

- Woolgar* 1991 – *Woolgar S.* The turn to technology in social studies of science // *Science, Technology, and Human Values*. 1991. Vol. 16 (1). P. 20–50.
- Woolgar* 1988 – *Woolgar S. (Ed.)* Knowledge and Reflexivity. Beverly Hills: Sage, 1988.
- Wynne* 1996 – *Wynne B.* Misunderstood misunderstandings // *Misunderstanding Science? / Eds. A. Irwin, B. Wynne*, Cambridge: Cambridge University Press, 1996.
- Zabusky* 1994 – *Zabusky S.* Enduring Diversity. Princeton: Princeton University Press, 1994.
- Zenzen, Restivo* 1982 – *Zenzen M., Restivo S.* The mysterious morphology of immiscible liquids // *Social Science Information*. 1982. Vol. 21. P. 447–73.

*Пер. с англ. Н.В. Богатырь
Науч. ред. С.В. Соколовский*

D.J. H e s s. Ethnography and the Development of Science and Technology Studies

Keywords: sociology of knowledge, science and technology studies, ethnography, methodology issues, fieldwork methods, position of researcher

The article discusses the scholarship, methods, and theoretical approaches that have been involved in the interdisciplinary field of Science and Technology Studies from the early 1980s through the early 2000s. It traces the changes in methodological orientations and examines the specificities of ethnographic fieldwork in the STS area, as well as suggests the criteria for evaluating the outcome of research and offers ways of its advancement.

ЭО, 2011 г., № 5

© **Н.В. Богатырь**

ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЙ РИТУАЛ В СОВРЕМЕННОЙ СОЦИОТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДРАМЕ

Ключевые слова: Виктор Тэрнер, социальная драма, ритуалы бедствия, ритуалы потребления, антропология технологий, этнография цифровых медиа, этнография цены

Статья написана по результатам этнографического исследования, проводившегося автором в 2003–2007 гг. в форме включенного наблюдения в одном из технических сервисных центров г. Москвы, и материалам фокусированных биографических интервью с техническими специалистами, работающими в Москве, Санкт-Петербурге, Минске и Ростове-на-Дону. Ее цель – на эмпирическом материале показать, как для понимания современной материальной культуры (технокультуры) можно соединить классическую антропологическую теорию и интерпретативные подходы прикладных субдисциплин и практических областей. Автор, во-первых, рассматривает потребление технологий как последовательность ритуалов, во-вторых, анализирует те из них, которые поддерживают работоспособность современных цифровых медиа, в-третьих, показывает, как в ритуальном процессе трансформируются смыслы, которыми наделяют технологии производители и пользователи.

Особенности поля и эмпирического материала. Исследование, о котором пойдет речь, оказалось моим первым опытом длительного участвующего наблюдения за

Наталья Викторовна Богатырь – соискатель Института этнологии и антропологии РАН;
e-mail: natalia_bogatyr@yahoo.com

одним из самых вездесущих и незаметных феноменов повседневности современного человека – компьютерными технологиями. Местом исследования стала небольшая московская компания: с сентября 2003 по март 2007 г. я была ее менеджером по работе с клиентами, а сама компания предоставляла околокомпьютерные услуги по восстановлению данных с различных цифровых носителей (жестких дисков, флэш-драйвов, карт памяти). Поводом для взаимодействия в моем “поле” становились технические и нетехнические проблемы, из-за которых пользователи-клиенты теряли доступ к важным для них данным на компьютерах, ноутбуках, фотоаппаратах, видеокамерах и прочих устройствах, оснащенных цифровыми носителями информации.

Цифровые носители стремительно развивались: размножались, погибали, усложнялись, дешевели. Так, за время моего исследования из употребления почти исчезли 3.5" дискеты, а новые компьютеры перестали комплектовать дисководом для работы с ними; появились и сошли со сцены магнито-оптические диски и ZIV-драйвы; из экзотики в обыденность превратились флэш-накопители; объемы пользовательских жестких дисков на порядок выросли, а цены на них заметно упали. Отголоски страстей, бушевавших в, казалось бы, далеких от нашего офиса мирах НИОКР, технического производства и глобальных рынков, с лагом в полтора–два года обнаруживали себя в жизни рядового потребителя: исчезали знаменитые бренды, совершенствовались технологии записи, становились миниатюрнее устройства¹. Технологии, смыслы, которыми пользователи их наделяли, и моя исследовательская ситуация постоянно менялись. Неизменными оставались только две характеристики этой ситуации: 1) самыми распространенными цифровыми носителями являются жесткие диски; 2) все действия в изучаемой области глубоко ритуализированы, а их исполнители образуют аморфное, но различимое сообщество пользователей, переживших сходный опыт социотехнической катастрофы, которую они называют “потерей данных”.

Технологии и сообщества. Большинство технических специалистов, которые поддерживают описываемые технологии – это профессиональные инженеры, не являющиеся представителями производителей. Для последних они – любители, недисциплинированные пользователи, которые заходят в познание сложных устройств далеко за границы, определенные разработчиками (действительно, многие из них стали исследователями этих технологий, лично столкнувшись с проблемой их использования). Для рядовых пользователей они – профессионалы, технические эксперты, близкие к миру производителей и разработчиков. Эти специалисты образуют небольшое и весьма закрытое исследовательское сообщество, в котором активно преобразуются культурные смыслы, заложенные в технологии производителями, меняются представления об их надежности, долговечности, сложности и т. д. Таким образом, технические специалисты исследуемой области – это часть (хотя и наиболее передовая) большого сообщества пользователей цифровых носителей информации. Насколько большого?

В 2002 г., за год до начала моего исследования, только жестких дисков в мире было продано более 200 млн шт. (Жесткие диски 2003), в 2005 г. – 381 млн (Рынок жестких дисков 2006), а в 2007 г. мировые продажи жестких дисков, по данным аналитической компании “TrendFocus”, уже превысили 500 млн шт. Россия в рейтинге Международного телекоммуникационного союза в 2004 г. занимала скромное 78-е место (43,59 компьютеров на тысячу жителей). И, хотя по общему количеству используемых ПК она оказалась на 13 месте, компьютеров в стране было в 26 раз меньше, чем в США (*Долин*). Уровень компьютеризации в Москве в 2004 г., по данным Левада-Центра, был втрое выше среднероссийского: компьютер имели 32% московских семей (по России в целом – только 10%). Опрос двух тысяч россиян в сентябре 2004 г. показал, что 14% пользовались компьютером дома ежедневно или несколько раз в неделю, а число некомпьютеризированных составляло 78% (Там же). Однако, по данным аналитической компании IDC, именно 2004 г. стал годом рекордного роста российского

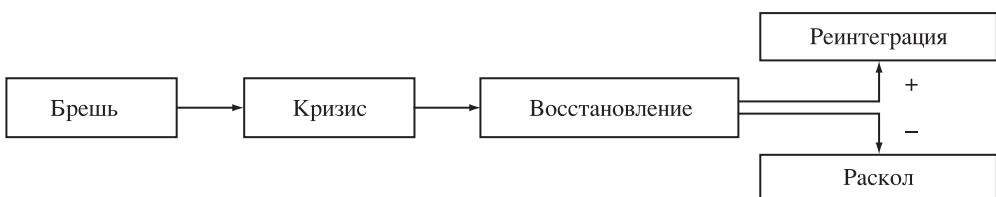
компьютерного рынка: в I кв. он составил чуть больше 1 млн ПК. В 2006 г. в Россию было поставлено уже 7,35 млн, а в 2007 г. – около 8,7 млн ПК.

При этом в мире уже в 1995 г. появилась тенденция оснащать компьютеры вторым жестким диском (*Вассерман* 1996). В России же HDD (жесткий диск) являлся одной из самых дорогих деталей компьютера (стоимость стандартного накопителя в 1990-х и в 2000-х годах составляла примерно 100 долларов), поэтому с началом массовой компьютеризации конца 1990-х годов ремонт жестких дисков стал прибыльным занятием (практически неизвестным в западных странах). Через несколько лет, когда изменилась, с одной стороны, “стоимость” ста долларов, а с другой – фантастически выросла емкость дискового пространства, которое за эти сто долларов можно было купить², и появилось множество программных продуктов для создания и работы с большими объемами цифровой информации, “информация” стала расцениваться гораздо выше “железа”, на котором она хранится, жесткий диск из ремонтируемого устройства постепенно превратился в одноразовое, а исследовательское сообщество переориентировалось с ремонта на “восстановление данных” и перепрофилировало свое ремонтное оборудование под решение этой новой задачи.

