

Информационные процессы и общество знаний

Фортуна Леопольдина, профессор Университета Удине (Италия)

Резюме

Данный доклад – результат наблюдений за некоторыми довольно деструктивными формами организации, которые появляются во всем мире (как в промышленности, так и в науке) в результате распространения новых технологий. Медленный экономический рост (или даже спад, как в Италии), наблюдаемый в настоящее время, и социальная инволюция (ср., например, низкий уровень рождаемости) в Европе также, по моему мнению, стали результатом этих форм, и отсюда вытекает необходимость их описания и обсуждения.

В первой части доклада я проанализирую распространение ИКТ в Европе и опишу некоторые варианты их внедрения и использования, чтобы отобразить общую ситуацию, в которой появился ряд организационных процессов, на которых я подробно остановлюсь во второй и третьей частях. Я использую результаты исследования, проведенного на средства компании «Телеком Италия» в 1996 году с представительной выборкой населения пяти европейских стран: Италии, Франции, Германии, Испании и Великобритании. Во второй части я приведу анализ изменений, произошедших с тех пор в организации компаний и университетов, в частности, в должностях менеджера и преподавателя. Для анализа мною было проведено сорок полуструктурированных интервью с менеджерами и столько же с преподавателями учебных заведений. Мое первое утверждение заключается в том, что распространение ИКТ стало предлогом для оправдания так называемой «оптимизации» всего процесса производства, заключающегося исключительно в увольнении «лишних» сотрудников и не предлагающего организационных перемен, новой организации теории и стратегии. Я также утверждаю, что работа кибер-менеджера и преподавателя стала гораздо более интенсивной, в результате чего они не только сталкиваются с все большими дозами стресса, но испытывают другую разновидность стресса, а именно сочетание вертикального и горизонтального стрессов. В третьей части я исследую изменения, коснувшиеся производства знаний в научной сфере, и в частности, фигуры кибер-преподавателя. Третья гипотеза, высказываемая в данном докладе, заключается в том, что нынешняя организация научного мира в конечном счете ведет к потере знаний профессорами (вместо их приобретения) и снижению качества производимых публикаций (хотя их количество возрастает).

Техническая поддержка рабочего места: ситуация в Европе

Очевидно, что развитие и распространение мощных технологий переопределило профессию менеджера, включив в нее многие рабочие процессы низкого и среднего профиля. Однако существует не так много статистических данных, дающих представление об этом процессе и о первоначальной ситуации, которая способствовала появлению ряда организационных процессов, которых я подробнее коснусь в последующих разделах. В этой связи необходимо привести несколько цифр из большого исследовательского проекта, проведенного в 1996 году на средства «Телеком Италия»¹ в пяти европейских странах: Великобритании, Германии, Испании, Италии и Франции.

В 1996 году в списке информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), используемых на рабочих местах в Европе, не считая телефона, первое место занимал компьютер (53,1%), второе – факс (45,5%). Автоответчик занимал третье место с большим отрывом от первых двух (23,1%), мобильный телефон набрал 18,1%, а автомобильный

¹Важнейшие результаты этого исследования были опубликованы в издании «Телекоммуникации в Италии» под редакцией Леопольдины Фортуна (Angeli, Милан, 1998). Выборка состояла из 6609 случаев, из которых 1376 – по Италии, 1768 – по Германии, 1334 – по Франции, 1183 по Великобритании и 948 по Испании. Данные были собраны по телефону. Из всех проинтервьюированных по телефону 3201 (48,4% от общего количества) человек имели оплачиваемую работу.

телефон – 10,0%. Итак, если не учитывать телефон, технологические средства, на которые могли рассчитывать европейские служащие, включали в себя компьютер, так сказать «плот информационных технологий», состоявший не только из компьютера, но и из вспомогательного и служебного оборудования (принтер, модем, Интернет (?в 1996?), и т.д.).

Но так ли обстояло дело во всех пяти рассматриваемых странах (Великобритания, Германия Испания, Италия и Франция)? Если посмотреть, как использовались ИКТ в разных странах, то можно обнаружить, что, несмотря на то, что экономические процессы достаточно хорошо интегрировались на европейском уровне, между рассматриваемыми странами существовало более чем одно различие (Таблица 1)².

Таблица 1. Использование ИКТ на рабочем месте в Европе (%?)

