

Велопрокат

ЛЮБОВЬ
ЧЕРНЫШЕВА

В 2014 году Петербург стал третьим городом России, в котором появился городской велопрокат, или байкшеринг. Первая подобная система была развернута в Казани в преддверии Универсиады-2013, затем – летом 2013-го – байкшеринг появился в Москве. Петербургский велопрокат, получивший название «Велобайк», был организован при участии правительства Санкт-Петербурга и «Банка Москвы». Проработав год, велопрокат потерял инвестора, перешел на баланс города и сменил название, хотя велосипеды, станции и компания, обслуживающая его, остались прежними.

Байкшеринг – одна из популярных мер развития «устойчивого города» (*sustainable city*) наряду с внедрением систем переработки мусора или развитием пешеходных пространств. Это «умная» система, которая спроектирована так, чтобы работать без посредничества человека, но при этом быть устойчивой к вандализму, кражам и попыткам вмешательства в ее функционирование. От пользователя, по задумке, требовалось немного: зарегистрироваться на сайте сервиса, привязать банковскую карту к аккаунту, иметь смартфон и приложение для поиска свободных велосипедов на станциях. Проект красиво открылся и демонстрировал успехи, о которых регулярно публиковались заметки на сайте администрации: например, после окончания второго сезона работы сообщалось о 188 тысячах поездок и 29 тысячах зарегистрированных пользователей. Но какие трудности приходилось преодолевать этим пользователям, чтобы совершать поездки? В отчетах о работе велопроката на сайте правительства города не было ни слова о том, что многие из них так и не смогли проехать ни метра. А те, кому все же удалось, или отказывались впоследствии от идеи воспользоваться велопрокатом, или носили в рюкзаках гаечные ключи и отвертки, прикрепляли отваливающиеся детали и непременно состояли в новом многотысячном онлайн-сообществе, где делились лайфхаками и обсуждали, как правильно пристыковать велосипед к док-станции, чтобы «глупая система» его распознала.

История петербургского велопроката – типичный пример того, как сложные технические системы не всегда используются так, как задумано инженерами. Они начинают трансформироваться, обрести дополнительные элементы и изменять среду, в которую попадают. А жители города, которым отведена роль (несведущих) потребителей, вдруг оказываются спо-



Любовь Алексеевна Чернышева (р. 1993) – социолог города, аспирантка Университета Амстердама, научный сотрудник Социологического института РАН (филиал ФНИСЦ РАН).



собны доводить до ума плохо работающую систему, проявляя тем самым заботу о городе и других горожанах.

Байкшеринг популярен во всем мире: к 2018 году более двух тысяч городов развернули на своих улицах подобные системы. Велопрокаты прочно связаны с популярными трендами городского развития – развитием экологичной, устойчивой, безопасной и комфортной среды. Например, в Лондоне запуск подобной системы в 2008 году был частью реализации многолетнего «Плана Ливингстона», предполагавшего серьезную велосипедную и пешеходную трансформацию города. Байкшеринг – это общемировой тренд, «мобильная политика», как ее называют Юджин Маккен и Кевин Уорд, то есть перенимаемая от одного города другим глобальная инфраструктурная форма, которая призвана эффективно решать локальные проблемы.

Однако появление велопроката в Петербурге выглядит случайным событием, а не элементом системных городских преобразований, описываемых концепцией «мобильной политики». Эта инфраструктура не стала и способом реализации программных документов о велоразвитии города. Хотя на церемонии запуска сервиса в июле 2014 года губернатор заявил, что велопрокат – это «нужное и правильное дополнение к концепции развития велосипедного движения в городе», было не вполне очевидно, к чему именно он стал «дополнением», поскольку к моменту открытия никакой принятой к реализации концепции развития велодвижения не существовало. Велопрокату не во что было встроиться: не существовало ни разветвленной сети велодорожек, ни планов по трансформации городской транспортной системы. У губернатора, чиновников и депутатов Законодательного собрания города полностью отсутствовал интерес к разработке программных документов – зато был явный интерес к необременительным городским изменениям как положительным информационным поводам перед перевыборами губернатора.

Петербургский велопрокат стал не столько средством реализации продуманной концепции развития велодвижения в городе, сколько политическим феноменом самим по себе. Во-первых, своим появлением он продемонстрировал отношения преемственности между Петербургом и Москвой – видимо, это и была главная причина, по которой петербургские власти, до этого игнорировавшие вопросы велоразвития, неожиданно включились в создание городского велопроката. Системы байкшеринга в Москве и Петербурге не только организовала одна и та же компания на деньги одного и того же банка-инвестора, но и сами велосипеды и станции «переехали» из Москвы в Петербург, уступив в столице место новой системе проката. Красные «московские» велосипеды, перекрашенные в синий цвет, стали «петербургскими», и вопрос только в том, успели ли москвичи

ими воспользоваться или они все это время пролежали на складах. Так, именно следование примеру Москвы, а не стремление к построению «городской устойчивости» (которая, кстати, заявлена в «Стратегии экономического и социального развития Санкт-Петербурга на период до 2030 года») привело к появлению на улицах Петербурга системы велопроката.