Поскольку тема статьи – не история технологии, а этнография взаимодействий по ее поводу, я опускаю подробности этого переопределения и оставляю только то, без чего сложно понять повседневность изучаемой области. За поиском интерпретаций полевых материалов я обращалась к разным дисциплинарным традициям. В результате появилось несколько объяснительных схем наблюдаемого феномена, которые основывались на разных метафорах (восстановление данных как новый профессионализм / рынок / социальный мир или арена / ритуал и др.). В этой статье я воспользуюсь привычной для антрополога оптикой *ритуала* (настроив ее соответственно случаю), чтобы проиллюстрировать то, как можно интерпретировать данные этнографического наблюдения за новой материальностью.

Драмы и ритуалы современного потребления: немного теории. Современная теория ритуала, все чаще акцентируя его текучую, спонтанную, импровизационную сторону, рассматривает не столько структуру, сколько “процесс ритуализации” (*Бёрк* 2008). Такой процессуалистский подход был заложен в работах Виктора Тэрнера, определявшего ритуал как “корпус верований и действий, исполняемых особой культовой ассоциацией” (*Бейлис* 1983: 16). Культовые ассоциации, которые наблюдал Тэрнер, объединяли духов, ритуальных экспертов, помогающих им адептов, однажды уже прошедших через практикуемый ритуал, и тех, кто впервые становится участником ритуала.

Нас здесь будет интересовать только один ритуальный жанр, который Тэрнер назвал “ритуалами бедствия” (*rituals of affliction*). Ритуалы бедствия – это попытка исправить нарушенное положение дел: они лечат, избавляют от страданий, защищают и очищают, но конкретный тип ритуала и практикующих его экспертов полностью зависит от того, как культура диагностирует и интерпретирует конфликты, т.е. проблематичные положения дел (*Bell* 1997: 115). Тэрнер рассматривал конфликт как “социальную драму” (*social drama*), которая проходит через фазы нарушающей равновесие *бреши* (*breach*), *кризиса* (*crisis*), *восстановления равновесия* (*redress*), *реинтеграции* (*reintegration*) или *раскола* (*schism*) (*St Jones* 2008: 6; *Grimes* 2006: 386). Схематически “социальная драма” выглядит так:



В работах Тэрнера детальное осмысление нашла только восстановительная фаза (Lowell Lewis 2008: 44), поскольку именно в ней он видел основной источник ритуала (Grimes 2006: 386), но влияние тэрнеровского наследия за пределами антропологии – и, в частности, в театре, кино, литературе – оказалось огромным (см., напр.: Schechner 1985).

В то время как для Тэрнера “социальная драма” была следствием проявлений враждебности и зависти, нарушающих социальные связи в традиционном сообществе, современная “социальная драма” намного сложнее и масштабнее (и, конечно, давно не является “собственностью” антропологов). Так, например, социальная драма – это жанр кинодраматургии. Этот жанр характеризуется тем, что драматург выделяет проблемы, существующие в обществе (бедность, несовершенство системы образования, болезни, нарушение прав человека и т. д.), и предлагает киноисторию, показывающую их разрешение. Внутри этого жанра выделяются поджанры, характеризующиеся узкоспецифичной проблематикой (домашняя драма, женский фильм, политическая / экологическая / медицинская / психиатрическая драма) (Макки 2008: 91–92). Зная, насколько серьезны сегодня многие конфликты, порожаемые технологиями, мы вполне могли бы дополнить этот ряд *социотехнологической драмой* и, следуя антропологической традиции, рассмотреть на эмпирическом материале, как герои этой драмы (потребители и пользователи) с помощью ритуала выявляют, интерпретируют и преодолевают технические проблемы. В этом нам поможет перспектива, предложенная Мэри Дуглас для понимания символических функций современных вещей (в том числе их способности выступать в качестве индикаторов достижений своих владельцев), а затем развитая Грантом Маккракеном (McCracken 1986; 1988: 71–90), антропологом, занимающимся исследованиями бизнеса. Она получила признание среди исследователей современной материальности и использует привычную для отечественной антропологии оптику семиотического подхода. Маккракен утверждает, что культурные смыслы (в том числе смыслы современных вещей – товаров массового потребления) находятся в постоянном движении, в котором он выделяет два этапа (Ibid: 71). Сначала при помощи институтов рекламы и моды смыслы переносятся из культурно и исторически сконструированного мира в товары (goods). Затем они заново уточняются потребителями на практике, в цикле ритуальной деятельности (Ibid.). Признание мобильного характера культурных смыслов позволяет рассматривать: 1) потребителей и товары как промежуточные инстанции значений; 2) сферу разработки и производства, рекламу, мир моды и потребительские ритуалы как инструменты перемещения смыслов (Ibid.). Маккракен следует тэрнеровскому пониманию ритуала, но считает, что в современном западном обществе господствуют индивидуалистские ритуалы. В процессе потребления он выделяет: 1) обмен (exchange); 2) владение (possession); 3) поддержание (grooming / maintenance); 4) избавление [от вещи] (divestment) (Ibid. 78–80; Sassatelli 2007: 102). В этих четырех типах действий потребители постоянно создают и пересоздают себя.

С одной стороны, потребительские ритуалы моего поля – это разновидность ритуалов поддержания. Маккракен понимает их и как деятельность, направленную на субъекта (например, подготовка к “выходу в свет” – нанесение макияжа, создание прически, выбор соответствующей случаю одежды (McCracken 1986: 79)), и как деятельность, направленную на поддержание объектов. “Цель этих ритуалов – постараться по необходимости застраховать те особые, разрушающиеся (perishable) свойства, которые присущи определенным вещам, прическам, внешности”, “задобрить” (soax), продлить их долгое и непрочное существование в жизни индивидуального потребителя (Ibid.). С другой стороны, функциональная неопределенность и сложность вещей, вокруг которых выстраиваются взаимодействия, и почти сакральная сила, которой современное общество наделяет информацию, придают хрупкости их существования драматический оттенок и возводят ритуалы поддержания до “ритуалов бедствия”, что позволяет

объединить перспективу американского антрополога с тэрнеровской – правда, с одной оговоркой. Поскольку большинство современных технологий отличается сложностью, их поддержание редко осуществляется индивидами в одиночку: как правило, вокруг развивающейся технологии складывается множество различных поддерживающих ее миров. Компьютерные технологии, окруженные разработчиками программного обеспечения, службами его установки и настройки, сервисами гарантийного ремонта и т.п. – только один из примеров. Я буду рассматривать ритуалы поддержания как коллективные действия, в которых участвуют различные сообщества (“культовые ассоциации” В. Тэрнера, “заинтересованные группы” М. Каллона, “социальные миры” А. Страуса и т.д.). Они постоянно оценивают и переоценивают быстро меняющиеся технические и культурные ситуации, производят смыслы и знания, внедряют инновации.

А теперь я предлагаю взглянуть на восстановление данных как на коллективный *ритуал социотехнологической драмы; перформанс*, в котором переплетаются техническая и драматургическая логики и трансформируются культурные смыслы вещей³.

Драма – акт за актом

Молодых драматургов учат, что хорошая история должна быть трехактной, а события каждого акта – поддерживать ритм и темп истории и вести зрителя (слушателя, читателя) к кульминации и развязке. Начинается настоящая история с побуждающего происшествия⁴. Чаще всего это рутинное действие, которое приводит к неожиданным результатам и открывает *бреши* в размеренной жизни героя, вызывая у него сильное желание восстановить потерянное равновесие (предположим, утром вы пытаетесь включить компьютер, работу с которым вчера завершили корректно, и понимаете, что он неисправен, а вы не можете проверить почту, дописать статью и, возможно, навсегда потеряли доступ к данным, которые в нем хранили).

Потеря данных (побуждающее происшествие нашей драмы) всегда скрыта от ритуальных экспертов, которые становятся участниками истории только после того, как пользователь обратится за помощью. Но, очевидно, что, как и многие более старые медиа, компьютерные технологии являются “компонентом ритуализированной структуры восприятий и ожиданий” (Bausinger 1984: 344)⁵ большинства современных пользователей. Поэтому признание проблемы и обращение за помощью тоже ритуализируются⁶ и часто сопровождаются словесными формулами, заимствованными из лечебного и погребального дискурсов⁷. Их использование является и типичной практикой “превращения” незнакомой ситуации в знакомую⁸, и отражением близости устройства-“протеза” к владельцу⁹. Современный пользователь все больше делегирует свою память устройствам, воспринимает их, как свое продолжение, становится без них уязвимым:

“Там [на диске – Н.Б.] нет ничего *такого* – [например,] документов партии, но у меня там *всё*, даже квитанции на квартплату. Сайты... интеллектуальная собственность. Такое впечатление, что удалили полголовы! Я вас как нашел: позвонил сестренке и попросил ее в Интернете посмотреть – я же *сам не могу!*..”