ИКТ	Страны					
	Франция	Германия	Италия	Испания	Великобритания	Всего
<i>Компьютер</i>						
Да(выборка=?)	282	608	249	181	378	1698
	16.6%	35.8%	14.7%	10.7%	22.3%	69.0%
	62.8%	74.2%	63.5%	71.8%	68.7%	
Нет	167	211	143	71	172	764
	21.9%	27.6%	18.7%	9.3%	22.5%	31.0%
	37.2%	25.8%	36.5%	28.2%	31.3%	
Всего	449	819	392	252	550	2462
$\chi^2(8)=110.69, p<0.0001.$						
<i>Факс</i>						
Да	236	522	214	151	334	1457
	16.2%	35.8%	14.7%	10.4%	22.9%	73.2%
	68.4%	78.1%	64.5%	71.2%	77.1%	
Нет	109	146	118	61	99	533
	20.5%	27.4%	22.1%	11.4%	18.6%	26.8%
	31.6%	21.9%	35.5%	28.8%	22.9%	
Всего	345	668	332	212	433	1990
$\chi^2(8)=87.78, p<0.0001.$						
<i>Автоответчик</i>						
Да	122	269	85	66	196	738
	16.5%	36.4%	11.5%	8.9%	26.6%	23.6%
	21.0%	27.5%	14.8%	19.0%	30.5%	
Нет	459	709	489	282	447	2386
	19.2%	29.7%	20.5%	11.8%	18.7%	76.4%
	79.0%	72.5%	85.2%	81.0%	69.5%	
Всего	581	978	574	348	643	3124
$\chi^2(8)=214.03, p<0.0001.$						
<i>Автомобильный телефон</i>						
Да	55	127	32	36	71	321
	17.1%	39.6%	10.0%	11.2%	22.1%	15.3%
	19.0%	19.6%	7.5%	16.1%	14.1%	

² Данные, приведенные в Таблице 1, касающиеся каждой конкретной коммуникационной технологии, анализировались на основе логарифмических моделей. Проценты, соответствующие значительным положительным стандартным величинам, приведены жирным шрифтом. Анализ логарифмических моделей был проведен с учетом таблицы сопряженности, из которой были удалены категории «Я не знаю» и «Я не буду отвечать».

Нет	235	521	397	187	431	1771
	13.3%	29.4%	22.4%	10.6%	24.3%	84.7%
	81.0%	80.4%	92.5%	83.9%	85.9%	
Всего	290	648	429	223	502	2092
$\chi^2_{(8)}=116.66, p<0.0001.$						
Мобильный телефон						
Да	61	178	108	68	163	578
	10.6%	30.8%	18.7%	11.8%	28.2%	27.6%
	21.0%	27.5%	25.2%	30.5%	32.3%	
Нет	229	469	320	155	341	1514
	15.1%	31.0%	21.1%	10.2%	22.5%	72.4%
	79.0%	72.5%	74.8%	69.5%	67.7%	
Всего	290	647	428	223	504	2092
$\chi^2_{(8)}=104.39, p<0.0001.$						

* В каждом случае первый ряд процентов просчитан по горизонтали, второй – по вертикали.

Автоответчик, к примеру, был гораздо более распространен в Великобритании и Германии, факс больше всего использовался в Германии, за которой шла Великобритания. На первом месте по использованию мобильного телефона находится Великобритания (32,3%), на последнем – Франция. Автомобильный телефон чаще использовался в Германии и Франции (в действительности, каждый пятый житель Германии и Франции пользовался этим устройством, что дало самый высокий процент использования). Компьютер был более распространен в Германии и менее – во Франции и Италии. Таким образом, технологии помогают жителям различных стран по-разному, несмотря на то, что информационные технологии в абсолютном отношении стали важнейшими устройствами, используемыми в рабочем пространстве рассмотренных стран, на втором месте после которых идет факс.

Итак, если подвести баланс распространения ИКТ в рабочем пространстве, чтобы измерить прогресс производительности, необходимо учесть, что на практике распространение различных ИКТ не проходило равномерно и однородно. Производственная система пяти рассмотренных стран отличается большой разветвленностью и различным использованием этих технологий. «Культурная» переменная значительно влияет на принятие и метаболизирование технологий в промышленном, обслуживающем и четвертичном секторах.

