среду, чтобы она росла и не болела.

ПО не всегда дает групповому ядру возможность проявить себя - потому я и говорю, что придется смириться. Если ПО не дает ядру проявиться, ядро придумает альтернативные способы самовыражения.

В alt.folklore.urban, ньюсгруппе, посвященной городскому фольклору, существует группа людей, которые там тусуются и дружат. Эти люди так переживали за alt.folklore.urban, что в итоге открыли список рассылки "Старые шляпы". Usenet не различает постоянных членов и тех, кто просто забежал на минутку; а список рассылки предназначался для мета-дискуссий, дискуссий об alt.folklore.urban, где координировались действия, если в ньюсгруппе нужно было кого-нибудь вытеснить или игнорировать.

Дополнение от 2 июля 2003 года: Давний участник alt.folklore.urban утверждает, что список рассылки "Старые шляпы" создали для того, чтобы члены группы из Силиконовой долины могли спланировать барбекю и вообще добавить личное измерение к виртуальному общению. Закулисно обсуждать ньюсгруппу в списке начали позже.

Usenet рос, пришла толпа новичков, которым среда вроде бы нравилась, поскольку исправно функционировала. Чтобы защититься от проблем роста, возникающих с появлением на "Старых шляпах" множества новых подписчиков, они объявили: "Мы создаем второй список рассылки - "Молодые шляпы"". В общем, они создали такую трехслойную систему, имеющую нечто общее со слоями анонимов, залогиненных пользователей и людей с высокой кармой на Slashdot. Но поскольку Usenet на программном уровне им такого не позволял, они для создания структуры использовали другое ПО - списки рассылки. И получают не просто пользователи программы; постоянные члены друг друга найдут и опознают.

- 3. Третье, с чем надо смириться: у ядра группы имеются права, которые в ряде ситуаций превосходят права индивидуума. Это противоречит либертарианским подходам, в Сети весьма популярным, и решительно противоречит идее "один человек - один голос". Однако есть доказательства тому, как неудачна идея голосования, когда гражданство равно наличию логина.

В начале девяностых было предложено создать ньюсгруппу soc.culture.tibet для обсуждения тибетской культуры. И его провалили - главным образом китайские студенты с доступом в Интернет. Они посчитали, что Тибет - не страна, а район Китая. С их точки зрения, раз Тибет не страна, не должно быть места для обсуждения его культуры, потому что это оксюморон.

Совершенно очевидно, что это неверная реакция. Люди, желающие получить форум для обсуждения тибетской культуры, должны его получить. Эти люди - ядро группы. Но поскольку модель "один человек - один голос" в Usenet постулировала, что "все, кто есть в Usenet, могут голосовать по любой группе", спорные группы можно было просто-напросто забаллотировать.

А теперь представьте, что было бы, если б в США требовалось опрашивать интернет-пользователей перед созданием любой антивоенной организации? Или французских пользователей - перед созданием любой провоенной? Важно лишь мнение тех, кому эти дискуссии нужны. Абсолютное гражданство - эта идея, что раз имеешь логин, значит, являешься гражданином, - вредная модель, поскольку воплощает тиранию большинства.

Поэтому ядру группы требуются методы самозащиты - и при образовании группы, и из-за вышеописанных эффектов. Ядру нужно защищаться, чтобы не отвлекаться от избранных целей на основные инстинкты.

Похожая система существует сегодня в [Wikipedia](#), - добровольное пожарное общество, группа людей, которым очень важен успех проекта. Wiki работают так, что у этих людей имеется инструментарий для уничтожения граффити и всего прочего, дабы система выжила, несмотря на бесконечные атаки. Поэтому наделение ядра группы определенными полномочиями по-настоящему эффективно.

Говоря, что с этими тремя вещами следует смириться, я имею в виду - смириться. Потому что если не смириться с ними сразу и целиком, они все равно приключатся. И в итоге будете писать очередной документ: "Ах, мы запустили вот это, попробовали то, пришли

юзеры и повели себя, как дикари какие-то. И теперь мы все это записываем, чтобы будущие поколения не повторили наших ошибок". Даже если вы и не читали всего написанного в 1978 году.

У любых мало-мальски цельных групп имеется конституция. Конституция всегда отчасти формальна, отчасти неформальна. Формальная часть реализована как минимум в программном коде: "это ПО работает вот так". Неформальная касается того, "как мы все тут обретаемся". И неважно, что зафиксировано в коде или записано в уставе, где угодно, - неформальная часть всегда будет присутствовать. Эти две части неразделимы.

Четыре вещи, на которые следует рассчитывать

- 1. Если вы собираетесь писать социальное ПО для больших стабильных групп, на что рассчитывать? Первым делом - на ники, в которые юзер будет вживаться.