О существовании компаний, специализирующихся на “восстановлении данных”, пользователь, как правило, узнает только после возникновения проблемы: через Интернет или – чуть реже – от тех знакомых, кто уже столкнулся с “потерей данных” и прошел через ритуал их “восстановления”.

Акт первый, диагностика. *Диагностика* – главное событие первого акта. Многие черты сближают ее с традиционными гадательными практиками, описанными Тэрнером (Тэрнер 1983; Turner 1975), хотя африканский гадалщик пытается установить причину возникновения проблемы, а технические специалисты именно от этого уклоняются (“*мы работаем не с причинами, а со следствиями*”). Декларируемая ими цель – это определение возможности решения проблемы. При такой постановке задачи диагностика как самостоятельный этап или ритуал часто оказывается фикцией,

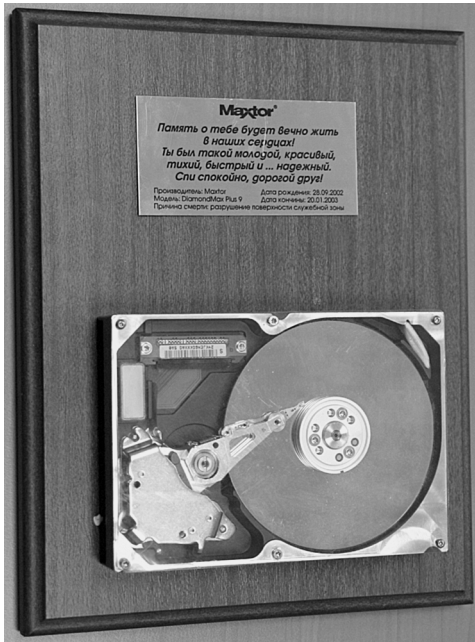
поскольку на практике она более или менее точно отвечает на вопрос “что (является проблемой)?”, а не на вопрос о том, возможно ли ее решение или насколько быстрым и полным оно окажется. Не удивительно, что в заявленном смысле диагностика заканчивается одновременно с восстановительным ритуалом (“чтобы понять, можно ли восстановить данные, надо их восстановить”). Тем не менее она неизменно оформляется и подается как отдельное представление, кульминацией которого становится определение цены.

Диагностика – это публичная часть описываемого ритуала бедствия. Она начинается (а иногда – и заканчивается) незаметно для клиента еще до того, как устройство окажется в руках технического специалиста – в процессе оформления заказа, который осуществляет менеджер¹⁰. Именно этот участник перформанса является гадалщиком в тэрнеровском понимании. Для обеих сторон – клиента и менеджера – ситуация характеризуется высокой степенью неопределенности: первый не обладает необходимой технической компетенцией, чтобы оценить “правильность” манипуляций, второй не представляет, насколько серьезные изменения в жизнь клиента внесла проблема, с которой он обратился. Цель менеджера – снизить неопределенность и преобразовать взаимную асимметрию информации в одностороннюю¹¹. Он совершает рутинные процедуры “отделения” устройства от владельца¹² (фиксирует обращение в компьютерной базе, придает устройству нейтральный вид, освобождая его от “салазок”¹³, внешнего бокса или транспортировочной пластиковой упаковки¹⁴, наклеивает на устройство этикетку с номером заказа) и со слов клиента заполняет анкету, главная задача которой – превратить “всё” в нечто конкретное¹⁵. Как африканский гадалщик, он по поведению, внешнему виду, эмоциональному состоянию¹⁶ и ответам реконструирует связи своего клиента и оценивает силу и длину его социальной сети: кто он – частное лицо или представитель организации, индивидуально или коллективно использовал накопитель, работал ли с какими-то специализированными программными пакетами, несет ли перед кем-то ответственность за потерю данных.

Как отмечал Тэрнер, гадалщик ищет “обрывы” в сети социальных отношений. Но чтобы делать это хорошо, ему нужно не только чутко отслеживать состояние клиента: он должен быть техническим экспертом особого рода. Гарри Коллинс назвал этот тип экспертного знания *интеракционным* (interactional expertise) (Collins 2004: 127–129). Оно находится в зазоре между теорией и практикой и относится к сфере лингвистической компетенции. Интеракционный эксперт может перевести описание проблемы с языка рядового пользователя на язык технического специалиста (и обратно), не обладая при этом навыками практического решения проблемы. В большинстве случаев по описанию менеджер достаточно точно может ответить на вопрос “что”, но поскольку его этап диагностики является скрытым и не предполагает ответов, он подчеркнуто театрално “передает носитель в диагностику”. Создаваемый им в этот момент настрой можно охарактеризовать как напряженное, сосредоточенное ожидание результатов диагностики. А сам “гадалщик” становится для клиента почти мифологическим “вратарем”¹⁷ на границе “жизни” и “смерти”.

В зависимости от глубины личной вовлеченности клиента в ситуацию потери данных, его настроение сильнее или слабее резонирует с атмосферой, создаваемой менеджером: так, например, наш завсегда – системный администратор большой компании, приносивший на восстановление данных диски своих сотрудников, всякий раз весело предлагал нашему “похоронному бюро” новое название или слоган, в то время как молодая бухгалтер, потерявшая свой годовой отчет, раздраженно заметила:

- У вас работа сродни похоронному бюро!
- Почему?
- Ну, когда люди теряют информацию, это...
- Что?
- Ну, тяжелая ситуация!.. Пойду, покурую! Я тут у вас повешусь скоро от ожидания!..



Табличка диска Maxtor.

Памятная надпись: “Память о тебе будет вечно жить в наших сердцах! Ты был такой молодой, красивый, тихий, быстрый и... надежный. Спи спокойно, дорогой друг!”
“Биографические сведения” о диске: “Производитель: Maxtor. Модель: Diamond Max Plus 9. Дата рождения: 28.09.2002. Дата кончины: 20.01.2003”.

“Заключение о смерти”: “Причина смерти: разрушение поверхности служебной зоны”.

2009: 203–220) отмечает, что современные цены широко понимаются как композитные, фиктивные и фетишистские. Они появляются как результат нарративов создания, сложения и вычитания (creation, addition, subtraction), сохраняя при этом тайну своих компонентов (Ibid: 204). Фиктивные компоненты обычно скрываются за более традиционными элементами цены (например, за “сложностью” или “срочностью” работ, которые можно перевести в понятные единицы измерения – человеко- или машиночасы). Один из таких фиктивных, расплывчатых компонентов – это риск и механизмы его смягчения. Зная, как высоко в современной культуре ценится информация, не сложно предположить, что в описываемой области этот компонент является основным. Однако, как справедливо заметил Эрик Дэвис, “информация сама по себе ничего не может сказать нам о ценности” (Дэвис 2008) – как и о цене риска, связанного с ее потерей. Неопределенность слишком высока, интуиция может легко подвести “гадальщика”, а наиболее запоминающиеся случаи как недооценки, так и переоценки рисков клиента превращаются в анекдоты отрасли:

«...был из Москвы товарищ один. Говорит: “У вас восстановят секретные данные?” Мы говорим: “Мы восстановим любые данные, секретные в том числе”. [...] “Я прилечу самолетом”. Фью! – прилетел. Удостоверение, удостоверение, пистолет – из одной кобуры в другую: “Вот диск!” Я сижу, *смотрю* на него (смеется. – Н.Б.). Звонит один телефон, звонит другой телефон, третий телефон, пятый телефон. Он всё на кресло кидает, кидает,

Хотя напряжение поддерживается в основном риторически (“*тело забирать будете?*”), скупой визуальный ряд, пожалуй, передает основную идею перформанса (“хрупкость и ненадежность технологии”) лучше – и делает это при помощи “демонстрации неудач”: будь то стоящий в приемной стеллаж неисправных накопителей с пометкой “ТРУПЫ:-)”; вскрытый носитель с фатальными “запилами” (цилиндрическими дорожками, оставленными на магнитной поверхности пластин сломавшимися головками чтения-записи), или что-то более изощренное, как, например, мемориальные таблички с “эпитафиями” (см. рис.)¹⁸.