Чтобы обрисовать общую ситуацию, на фоне которой появился ряд организационных процессов, описанных в данной работе, стоит определить профиль служащих, которые использовали эти ИКТ. Исследование показало, что автоответчик, факс и компьютер использовались мужчинами и женщинами наравне, а автомобильный и мобильный телефон были прерогативой мужской части населения. Большая часть тех, кто использовал автоответчик и компьютер на работе – молодежь (25-44 лет), затем следуют пожилые люди (45-64 лет). Пожилые люди чаще используют автомобильный телефон, тогда как для использования мобильного телефона возраст не имел значения. Пользователи новых ИКТ имели определенный уровень образования и высокий доход. Чтобы обогатить данные по пользователям и в то же время пролить свет на движущую силу распространения ИКТ в социальной области, приведем данные по использованию ИКТ в быту. Данные приводятся по всем вышеупомянутым странам.

Исследование показало, что те, кто используют коммуникационные технологии на работе, чаще других и в большем объеме используют их и дома. Приведем пример по

компьютерным пользователям, потому что эта технология стала наиболее показательной (таблица 2).

Таблица 2. Использование ИКТ в быту европейцев и в домохозяйствах тех, кто использует компьютеры на работе

<i>ИКТ</i>	<i>В среднем по Европе</i>	<i>Компьютер на работе</i>
Компьютер	33.2%	53.2%
Факс	7.6%	13.6%
Автоответчик	27.1%	46.6%
Автомобильный телефон	5.4%	9.5%
Мобильный телефон	15.3%	21.4%

Из 1698 человек, использовавших компьютер на работе (53% служащих), 904 (то есть больше половины) заявили, что они имеют компьютер и дома (общее среднее количество домашних компьютеров составило 33,2%). Из них 84,4% использовали компьютер лично и почти половина (43,1%) – интенсивно. 81,7% из тех, кто имел домашний компьютер, имели также и принтер (тогда как общий уровень составил 76,4%), 29,3% – модем (общее количество 22,8%) и 6,2% использовали интернет (тогда как в общем эта цифра достигала 1,6%). В домах тех, кто использовал компьютер на работе, чаще использовались и другие информационно-коммуникационные технологии: факс, например, использовался в 13,6% случаев (общий уровень – 7,6%), автоответчик – в 42,6% случаев (общий уровень 27,1%), автомобильный телефон 9,5% (общий уровень 5,4%), и мобильный телефон 21,4% (общий уровень 15,3%). Но использование всех других ИКТ было очень незначительным по сравнению с компьютером. Действительно, если компьютер был достаточно распространен, то уровень других технологий был ниже среднего. Таким образом, профессиональное использование компьютера было движущей силой для его распространения и в быту, но он также являлся движущей силой для распространения и других технологий.

Возьмем другой пример – факс, чтобы убедиться в правильности интерпретации ситуации. Из 1457 людей, использовавших факс на работе, то есть 45,5% служащих: 253 (17,4%) имели факс дома (но из них более половины использовали его редко); 49,8%, то есть 726 опрошенных, имели компьютер (из них 83,7% использовали его лично, и почти половина работали на нем интенсивно (44%). Из этих 726 опрошенных 81,5% имели принтер, 39% – модем и 6,3% использовали интернет, 44,7% имели автоответчик, 33,7% – мобильный телефон. Таким образом, профессиональное использование факса не стало движущей силой для его распространения в быту, как в случае с компьютером

Результаты этого исследования наглядно показывают, как на начальном этапе служащие переносили использование технологий с производства или из офиса в общественную сферу и быт, и как в процессе этого переноса осуществлялись дальнейший отбор, диверсификация и адаптация технологий. Когда мы проводили исследование через два года в Италии (опять-таки используя представительную выборку населения), оно уже показало изменение направления, как если бы дом стал местом, где приобретались и развивались навыки использования технологий, которые затем уже распространялись и на работе (Fortunati, Manganeli, 1999; Chiaro, Fortunati, 1999).

