
ОНЛАЙН-ИССЛЕДОВАНИЯ

И.А. Чудова, Е.А. Чернышова, А.В. Пироцкая
(Новосибирск)

ОНЛАЙН-ИНТЕРВЬЮ В ИЗУЧЕНИИ ОНЛАЙН-ОБЩЕНИЯ: МЕТОДИЧЕСКАЯ РЕФЛЕКСИЯ

Изучается специфика такого способа сбора данных, как онлайн-интервью, а именно синхронного обмена сообщениями в мессенджере социальной сети, обозначенного как чат-интервью. Статья написана по материалам исследования, в котором использовалась комбинация способов проведения интервью в качественном исследовании – онлайн и очного – с идентичным инструментарием, проделан анализ собранных материалов с условным разделением на «глубокопогруженных» и «слабопогруженных» в практику онлайн-общения. Выявлены и описаны явные и латентные особенности чат-интервью, связанные с соответствием среды проведения интервью теме изучения, продолжительностью интервью и лаконичностью ответов, сочетанием черт устной и письменной речи, большей автономностью информанта. Отдельно описаны случаи сочетания глубины погружения в практику онлайн-общения у информанта и интервьюера.

Ключевые слова: социальные сети, онлайн-интервью, чат-интервью, сравнение способов интервью, различная погруженность в практику, устная и письменная речь.

Ирина Александровна Чудова – кандидат социологических наук, доцент кафедры общей социологии; экономический факультет, Новосибирский государственный университет. E-mail: dauza@mail.ru.

Елена Алексеевна Чернышова – старший преподаватель кафедры общей социологии; экономический факультет, Новосибирский государственный университет. E-mail: e.chernyshova@g.nsu.ru.

Анастасия Владимировна Пироцкая – ассистент кафедры общей социологии; экономический факультет, Новосибирский государственный университет. E-mail: a.pirotskaya@mail.ru.

С каждым годом Интернет все более интенсивно проникает в различные области социальной жизни. В настоящий момент Интернет как особого рода социальное пространство одновременно выступает в качестве среды и инструмента исследования. Широкое внедрение Интернета в исследования актуализировало вопрос: какие методические проблемы и возможности открываются в связи с этим? Так, отмечают организационные и методические преимущества онлайн-опросов, ведется размышление о сопоставимости онлайн и офлайн-данных [1, 2, 3].

Среди множества тем мы обратимся к анализу специфики онлайн-интервью. Будучи опосредован технически, в отличие от классического варианта интервью лицом-к-лицу [4; 5], этот способ интервьюирования, очевидно, привлекает внимание методологов и как новаторский нуждается в дальнейшей методической рефлексии. Характерно, что техническая опосредованность интервью может иметь большее или меньшее значение, интервью может обладать неодинаковой «прозрачностью»: «Можно предположить, что для некоторых типов интервью сам факт опосредованности будет менее значим (например, для формализованных экспертных интервью), а в некоторых случаях нужно принимать во внимание дополнительные особенности онлайн-общения (как в случае с фокусированными групповыми интервью)» [6, с. 100].

В проведенном авторами исследовании¹, на котором основывается данная статья, наряду с классическим очным способом проведения интервью, был использован способ сбора данных, который категоризируется как *instant messaging interview*² – интервью в режиме

¹ Исследовательский проект «Интернет-коммуникации в представлениях и практиках “цифровых аборигенов” и “цифровых иммигрантов”: линии различия поколений» реализован сотрудниками и студентами кафедры общей социологии ЭФ НГУ в период сентябрь 2016 – апрель 2017 гг.; в проекте приняли участие три преподавателя, три студента магистратуры и два студента бакалавриата.

² Например в: [5].

онлайн-общения с использованием мессенджера социальной сети «ВКонтакте», или чат-интервью. Это означает, что интервьюер ведет беседу с информантом посредством обмена текстовыми сообщениями в чате «ВКонтакте», причем оба участника диалога могут использовать для общения любой удобный для них девайс: компьютер, ноутбук, планшет, смартфон. Этот момент выступает одной из особенностей чат-интервью, о чем будет сказано далее.

Использованное методическое решение для реализации поставленных в проекте задач заключалось в комбинации способов проведения интервью онлайн в социальной сети, а также офлайн, с идентичным инструментарием. По сравнению с другими возможными вариантами онлайн-интервью, скажем, с интервью по электронной почте или интервью с видеоприложением, чат-интервью показалось наиболее интересным для методической рефлексии, так как оно сочетает в себе элементы синхронной интерактивности и текстуального исполнения коммуникации, т.е. имеет признаки устного и письменного общения. В то же время такой способ интервьюирования может считаться наиболее близким естественной среде социальных сетей, где происходит регулярное общение пользователей, в том числе посредством мессенджера, в чате. Как полагает М. Кронгауз, в интернет-общении происходит постоянный письменный диалог [7], и описываемое далее исследование имело в качестве одной из своих задач анализ использованного способа сбора применительно к теме изучения общения в социальных сетях. Считается, что обращение к онлайн-методам сбора особенно оправданно, если исследователь изучает интернет-активность и потенциальные информанты включены в онлайн-взаимодействия [8]. Таким образом, методическая задача исследования состояла в сравнении способов проведения интервью «лицом-к-лицу» и «чат-интервью» (как варианта онлайн-интервью), что подразумевало анализ возможностей и ограничений использования чат-интервью применительно к изучению интернет-коммуникации у информантов разных возрастных групп.

Тематически наш исследовательский проект был направлен на изучение понимания коммуникации в социальных сетях как интернет-феномена пользователями различных возрастных групп, причем с помощью соответствующих инструментов. В качестве критериев отбора информантов в первую очередь выступили факт регистрации в социальной сети (необходимо состоять хотя бы в одной сети) и частота пользования (проводить время в сети не реже раза в неделю). Также была проведена сегментация по полу и возрасту: в выборку включали мужчин и женщин в возрасте 15, 17, 21, 23, 25 лет и 40, 45, 50, 55, 60 лет (согласно гипотезе исследования о различии степени погруженности в практику пользования социальными сетями у представителей разных возрастных групп и поколений¹). Помимо этого, дополнительными критериями дифференциации информантов были различный уровень образования (высшее, неоконченное высшее, среднее, начальное) и род занятости информантов (школьники, студенты, работники различных отраслей: образование, наука, журналистика, маркетинг, торговля и проч.). Выборка формировалась методом снежного кома, всего собрано 40 интервью, из них 25 проведены в социальных сетях, 15 – очно.

С точки зрения ориентирующей концепции проведенное исследование причислено к феноменологическим и, отчасти, к антропологическим. Согласно типологии, предложенной И. Девятко, к феноменологическим могут быть отнесены «исследования, в которых основной интерес для изучения представляют новые феномены и процессы, возникающие в интернет-среде и ставшие возможными именно в результате тех технологических изменений, которые обеспечили создание инфраструктуры для этой

¹ Выборка была построена с ориентацией на теоретико-концептуальную часть работы, где проводилась социологическая интерпретация известного различия «цифровых аборигенов» и «цифровых иммигрантов» как представителей различных поколений онлайн-пользователей.

среды» [9, с. 21]. В данном случае социальные сети Интернет, появившиеся и получившие массовое распространение в последнее десятилетие, обладают значительной новизной и нуждаются в феноменологической проблематизации. Кроме того, с подачи Р. Козинца и его идеи о «нетнографии» сформулирована оптика изучения Интернета как места существования особой нет-культуры и составляющих ее сообществ [10]. В означенном контексте чат-интервью с пользователями социальных сетей связано с намерением изучить понимание происходящего в социальной сети в ракурсе горизонта полученного ими опыта, их жизненного мира [11]. Гайд интервью содержал вопросы, адресованные к рефлексии информантов относительно их впечатлений о пребывании в социальной сети, а вопросы о фактических практиках, поведенческих привычках в социальной сети подразумевали не столько регистрацию фактов, сколько представлений о них¹. По типу интервью было отнесено к фокусированному, полуструктурированному, что также методологически созвучно феноменологическому подходу: так, С. Квале пишет о полуструктурированном интервью, построенном по принципу описания жизненного мира интервьюируемого, от обращения к которому ожидается получение интерпретации смысла изучаемых феноменов [12]. С. Белановский перечисляет признаки фокусированного интервью, среди которых в качестве предмета изучения приводятся субъективные переживания участников того или иного события, а также возможность одновременного наблюдения ситуации как информантом, так и исследователем [13].