Кульминация диагностики – это предъявление проблемы и цены ее решения (на мой взгляд, именно этот момент, перенесенный на схему Тэрнера, является пиком кризиса, когда пользователь решает, стоят ли его данные запрашиваемых денег, а, следовательно, перейдет ли драма в следующую фазу восстановления равновесия или, минуя ее, сразу приведет к расколу, т.е. признанию неразрешимости проблемы). Главное правило ценообразования здесь можно сформулировать так: *кто обнаруживает “обрыв”, тот его и оценивает*. Технические специалисты и управляющие очень редко вмешиваются в оценивание конкретного случая¹⁹. Как же формируется и из чего состоит эта цена?

Антрополог Джейн Гайер (Guyer

кидает. Целое кресло телефонов навалил... А в аэропорту ждет самолет, пока восстанавливаются данные. Я ему обещал не рассказывать, что там было на этом диске, поэтому не буду (смеется – *Н.Б.*). Человек сидел целый день рядом. У него это всё звонило по очереди. Но пистолеты не стреляли, а телефоны звонили. И вот в конце рабочего дня у него звонит очередной телефон, и он говорит, что самолет больше ждать не может, двигатели перегрелись, надо ему лететь обратно в Москву. И человек встал, собрал все телефоны, пистолеты [в кобуру] засунул и улетел. А диск оставил. Секретный абсолютно диск. Чего он с ним сидел целый день – *непонятно*. Проходит месяц. Звонит: “Ну, чё”, – говорит. – “Восстановил?” – “Восстановил”. – “А нам уже ничего не надо!”» (Александр, 45 лет).

Для упрощения задачи гадальщика в цене восстановления данных всегда присутствует другой фиктивный компонент, который условно можно назвать “железным”; но чтобы его обнаружить, необходимы этнографическое наблюдение и знание культурно-исторических особенностей развития отрасли. Его появление относится ко времени разрыва “восстановления данных” с “ремонтom”, разделить которые означало также сделать их несравнимыми по стоимости. Поэтому в области восстановления данных считается само собой разумеющимся, что информация дороже носителя (в случаях, когда она не дороже, клиенту рекомендуют просто заменить “железо”). Соответственно, минимальная цена в примерном прайс-листе сервисного центра на работы по восстановлению данных – это 100 у.е. (т.е. стоимость нового популярного накопителя), а к ней затем прибавляется цена за “сложность”, “срочность”, “риски” конкретного пользователя, как их понял и оценил менеджер, и другие параметры услуги²⁰. Так незаметно для себя пользователь повторно приобретает предмет “одноразового” использования, но теперь уже – в цене восстановленной информации²¹.

Акт второй, восстановление данных. Поскольку клиент никогда не попадает в лабораторию²², практики, направленные на решение технической задачи, по сути не являются частью ритуала. Клиент – часть незаметной для клиента исследовательской работы сообщества²³, а разъяснения относительно восстановления данных, которые получает клиент, – это нарратив, в котором отчетливо видны две составляющие: 1) рассказ о конкретном техническом процессе; 2) рассказ об особой материальности области восстановления данных (*data recovery*). Разные случаи обладают разным повествовательным потенциалом. Так, процесс может быть технически сложным, но при этом – стандартным и быстрым, практически не оставляющим места для описания. Тогда, чтобы сохранить нужный ритм перформанса, историю намеренно растягивают (клиент не должен почувствовать этот этап как слишком короткий). В других ситуациях процесс может быть технически простым, но длиться от нескольких дней до нескольких недель. Чтобы клиент, вернувшийся к своей повседневной рутине, не утратил к нему интерес и продержался до финала, это время наполняется уточняющими вопросами о данных и отчетах о ходе и скорости процесса (“*на сегодняшний день вычиталось пятьдесят миллионов секторов из четырехсот, если скорость сохранится, к понедельнику диск вычитается полностью*”). Обычно клиент – пассивный слушатель технического нарратива. Случаи, которые дают возможность для его включения в диалог и погружения в технический процесс, с одной стороны, сложнее для нарратора (так как требуют от него не просто знания технологий, но и деталей описываемого процесса), с другой – должны обладать достаточным повествовательным потенциалом, как, например, многочасовая сборка логики рейд-массива (многодискового хранилища данных), напоминающая, по словам технических специалистов, “складывание паззла без картинки”, или детективное расследование, в котором задача клиента – максимально точно вспомнить последовательность всех своих действий в момент сбоя:

«Мы заказчика “*маринуем*” что ли. Массив восстанавливается – мы постоянно что-то говорим о каких-то технических вопросах. Мы разговариваем с заказчиком *много*. Мы узнаем, можно ли ему звонить ночью. Звоним ночью, если можно. Много всяких

вопросов задаем. Он напрягается, подключается. Он в процессе. В итоге он все это время вместе с нами мучается, живет. Он понимает, как это *сложно*. Он уже понимает, какие он ошибки допустил... Он *процесс чувствует*, потому что мы говорим: “мы это доделали, сейчас надо программку дописать, вот эти варианты надо перебрать...” [...] Это слово “мариновать” в шутку... это как раз вот во всем этом нашем соусе заказчик вместе с нами маринуется. Он, в принципе, и устает от процесса больше: он не там где-то, слева (а мы тут, работаем), он – с нами. Мы вводили такую технологию, чтобы какие-то точки процесса фиксировать: сейчас вычитываются диски бэд-блочные, потом будем логику собирать, будем искать неактуальный диск... И в какие-то из этих моментов мы будем звонить и говорить, что вот тут это всё идет... Мы говорим о процессе, создаем какую-то видимость ситуации у заказчика. У него не возникает, как правило, вопроса: “А почему так дорого?”. Мы не всегда правду говорим в таких ситуациях. Иногда что-то преувеличивается, приукрашивается, но суть в том, что заказчик – в процессе» (Сергей, 25 лет).

Такие случаи соучастия клиента в процессе, когда технические специалисты общаются с ним напрямую, относительно редки, поэтому обычно роль “наполнителя” истории отводится материальности. Включение материальности позволяет поддержать ритуальный контакт и, “*не бросаясь технологиями*”, т.е. не раскрывая технологических секретов, создать запоминающийся образ отрасли как отдельной от сфер производства и гарантийного обслуживания, сложной, узкоспециализированной и высокотехнологичной. Самый яркий пример здесь – это риторика “чистой комнаты”²⁴, авторского оборудования и программного обеспечения. Несомненно, для менеджера, как и для слушающего его клиента, описание материальности (будь то “анатомия” жесткого диска, система фильтров очистки воздуха, спецодежда, инструмент или “случаи” из практики центра) проще рассказа о техническом процессе, в котором ни один из них не участвует.

Самый короткий, *третий акт*, – *принятие данных*: обязательная процедура, кульминация, завершающая перформанс. В ней переплетаются драматургическая и техническая логики, устанавливается компромисс “интимности” и “публичности”. Для клиента с нее начинается фаза реинтеграции/раскола, в которой он получает возможность проверить восстановленные данные. Для проверки ему отводится отдельный компьютер (иногда – отдельное помещение, например, комната переговоров), но он не может уединиться полностью, принять данные вне сервисного центра (“*информация – вещь копируемая*”). Часто собственные данные выглядят для него непривычно (они “очищены” от оболочки используемых клиентом программ и настроек, иногда лишены прежней структуры), он не имеет доступа к их правке (изменению), копированию или удалению. Так техническая логика вторгается в интимность реинтеграции/раскола²⁵. Но последнее слово остается за драматургической логикой: чтобы сохранить единство ритуала, в отрасли не принято торговаться или отдавать часть данных за меньшую стоимость. Клиент либо полностью соглашается с результатом, оплачивает заказ и получает восстановленные данные, либо так же полностью отказывается и забирает неисправный носитель без оплаты. Следование принципу “все или ничего” подразумевает, что клиент принимает не только данные – он принимает ритуал и не может сделать это частично. Если данные не восстановлены или полнота восстановления не устраивает заказчика, структура драмы усекается до одноактной: восстановительный этап игнорируется и все события, происшедшие в сервисном центре (включая проведенные работы), именуется “диагностикой”. Прощание (как и встреча) в описываемом перформансе ритуализировано: традиционная шутка “*Ну, ждем вас снова!*” и ожидаемый ответный протест²⁶, с одной стороны, напоминают клиенту о том, что ритуал лишил его технического неведения и превратил в члена культовой ассоциации²⁷, а с другой – еще раз утверждают “правильность” того понимания технологии, которое формирует сервисный центр.