Кибер-менеджер

В данном разделе я проанализирую организационные изменения, которые произошли в компаниях с 1996 года и которые затронули, в частности, профессию менеджера. Исследование проводилось путем проведения сорока интервью с менеджерами, работающими в различных секторах (фармацевтика, информационные технологии, СМИ, отрасли по производству стекла, пластика, бумаги и т.д.). Широко распространено мнение, что именно благодаря мощным технологиям образ менеджера-профессионала поменялся в последнее десятилетие коренным образом (Papeschi, 1998). Я считаю, что распространение ИКТ стало поводом для оправдания так называемой «оптимизации» всего процесса производства, на деле проявившегося лишь в увольнении «лишних» сотрудников, и не предложившего взамен организационных перестроек, новой организационной теории или стратегии. Многие организационные проблемы не были исследованы и решены, но привели к усложнению и истощению организации. Помимо реальной опасности «организационной анорексии», возможно, самым большим риском является то, что огромное количество проблем никак не решается, а лишь усугубляется, что приводит к тому, что в какой-то момент организация становится неуправляемой. Сеннет (1999), к примеру, заявляет, что в контексте американской действительности эта «оптимизация» стала не чем иным, как мифом, потому что лишь одна треть компаний получила хоть какую-то отдачу в производительности от этого способа реструктуризации, тогда как две трети испытали резкий спад.

Одним из тормозов на этом переходном этапе являлась радикальное изменение образа менеджера. Его работа не только стала чрезмерно интенсивной, эта интенсивность стала результатом того, что менеджер брал на себя все большее количество работы среднего и низкого профиля. Помимо навыков менеджерской работы, которые традиционно являются достаточно разнообразными, менеджер также должен стать секретарем, техником, счетоводом и коммерческим бухгалтером, клерком, адвокатом, шофером. Другими словами, ему не только надо знать, как выполнять множество различных работ, но выполнять их самому, даже несмотря на то, что ему помогают – как мы уже сказали – все эти технические средства.

Сглаживание иерархии в компании и перестройка операций (Verza, 1998) часто означали исключение определенных должностей (секретаря, техника и т.д.), и менеджер брал на себя функции, которые выполняли другие люди и которые все еще являются необходимыми. Например, раньше менеджер (или, по крайней мере, удачливый менеджер, который мог получить все, что требуется от сотрудников) диктовал своему секретарю основные пункты письма, которое он хотел отправить. И он был уверен, что секретарь сможет написать письмо и отправить его. Эта операция занимала у него несколько минут, потому что хороший секретарь может составить хорошее письмо на основании нескольких указаний. Теперь менеджер имеет компьютер с программой обработки текста и автоматической проверкой и может написать письмо сам. В теории это кажется очень простым, считается, что это не займет у него практически никакого времени. На самом деле написание письма от начала до конца занимает много времени, потому что необходимо его обдумать, придать ему форму, написать, исправить и отослать. Более того, менеджер начинает понимать, что написание письма требует особого навыка, который был у его бывшего секретаря и которого нет у него. Итак, эта часть секретарской работы стала частью его работы, которую ему теперь придется выполнять на уровне новичка-любителя.

То же касается и более технических функций. Если что-то случилось с печатной машинкой, секретарь звал техника и тот устранял неисправность. Сегодня менеджеру приходится все чаще разбираться, что же случилось с компьютером, или добавлять в него новые функции (например, доступ к интернету или к внутренней сети). Менеджер сделает и это, но опять же на уровне новичка.

То же самое и с другими видами деятельности. Таким образом, компании рискуют сегодня платить очень много за работу среднего и низкого профиля, выполняемую, как мы уже сказали, на низком уровне. С другой стороны, есть риск и того, что для менеджера работа, требующая умений высокого уровня, теряет свою ценность из-за загрузки работой низкого уровня.

Помимо вышесказанного, все это имеет два последствия – одно положительное и одно отрицательное. Положительное заключается в том, что это дает больше возможностей для обозрения рабочего процесса, который воспринимается и понимается во всей его полноте. Когда менеджеры имеют более широкий обзор проблем и ситуаций, это ведет к большему профессиональному росту, гибкости и адаптивности, а в результате – к повышению эффективности системы в целом. Отрицательное последствие – большой стресс, которому подвергаются эти служащие. Необходимость работы на среднем и низком уровне дает им ощущение потери времени на вещи, которые находятся ниже уровня их возможностей, а также ощущение того, что время, остающееся на выполнение действительно важных вещей, стремительно сокращается (многие оценивают его в 20%). Перестройка профессии кибер-менеджера означает выполнение множества обязанностей без соответствующих навыков, но, в то же время, необходимость импровизации, потому что он понимает бесполезность обращения к скудным ресурсам компании. Например, если в компании от юридического отдела остался один адвокат, то сам факт того, что он находится в распоряжении каждого, означает, что он не находится ни в чьем распоряжении, по крайней мере на ближайшее время. И это справедливо не только в юридической сфере, но и в экономической, и в маркетинговой и т.д.