Я говорю "ники", поскольку не хочу говорить "личности". Личность вдруг стала одной из тех идей, которые дернешь за ниточку - и на голову высыпается целый мешок. Личность теперь горячая тема, но в простеньких системах, необходимых для социального ПО, важен просто ник.

Многие понимают, что анонимность в группах не работает, потому что для разговора требуется знать, как минимум, кто, что и когда говорил. Менее очевидно, что неустойчивые псевдонимы тоже не подходят. Надо ведь ассоциировать выступления собеседника с предыдущими разговорами.

Лучшая в мире система управления репутациями живет прямо в мозгу. Вот тут, в затылке, где эмоции. На сегодняшний день почти вся работа по системам репутаций или тривиальна, или бесполезна, или и то, и другое, ибо репутации не линейны и не портативны.

Одни обманывают супругов, но не жульничают в картах, другие - наоборот, третьи и так, и так, четвертые - ни то, ни другое. Репутация необязательно переносится из одной ситуации в другую, и выразить ее не так просто.

eBay оказал нам медвежью услугу: он функционирует на одноразовых крошечных сделках, что ровно противоположно социальным ситуациям. Система репутаций eBay работает невероятно хорошо, поскольку исходит из поддающихся линейной оценке сделок - "сколько денег за сколько Смерфов?" - и переводит в столь же линейную систему показателей.

В социальных ситуациях это работает плохо. Если вам требуется хорошая система репутаций, дайте мне вспомнить, кто вы есть. Если вы оказали мне услугу, я вспомню. И сохраню это не в лобных долях, а в затылочной. Мне приятно будет получить от вас письмо; я даже не вспомню, отчего. А если вы сделали мне гадость, и я получу от вас письмо, у меня запульсирует в висках - и я тоже не вспомню, отчего. Если юзеры получают способ друг друга запоминать, возникнет репутация, а для этого требуются всего-навсего простые и плюс-минус постоянные ники.

Юзерам необходимо друг друга узнавать, и за смену ников следует наказывать. Не тотально наказывать. Но если я меняю ник в системе, мне придется лишиться какой-то репутации или контекста. А система будет функционировать дальше.

Это, конечно, противоречит идее, которая бытует со времен первых психологических исследований Интернета. "Ах, мы в Интернете будем менять личность и пол, как носки". А потом происходят истории, вроде Кейси Николь. Женщина из Канзаса притворилась школьницей, на эту липовую школьницу запали друзья, и она попыталась эту самую Кейси Николь убить. "Ах, у нее рак, она умирает, какая трагедия". И тут, естественно, все захотели с ней встретиться. Тут она запаниковала и исчезла. Кое-где - в сообществе MetaFilter, к примеру, стали выяснять, что творится, и вычислили обман. Распределенное детективное движение такое.

И теперь некоторые тычут в эту историю пальцем и говорят: "Видите, мы вам насчет личностей говорили!" Но история Кейси Николь вот о чем: менять собственную личность - крайне дико. И когда сообщество понимает, что вы это делаете, и притом лжете, оно расценивает это как невероятный, серьезнейший грех. И потратит нечеловеческие силы, чтоб вас найти и наказать. Так что личность не так нестабильна, как нас убеждала литература.

- 2. Во-вторых, надо создавать систему так, чтобы в ней можно было стать полноправным членом. Так, чтобы хорошая работа получала признание. Как минимум - публиковать сообщения с информацией об авторе. Или посложнее: формальная карма или "член сообщества с..."

Я вот в раздумьях - мы на это рассчитываем или с этим миримся? С какой-то точки зрения, мне кажется, постоянные члены все равно возникнут. Но я вижу все больше систем, где присутствует некий дополнительный слой и можно оценить, насколько активно юзер в системе участвует.

Существует любопытная модель, которую я наблюдаю в музыкальной файлообменной группе между Токио и Гонконгом. Действует в списке рассылки, который сами же и открыли. Но музыкой обмениваются, посылая друг другу "ФедЭксом" 180-гигабайтные жесткие диски. То есть получаешь WAV, а не MP3, и к тому же целую кучу. Как легко понять, за подобные занятия некоторые организации по головке не погладят. Поэтому когда ты присоединяешься к группе, к твоему нику добавляется ник твоего спонсора. В группу нельзя прийти просто так - тебя должны привести. Репутационный эффект очевиден - лишь от взаимосвязи двух ников. Когда становишься постоянным членом группы, ссылка на спонсора убирается, и ты уже сам за себя отвечаешь. Напротив, если ты оказываешься предателем, пинок под зад получаешь не только ты, но и твой спонсор. Есть масса простых путей мириться и работать с идеей постоянного членства.