Трансформация и уточнение культурных смыслов

Согласно Маккракену, в потребительских ритуалах трансформируются и уточняются культурные смыслы вещей. Как правило, носитель данных для рядового пользователя представляет собой целостность²⁸. Поэтому основная работа сервисного центра на уровне трансформации смыслов направлена на разделение и демонстрацию многослойности, мультитекстовости технологии, с одной стороны, и неравноценности этих текстов – с другой. Во-первых, накопитель преподносится пользователю как совокупность “железа” и “информации”, при этом ценность первого, целесообразность его ремонта, использования после себя, надежность новых устройств ставятся под сомнение²⁹. Во-вторых, информация разделяется на “заводскую” (микропрограмма, которая управляет работой “железа”), “софтовую” (операционная система и программы, при помощи которых пользователь работает на компьютере) и “пользовательскую” (собственно “данные”). После этого двойного разделения пользователю объясняют, что действительной “ценностью” обладают только данные, которые, в отличие от устройства и установленных на нем программ, являются “уникальными”.

Это стремление к сепарации и очищению, характерное для модернистского научного мышления (*Латур* 2006: 70–71), соседствует (особенно, когда речь идет о современных технологиях) с домодернистской магической тягой к единству. Давняя связь технологии и магии неоднократно отмечалась антропологами. Так, Альфред Гелл утверждал, что процесс инноваций подстегивается магическим мышлением, которое, мечтая о скатертях-самобранках и сапогах-скороходах, стремится к минимизации производственных усилий (*Gell* 2002: 283). И если современные технокультуры не апеллируют к магии напрямую, то это лишь потому, что благодаря радикальным инновациям технология и магия в них слились воедино. Подчеркивая это слияние, Гелл говорил о “чарах технологий” (the enchantment of technology) (*Idem* 1992: 44). “Ненаучная”, магическая работа по связыванию в области восстановления данных ведется исподволь: ее заметит только тот, кто задумается над тем, как работает здесь механизм ценообразования, поскольку именно в цене незаметно сплетаются заново тщательно разделенные “железо”, “тексты” и пользователь.

Сервисный центр – это прежде всего место столкновения производственного, рыночного, пользовательского и сервисного дискурсов и дискурсивной борьбы за уточнение смыслов (не каждый клиент после диагностики решает восстанавливать данные или успешно проходит через ритуал, но, несомненно, каждый в результате проблематизации казавшейся банальной технологии, пересматривает ее прежнее понимание). Здесь активно дискредитируются как технические (скорость вращения шпинделя, время доступа к произвольному сектору и т.п.), так и сервисные (сроки гарантийного обслуживания) критерии качества, предлагаемые производителями и продавцами технологий (“любой накопитель ломается”, “по гарантии данные вам не восстановят”, “надежный носитель – тот, с которого при прочих равных легче восстановить данные” и т.д.) и проводится разделение между ремонтом как способом продления жизни устройства и восстановлением данных как средством преодоления внезапного и травмирующего “выпадения” пользователя из опосредованного технологиями “информационного общества”.

Таким образом, в социотехнологическом перформансе, который получил название “восстановление данных”, восстановительный ритуал – только часть действия. Поскольку главная цель участников – нормализация “потери данных”, драма строго придерживается привычной трехактной структуры “полноценной истории” (диагностика – восстановление данных – принятие данных). Там, где техническая логика истории требует непрерывности, драматургическая часто настаивает на сегментации, чтобы сохранить напряжение и избежать замедления действия. Именно в соответствии с драматургической логикой диагностика выделяется в самостоятельный этап, куль-

минацией которого становится определение цены. В соответствии с этой же логикой слишком короткий восстановительный ритуал растягивают, а затянувшийся – наполняют мини-событиями. Принятие данных как обязательный этап взаимодействия – это компромисс, дань и той, и другой логике, само же событие принадлежит уже фазе реинтеграции или раскола, которая завершится для пользователя дома или в офисе, когда он, установив в компьютер новый “одноразовый” жесткий диск, сможет принять восстановленные данные в свою жизнь, в полной мере оценить успешность ритуала и осмыслить полученный опыт.

Постскриптум

Когда работа над этой статьей уже была практически закончена, мой бывший коллега, нашедший время, чтобы прочесть ее и разобраться в том “*что касается Тёрнера, поля и ритуала*”, написал мне пространное письмо, в котором речь шла об изменениях в моем “поле”, произошедших после 2007 г. Письмо показалось мне настолько интересным, что я решила привести из него несколько наиболее показательных мест, в основном сохраняя стиль моего корреспондента.

“На самом деле, ты, и правда, за адский труд взялась. Много, о чем я прочитал в твоей статье, еще раз устарело. <...> объемы информации выросли страшно. Так же страшно вырос и сам рынок, так как клиентов сейчас больше, чем во времена твоего полевого исследования, конкурентов при этом тоже. И что-то они не закрываются :-))) <...> Объемы данных растут гораздо сильнее скоростей. То есть времени на выполнение заказа теперь требуется в разы больше, чем раньше. Это уже чаще всего не “несколько часов”, а несколько дней или даже недель. И растущая конкуренция делает свое дело – стоимости падают. Таким образом, стоимость гигабайта стала уже совсем мизерной. <...> от описанной тобой диагностики не осталось почти ничего.

<...> Банально убыточно занять экстрактор РС-3000 на две недели заказом за 5000 р. И даже за 10000. А уж бесплатно – и подавно. То есть технические проблемы современного рынка выставляют нижнюю границу цены. Верхнюю – конкуренция. Слишком много стало предложений типа “Восстановление данных – 1000 р.” Сейчас уже совсем не те времена, когда недовольному ценой клиенту было в принципе некуда идти. И мы отпускали его с миром, не боясь, что ему сделают в два раза дешевле. “Его данные просто не стоили нашей работы” – отлично. Пусть идет домой. В другой раз, если у него или его знакомых будут ценные данные, то это наши клиенты. Теперь же очень высокая вероятность, что он все-таки найдет нашего конкурента, который все сделает гораздо дешевле. И это уже плохой отзыв о нас со всеми вытекающими. Так что плоскость, в которой остается “гадать” менеджеру стала совсем маленькой. Буквально +-тысяча р[уб]. <...> Кстати, большой поток клиентов постепенно превращает это ремесло в бизнес, где все ресурсы имеют свою цену. Так, например, менеджер может приписать лишнюю тысячу-другую потенциально гемор[р]ойному ЗАКАЗЧИКУ, а не заказу. Для выявления таковых у менеджеров даже сложился свой лексикон: “пассажиры”, “исполнители”, “петушки” и т.д. А вот просто оценить место разрыва в сети – это уже даааалеко на заднем плане. Виноваты конкуренция и рост рынка. Конкуренция мешает действовать по принципу “бери максимум из того, что он может заплатить”. Рост рынка и его информированность, превращая это ремесло в бизнес, обеспечивая именно “поток” заказчиков, заставляет работать с этим потоком. Растить его, заботиться о нем. К примеру, мы могли бы побороться с желанием менеджеров ИСПОЛНИТЕЛЯМ выставлять заградительные ценники. Но это ухудшит сервис для нашего “потока”. Резюмирую: диагностика действительно производится. Производится она действительно специалистом. Функция менеджера как гадальщика действительно СИЛЬНО ослабла. Но он действительно как вратарь может не пропустить к нам “не того” человека. Это кстати сплошь и рядом происходит во всех видах бизнеса.

К сожалению, как только диагностика превратилась в ДИАГНОСТИКУ, стало невозможно исключить ошибку. Все как в медицине. Лечение иногда идет не так гладко, как хотелось бы. Мы ждали исцеления за 3 дня, а его нет уже две недели. Диску, как и

живому организму, может внезапно стать хуже. Иногда это можно прогнозировать во время диагностики. Но ведь надо и вероятности таких проблем предвидеть. Если так будет “скорее всего”, то это надо учитывать. Если же этого скорей всего не будет, то не стоит зря морочить голову клиенту, вдруг испугается. Такие риски мы берем на себя. Это возможно благодаря “поток” клиентов. И вот это все СИЛЬНО влияет и на второй акт – восстановление.