Таким образом, исследование, о методических результатах которого далее пойдет речь, принадлежит к качественной традиции

¹ Примеры вопросов интервью: какое поведение в социальных сетях у вас вызывает дискомфорт? Можете описать поведение, которое вам симпатично? В каком случае вы делаете репосты? Вступаете в сообщества? Оставляете комментарии (к сообщениям других пользователей, в сообществах)? Как вы думаете, какой смысл имеет «лайк»? В каком случае люди ставят «лайк»? А вы сами?

и способно продемонстрировать возможности, которые открываются в связи с выбранной перспективой изучения Интернета [14].

*Онлайн-интервью в контексте различия
степени погруженности в практику:
концептуальное уточнение*

Исследователи, включившие онлайн-интервью в свой методический арсенал, пишут о необходимости дальнейшего уточнения групп и тематик, в изучении которых данный способ сбора оказывается наиболее продуктивным [6]. В связи с этим считаем важным обратить внимание на одну из особенностей чат-интервью, обсуждение которой ведется в настоящий момент: в чат-интервью происходит деиерархизация взаимодействия между интервьюером и информантом [5; 15; 16]. Возможность сократить дистанцию власти и потенциальную конфронтацию особенно актуальна в случае изучения уязвимых или закрытых групп, а также значительной разницы между информантом и интервьюером по возрасту или социальному статусу. Помимо того, что метод интервью как таковой отличается меньшей директивностью и диалогичностью [4], проведение его в онлайн-среде, очевидно, усиливает тенденции деиерархизации. Приводятся аргументы о том, что онлайн-взаимодействие удобно для изучения молодежи, «может содействовать более равному распределению власти в ситуациях интервью между взрослым исследователем и молодым информантом. Например, молодой человек может выключить мобильное устройство, сославшись на технические проблемы, когда ситуация становится для него некомфортной» [17, р. 16]. В таком случае, следует сформулировать такую особенность чат-интервью как больший контроль информанта над беседой, в сравнении с очной формой ведения интервью, где весь процесс в значительно большей мере регулируется интервьюером и в этом смысле также подразумевает ситуацию его властвования [18].

В то же время в качестве ограничивающего обстоятельства выступает то, что онлайн-среда (и, в частности, социальные сети, где основной контингент – молодежь) может восприниматься младшими возрастными группами как собственное пространство, как среда обитания, вторжение в которую «посторонних» не приветствуется [17]. В нашем исследовании означенные моменты были учтены: во-первых, как исследователи, так и информанты были из различных возрастных групп и, во-вторых, комбинировались способы сбора – проводились онлайн и очные интервью, что давало возможность сравнить процесс проведения интервью с точки зрения властной дистанции и регуляции хода интервью¹.

Ключевое различие, задающее логику нашего исследования, связано с тем, что общение в социальной сети (в том числе обмен сообщениями в чате социальной сети) является неодинаково привычным для информантов, соответственно, речь может идти о разной степени погруженности в данную практику. В целом, феноменологическая оптика и концепция нетнографии отсылают к существованию особой интернет-культуры как среды, обитатели которой обладают неодинаковым опытом и в связи с этим по-разному воспринимают практику онлайн-общения. Предположительно, данная практика обрела характер повседневной и фоновой для значительной части молодежи, в этом смысле мы предполагаем, что их отличает высокая погруженность в данную практику, в то время как для поколения взрослых эта практика менее знакома, во всяком случае не выступает одной из первых в их коммуникативном опыте. Люди, пережившие взросление раньше, чем социальные сети получили распространение, отнесены условно к малопогруженным в практику, несмотря на то

¹ Уточним, что в момент сбора информации у информантов, не отдаленных географически, возникла возможность выбора способа интервью, и их предпочтения не оказались в явной привязке к их возрасту; предположения о восприятии информантами способа сбора см. далее.

что фактическая частота пользования социальными сетями у них может оказаться внушительной. Подчеркнем, что погруженность в практику в нашем случае не отсылает к частоте и регулярности пользования социальными сетями, но к привычности и к месту практики в коммуникативном опыте. «Согласно Феррара и др. (1991), когда происходит столкновение с новой коммуникативной ситуацией, люди обращаются к предыдущему знанию о похожих активностях. Опыт и знание о коммуникации в другом медиа проецируется в новую коммуникативную активность» [19, р. 152] – в таком случае под большей или меньшей степенью погруженности подразумевается не текущая интенсивность пользования, а встроенность практик онлайн-общения в коммуникативный опыт информанта, изначальная или же привнесенная. Концептуальное предположение состоит в том, что неодинаковая степень погруженности в практику онлайн-общения определяет специфику хода интервью и содержание ответов информанта.

Дальнейшее описание чат-интервью как варианта онлайн-интервью будет построено с ориентацией на означенное различие степени погруженности в практику, так как оно позволяет высветить и объяснить специфические черты этого способа интервьюирования. Структурно изложение построено как поступательное раскрытие особенностей чат-интервью – от явных и внешнефиксируемых (продолжительность интервью и реплик информанта) к связанным с ними менее очевидным моментам (восприятие и подача материала как устной или письменной коммуникации, эффект соприсутствия в онлайн-среде, сочетания случаев разной степени погруженности в практику).

Онлайн-общение как среда

Среди наиболее явных особенностей чат-интервью хочется упомянуть органичность данного способа сбора данных самой теме исследования – в том случае, когда изучается Интернет и

социальные сети. Онлайн-общение в интервью позволяет воссоздать, симитировать общение в социальных сетях, апеллируя к опыту информанта [8]. Кажется немаловажным, что у информанта есть возможность приводить примеры и ставить ссылки, фактически указывая на то, о чем говорится.

онлайн, Ж, 49

22:08 *Сколько у Вас друзей в соцсетях? Со сколькими из них регулярно общаетесь?*

22:09 Ха, никогда не акцентировала на количестве внимание

Уточнила: в контакте 50

В одноклассниках чуть больше ста

онлайн, М, 26

17:09 *С кем общаешься в социальных сетях – со знакомыми, коллегами, друзьями, родственниками, с незнакомыми людьми?*

17:15 У меня есть некоммерческий проект о современной культуре - Интернет-журнал «Бинокль». <http://binoclespb.ru/> Такое полупрофессиональное хобби. Большая часть переписки происходит по этим рабочим делам - внутри моего коллектива. Я стараюсь подбирать приятных ребят - в общем, это нечто среднее, между коллегами и приятелями¹

С учетом неодинаковой степени погруженности в практику есть основания полагать, что сам способ обмена сообщениями в социальной сети может быть воспринят либо как естественный и привычный для глубокопогруженных, либо как весьма экзоти-

¹ Здесь и далее приведены фрагменты интервью, отобранные по принципу наиболее яркой иллюстративности упоминаемых в тексте специфических черт, возможностей и ограничений чат-интервью. Фрагмент снабжен кратким описанием способа проведения интервью (онлайн или очное), указанием пола и возраста информанта; последнее представляется существенным для уточнения исходного предположения о различной степени погруженности в практику в связи с ее привычностью, месте в коммуникативном опыте информанта.

ческий или даже проблематичный для слабопогруженных. Иначе говоря, проведение чат-интервью с информантом, который привык общаться подобным образом, будет отличаться от тех случаев, когда информант получает новый для себя опыт взаимодействия, как минимум в отношении понимания происходящего. Привычка общаться в социальных сетях может стать стимулом к участию для глубокопогруженных, поскольку для них в интервью сохраняется эффект повседневных бесед, фрейм интервью наслаивается на него, что особенно заметно в случае, когда информант и интервьюер близки по возрасту, молоды (см. далее). Для слабопогруженных предложение поучаствовать в чат-интервью может восприниматься более настороженно, с учетом сравнительно малого опыта общения таким способом, низкой скорости печати и возникающей в связи с этим усталости [20, р. 947]. Однако взрослые информанты также давали согласие, когда интервью было преподнесено как новый, а потому интересный опыт. П. Колозариди отмечает, что участие в онлайн-интервью может быть привлекательно тем, что информанты могут видеть свои ответы в текстовом виде [6, с. 104], что способно сообщать интерес к участию. Итак, чат-интервью может восприниматься информантами неоднозначно в силу своей новизны, отсутствия устоявшейся практики такого рода интервьюирования. Однако в контексте данного исследования этот способ ведения интервью позволяет полнее изучить контрасты в представлениях и практиках онлайн-пользования на примере различных возрастных групп.