Еще одно последствие этой реструктуризации – ощущение невозможности достичь необходимых навыков во всех областях, которые необходимо освоить, потому что все эти знания и навыки не могут быть сосредоточены в одном человеке, так как они либо противоречат друг другу, либо требуют долгого периода освоения. Возьмем, к примеру, профессии секретаря и дизайнера. Для первой необходимо следующее: склонность к порядку, умение классифицировать и организовывать документы, методичность, хорошая память и т.д. Для второй же нужно воображение, творчество, интуиция, максимум гибкости, умение интерпретировать.

Еще одно последствие переосмысления образа менеджера – растущее ощущение потери все большего количества знаний вследствие необходимости знать все больше вещей. Однако количество вещей, которые может выучить человек, не может увеличиваться бесконечно, это означает, что чем больше спектр того, что вы знаете, тем меньшая глубина у ваших знаний. Объем информации и знаний, растущий в ширину, теряет в глубину.

Еще один фактор, ложащийся грузом на кибер-менеджера – увеличение числа рабочих контактов с людьми, с которыми он никогда ранее не встречался лично, даже внутри своей компании. То есть сообщество людей, с которыми приходится работать, становится все более виртуальным, появляется риск деперсонализации работы и отчуждения работника. Коллеги, клиенты и поставщики говорят, слушают и пишут все больше посредством машин,

что в результате не только стандартизирует и формирует сами каноны их общения, но и скрывает собеседника, его индивидуальность и лицо. Пространство общения становится пустым пространством, над которым ни один собеседник не имеет даже минимального контроля и откуда больше не поступают предложения, советы, приказы и просьбы, которые раньше передавались с помощью выражения лица и жестов присутствовавших физически людей.

Наконец, последний аспект новой работы менеджера – постоянное наложение событий друг на друга, начиная от звонка по обычному телефону одновременно со звонком по мобильному, когда человек должен ответить на оба эти звонка одновременно, обсуждение чего-либо за рулем и т.д. Мобильный телефон во многом превращает менеджера в человека, который доступен на больших расстояниях и может быть вовлечен в работу даже во время перерывов или перемещения из одного места в другое и т.д. Поскольку работа, прежде всего, связана с общением, очевидно, что мобильный телефон стал важной гарантией постоянной занятости, даже во время выполнения других работ.

Процесс реструктуризации профессии кибер-менеджера, как мы уже сказали, влечет за собой мощный стресс, который можно описать как необходимость делать вещи, требующие другой ментальности и психологии. Менеджер должен постоянно переходить от одной деятельности к другой, не позволяя тому, что он в данный момент делает, «сформировать» его. Иными словами, он должен быть секретарем, не становясь им, быть техником, не становясь им, то есть выполняя роль и в то же время не отождествляя себя с этой ролью. Итак, второе положение данного доклада заключается в том, что кибер-менеджер должен не только испытывать стресс в больших объемах, но и испытывать горизонтальный и вертикальный стрессы одновременно. Рассмотрим это подробнее.

Мы отметили тот факт, что в отличие от ситуации в прошлом, сегодня менеджер должен выполнять неоднородные виды деятельности практически всегда самостоятельно. Эти действия различаются в том, что касается необходимых возможностей и самоотдачи, но практически все они занимают одинаково много времени. По очевидным причинам производители этих действий различаются по уровню и типологии, но все они должны взаимодействовать с менеджером по принципу «сокращенной организации». Фильтры, существовавшие в прошлом (секретарь, оператор коммутатора, сотрудник), которые определяли приоритеты того, что делал начальник в соответствии с иерархией ценностей компании, больше не существуют. Контакт устанавливается напрямую, а каналы в компании умножаются и становятся очень доступными: почта и телефон, электронная почта, факс, мобильный телефон и т.д. Однако менеджеру необходимо выбирать, решать, не делать ошибок, присутствовать и концентрироваться на ряде проблем (зачастую одинаковой степени срочности и важности), что создает так называемый «горизонтальный» стресс. Теперь критерий планирования своего времени не тот, что раньше (то есть большая значимость одной деятельности по отношению к ряду других однородных видов деятельности), поэтому стресс становится единственно возможной реакцией на это постоянное и неизбежное давление. Постоянно гонясь за выполнением бесконечного ряда заданий, пытаясь дать верные ответы без надежды на какую-то приоритетность, постоянное перепрыгивание с одного предмета на другой, бесконечные прерывания; отказ от глубокого анализа, и, что хуже всего, постоянное нарушение последовательности в поведении, абсолютная необходимость выбирать тип поведения с собеседниками, число которых постоянно растет, – короче говоря, менеджер становится заложником новых