Здесь уже НИКОГДА нет необходимости что-либо “заполнять” минисобытиями. Если посчастливилось что-то сделать раньше срока, то надо сдавать заказ чем быстрее, тем лучше. Текущими являются несколько десятков заказов, возможно около 100. Там только висяков несколько десятков. Искусственно увеличивать эту массу даже на день-два нельзя. Звонить кому-то “для процесса” просто физически нет возможности, так как “настоящих” процессов достаточно. Виноваты “ОШИБКИ” диагностики. Людям приходится рассказывать, что и каким образом отклонилось от плана и какие у нас перспективы. И это просто необходимо, чтобы они сохраняли спокойствие. Ну или успокоились! =) То есть то, что задумывалось “высоким сервисом” сейчас уже выполняется только как острая необходимость.

<...> Выдача данных – почти не поменялась. Но тут тоже стало мало места “ритуальности”. Скорее всего здесь все по необходимости. “Поток клиентов” и изменения рынка делают свое дело. Мы вынуждены держать 2 демонстрационные машины и большую часть заказов показывать удаленно через интернет. Если кто-то будет отказываться смотреть, а мы будем думать, что там все ок – настаивать никто не будет. У этой части “ритуала” сейчас только практическая цель – мы должны исключить вопросы по качеству работ после того, как их сдадим, в том числе потому, что потом будет явно не до того. Вот мое представление о современном состоянии дел. И я вспомнил как ты говорила о том, что занимаешься “тем, чего нет...” Прикольно. Голова кругом. И ведь действительно, я сам не знаю, как тут и что будет через год.

<...> Ээээх. Такая ностальгия берет, когда в твоих зарисовках узнаю моменты нашей работы, при которых присутствовал... Спасибо!”

Этот комментарий напомнил мне о “текучей” природе ритуала, любое описание которого сродни попытке “остановить мгновение”. Это же в полной мере относится и к описанию технологий: антрополог всегда будет отставать от “реального” положения дел как в области их разработки и производства, так и в сфере (в свою очередь, отстающего от разработки и производства) потребления. Окажется ли что-то из рассказанной мной истории полезным для дальнейших исследований, покажет время (см. об этом также, например, в *Чарнявска* 2010: 11–12). И, вероятно, многое будет зависеть от того, *примут* ли антропологи быстро меняющиеся технологии в качестве своего нового, интригующего объекта исследований. Этот вопрос, волнует, кажется, не только меня, но и моих бывших коллег в лице моего корреспондента, по крайней мере его вопросы, адресованные российским антропологам кажутся весьма уместными:

“Интересно, а те, кому адресована статья, в компах понимают на достаточном уровне? Интересуюсь, так как ты, наверное, тоже помнишь, что тот, кто не понимает в них ничего, почему-то этим очень доволен и, гордясь своим неведеньем, ничего не хочет знать (типа “называйте его, как хотите”). Я-то действительно пытался врубиться во все, что касается Тёрнера, поля, ритуала и т.д. И у меня даже, кажется, получилось. Проявят ли эти светила науки (которая мне действительно показалась интересной) хотя бы столько же внимания к нашей предметной области – вот в чем вопрос. Если нет – разве хоть что-нибудь поймут? Хотя... Может, мне кажется, что я что-то понял, :-))) а на самом деле нет. При этом мне интересно. Значит, и им тоже может быть интересно :-)))” (Вячеслав, 29 лет).

Благодарности

Большое спасибо участникам проектного семинара ЛЭСИ НИУ ВШЭ – В.В. Радаеву, Е.С. Бердышевой, З.В. Котельниковой, Г.Б. Юдину, И.В. Павлюткину, А.В. Шевчуку – за обсуждение результатов эмпирической части моего исследования; всем, кто прочел ранние версии этой статьи и помог сделать ее лучше – С.В. Соколовскому (ИЭА РАН, Москва), А.К. Байбуруну

(МАЭ РАН, ЕУ СПб., Санкт-Петербург), Г.Б. Юдину (НИУ ВШЭ, Москва), В.С. Мочалову (ООО “Восстановление данных” – Data Recovery Company, Москва), а также тем, без кого не было бы ни исследования, ни статьи – техническим специалистам, работающим в области восстановления данных в Москве, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Минске и Чикаго, с которыми мне повезло работать, дружить, общаться, брать интервью. Статья посвящается памяти Славы Яковенко, директора Центра восстановления данных “Derstein”.

Примечания

¹ Жизнь в области разработки и производства цифровых носителей с самого своего начала в 1956 г. была бурной. Среди микропроцессорных отраслей эта индустрия зарекомендовала себя как самая динамичная и жестокая: из двухсот компаний, когда-либо бравшихся за производство жестких дисков, к 2008 г. в игре осталось только шесть. В 2003-м, когда я только начинала это исследование, компания IBM, пионер индустрии, уступила свое жесткодисковое производство Hitachi; в 2006-м со сцены сошел другой “старожил” отрасли, созданный в 1982 г. Maxtor, чьи владельцы продали компании Seagate.

² В середине 1999-го это были 6,4 Гб., в конце 2000-го – 10 Гб., в конце 2008-го – 750 Гб., в середине 2011-го – 1 Тбт. и более (т.е. всего за 12 лет объем стандартного пользовательского накопителя увеличился более, чем в 150 раз).

³ Хотя в работах Тэрнера “перформанс” и “драма” – почти синонимы, он все же проводит между ними тонкое различие: “драма” отмечает социальный конфликт, а “перформанс” предполагает исполнение роли и осознание присутствия наблюдателей (Grimes 2006: 386–387). Я не буду проводить здесь подобного различения, поскольку в повседневных взаимодействиях моего поля “сцена” и “конфликт” оказались неразделимы.

⁴ Англ. *inciting incident*. Здесь и далее при описании структуры и логики драмы я буду пользоваться терминологией, которая принята в современной кинодраматургии, опираясь на учебник известного педагога киноиндустрии Роберта Макки (McKee).

⁵ Описанная Баузингером ситуация, когда отсутствие утренней газеты разрушает привычный ритуал завтрака, вызывая больший дискомфорт, чем вызвали бы новости обо всех катастрофах и бедствиях, имеет в сегодняшней повседневности свои аналоги: например, многие соглашались с Дэвидом Морли, что отсутствие доступа к электронной почте – даже если мы не ждем писем и понимаем, что большая часть сообщений окажется спамом – разрушает “ритуал подтверждения нашего участия и принадлежности к широкому, опосредованному технологиями сообществу” (Morley 2007: 324).

⁶ Так, одна из клиенток, описывая ситуацию поломки, процитировала абсурдное с технической точки зрения (но разумное в контексте ритуала агонии) распоряжение своего системного администратора, услышавшего характерный стук неисправного накопителя: “Наташа, не трогай его! Дай ему умереть!” (здесь и далее в примечаниях цитируются полевые материалы автора – ПМА).

⁷ Письменным обращениям за помощью часто придают формы “истории болезни” или “биографии” устройства, оканчивающейся смертью. Как правило, в графе “тема” электронного письма говорится о летальном исходе: “винт сдох” (“помер”/“упал”/“накрылся”); “помирает мой винчестер или нет?” / “можно лечить?” и т.д.). Подобные формулы сопровождают и личное обращение (“Здесь винты лечат?” / “Инвалидов принимаете?” и т. п.). Эта шутивная словесная игра поддерживается обеими сторонами (На что жалуетесь? / Больной перед смертью потел? / Доктор сказал в морг, значит – в морг и т.п.).

⁸ Обычно пользователь доверяет сложным технологиям, поэтому потеря данных идеально вписывается в тэрнеровское понимание социальной драмы как *незапланированного* события. Однако, по справедливому замечанию Лоуэлла Льюиса, большинство событий являются *частично запланированными* (Lowell Lewis 2008: 45). Так, не собираясь болеть гриппом на следующей неделе, мы, тем не менее, знаем *культурную схему* этой болезни и ее лечения. В случае новых технологий, такой схемы (или гибкого культурного сценария) у нас может не быть. Тогда мы пытаемся найти в нашем повседневном репертуаре нечто интуитивно близкое, чтобы перевести незапланированное событие в разряд частично запланированных – и тем самым закрыть возникшую перед нами брешь.