Продолжительность интервью

Исследователи отмечают, что синхронные онлайн-интервью сравнительно медленные, длятся почти в два раза дольше очных [18], и при этом в них производится намного меньше слов/текста: 120 мин. и 7 страниц текста в чат-интервью против 90 мин. и 30–40 страниц текста в очном [20]. В нашем исследовании продолжительность

чат-интервью также оказалась в 1,5–2 раза больше (от 90 до 180 мин. против 25–60 мин.). Отметим, что затянувшееся интервью может создать негативный эмоциональный фон беседы, снижая ценность и вовлеченность в процесс у обеих сторон. Однако в случае работы опытного интервьюера такой эффект можно уменьшить, к примеру, разбив интервью на части по желанию самого опрашиваемого.

Напротив, плюсом чат-интервью оказалось отсутствие необходимости транскрибирования аудиозаписи интервью, требующей значительного времени и сил [17; 18; 20]. После незначительных формальных доработок текст интервью попадает в общую базу, что существенно ускоряет процесс анализа и формирования общих выводов исследования. Этот фактор может стать критическим при наличии относительно крупной выборки, а также в больших исследовательских группах.

Рассматривая результаты нашего исследования и имея в виду различие слабой/глубокой степени погруженности в практику информантами, мы не заметили различий в плане продолжительности – и с теми, и с другими чат-интервью длится дольше, чем очное. Во многом это можно объяснить письменным характером чат-интервью: письменная речь максимально развернута, формально более закончена, чем устная, и то, что опускается при устной речи, необходимо упомянуть в письменной, поскольку она ориентирована на максимальную понятность для другого [23]. Конечно, ситуация общения в чате вряд ли может быть интерпретирована как обмен письмами, поскольку она имеет множество примет устной речи. Также среди возможных причин большей продолжительности синхронных чат-интервью называют скорость чтения, обдумывания и печати респондентов [20].

На первый взгляд скорость интервью должна быть достаточно высокой у глубокопогруженных в практику, но интервью с ними не становится более быстрым, чем со слабопогруженными. Как показывает опыт проведения интервью, оно часто совмещается с

привычным использованием социальной сети, когда общение может неоднократно прерываться (онлайн-офлайн переключения – онлайн-отключения, дробление интервью – по инициативе информанта), что происходит особенно в случае обоюдной глубокой степени погруженности информанта и интервьюера. Информант может параллельно использовать другие гаджеты в процессе онлайн-интервью, другие мессенджеры на том же гаджете или проявлять иную активность – как онлайн, так и офлайн (просмотр новостных лент, общение с друзьями и проч.).

Онлайн, Ж, 21

12:32 - *привет) сможешь сегодня еще проинтервьюироваться?*

12:51 Привет))

Да, конечно)

12:53 - *сейчас удобно?)*

12:55 **В маршрутке**

Но кидай

При возможности буду)

Онлайн, Ж, 17

1:08 - *Бывают ли такие случаи, когда ты жалеешь о проведенном времени в социальных сетях?*

1:10 да, это прокрастинация, когда нужно делать много важных дел, а ты такой ленивый сидишь и **картиночки смотришь**, например (**это я сейчас**)

Совмещение интервью и других практик становится заметным по разрыву во времени, когда был задан вопрос и получен ответ (что отдельно фиксируется в переписке), такой зазор может составлять несколько минут/часов/дней, нередко разговор продолжается с того же места, как будто и не прерывался. Это тоже служит, вероятно, приметой глубокой степени погруженности в практику – есть предположение, что слабопогруженные в силу своего коммуникативного опыта придают большее значение

правилам офлайн-общения (приветствия и прощания, например, часто упоминают в интервью, что их отсутствие воспринимается как «невежливость», тогда как глубокопогруженные это практически не упоминают).

Лаконичность реплик и ее основания

Онлайн-интервью лаконичнее очных, и полученные нами результаты в этом вопросе совпадают с данными коллег. Так, в исследовании А. Энокссон выявлялось отличие в том, сколько слов использует информант при разных способах интервью, при этом ответы были длиннее в очных интервью: среднее значение 16 слов в сравнении с 8,3 слов в чат-интервью [17]. Возможно, такой лаконичный «стиль [письма] был развит из-за ограниченного количества доступных к использованию знаков и также из-за того, что коммуникация вынужденно быстрая» [17, р. 16]. П. Колозариди считает, что информанту удается более лаконично и вместе с тем структурированно формулировать мысль, когда ответ получается «видимым» текстом [6]; в то же время с точки зрения классических правил ведения интервью лаконичность может пониматься как нарушение спонтанности речи. С. Белановский пишет, что «показателями нарушения спонтанности являются короткие односложные формулировки ответов, паузы, появляющиеся в беседе, ответы-междометия и т.п.» [13] – что характерно для текстов чат-интервью с глубокопогруженными (см. примеры из интервью).

Нам представляется, что лаконичность реплик отчасти обусловлена самим форматом, отчасти погруженностью в практику. Что касается формата, то лаконичность ведения беседы в онлайн естественна: «беседы (болтовня) онлайн часто отнесены к особому стилю письма, включая специальные акронимы и эмодзи», поскольку ограничены средства выражения (невербальные особенно) и реагировать нужно быстро, причем количество слов, используемых в интервью «лицом-к-лицу», меньше у тех, кто

ежедневно использует Интернет [20, р. 16, 20]. Также лаконичность ответов может быть вызвана избеганием пояснений по ходу онлайн-беседы, в отличие от очных интервью, где объяснения значений слов, метафор и проч. помогают их ходу, тогда как необходимость пояснить непонятное в чат-интервью может быть отвлекающей и нарушать диалог, отняв время, но и тем самым увеличив возможные непонимания [19, р. 950].

По материалам проведенных интервью, для глубокопогруженных в онлайн-среду характерна более лаконичная (скупая) формулировка, частое совмещение интервью с прочими видами онлайн-активности (к примеру, ответы на вопросы интервью в поездке), привычка к кратким формулировкам для достижения «мгновенности» реагирования на реплику собеседника, совмещение в онлайн-диалоге примет письменной и устной речи (о последнем подробнее см. далее). Кроме того, для «коренных» обитателей онлайн-общения имеет фоновый характер и рассуждать о нем не кажется существенным или интересным, тогда как для тех, кто сравнительно мало погружен в практику или не «вырос» в этой среде, вероятно, представляется занимательным (или необходимым в связи с адаптацией к новой для них практике) дать развернутые рефлексивные ответы, поскольку глубина и разносторонность рефлексии часто связана с интересом к содержанию темы [5; 20]. В примерах из интервью (см. стр. 87) можно заметить, что в меньшей степени погруженные в онлайн-среду размышляют о ней охотнее, продвигаясь от предпочтений к рассуждениям о своем месте в этом мире, тогда как глубокопогруженные зачастую ограничиваются констатациями явных аспектов практики.

Лаконичность просматривается также в сравнении очного и онлайн-интервью, которое показывает, что ответы в ситуации чат-общения заметно менее объемны, вне зависимости от глубины погружения в практику общения в социальных сетях. Дж. Ронан пишет о негласной конвенции, характерной для чат-общения – использовать в речи короткие предложения и лаконичные реплики,

Онлайн, Ж, 44

20:45 – Ну, а в целом, чем Вам нравится общение в социальных сетях?

20:46 Я общительный человек и соц. сети позволяют общаться со многими людьми, порой и одновременно. Общение оперативно. Комфортно (я могу лежать, быть ненакрашенной и т.д.) **Мне нравится получать информацию о людях, о многих людях, я чувствую себя нужной, я – часть паутины человечества**

Офлайн, М, 63

– *Нерегулярное чтение, да?*

– Нерегулярное чтение ленты. Вообще вот проверяю на свои посты отклики (смеется), я смотрю.