организационных ролей, которые требуют отдачи, услуг, оценок, информации, и все это обязательно и срочно.

Таким образом, больше нет смысла говорить о планировании чьей-то деятельности и использовании чьего-то рабочего, когда этому человеку приходится тысячу раз на день решать, потратить ли время на размещение заказа или на ответ «внутреннему клиенту», который запрашивает информацию, связаться ли с клиентом по поводу нового дела или обдумать (и подготовить) компьютерную презентацию для следующего собрания, ответить на последние пять электронных писем или организовать совещание и т.д. и т.п. К сожалению, пересмотр организации компании не идет параллельно с пересмотром информационных и коммуникационных потоков фирмы. Поэтому на запросы все еще необходимо отвечать на основании старых организационных структур, но используя уже новые организационные структуры. Эта ситуация влечет за собой второй тип стресса, во многом новый – «вертикальный», в котором вертикальность привносится различными ситуациями и необходимостью делать ментальный «скачок» из одной в другую. Это именно стресс, так как для того, чтобы сделать их сравнимыми и оценить приемлемость задержки в решении одной из задач в пользу другой, требуется очень много энергии. Поэтому получается, что на определение порядка необходимых действий, некоторые из которых действительно срочные, а другие просто необходимые, в организации тратится очень много времени.

Кибер-преподаватель

Рассмотрим организационные перемены, коснувшиеся университетов в тот же период времени (1996-2005) и, в частности, профессии преподавателя. С преподавателями (в основном из области гуманитарных и социальных наук) было проведено сорок интервью.

Если посмотреть на то, как изменился образ преподавателя университета в наши дни, то сразу станет видно сходство с профессией менеджера. Однако чтобы более подробно изучить эту профессию, понадобится другой подход. Учитывая то, что формат данной работы не дает возможности подробно проанализировать эту теорию, ограничимся несколькими моментами. Преподаватель также является человеком, чье время все больше и больше погружается в омут внутренней организации и у которого все меньше времени остается на вещи, которые он считает действительно важными для своей работы. Это имеет одно очевидное последствие: потерю знания. Сейчас выполнение научно ценного исследования и ведение диспута практически невозможно без знания того, что публикуется в своей стране и в других странах, причем к этому добавляется тот факт, что феномен глобализации знаний в реальности является скорее вопросом англоязычной культуры, нежели формой реальной интернационализации.

Культурные инициативы и научные дебаты стали столь многочисленными, что приходится выбирать вслепую, с убежденностью в том, что невозможно увидеть и прочитать все. Знание потеряно хотя бы потому, что преподаватель может уделять все меньше времени исследованию: он вынужден урывать время между диссертацией и уроком, между экзаменами и заседаниями. Каникулы – период, когда преподаватель отдыхает, читает новейшие книги и важнейшие статьи, остаются лишь в мечтах. Мы достигли той точки, когда получение книги в подарок или пролистывание книжного каталога становится причиной расстройства и депрессии. Самое огорчительное то, что это подрывает саму суть и смысл преподавательской работы, потому что времени на исследования не остается совсем. Преподаватели университетов стали относиться к категории профессионалов, которые, как