⁹ Неслучайно один из пользователей, рассказывая о потере данных в своем блоге, вспоминает “в тему” старый компьютерный анекдот: «Приходит к сисадмину смерть... ма-а-аленькая

такая, с ма-а-аленькой косой... Сисадмин у неё и спрашивает: “Смерть, а ты чего такая маленькая?” А она и говорит: “А я не за тобой, я за твоим винтом”» (Сообщество машин и людей Drive2.ru, профиль пользователя Fantom, пост от 31 августа 2010 г. URL: <http://www.drive2.ru/users/fantom/blog/>) [сисадмин – ставшее привычным в среде компьютерщиков наименование системного администратора].

¹⁰ Поэтому хотя клиент никогда не допускается в помещение, где работают технические специалисты, на деле обещание “диагностика происходит при вас”, которое он получил по телефону в момент обращения, всегда исполняется.

¹¹ Подробнее об асимметричной информации см. в: Акерлоф 1994.

¹² Это отделение, чаще всего, окончательное: этот клиент и этот носитель больше никогда не воссоединятся (“мы не рекомендуем пользоваться сбойным носителем: он уже вас подвел и поведет снова”), и сотрудники центра, следуя каждый своей роли в перформансе, укрепляют разрыв, “делят” устройство и владельца. Мои ранние полевые записи хорошо отражают ролевую специфику ориентации сотрудников: для меня номер заказа ассоциировался с принесшим его пользователем и его обстоятельствами, для технических специалистов – с моделью и объемом неисправного носителя, компьютером, на котором исполняется заказ, и технической проблемой. В этот период развлечением инженеров было вопросительно назвать мне номер заказа и, услышав в ответ имя клиента или название организации, округлить глаза (считалось, что “это невозможно запомнить”). И позже технические специалисты в обсуждении заказа со мной считали необходимым подчеркнуть свою “нейтральность” по отношению к клиенту (“Да мне все равно, чей это диск, ты знаешь! Хоть президента... Клиент ждет?”).

¹³ Приспособление, при помощи которого устройство закрепляется в корпусе компьютера.

¹⁴ Банальность (а иногда – бессмысленность и комизм) только подчеркивают ритуальную суть манипуляций: так, я, например, в соответствии со “сценарием” нашего сервисного центра обычно возвращала недоумевающему клиенту “его” транспортировочный пластиковый бокс (чтобы тут же переложить жесткий диск в такой же, но “наш”).

¹⁵ “Всё” – это типичный ответ пользователя на вопрос “что вы хотели бы восстановить”. Поскольку “всё” дает менеджеру информации о содержимом носителя не больше, чем “ничего”, максимально конкретизировать пожелания пользователя – означает для менеджера определить, на каком уровне (или уровнях) развивается конфликт, вызванный поломкой: на внутреннем, связанном с собственным существованием пользователя, на личностном, связанном с его ближайшим окружением и социальными ролями, или же на внешнем, внеличностном, где в игру включаются социальные институты и физическое окружение (Макки 2008: 155–157).

¹⁶ Как правило, здесь не ставят диагноз заочно: даже когда для ответа достаточно описания проблемы по телефону, случаи предпочитают “смотреть” (“мы не лечим по фотографии”), поскольку “случай” – это не носитель информации, а его владелец.

¹⁷ Эту метафору предложил клиент, который прокомментировал мою роль цитатой: “Помните, была такая песня: “Эй, вратарь, готовься к бою! / Часовым ты поставлен у ворот. / Ты представь, что за тобою / Полоса пограничная идет”? А за вами же не просто полоса: за вами – бездна! Поэтому вы должны внушать оптимизм”, – добавил он.

¹⁸ “Демонстрация удач” (например, украшение стен приемной благодарственными письмами клиентов) – более поздняя бизнес-находка, которая обыгрывает другую тему (“укрепление сети”, т.е. культовой ассоциации) и часто высмеивается “железоориентированными” старожилками области восстановления данных, пришедшими в нее из компьютерного ремонта.

¹⁹ Управляющий моей компании, отвечая на вопрос о ценовой политике того времени, когда менеджером была я, заметил: “В твоих руках она была такой, как ты ее понимала”. Безусловно, менеджер не находится в вакууме и у него есть ориентиры. Это, во-первых, среднерыночные цены и, во-вторых, пристрелочная, или, по выражению антрополога Корея Чалишкана (Çalışkan 2007: 148–149), пробная цена (rehearsal price), своеобразное приспособление (prosthetic device), которое менеджер может использовать, если считает, что данных для формирования цены конкретного случая у него недостаточно. Что лежит в основе примерной цены в области восстановления данных, см. ниже.

²⁰ Опытный менеджер использует эти компоненты в качестве фильтров и очень гибко манипулирует ими, в том числе и для того, чтобы выстроить оптимальный с технической точки зрения темп перформанса: например, когда пользователь настаивает на срочном режиме исполнения заказа, которое технически невозможно, менеджер увеличивает надбавку за срочность настолько, чтобы заказчик выбрал стандартный режим.

²¹ Конечно, помимо этого “виртуального” жесткого диска, клиент приобретает и “реальный” новый накопитель, на который записывается восстановленная информация, поскольку даже в тех случаях, когда старый носитель для восстановления данных ремонтируется, по окончании работ, в соответствии с логикой отрасли (*“восстановление данных – это не ремонт”*), устройство возвращается в неисправное состояние.

²² “Лаборатория” – это обычно используемое в публичном дискурсе наименование технической мастерской, а само слово (*laboratory, lab*) включается в названия многих сервисных центров (разнообразных “лабов”). Так же, как термины “технический специалист”, “сервис-инженер” (а не “мастер”), “лаборатория” задает статус технологии как “высокой” и сложной.

²³ В отличие от известных “хакерских” проектов, участники которых активно создают квази-архивные материалы и “самодокументирующие истории” (*Kelty 2008: 21–22*), исследовательские команды в области восстановления данных действуют на других кооперативных условиях и сторонятся публичности: сейчас в их сообществе уже нет таких жестких “войн” за технологические “секреты” как в начале 2000-х, но охранительный дискурс (“конфиденциальность”, “неразглашение”, “доступ”, “режимность” технологической информации) продолжает оставаться нормой и закладывается в “идеологию” создаваемого ими программного обеспечения. Этнографическое исследование их практик дает возможность понять, как за пределами мейнстрима современной технонауки производится техническое знание, но мало что может сказать о восстановлении данных как пользовательском ритуале.

²⁴ “Чистые комнаты” (“чистые производственные помещения”) – это инженерные сооружения, которые обеспечивают заданный параметр среды по концентрации взвешенных частиц. Они находят применение в медицинских учреждениях (операционные, родильные, реанимационные залы, ожоговые отделения), в производстве лекарственных средств, в микроэлектронике, т.е. тех областях, где высоки требования к качеству воздушной среды. В области восстановления данных существует представление о том, что для вскрытия накопителя необходимы условия чистоты класса 100 (т.е. 100 пылинок на куб. метр). Для ремонтного рынка идея “чистой комнаты” была чуждой (вскрытие предполагает неисправность механики, а ремонт настолько сложной механики не производится: он необходим только тогда, когда при помощи замены неисправной механики на исправную “донорскую” пытаются восстановить данные). На практике вскрытый накопитель приводится в рабочее состояние на несколько часов и такое вскрытие может производиться в обычном помещении. Но, несомненно, что для “продвинутых” клиентов наличие у исполнителя “чистой комнаты” является критерием качества и профессионализма. В 2008 г. генеральный директор одной из компаний-лидеров отрасли в разговоре со мной признался, что если его компания когда-нибудь все-таки решится оснастить сервисный центр “чистой комнатой”, то только потому, что ее хотят видеть клиенты. Когда в 2010 г. компания действительно приобрела “чистую комнату”, она была смонтирована не в помещении лаборатории, а в переговорной – т.е. там, где она могла использоваться скорее в демонстративных, чем в технических целях.

²⁵ Безусловно, сотрудники сервис-центра осведомлены о содержании данных своих клиентов, но конфиденциальность информации и интимность реинтеграции прекрасно осознаются всеми участниками перформанса и нарушаются редко и только в исключительных случаях (например, когда это содержание попирает общепринятые моральные нормы: так, незадачливому коллекционеру порно в качестве “наказания” могут вежливо, но настойчиво предложить проверить “целостность восстановленных данных”, т.е. попросту публично открыть файлы, а сама “проверка” непременно станет предметом закулисного веселья).

²⁶ Довольно долго я не придавала значения этому рутинному обмену любезностями, пока один из клиентов – хирург Института скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, остро чувствующий ритм и нерв нашего перформанса – не перехватил у двери инициативу. “Ну, лучше я к вам”, – серьезно кивнул он на прощанье, отыскав глазами работавшего с его диском инженера.