– *То есть это имеет для Вас какое-то значение [отклики]?*

– Да, для этого я, собственно, так вот сейчас если подумать, для этого я там и нахожусь. В этом вот некое общение проявляется. Это как выйти в поле и чего-то говорить, Гайд Парк какой-то.

– *А отклики – это вот они отметили, что ..?*

– Да. Иногда отклики забавные. То есть человек, допустим, видит, что я ему поставил, ко мне быстренько бежит на страницу и что-то, то, что первое, он кликает.

– *Благодарность? (хаха)*

– Да, типа благодарность. От этого чувствуешь какое-то немножко неудобство: я-то вроде как по существу, а мне, так сказать, формально. **Такие нюансы, которые вообще наталкивают на анализ сравнения реального общения и вот этого общения в Интернет.**

Онлайн, Ж, 21

15:13 – Как Вы думаете, какой смысл имеет «лайк» / в каком случае люди ставят «лайк»? А Вы сами?

15:14 Когда что-то нравится

Но без всяких подтекстов

Понравилась собака – лайк

И тд

Онлайн, М, 15

21:09 – Как ты думаешь, какой смысл имеет «лайк» / в каком случае люди ставят «лайк»? А ты сам?

21:09 если мем клевый

или фотка клевая

лайк - это если тебе что то нрав

что обусловлено техническими возможностями чата [24, р. 43]. Например, ответы на один и тот же вопрос к информантам одного возраста получаются разными по объему, но могут быть похожими по содержанию:

(вопрос о наличии трудностей в онлайн-общении)

онлайн, Ж, 21

Плохо то, что за перепиской **человек не видит эмоций, следовательно может неправильно понять**

офлайн, Ж, 23

Может такая трудность главная, вот если брать общение не просто не пойми с кем, а именно с людьми, с которыми ты и так в жизни общаешься, что, во-первых, ты не всегда можешь почувствовать интонацию человека, и что он имел в виду, и, соответственно, ты можешь закончить переписку на каком-то моменте, и ты думаешь, что ты её просто закончил, а там кто-то на тебя обиделся, и ты этого не знаешь. <...> И если ты не так понял, вот я сижу на тебя смотрю, если я тебя не так поняла, я у тебя сразу же переспросила, а тут я прочитала и подумала: «ага, может и так, а может вот так». То есть у тебя есть время самому себе подумать и самому себе накрутить и, возможно, **абсолютно не так понять смысл и сделать выводы, которые не надо делать. А в жизни по тебе видно, что-то не так, и вы эти вопросы решаете.** То есть наверно вот это самое главное.

В силу значительной лаконичности общения в онлайн-среде затруднены возможности углубления темы и происходит смещение особенностей процедуры проведения интервью и ее вида – от глубинного (при очном общении) к фокусированному (при онлайн-общении). Под глубинным интервью понимается определение

всего спектра оценок, смыслов, обстоятельств, где интервьюер задает вопросы, ориентированные на глубокое проникновение, а под фокусированным – когда интересуется фокусированная реакция, переживания по поводу определенных событий [4]. Подобное предположение нашло свое подкрепление в исследовании за счет сочетания способов ведения интервью в проекте, т.е. лаконичность реплик как особенность чат-интервью имеет в том числе методические последствия.

Диалог онлайн: беседа и письмо

Еще одна особенность чат-интервью как части онлайн-коммуникации – в специфике форм высказывания информантов с точки зрения выраженности устных и письменных черт коммуникации в Интернете. С одной стороны, распространены суждения о том, что речь в интернет-среде приобретает все больше *устности* [7; 8] и становится похожа на разговор «как он есть». С другой стороны, практика онлайн-общения в чатах остается письменной, а значит, обладает рядом особенностей, связанных с ее воспроизведением. Было выдвинуто предположение, что интернет-речь имеет устный характер и не воспринимается как письменная информантами, погруженными в практику, тогда как у собеседников, менее погруженных в практику онлайн-коммуникации, напротив, преобладает письменная речь. Тексты интервью демонстрируют, что для глубокопогруженных характерен перенос элементов и стилистики очной беседы в онлайн-среду: сокращение слов, использование собственных названий официальных терминов (например, собственные обозначения для самих социальных сетей) и сохранение устного звучания слов в обход правил грамматики.

Онлайн, Ж, 17

23:00 – а когда ты впервые зарегистрировалась в социальной сети? (какая это была сеть?) Как это было? может быть какие-

то эмоции, которые у тебя были по отношению к этой сети?

23:02 собственно в 10 лет зарегалась в вк (точнее меня зарегали), потому что все одноклассники уже были в вк, но я вообще не понимала в чем суть, и почему в нем все сидят

23:03 – *а какими социальными сетями ты пользуешься сейчас?*

23:05 ютуб, вк, инстаграм, твиттер, саундклауд

В целом, можно отметить, что для глубокопогруженных характерны креативные и инновативные адаптации письменного языка к чат-общению [19]. Нетрадиционные аббревиатуры, наряду с другими стратегиями, также функционируют как маркер владения навыками онлайн-коммуникации как таковой. Это подчеркивает идентичность пользователя и его принадлежность кибер-сообществу [Ibid.]. Идея отождествления «живого» диалога и разговора онлайн вызывает возражения: «...особенностью коммуникации в чате является его текстуальная структура. Если личные беседы характеризуются линейной последовательностью вопроса и ответа, эта структура в онлайн-чатах часто нарушается» [16, с. 399]. Однако в ходе анализа собранных интервью мы обратили внимание на достаточно устойчивую вопрос-ответную структуру в диалогах чатов социальной сети, что позволяет говорить о представленности в интернет-переписке диалога, приближенного к устному, «реальному». Характерный пример «естественного» быстрого чат-общения:

Онлайн, М, 17

20:47 – *Встречал ли ты какие-либо трудности, недопонимание со стороны родителей на почве общения в социальных сетях?*

20:47 встречал

«слишком много сижу в вк»

и т.д и т.п

20:48 –))) *а общались ли вы онлайн?*

20:48 частенько

что то вроде

«дома хлеб есть?»

«а молоко?»

20:48 – родители писали?

20:48 да

20:49 – а твоя реакция?

20:49 «уже поздно, иди спать»

20:49 – ааххаха

Примеры иллюстрируют также, что разговорный характер реплик приспособлен для быстрого и неформального общения [19]. Примечательно, что онлайн-коммуникация в таком виде, как «естественный» обмен репликами, открывает перспективы для проведения конверсационного анализа материалов интервью¹. Мы выдвинули предположение, что для менее погруженных в практику общения в социальных сетях типична письменная речь, что проявляется в развернутых высказываниях, использовании сложных конструкций предложений и соблюдении орфографических и пунктуационных правил. Для таких собеседников ответ на заданный интервьюером вопрос – скорее полноценное завершённое высказывание, чем реплика, подразумевающая дальнейшее прояснение в процессе устного диалога. Метафора письма точно иллюстрирует такую манеру общения: информант представляет развернутый текст, обстоятельно описывая все так, чтобы у собеседника не возникло необходимости уточнять детали. В таком случае онлайн-интервью позволяет исследователю увидеть, как информант излагает мысли посредством и в среде изучаемого медиа [8].

В качестве резюме рассуждения о форматах онлайн-общения стоит отметить, что компьютерно-опосредованная коммуникация часто понимается как разновидность гибрида между устной и письменной коммуникациями, вбирая в себя черты обеих моделей [19]. Исследователи особенностей онлайн-общения приходят к

¹ Некоторые исследователи придерживаются противоположной точки зрения, говоря о невозможности конверсационного анализа в силу специфичности чат-общения [5, p. 687].

мысли, что «из строгого противопоставления двух форм языка и коммуникации (устной и письменной) выросла некая новая сложная комбинированная форма, стерлись границы» [7]. Это видно на следующем примере, где обмен с информантом короткими быстрыми репликами с элементами устной речи сменяется у него необходимостью взять паузу, обдумать и написать логически завершённый текст-рассуждение, схожий по формату с письмом или мини-эссе.

Онлайн, Ж, 28

14:45 – *Что Вы считаете самым важным в Интернете?*

14:53 ооооо, какой сложный вопрос!