ни парадоксально, исследуют и читают меньше, несмотря на то, что они полностью погружены в мир чтения. И того небольшого времени, что действительно остается на чтение, хватает лишь на просмотр без вдумчивого изучения. Преподаватель вынужден читать книги поверхностно, доверять автору, пролистывать содержание, читать начало главы или те несколько страниц, которые касаются темы, интересующей его в данный момент. Этот современный вид чтения можно назвать виртуальным чтением текстов. Как ни странно, но среда общения, в которой вращается преподаватель, создает ситуацию, когда характеристика человека, читающего газеты, становится доминирующей и в научном мире: вы просматриваете, но не читаете, а когда читаете, то делаете это рассеянно. Взамен вам приходится создавать, писать все больше и больше, добавляя в эту массу знаний какую-то небольшую идею, какое-то еще одно маленькое соображение. Следствием этого является то, что эссе полны цитат, производимое знание невыносимо скучно и повторяется, оригинальности немного. В то же время, подобно менеджеру, преподаватель может повысить свою производительность благодаря мощным ИКТ, и также может освоить большой спектр знаний, которые он в итоге выполняет на уровне новичка. В частности, повышается способность производства рукописи, что в итоге ведет к большему количеству статей и книг. Компьютер позволяет не только сократить время написания текста, но и наполовину выполнить работу по публикации, создавая квазипубликации. Теперь преподаватель, подобно романисту и просто интеллектуалу, является редактором и издателем, что позволяет ему создавать продукт, практически готовый к публикации.

Однако если он берет количеством текста, он рискует его качеством. Преподаватель делает все скоропалительно, рвется вперед, делает ошибки в правописании, грамматике и синтаксисе, потому что у него нет физического времени на соответствующую работу над текстом. В результате в тексте появляется очень много «воды» и не очень оригинального материала. Этот переход от качества к количеству произошел в интеллектуальной работе потому, что критерии оценки ее качества, сами по себе очень сложные, еще более усложнились за счет того, что нет непосредственной связи между качеством и производительностью, то есть полезностью и практичностью. Сегодня мы пытаемся найти индекс воздействия, чтобы хоть как-то оценить качество исследования.

Реконфигурация профессии преподавателя не ограничивается тем, что ему приходится становиться «самому себе редактором». Ему также нужно стать чем-то вроде менеджера и заниматься распространением конечного продукта (книги). Эта операция становится все более сложной, так как издательские дома по разным причинам имеют сегодня достаточно ограниченные возможности для распространения продукции. Поэтому продвижение книги, напрямую или через прессу, означает необходимость приобретения еще одного умения, разумеется, опять-таки на уровне новичка. И это также означает, что наш профессор пытается продвигать свою работу самостоятельно, делая презентации и выступая на конференциях, и пытаясь контактировать с миром журналистики, изучая использование СМИ и пытаясь заставить услышать себя поверх всего, что сопровождает сегодня выпуск книги. Он всегда будет бороться с этой стеной «шума» на непрофессиональном уровне, что лишь усугубляется тем, что критические статьи, которые раньше были полем деятельности исследователей и ученых, сегодня стали охотничьими угодьями для других профессиональных категорий, таких как журналисты, политики, актеры. Но в условиях массовой культуры необходимо обеспечить особую поддержку своему критически важному эссе, так как именно уникальность продукта помогает находить каналы для его продвижения, преодолевая барьеры, связанные с огромным количеством издаваемых публикаций.

И все это базируется на предпосылке гарантированного рынка (хоть и небольшого), то есть рынка студентов, поэтому каждый профессор в итоге заставляет своих студентов покупать свои книги, невзирая на соображения хорошего вкуса, и во многих случаях в ущерб обучению. Студенты понимают это так, что надо учить не классические тексты, а то, что их профессора считают классическими текстами, а также то, что они пишут об этих текстах в своих учебниках. Этот плохой вкус имеет не только экономические корни, связанные с тем, что издатели должны иметь гарантированный сегмент рынка (студенты), он также порождается соображениями того, что должна быть и компенсация. Скорее всего, мало кто будет читать какую-либо книгу вне ограниченного круга специалистов, за исключением тех немногих, кто считает, что определенная книга дает им ощущение причастности к культурной элите, классу ученых, писателей или интеллектуалов. Сегодня для того, чтобы ощущать этот аристократизм, нужно, чтобы он не расходился с массовым мнением, потому что в массовом обществе что-то существует только тогда, когда это известно широким слоям населения. Того, что эта книга читается, обсуждается и принимается узким кругом коллег, уже недостаточно – она должна быть известна широкому кругу читателей и людей, не читавших ее. Это та добавочная стоимость, которую ожидают от работы. Как результат – известность превращается в популярность, смешивается с ней и теряет большую часть своего значения. Призыв Bourdieu к отказу от коллаборационизма (1997) может звучать как призыв вернуться к старым добрым временам. Но среда общения стала унитарной, и то, что происходит в одном месте, например, в научных кругах, не может не произвести эффекта на уровне СМИ (Braga, 1985). И даже если этого не происходит, если есть «узкое горлышко» в передаче информации, за это наступает расплата в виде снижения уровня научной коммуникации: научная работа – по ряду причин, не последней из которых является то, что дурная слава – это хорошая реклама, помогающая просить и получать средства и косвенно завоевывать научное доверие. Все чаще профессорам приходится изыскивать средства для оплаты публикации, так как их работа не интересует коммерческих издателей.