²⁷ Уже после окончания полевой части моего проекта это приобщение обрело еще и материальную форму: теперь каждый, кто прошел хотя бы этап диагностики, получает именную пластиковую дисконтную карту сервисного центра.

²⁸ Для многих до момента поломки даже существование в чреве системного блока компьютера жесткого диска как отдельного устройства не является очевидным; более того – сам системный блок рядовые пользователи часто называют процессором.

²⁹ Сайт одного из лидеров области несколько лет встречал посетителей слоганом “*Жесткий диск – не место для хранения информации!*”, а на традиционный пользовательский вопрос

“какой диск надежнее”, технические специалисты обычно отшучиваются, называя популярные марки офисной бумаги (“Балет”, “Снегурочка” и т.п.). Этот черный юмор – эффективный инструмент формирования недоверчивого (или, по словам одного пользователя, *параноидального*) отношения к технологии. Так, один из наших клиентов на следующий день после получения восстановленных данных, зная, что мы храним их у себя на сервере еще два дня (“на всякий случай”), пришел с новым носителем, чтобы записать резервную копию. Оправдываясь, он смущенно пояснил: “У вас тут аура плохая”. “Ну, да: всюду трупы”, – невозмутимо согласился с ним технический специалист.

Источники и литература

- Акерлоф* 1994 – *Акерлоф Дж.* Рынок “лимонов”: неопределенность качества и рыночный механизм // Thesis. 1994. Вып. 5. С. 91–104. [Электронный ресурс]. URL: http://igiti.hse.ru/data/413/313/1234/5_1_4Akerl.pdf
- Бейлис* 1983 – *Бейлис В.А.* Теория ритуала в трудах В. Тэрнера // Тэрнер В. Символ и ритуал / Сост. и автор предисл. В.А. Бейлис. М.: Главная редакция восточной литературы издательства “Наука”, 1983. С. 7–31.
- Бёрк* 2008 – *Бёрк П.* “Перформативный поворот” в современной историографии / перевод с англ. К.А. Левинсона // Одиссей: Человек в истории. 2008. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.odysseus.msk.ru/numbers/?year=2008&id=167>
- Вассерман* 1996 – *Вассерман А.* Во имя пользователя (по материалам международной конференции “Хранение информации: новейшие разработки и перспективы развития”) // <http://iir0.mephi.ru/library/Computerra/1996/160/a2181/index.html>
- Долин* – *Долин Г.* Компьютеризация в мире и в России. [Электронный ресурс]. URL: http://hardvision.ru/index.php3?dir=editorials&doc=computerization_world_russia
- Дэвис* 2008 – *Дэвис Э.* Техногнозис: миф, магия и мистицизм в информационную эпоху. М.: Ультра. Культура, 2008.
- Жесткие диски 2003* – Жесткие диски: размеры меньше, скорость выше, объем больше // <http://hardvision.ru/index.php3?dir=news&id=5479&category=Новости%ПК>.
- Латур* 2006 – *Латур Б.* Нового Времени не было. Эссе по симметричной антропологии / Науч. ред. О.В. Хархордин (Серия “Прагматический поворот”; Вып. 1) – СПб.: Изд-во Европ. ун-та в С.-Петербурге, 2006.
- Макки* 2008 – *Макки Р.* История на миллион долларов: Мастер-класс для сценаристов, писателей и не только / Пер. с англ. Е. Виноградовой. М.: Альпина non-fiction, 2008.
- ПМА 2003–2007* – Полевые материалы автора. М., 2003–2007.
- Рынок жестких дисков 2006* – Рынок жестких дисков вырос на 24% // <http://www.podrobnosti.ua/rtheme/internet/2006/05/23/315020.html>.
- Тэрнер* 1983 – *Тэрнер В.* Символ и ритуал / Сост. и автор предисл. В.А. Бейлис. М.: Главная редакция восточной литературы издательства “Наука”, 1983.
- Чарнявска* 2010 – *Чарнявска Б.* Процесс организации: как его изучать и как писать о нем // Этнографическое обозрение. 2010. № 1. С. 6–23.
- Bausinger* 1984 – *Bausinger H.* Media, technology and daily life // Media, Culture and Society. 1984. No. 6. P. 343–351.
- Bell* 1997 – *Bell C.* Ritual: Perspectives and Dimensions. Oxford: Oxford University Press. 1997.
- Çalışkan* 2007 – *Çalışkan K.* Price as a Market Device: Cotton Trading in Izmir Mercantile Exchange // Sociological Review, 2007. Vol. 55. Issue s2. P. 241–260.
- Collins* 2004 – *Collins H.* Interactional Expertise as a Third Kind of Knowledge // Phenomenology and the Cognitive Sciences. 2004. No. 3. P. 125–143.
- Gell* 1992 – *Gell A.* The Technology of Enchantment and the Enchantment of Technology // Eds. J. Coote and A. Shelton. Anthropology, Art and Aesthetics. Oxford: Clarendon Press, 1992. P. 40–67.
- Gell* 2002 – *Gell A.* Technology and Magic // J. Benthall (ed.) The Best of Anthropology Today, with a preface by M. Sahlins. L., N.Y.: Routledge, 2002. P. 280–287.
- Grimes* 2006 – *Grimes R.L.* Performance // Theorizing rituals: Issues, Topics, Approaches, Concepts / Eds. J. Kreinath, J. Snoek, M. Stausberg. Leiden; Boston: Brill, 2006. P. 379–394.

- Guyer* 2009 – *Guyer J.I.* Composites, Fictions, and Risk: Toward an Ethnography of Price // Market and Society: The Great Transformation Today / Eds. Chris Hann, Keith Hart. N.Y.: Cambridge University Press, 2009. P. 203–220.
- Kelty* 2008 – *Kelty Ch.M.* Two Bits: The Cultural Significance of Free Software. Durham, L.: Duke University Press, 2008.
- Lowell Lewis* 2008 – *Lowell Lewis J.* Toward a Unified Theory of Cultural Performance: A Reconstructive Introduction to Victor Turner // Victor Turner and Contemporary Cultural Performance / Ed. G.St. Jones. N.Y.: Berghahn, 2008. P. 41–58.
- McCracken* 1986 – *McCracken G.D.* Culture and Consumption: A Theoretical Account of the Structure and Movement of the Cultural Meaning of Consumer Goods // The Journal of Consumer Research. 1986. Vol. 13. No. 1. Pp. 71–84. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.jstor.org/stable/2489287> (Accessed: 04.11.2010).
- McCracken* 1988 – *McCracken G.D.* Culture and Consumption: New Approaches to the Symbolic Character of Consumer Goods and Activities. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press, 1988.
- Morley* – *Morley D.* Media, Modernity and Technology: The Geography of the New. L.; N.Y.: Routledge, 2007.
- Sassatelli* 2007 – *Sassatelli R.* Consumer Culture: History, Theory, and Politics. L.: Sage, 2007.
- Schechner* 1985 – *Schechner R.* Between Theater and Anthropology. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1985.
- St Jones* 2008 – *St Jones G.* Victor Turner and Contemporary Cultural Performance: An Introduction // Victor Turner and Contemporary Cultural Performance / Ed. G. St Jones. N.Y.: Berghahn, 2008. P. 1–38.
- Turner* 1975 – *Turner V.* Ndembu Divination: Its Symbolism and Techniques // Turner V. Revelation and Divination in Ndembu Ritual. Ithaca and London: Cornell University Press, 1975. P. 207–342.

N.V. Bogaty r. Recovery Ritual in the Modern Sociotechnical Drama

Keywords: Victor Turner, social drama, rituals of affliction, consumption rituals, anthropology of technology, ethnography of digital media, ethnography of price

The article draws on the results of the ethnographic study conducted by the author in 2003–2007 in a Moscow technical service center, and on data gathered through a number of focused biographical interviews with technicians working in Moscow, St. Petersburg, Minsk, and Rostov-on-Don. Its objective is to provide an empirical illustration of the way in which the classical anthropological theory may be combined with interpretive approaches of various applied disciplines to reach a better understanding of the contemporary material culture and technoculture. The author examines the consumption of technologies as a ritual sequence; analyzes those among the latter that support the functioning of the current digital media; and shows the ways in which the ritual process undergoes the transformation of meanings that are attached by designers and users to technologies.