- 3. В-третьих, для присоединения к группе требуются барьеры. Одна из тех вещей, отсутствие которых убило Usenet. Ради участия надо заплатить некую цену если не на первичных уровнях, то хотя бы на высших. Нужна некая сегментация возможностей. Сегментация может быть абсолютной - вы внутри или вы снаружи, как в музыкальной группе, о которой я говорил. Или частичной - все могут читать Slashdot, Анонимные Трусы (*здесь Клэй Ширки имеет в виду популярного участника Slashdot.org, назвавшегося Anonymous Coward.* - ред.) могут писать, не-анонимные трусы могут писать с рейтингом повыше. Но чтобы получить право модерирования, требуется там потереться хотя бы некоторое время.

Следует затруднить некоторым пользователям хотя бы некоторые действия, иначе групповое ядро лишится инструментов самозащиты.



Это противоречит кардинальной добродетели "простота использования". Но простота использования - это неправильно. Простота использования - не тот фильтр для оценки ситуации, потому что куб Неккера разворачивается не в том направлении. Пользователь социального ПО - группа, а не индивидуум.

Думаю, каждый из нас бывал на встречах, где все отлично провели время, все друг с другом трепались, рассказывали анекдоты, смеялись, замечательная встреча, только вот в итоге ничего не сделано. Все так развлекались, что вмешательство индивидуумов подавило цель группы. Пользователь социального ПО - группа, и простота использования - для группы. Если простота использования оценивается только с юзерской позиции, будет сложно защитить группу от атак изнутри в духе "группа - сама себе злейший враг".

- 4. Наконец, следует найти метод спасти группу от расширения. Оно одно убивает разговоры, потому что разговоры требуют плотных двусторонних диалогов. В контексте беседы закон Меткафа - тормоз. Число двусторонних связей, которые следует поддерживать, растет в геометрической прогрессии, а значит, при минимальном росте системы плотность беседы очень резко падает. Нужен способ оставить юзеров с моделью "лучше меньше, да лучше", чтоб они не растеряли друг с другом связь.

Ценность обратно пропорциональна размеру. Представьте себе свой [Rolodex](#). Тысяча контактов, может, человек 150, которых вы назовете друзьями, человек 30, которых назовете близкими друзьями, пара-тройка людей, которым пожертвуете почку. Ценность группы обратно пропорциональна ее размеру. И в этом контексте требуется найти способ группу защитить.

Иногда помогает мягкое прореживание. Из всех известных мне программ лучший механизм - у [LiveJournal](#), где концепция "ты" и "твоя группа" более или менее переплетены. Средний размер группы в [LiveJournal](#) - дюжина человек. А обычно - человек пять. Но каждый пользователь немножко связан с другими такими же кластерами через своих друзей, и хотя кластеры реальны, они не совсем замкнуты - есть некое наложение, означающее, что хотя большинство пользователей входят в небольшие группы, большинство из полумиллиона юзеров LiveJournal связаны друг с другом короткими переходами.

IRC-каналы и списки рассылки регулируют размеры самостоятельно, поскольку едва соотношение "сигнал/шум" ухудшается, люди уходят или отписываются. Соотношение улучшается, люди возвращаются, и оно ухудшается снова. Такие колебания. Но они самокорректируются.

А теперь о моей любимой модели из [MetaFilter](#). Она такова: едва появляются эффекты больших размеров, страница для новых пользователей закрывается. "Кто-то рассказал в прессе, какие мы замечательные? До свиданья!" Так повышается планка и создается порог для участия. Все, кто сделал закладку на страницу и сказал: "Знаете, я правда хочу попасть внутрь; я, наверное, позже зайду", - это и есть те пользователи, которым MeFi рад.

Следует найти метод защитить своих пользователей от эффектов роста. Это не значит, что сама система не может расти. Но нельзя увеличивать систему за счет надувания отдельных диалогов, как шарика; человеческое взаимодействие "множество-множеству" не раздувается, как шарик. Оно либо рассеивается, либо превращается в систему вещания, либо разваливается. Так что заранее планируйте решать проблему роста, потому что она так или иначе возникнет.

## Заключение

Эти четыре вещи, разумеется, необходимы, однако недостаточны. Я их описал скорее как базовую платформу. Существует бесчисленное множество других эффектов, от которых любопытны различные аспекты ПО, и, может, вы захотите использовать не единственную модель. Но это - общие тенденции, которые я вижу в целом ряде социальных программных продуктов для больших стабильных групп.