14:53 – *Вы можете подумать, сколько посчитаете нужным, он действительно сложный.*

14:53 насколько глобально рассуждать?)))

14:53 – *Полностью на Ваше усмотрение!*

15:02 Интернет это конечно, свобода. Свобода действий и мысли. Это шанс высказаться и быть услышанным. Он помогает искать пропавших людей, деньги на лечение, проекты, задумки. Это возможность дистанционной работы и самореализации. Интернет это мгновенные новости, фильмы и книги. Интернет съел расстояния – он позволяет общаться с людьми из других стран в реальном времени. Наконец, это поиск информации. И своей жизни без Интернета я уже, конечно, не представляю. Другое дело, что Интернет это поле для мошенничества и обмана. Многих людей он сделал не такими, какие они есть. Интернет – это зависимость. И у меня она есть, в том числе. Одним словом, как и у всего, у Интернета сколько плюсов столько и минусов. Однако, я считаю, что в сети не должно быть слишком жесткой цензуры, борьбы за авторские права, закрытия информации. Если подытожить, я считаю, что как и в реальной жизни в Интернете нужно вести себя достойно. В каких-то вещах, может быть, более свободно и расковано, но марку нужно держать.

Важная методическая особенность чат-интервью состоит в том, что полученный текст ответа не требует транскрибирования

ния, тем самым сохраняется «естественный» синтаксис и язык информанта в целом. Собеседник исследователя сам создает текст, производит разбиение на предложения, использует авторскую пунктуацию, периодически обращаясь к дополнительным знакам и символам (скобочки, смайлики), а также инструментам, встроенным в сервис социальной сети (эмотиконы, стикеры, изображения, видео- и аудиофайлы). Отсутствие необходимости транскрибирования избавляет текст от интерпретаций и привнесения смыслов со стороны тех, кто производит транскрибирование, что неизбежно присутствует в случае классического очного интервью. По мнению А. Готлиб, транскрибирование – это всегда интерпретативная практика, когда устный рассказ преломляется сквозь видение исследователя [4].

Онлайн-соприсутствие

Еще один эффект чат-интервью – ощущение автономности, свободы выбора ситуации интервью информантом и возможности с его стороны участия в регуляции процесса, хода интервью [5; 25]. На первый взгляд эта особенность может привести к смещению ролей в ходе диалога или потере интереса информанта, и как следствие получение большого количества незавершенных интервью. Наше исследование не подтвердило подобные опасения: из 27 онлайн-интервью лишь 2 не удалось завершить.

Чат-интервью более приемлемы для тех, кто не может или не хочет участвовать в исследовании очно, что уменьшает временные и финансовые затраты, связанные с организацией интервью, поиском информантов и доступу к ним [17; 18; 26]. Интервью в виде онлайн-переписки позволяет обращаться к категориям информантов, отдаленных не только физически и географически, но и к труднодоступным в силу других причин (отсутствие времени, психологический дискомфорт от личного разговора с незнакомым человеком и т.п.).

В классическом face-to-face интервью опрашиваемый принимает определенные фоновые правила, заданные интервьюером и самим фреймом интервью. Конечно, информант может приостановить интервью (ответить на звонок телефона, выйти из комнаты, перенести встречу), однако в ситуации очного общения это воспринимается как исключительный случай. Участие в онлайн-интервью расширяет для информанта не только возможность выбора комфортного времени, места и обстановки, но и остановок в интервью – и пространство этого выбора только увеличивается с развитием смартфонов и повсеместным проникновением беспроводных сетей и мобильной связи.

Онлайн, Ж, 44

21:14 а много еще? курить хочу

21:14 – *Так курите параллельно, нет? Еще есть, да*

21:14 нет, я же в комнате пишу, там не курю

я возьму мобильный на кухню и буду с него отвечать, только чуть медленней печатать

21:16 – *Хорошо, конечно, как удобнее)*

Кроме того, информант может делать паузы в беседе как специально проговариваемые, так и случайные, обусловленные продолжительностью написания ответа, отключением от режима онлайн или же откладыванием прочтения сообщения, будучи онлайн.

Онлайн, М, 17

21:01 – *Как ты думаешь, какой смысл имеет «лайк» / в каком случае люди ставят «лайк»? А ты сам?*

21:01 так стой

я похаваю

а то не ел целый день

соре

21:01 – *ок. жду*

21:09 все

я здесь

Как правило, в режиме онлайн интервьюер ощутимо ограничен в возможности контроля ситуации интервью: он имеет лишь фрагментарное представление о том, в какой обстановке находится информант «по ту сторону экрана» и полагается на то, что прерывание беседы может быть обусловлено различными обстоятельствами и не означать отсутствия интереса к теме или процессу интервьюирования.

Онлайн, М, 49

извините ушел – жена комп отжала)))

Так как информант наделен значительной властью в регулировании хода беседы, он может не только устанавливать количество и длительность пауз, но и завершить разговор в любой момент, в том числе и без предупреждения и объяснения причин (перестать отвечать на сообщения, неоднократно откладывать момент беседы на другой срок, заблокировать аккаунт исследователя и т.п.¹).

Существенная особенность чат-интервью заключается в отсутствии невербального контакта интервьюера и информанта, что может в некоторой степени снижать интерес последнего к процессу интервью и обсуждаемой теме. В совокупности с частым возникновением пауз и неоднократных пауз в интервью² это затрудняет проявление эмпатии и требует от исследователя специальных усилий для сохранения коммуникации и удержания внимания информанта. В ситуации интервью лицом-к-лицу невербальный аспект подбадривания включает в себя мимические реакции, выражающие заинтересованность, кивки головой и иные жесты, сигнализирующие о внимании и одобрении [13]. Онлайн-интервьюирование побуждает нас искать альтернативные пути передачи настроения и эмоций, демонстрировать вниматель-

¹ Также об этом см. [17].

² В исследовании присутствовали интервью, проведенные в два-три захода, с интервалами в один или несколько дней.

ность и позиционировать себя как достойного доверия человека. Исследователи с солидным опытом онлайн-коммуникации могут владеть этими навыками, однако чат-интервью также отличается от повседневного общения в чате, как очное интервью от ежедневного общения с друзьями. Как и в очном интервьюировании, опыт проведения таких интервью и рефлексия по поводу этого опыта становятся решающими [15]. В качестве способов поддержания контакта могут выступать реплики, отражающие понимание, сочувствие информанту, предложение сделать паузу, а также присоединение к сказанному. Помимо этого, «осваивание эмодиконов и онлайн-аббревиатур полезно, и интервьюеры могут зеркально использовать эти шаблоны, чтобы избежать недопонимания» [15, р. 367].

Онлайн, Ж, 28

14:32 сейчас достаточно активно использую ВК и ФБ. КОНТАКТ МНЕ

извините, рука дрогнула)))

14:33 – *ахха, ничего страшного)*

Следствием отсутствия зрительного контакта становится неопределенность в трактовке интервьюером реакций информанта, сложность в определении степени его усталости или, напротив, удовлетворенности, заинтересованности. В ходе беседы могут возникать остановки, причины которых зачастую трудно интерпретировать.

Онлайн, Ж, 22

19:23 – *Нет, со сколькими из друзей в вк ты общаешься в жизни?*

Не он лайн

Регулярно

19:27 Сейчас почти ни с кем

В хорошие времена - человек 30

19:28 – *Ок) ты кстати скажи если устала, можно прерваться)*

19:40 Нее

Я просто до дома шла:)

Вместе с тем проведение интервью в социальной сети частично нивелирует коммуникативную неопределенность, добавляя новые значимые сигналы для интервьюера. К примеру, всплывающее в диалоговом окне уведомление о том, что собеседник печатает сообщение, позволяет интервьюеру понять, что беседа продолжается. Набор текста без последующего появления сообщения в переписке сигнализирует о сомнениях информанта, которые, вероятно нужно прояснить, проявив заинтересованность.

Отметим также особые аналитические возможности, возникающие в связи с этим. Так, посекундная фиксация продолжительности ответов, тщательный анализ реплик и пауз между ними позволяют проводить конверсационный анализ и делать выводы о ходе интервью в целом. Помимо этого, «автоматическая запись всех диалогов и контактов представляется особенно удобной для антропологического анализа» [23, с. 202].