Выводы

Говоря об организации компании, действительно создается ощущение, что затраты снижаются, но сокращение количества рабочих мест и исчезновение различных профессий не дает большей общей эффективности и не компенсирует недостаточную профессиональную компетентность и эффективность, сосредотачиваемые в профессии менеджера. Однако решения требуют и другие вопросы. Первый касается обучения: для каких фирм готовятся выпускники, которые могут в сравнительно короткое время стать компетентными в более «благородной» части профессиональной работы, но которые не могут справиться с таким широким спектром умений? Вышеописанная фигура киберменеджера обязывает его на разных этапах своей карьеры получать опыт, который создает в конечном счете целую головоломку. Процесс обучения создавался на основе прошлого и настоящего на протяжении длительного периода времени. Появляется реальная проблема, когда эти фигуры больше не существуют и должны быть заменены на другие в короткие сроки.

Так мы подходим ко второму вопросу: как будет происходить обновление менеджеров внутри организации, когда проблема их обучения еще не решена? Никому пока не удалось разработать и воплотить на практике обучающую программу, способную создать подобный профиль. Очевидно, что без новых процессов обучения (которые пока еще не получили достаточного общественного внимания) любой молодой специалист окажется непригодным.

Поэтому нельзя не задать и третий вопрос: кто тот талантливый разведчик или агент по найму, кто осознает всю сложность этой профессии и может выбирать подходящих кандидатов? И, наконец, последний вопрос, касающийся компании: как эти открытые вопросы влияют на взаимосвязь и использование ИКТ на рабочих местах в наши дни? Современные поколения смогли преодолеть смену печатных машинок на Windows XP, то есть оказались гибкими и способными выдержать перемены. Но как сможет новое поколение, учитывая нерешенную проблему обучения быть гибким и способным к метаболизму в мире еще более стремительных разработок, появления новых информационно-коммуникационных технологий и их постоянной трансформации?

Вопросы, касающиеся университетской среды, и, в первую очередь, профессии преподавателя, могут быть сведены к двум основным: должен ли феномен потери знаний профессорами и исследователями подойти к кульминационной точке, прежде чем будет найдена стратегия изменения положения вещей? Кто будет устанавливать (и когда) правила для сохранения высокого уровня качества научной продукции, хотя бы путем отмены или изменения практики, оценки и форм поведения, которые ведут к привилегированности или даже вознаграждения количества, зачастую за счет качества?

Литература

Bartolini A., The technological manager: a fashion, a necessity, in *Pharmaceutical Packaging News*, n.5, December 1998, pp.1-3.

Bourdieu P., *On television*, Feltrinelli, Milano, 1997.

Braga G., *Verbal communication*, Angeli, Milano, 1985.

Chiaro M., Fortunati L. (1999) "Nouvelles technologies et compétences des usagers", in *Réseaux*, vol.17, n.96 "Communication et personnes âgées, juillet-août 1999, pp.147-182.

Ettighoffer D., *Le syndrome de Chronos*, Dunod, Parigi, 1998.

Fortunati L. (ed.), *Telecomunicando in Europa* (Telecommunicating in Europe), Angeli, Milano, 1998.

Fortunati L., Manganelli, A.M., *La competenza d'uso delle Nuove Tecnologie*, Telecom Italia, Roma, 1999.

Papeschi R. (ed.), Technology for the business, in *Sistemi & Impresa*, n.8, October 1998, pp.39-44.

Sennett, R. The corrosion of character. The Personal Consequences of Work in the New Capitalism, New York-London, W.W. Norton & Company, 1999 (tr.it. L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita Personale, Milano, Feltrinelli, 2003).

Verza S., Psychological aspects of re-engineering, in *Sistemi & Impresa*, n.7, September 1998, pp.65-70.