Кроме того, многого можно добиться посредством явной кластеризации - гильдий в популярных многопользовательских играх или сообществах в LiveJournal, или что там у вас. Полезны диалоговые артефакты, когда после групповой деятельности остается некая запись. По-моему, сейчас самый интересный подобный артефакт - Wikipedia, где группа совместно пишет онлайн-энциклопедию, и результатом процесса является продукт. Не "мы нарочно соберемся и сделаем презентацию", а скорее "мы тут кое о чем поговорили - вот запись".

Есть много разных приемов, и они, конечно, варьируются в зависимости от платформы. Но я считаю, есть события, которые так или иначе происходят, планировали вы их, или нет, - и есть вещи, которые в любом крупном ПО для сообществ необходимы и которые следует планировать.

Писать социальное ПО трудно. Как я уже говорил, написание социального ПО скорее напоминает работу экономиста или политолога. Хостинг для такого ПО, отношения с хостером, - это скорее отношения арендатора с домовладельцем, чем владельца складской ячейки с этой самой ячейкой.

Люди, которые используют ваше ПО, даже если вы им владеете и за него заплатили, имеют права и будут вести себя так, будто имеют права. Если вы эти права аннулируете, вы об этом узнаете очень скоро.

Отчасти поэтому теория сообществ Джона Гегеля - от сообщества к контенту, от контента к торговле - никогда не работает. Потому что, подумать только, кто ни зайдет в чаты Clairol, все хотят поговорить о чем-то, помимо продуктов Clairol. "Но мы же за это заплатили! Это же сайт Clairol!" - Ну и что? Пользователи туда пришли ради друг друга. На оплаченное вами железо, на ваш софт, - но ради друг друга.

Эти модели - то, с чем следует смириться, и то, на что следует рассчитывать, - данность. Считайте это своего рода социальной платформой - тогда на ней можно строить всякие занимательные штуки, которые, я думаю, и станут настоящим итогом нынешнего периода экспериментов с социальным ПО.

Большое спасибо.

 [поставить закладку](#)

 [написать отзыв](#)

--	--

Предыдущие публикации:

---

**Мэтт Вебб (Matt Webb)**, [Киберпространство как паратактическое множество /14.07/](#)

---

Киберпространство - все еще паратактическое множество. Это плохо: данное проявление виртуальных миров так усложнилось, что способно формировать мировоззрение, однако поработано меньшинством, и одно лишь меньшинство способно его формировать.

---

**Эндрю Золли (Andrew Zoll)**, [Пикселевидение: размышление /08.07/](#)

---

Последние 25 лет истории дизайна, архитектуры и инженерии во многом стали историей пикселей. Продукты восьмидесятых - квадратные, угловатые грани низкого разрешения. Покатые органические "шаротектуры" и текучие продукты девяностых могли появиться только позже, когда пиксели научились адекватно схватывать эти плавные кривые Безье.

---

**Кристофер Лайдон (Christopher Lydon)**, [Бог блоггеров /01.07/](#)

---

Говоря об Интернете, о блогах, о техномагии, что заставляет нас общаться в открытой, всемирной сети всесторонней беседы, мы говорим фактически об эмерсоновских методах для фактически эмерсоновской деятельности. Начиная с электроники. "Придумайте мышеловку получше, - писал Эмерсон, - и мир протопчет дорогу к вашему дому". Вот мы и пришли.

---

**Дуглас Рашкофф (Douglas Rushkoff)**, [Э: рецепт на культурное возрождение /25.06/](#)

---

Будто стремясь физически и эмпирически реализовать сетевую культуру киберпространства, молодые "белые воротнички" из Сан-Франциско разработали собственную версию электронно-музыкальных тусовок.

---

**Эстер Дайсон: что хорошего в веб-сервисах /18.06/**

---

Если нужно связать разные интерфейсы через веб-сервисы, выстроить такой замечательно связный, упорядоченный Интернет, потребуется немало труда, чтобы определить данные. А то выяснится, что коммуникации есть, но ты говоришь по-французски, а собеседник - по-немецки. Или еще хуже: вы говорите на одном языке, но, как британец с американцем, имеете в виду разное, и система падает.

 [предыдущая](#)

[в начало](#)

[следующая](#) 

ЕЖЕдневки

[html-код](#)  
поставьте ссылку  
на РЖ

				<b>HotLog</b> 15315425 +753	<b>Splog</b>	<b>РАЖ</b>	<b>mail.ru</b> РЕЙТИНГ	<b>Я</b>	<b>6700</b>
--	--	--	--	--------------------------------	--------------	------------	---------------------------	----------	-------------

**SUBSCRIBE RU**  
1577

© Содержание - Русский Журнал, 1997-2006. [Условия перепечатки.](#) -Хостинг - Телеком-Центр.