Немаловажное отличие чат-интервью по сравнению с очным вариантом состоит в более слабом проявлении так называемого терапевтического эффекта, когда информант воспринимает интервью как возможность выговориться, быть услышанным. Исследователи подчеркивают значимость этого эффекта для информанта: «рассказывание интервьюеру своей истории жизни... ее «проговаривание» здесь и сейчас в коммуникации со слушателем может быть и поиском себя, решением своих экзистенциальных (смысло-жизненных) трудностей» [4, с. 177]. Вполне вероятно, что для некоторых информантов в силу дефицита общения интервьюирование имеет эмоциональное значение: «в обычной жизни не часто случается, чтобы другой человек час или более интересовался бы исключительно тем, что переживает и что думает респондент по данному вопросу, был бы очень внимателен и чуток и старался понять респондента настолько точно, насколько это возможно» [12, с. 44]. Полученный опыт интервью по одному и тому же гайду, проведенных онлайн и очно, позволяет говорить, что «терапевтический» эффект более ярко выражен в случае face-to-face

интервью. Об этом свидетельствуют отзывы признательности информантов, а также их поведение в процессе интервью: инициативность в развитии обсуждаемых тем, готовность приводить множество примеров и нюансов. Выдвинуто предположение, что онлайн-общение в силу своей специфики и возможного в нем лишь опосредованного контакта, не производит подобного эффекта либо этот эффект сравнительно меньший. Возможно, определенный «терапевтический» эффект в чат-переписке имеет место за счет эпистолярных возможностей, открывающихся информанту, однако это более сложное и неочевидное решение, чем живое участие и эмпатия интервьюера.

В целом, онлайн-соприсутствие, характерное для чат-интервью, может пониматься одновременно как ограничение для интервьюера, от которого требуется освоение и акцентировка средств онлайн-коммуникации, так и как достоинство в ряде случаев, способствующих раскованности и автономии информантов [5, p. 683–684, 687].

Сочетание уровней «погруженности» информанта и интервьюера: обобщение

Введенное в нашей работе различие погруженности в практику может быть соотнесено с идеей о том, что интервью представляет собой совместное производство знания, когда в обмене вопросами и ответами происходит со-конструирование знания [4]. В современных рефлексиях методологии воздействие интервьюера признается неизбежным и даже в некотором роде продуктивным, об этом, в частности, говорится у С. Квале, предлагающего считать «личность интервьюера самым главным методологическим инструментом, с помощью которого в уникальном взаимодействии интервьюера и интервьюируемого создаются соответствующие данные» [12, с. 283]. Мы предполагаем, что различная погруженность в практику может себя проявить по-разному в интервью в

зависимости от того, отличается ли или похож опыт пребывания в социальной сети у интервьюера и информанта. Получается, что на фоне тенденции деиерархизации, вызванной техническим опосредованием и большей анонимизированностью интернет-общения по сравнению с очным [16], сохраняет значение возраст обоих участников интервью в контексте связанного с ним коммуникативного опыта в социальных сетях. С учетом разниц опыта общения в социальных сетях в комбинации с правилами фрейма ведения интервью далее приведено краткое описание случаев различных сочетаний уровней погруженности информанта и интервьюера.

Антропологически интересен вариант, когда информант и интервьюер могут быть отнесены к глубокопогруженным в практику, она им знакома и привычна. Чат-интервью при таком раскладе проходит в обстановке *разговора «своих»*, используются сжатые, насыщенные интернет-сленгом формулировки, ярко выражен диалогический характер общения и заметна ориентация на общеочевидное знание.

Онлайн, информант – 23, М, интервьюер – 23, Ж

21:45 – *Вспомни, как это было :)*

Зачем зарегался

Почему там именно

21:45 ну скорее всего друзьяшки там сидели

была какая-то тусовка

о которой слышал

или читал, когда был не зареган

Онлайн, информант – 15, Ж, интервьюер – 20, Ж

21:18 – *Существует мнение, что Интернет ближе и понятнее молодым людям, а для пожилых это чужая незнакомая среда. Согласен ли ты с этим или ты считаешь по-другому?*

21:19 согласен

ну у меня бабушка элита

она скайпом умеет пользоваться

и вотсапом

21:20 – *норм*)
приспособилась
21:20 ага
а так
21:20 – *уже своя среда*)
21:20 пожилым это тяжело дается
научится печатать
и т.д.
21:21 – *ну да*
но учатся же
21:21 но я свою бабушку долго учил
оч долго

Подобные примеры можно обозначить как интервью-общение, когда имеет место «обмен взглядами между двумя людьми, беседующими на общую тему» [12, с. 51]. В таком интервью не удастся получить развернутых реплик и пояснений информанта, но оно ценно тем, что близко естественной беседе в чате, когда раскрываются специфический язык и стиль онлайн-чаттинга. Вероятно, информант признает общую групповую принадлежность с собеседником, и взаимная демонстрация владения онлайн-речью служит тому подкреплением [19].

Стремление быть ближе к информанту и говорить на его языке, вернее, к экспликации его точки зрения на аутентичном языке [4] проявляет себя в ситуациях, когда информант оказывается более опытным в онлайн-общении, чем интервьюер, что условно описывается нами как расклад глубокопогруженный информант и слабопогруженный интервьюер. В таких ситуациях можно заметить *движение мимикрии* со стороны интервьюера, вносящего лексические и стилевые модификации в вопрос гайда, а также на его «префигуративную» (по М. Мид) позицию, когда менее сведущий получает знания у более сведущего, преодолевая возрастную иерархию.

Онлайн, информант – Ж, 17, интервьюер – Ж, 55

15:19 – *Кратко охарактеризуй по каким-то группам условным Т.е. все френды – это знакомые в реале люди?*

Или есть такие, с кем ты в реале ни разу не виделась?

Познакомилась в сети?

Можно в любой момент прерваться, если что)

15:25 Да, есть несколько таких. Но с ними я не общаюсь. Даже не помню, когда и почему я их добавила. Наверное, они в друзьях с тех времен, когда было модно добавлять в друзья всех подряд.

15:26 – *А сейчас не модно?))*

15:26 Разве что только у 10-13 летних школьников.

15:27 –)))

Иллюстративны случаи обучения, инкультурации, осуществляемой в интервью.

Онлайн, информант – Ж, 25, интервьюер – Ж, 44

15:35 – *Понятно. Сколько у Вас друзей в соцсетях?*

15:35 друзей или «друзей»?)

15:35 – «друзей»)

15:35 51

родственников я в инвиз убираю

15:36 – *Куда?*

15:36 есть возможность скрыть некоторых друзей, и **настройка дополнительная**, кто может видеть – только я, друзья, друзья друзей. я ставлю только я

15:37 – *А, поняла*

Движение интервьюера к информанту наблюдается и в обратной ситуации, когда интервьюер обладает значительным опытом онлайн-коммуникации (глубокопогруженный) в отличие от информанта (слабопогруженный). Здесь также речь может идти о мимикрии интервьюера, который старается держаться словаря и логики рассуждения информанта, преодолевая привычную манеру и способ онлайн-общения. Подобный случай может быть назван

согласованием интерпретаций [12], которое позволяет получить развернутые и вдумчивые ответы, характерные, что специфично, именно для слабопогруженных в практику.

Онлайн, информант – Ж, 44, интервьюер – Ж, 22

22:01 – *А можно ли говорить, что в интернет-общении люди соблюдают другие, отличающиеся от «обычных» (вне Интернета) правила общения?*

22:06 Да, думаю, можно говорить о форме другой. Например, здравствуйте-до свидания часто отсутствуют. Правила письменные ослабляются – зачем они, ведь это просто устная речь, но записанная. Но вот чтобы я заметила явно другие правила по содержанию – нет. Но – я общаюсь в основном с ровесниками плюс-минус 10 лет, а с молодыми на их уровне – нет. И мне трудно судить более определенно. Что напрягает – маты. Но – они и в живой речи у молодых норма, так что не знаю.

22:07 – *интересно, что молодежь, из тех 2 что мне довелось опросить, все как раз ссылаются на содержание, мол в Интернете все скомкано, а тут нет*

Отдельный интерес представляют случаи, когда обе стороны, участвующие в интервью, обладают сравнительно небольшим опытом онлайн-коммуникации, тогда им удастся найти релевантные их общему опыту темы в разговоре и также оказать взаимную поддержку высказанного мнения. Поскольку в нашем случае интервью посвящено осмыслению опыта общения в социальных сетях и Интернет, ответы информанта периодически выходят на сопоставления текущего и «до-онлайнного» периодов жизни; интервью при таком раскладе можно обозначить *разговором ностальгирующих*, приметной его особенностью является апелляция информанта к общему опыту с интервьюером.

Офлайн, информант – 50, Ж, интервьюер – 44, Ж

– На прошлой неделе была в городе такая ситуация, когда я в городе была, я заблудилась. Я же пошла, нашла очки, вытащила планшет – я все-таки попыталась найти, я не стала спрашивать...

Я понимаю, это психологическое, сейчас и мир немножко другой, раньше проще к этому относились к тому, что спрашивали...

– *Когда не было возможности другой.*

– Угу... **меня спрашивали...**

– **Меня до сих пор тоже иногда спрашивают.**

– Но не так часто. Реже стали спрашивать, куда пройти, как доехать. И, может, у меня вот с этим связано, но вот тоже не стала спрашивать, пошла искать.

Онлайн, информант – Ж, 44, интервьюер – Ж, 44

21:16 – *Понятно, да*

Бывают ли такие случаи, когда вы жалеете о проведенном времени в социальных сетях? С чем это связано?

21:18 Да. Когда взрослый внутренний голос говорит – лучше бы полы помыла (посуду, одежду погладила и тд)

21:18 –) **Знакомо, точно.**

Обозначенные варианты не претендуют на диагностический охват, но описывают ряд возможных вариаций в соотношении с различным коммуникативным опытом и, следовательно, погруженностью в изучаемую практику онлайн-коммуникации. На этих примерах обретает наглядность специфика интервью как такового в чате, в том числе характер воздействия интервьюера и его контакта с информантом. Собранные материалы интервью оказываются довольно разнородными с учетом приведенных раскладов, что, очевидно, должно быть принято во внимание при осуществлении их содержательного анализа.

Заключение

Сравнение способов проведения интервью «лицом-к-лицу» и «чат-интервью» показало, что описанный способ сбора информации, безусловно, имеет ряд преимуществ и ограничений. К ограничениям можно отнести недостаточную укорененность

такого варианта интервьюирования как способа сбора информации, что может вызывать затруднения, как у информантов, так и у исследователей. Непривычность самой ситуации интервью, отсутствие зрительного контакта и возможности невербальных реакций порождают сложности в налаживании контакта с информантом, могут затруднять ведение интервью и дальнейшую интерпретацию данных. Кроме того, интервьюер находится в ситуации неопределенности и риска: не всегда ясно состояние информанта «по ту сторону экрана», степень его заинтересованности в беседе, его окружение и наличие факторов, влияющих на его ответы. Помимо этого, большая длительность интервью и сравнительно малое количество способов разнообразить диалог повышают утомляемость обеих сторон, что может сказаться на качестве полученных данных.

Тем не менее приведенный в статье анализ возможностей, наряду с ограничениями, чат-интервью показывает, что данный способ сбора информации обладает собственной спецификой и перспективен, особенно в изучении Интернета и социальных сетей. В настоящий момент признан потенциал данного способа сбора в качестве дополнительного в композиции с другими методами и вариантами интервью [18]. Онлайн-интервью, в том числе чат-интервью, «могут занимать свое место в исследовании интернет-коммуникации как таковой, социальных сетей и сообществ, при компоновке и отборе качественной выборки или при создании выборки тех, кто неохотно дает очные интервью» [20, р. 951]. Подобной точки зрения придерживаются также ряд отечественных исследователей, пишущих о триангуляции и стратегии смешивания методов [11; 27; 28; 29]. В предпринятом нами исследовании интервью в чате социальной сети проводилось в сочетании с очным интервью и полученные материалы позволяют говорить об их значительном содержательном, но не стилистическом сходстве. Одним из методических выводов с нашей стороны можно считать, что чат-интервью применимо в

качестве как одного из способов сбора, так и самостоятельного способа сбора (или метода¹). Чат-интервью обладают собственной спецификой, в том числе в связи с неодинаковым коммуникативным онлайн-опытом, имеющимся в настоящий момент, в частности, у пользователей разных возрастных групп. Свообразие чат-интервью и полученных с его помощью материалов состоит, помимо всего, в том, что оно сообщает относительность демаркационным линиям способов сбора и анализа, включая в себя элементы очного интервью, наблюдения в естественной среде, анализа текстов, конверсационного анализа.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Gunter B.* Online versus Offline Research: Implications for Evaluating Digital Media // *Aslib Proceedings*. 2002. No. 54(4). P. 229–239.
2. *Shapka J.D., Domene J.F., Khan S. et al.* Online versus In-person Interviews with Adolescents: An Exploration of Data Equivalence // *Computers in Human Behavior*. 2016. Vol. 58. P. 361–367.
3. *Hinchcliffe V., Gavin H.* Internet Mediated Research: A Critical Reflection upon the Practice of Using Instant Messenger for Higher Educational Research Interviewing // *Psychology & Society*. 2008. Vol. 1(1). P. 91–104.
4. *Готлиб А.С.* Качественное социологическое исследование: познавательные и экзистенциальные горизонты. М.: Флинта, 2014.
5. *Pearcea G., Thogersen-Ntoumanib C., Dudab J.L.* The Development of Synchronous Text Based Instant Messaging as an Online Interviewing Tool // *International Journal of Social Research Methodology*. 2014. Vol. 17. No. 6. P. 677–692.
6. *Колозариди П.* Видеоинтервью с помощью онлайн-приложений: методический опыт // *Социология: методология, методы, математическое моделирование*. 2014. № 38. С. 96–127.
7. *Кронгауз М.* Язык в интернете. URL: <https://postnauka.ru/video/8674> (дата обращения: 17.03.2017).
8. *Kazmer M.M., Xie B.* Qualitative Interviewing in Internet Studies: Playing with the Media, Playing with the Method // *Information, Communication and Society*. 2008. Vol. 11. Is. 2. P. 257–278. URL: <https://dx.doi.org/10.1080/13691180801946333> (data of access: 28.06.2017).

¹ Сложность концептуализации способа сбора данных в качестве метода обсуждается, в частности, в [6].

9. *Девятко И.Ф.* От «виртуальной лаборатории» до «социального теле-скопа»: метафоры тематических и методологических инноваций в онлайн-исследованиях // Онлайн исследования в России: тенденции и перспективы. М.: OnlineMarketIntelligence, 2016.
10. *Kozinetz V.R.* Netnography: Doing Ethnographic Research Online. London: Sage, 2010.
11. *Полухина Е.* Онлайн-наблюдение как метод сбора данных // ИНТЕР. 2014. № 7. С. 95–106.
12. *Квале С.* Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003.
13. *Белановский С.А.* Методика и техника фокусированного интервью. М.: Наука, 1993.
14. *Ayling R., Mewse A.J.* Evaluating Internet Interviews with Gay Men // Qualitative Health Research. 2009. Vol. 19. P. 566–576.
15. *Jowett A., Peel E., Shaw R.* Online Interviewing in Psychology: Reflections on the Process // Qualitative Research in Psychology. 2011. Vol. 8. Is. 4. P. 354–369.
16. *Рождественская Е.* Качественные онлайн-методы // Онлайн исследования в России: тенденции и перспективы. М.: OnlineMarketIntelligence, 2016. С. 391–416.
17. *Enochsson A.B.* Who Benefits from Synchronous Online Communication? A Comparison of Face-to-face and Synchronous Online Interviews with Children // Procedia. Social and Behavioral Sciences. 2011. Vol. 28. P.15–22.
18. *Curasi C.F.* A Critical Exploration of Face-to-face Interviewing vs. Computer-mediated Interviewing // International Journal of Market Research. 2001. Vol. 43. Iss. 4. P. 361–375.
19. *Hård Y.* Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication: Doctoral Dissertation / Department of Linguistics University of Gothenburg. Sweden, 2002.
20. *Davis M. G., Bolding G., Hart L et al.* Reflecting on the Experience of Interviewing Online: Perspectives from the Internet and HIV Study in London // Aids Care Psychological & Socio Medical Aspects of Aids/HIV. 2004. No. 16(8). P. 944–952.
21. *Выготский Л.С.* Мышление и речь. 5 изд., испр. М.: Лабиринт, 1999.
22. *Маслова О.* Мир интервьюера: по данным формализованного и свободного интервью // Социология: методология, методы, математические модели. 2000. № 12.С. 40–64
23. *Зайонц В.* Социально-антропологический подход к исследованию интернет-сообществ // Журнал социологии и социальной антропологии. 2011. Т. XIV. С. 200–205.
24. *Ronan J.* The Reference Interview Online // Reference & User Services Quarterly. 2003. Vol. 43. No. 1. P. 43–47.
25. *Janghorban R. et al.* Skype Interviewing: The New Generation of Online

Synchronous Interview in Qualitative Research // International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being. 2014. No. 9. P. 1–3.

26. *Boateng B. et al.* Online Focus Groups with Parents And Adolescents with Heart Transplants: Challenges and Opportunities // *Pediatric Nursing*. 2016. Vol. 42. No. 3. P. 120–123.

27. *Стрельникова А., Полухина Е.* «... Что такое повсеместное дарение? Это максимальное доверие друг к другу»: особенности социального порядка в виртуальных сообществах дарообмена // *ИНТЕР*. 2014. № 7. С. 7–21.

28. *Стрельникова А., Глазков К.* Мобильные методы: движение как часть исследовательской стратегии // *ИНТЕР*. 2015. № 10. С. 79–90.

29. *Климов И.* Приоритеты исследовательской программы Центра изучения Интернета и общества РЭШ // *ИНТЕР*. 2014. № 7. С. 131–138.

Chudova Irina

Novosibirsk State University, Novosibirsk, dauza@mail.ru

Chernyshova Elena

Novosibirsk State University, Novosibirsk, e.chernyshova@g.nsu.ru

Pirotskaya Anastasia

Novosibirsk State University, Novosibirsk, a.pirotskaya@mail.ru

Online interview in studies of online communication: methodical reflections

The article covers the specificity of online interview as research method, specifically an instant messaging interview in the social network, which is defined here as a chat interview. The article is based on the research that combines online and face-to-face ways of conducting interviews in qualitative research, using the same questionnaire. Analysis of collected data corresponds to the division between the interviewees that are “deeply immersed” or “slightly immersed” into online communication environment. In the study several manifest and latent features of the instant messaging interviews are revealed and described, including those concerning the correspondence of the interviewing environment and the subject of research, duration of interview, conciseness of answers, combination of spoken and written language, and high autonomy of informants during the interviewing. The effects of interaction between interviewer’s and interviewee’s immersion depth in practices of online-communication are considered.

Keywords: social networks, online interview, instant messaging interview, chat interview, comparison of interview methods, diverse immersion in the practice, spoken and written language.

References

1. Gunter B. Online versus offline research: implications for evaluating digital media, *Aslib Proceedings*, 2002, 54 (4), 229–239.
2. Shapka J. D., Domene J. F., Khan S. et al. Online versus in-person interviews with adolescents: An exploration of data equivalence, *Computers in Human Behavior*, 2016, 58, 361–367.
3. Hinchcliffe V., Gavin H. Internet Mediated Research: A Critical Reflection upon the Practice of Using Instant Messenger for Higher Educational Research Interviewing, *Psychology & Society*, 2008, 1 (1), 91–104.
4. Gotlib A.S. *Qualitative sociological research* (in Russian). M.: Flinta, 2014.

5. Pearcea G., Thogersen-Ntoumanib S., Dudab J.L. The development of Synchronous text based instant messaging as an online interviewing tool, *International Journal of Social Research Methodology*, 2014, 17 (6), 677–692.
6. Kolozaridi P. Videointerv'ju s pomoshh'ju onlajn-prilozhenij: metodicheskij opyt (in Russian), *Sotsiologiya 4M (Sociology: methodology, methods, mathematical modeling)*, 2014, 38, 96–127.
7. Krongauz M. *Yazyk v internete* (Language in Internet) (in Russian). URL: <https://postnauka.ru/video/8674> (Date of access: 17.03.2017).
8. Kazmer M.M., Xie B. Qualitative interviewing in internet studies: playing with the media, playing with the method, *Information, Communication and Society*, 2008, 11 (2), 257–278.
9. Devyatko I.F. “Ot ‘virtual’noj laboratorii’ do ‘social’nogo teleskop’»: metafory tematicheskikh i metodologicheskikh innovacij v onlajn-issledovaniyah”, in: *Onlajn issledovaniya v Rossii: tendencii i perspektivy (Online surveys in Russia: trends and prospects)* (in Russian). M.: OnlineMarketIntelligence, 2016.
10. Kozinetz V.R. *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. L.: Sage, 2010.
11. Poluhina E. Onlajn-nabljudenie kak metod sbora dannyh, *INTER*, 2014, 7, 95–106.
12. Kvale S. *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing* (transl., in Russian). M.: Smysl, 2003.
13. Belanovskij S.A. *Method and technique of focused interview* (in Russian). M.: Nauka, 1993.
14. Ayling R., Mewse A.J. Evaluating Internet interviews with gay men, *Qualitative Health Research*, 2009, 19, 566–576.
15. Jowett A., Peel E., Shaw R. Online Interviewing in Psychology: Reflections on the Process, *Qualitative Research in Psychology*, 2011, 8 (4), 354–369.
16. Rozhdestvenskaya E. “Kachestvennye onlajn-metody”, in: *Onlajn issledovaniya v Rossii: tendencii i perspektivy (Online surveys in Russia: trends and prospects)* (in Russian). M.: OnlineMarketIntelligence, 2016. P. 391–416.
17. Enochsson A.B. Who benefits from synchronous online communication? A comparison of face-to-face and synchronous online interviews with children, *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 2011, 28, 15–22.
18. Curasi C.F. A critical exploration of face-to-face interviewing vs. computer-mediated interviewing, *International Journal of Market Research*, 2001, 43 (4), 361–375.

19. Hård Y. *Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication*: Doctoral Dissertation / Department of Linguistics University of Gothenburg. Sweden, 2002.
20. Davis M. G., Bolding G., Hart L et al. Reflecting on the experience of interviewing online: perspectives from the Internet and HIV study in London, *Aids Care Psychological & Socio Medical Aspects of Aids/HIV*, 2004, 16 (8), 944–952.
21. Vygotsky L. *Thinking and speech* (in Russian). M.: Labirint, 1999.
22. Maslova O. Mir interv'juera: po dannym formalizovannogo i svobodnogo interv'ju (in Russian), *Sotsiologiya 4M (Sociology: methodology, methods, mathematical modeling)*, 2000, 12, 40–64.
23. Zajonc V. Social'no-antropologicheskij podhod k issledovaniju internet-soobshhestv (in Russian), *Zhurnal sotsiologii i sotsialnoy antropologii (The journal of sociology and social anthropology)*, 2011, XIV, 200–205.
24. Ronan J. The reference interview online, *Reference & User Services Quarterly*, 2003, 43 (1), 43–47.
25. Janghorban R. et al. Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research, *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 2014, 9, 1–3.
26. Boateng B. et al. Online Focus Groups with Parents And Adolescents with Heart Transplants: Challenges and Opportunities, *Pediatric Nursing*, 2016, 42 (3), 120–123.
27. Strelnikova A., Poluhina E. "... Chto takoe povsemestnoe darenie? Jeto maksimal'noe doverie drug k drugu»: osobennosti social'nogo poryadka v virtual'nyh soobshhestvah daroobmena" (in Russian), *INTER*, 2014, 7, 7–21.
28. Strelnikova A., Glazkov K. Mobil'nye metody: dvizhenie kak chast' issledovatel'skoj strategii (in Russian), *INTER*, 2015, 10, 79–90.
29. Klimov I. Priority issledovatel'skoj programmy Centra izucheniya Interneta i obshhestva NES (in Russian), *INTER*, 2014, 7, 131–138.