Во-вторых, стандартизированная инфраструктура велопроката, попав в конкретную городскую среду, произвела неожиданные социальные эффекты – трансформировала город и трансформировалась сама. В проекте чешских инженеров, создавших эту универсальную систему, велопрокат – это расставленные в городе станции с магнитными замками и припаркованными на них велосипедами, а также онлайн-инфраструктура связей между станциями, смартфонами, банковскими картами пользователей и центром обработки данных. Как всегда при проектировании технологии, в нее заложили образы «хорошего» и «плохого» пользователей, создав технологические возможности для правильного использования и препятствия для неправильного – проезда без оплаты, воровства и вандализма. В конструкции использованы неснимаемые детали, неоткручиваемые болты и непротыкаемые шины; велосипедом нельзя воспользоваться без авторизации, анонимно – для доступа требуется банковская карта и номер мобильного телефона; онлайн-приложение постоянно контролирует пользователей – фиксирует время поездки, самостоятельно списывает со счетов деньги. Инженеры предполагали, что создали универсальную, пригодную для разных городов и почти полностью автоматизированную систему, в которой все под контролем. Люди, конечно, оставались значимой частью этой инфраструктуры: они работали в техподдержке и занимались балансировкой, то есть перевозили велосипеды со станции на станцию, если на одной был избыток, а на другой недостаток. Однако спектр сценариев, прописанных именно для человека-пользователя, был крайне ограничен: привязать банковскую карту к аккаунту в личном кабинете, взять велосипед на станции, поехать, прикрепить его к станции. Но, уже появившись на улицах города, велопрокат трансформировался в несколько иную технологию и стал использоваться не совсем так, как было задумано.

Горожане приняли велопрокат с интересом, но большого ажиотажа эта технология не вызвала. За первый год были приобретены около 13 тысяч однодневных абонементов, в то время как абонементов на неделю, месяц и сезон в сумме приобрели менее двух тысяч. На 13 тысяч купивших абонементы приходится только 12 тысяч поездок – велопрокат оказался не просто «однодневной» технологией, но скорее даже «одноразовой». Интервью с пользователями и продолжительные наблюдения



за их онлайн-активностью в группе велопроката в социальной сети «ВКонтакте» позволили увидеть две основные стратегии использования этой технологии. Первый – включение велопроката в систему повседневных поездок на работу/учебу и обратно. В этом случае велопрокат становится одним из видов транспорта. Поездка на личном велосипеде проигрывает в гибкости: если выехал с утра на нем из дома, то и возвращаться надо на велосипеде вне зависимости от изменившейся погоды или планов; прокатный велосипед можно легко сменить на любой другой вид транспорта. Прокатный велосипед – это так называемый «транспорт последней мили», то есть удобный способ связать массовые магистральные транспортные системы (например метро) с нужным адресом. Вторая стратегия – развлекательная, досуговая. Станции велопроката располагаются в центре города, вблизи достопримечательностей и привлекательных городских мест. Горожане и туристы с удовольствием проводили время, разглядывая город с необычного ракурса и переживая поездку на велосипеде как приключение. Опять же, на личном велосипеде неудобно ехать в центр с городской периферии только для того, чтобы «покататься».

Однако представленные сценарии оказались не так просто реализовать. Система отказывалась работать легко и гладко. Возникло огромное количество случаев такого взаимодействия между технологией и человеком, когда их взаимные ожидания не оправдывались. Человек рассчитывал, что любые действия терминала на велопрокатной станции, приложения на смартфоне, самого велосипеда будут детерминированы его собственным действием – например, нажатием на экран стационарного компьютера. На практике станция не всегда могла распознать действие человека, а человек не всегда понимал, распознала ли машина его правильно – ведь она не способна оценивать особенности контекста взаимодействия с человеком. В результате происходило то, что потребители называли «поломками». Так, пользователи сдавали велосипеды на станции, согласно предписанному сценарию, но станция не понимала, что велосипед прикреплен, и, соответственно, не фиксировала окончание поездки. С банковской карты продолжалось списание средств, а по истечении определенного времени (или при исчерпании средств) с точки зрения системы такой пользователь переходил в категорию «вор». Помочь в этой ситуации мог только звонок в службу поддержки или же обращение к администратору группы велопроката во «ВКонтакте» – сотруднику компании, которая обслуживала сервис. Пользователям нужно было доказать, что они не воры и не обманщики; иногда для этого они публиковали скриншоты с GPS-трекера, подтверждая, что их поездка завершилась намного раньше, чем считает система.

Случалось и множество других ситуаций неопределенности, которые превращали пользование сервисом в рискованное предприятие. Так, пришедший на станцию человек мог не обнаружить велосипед там, где мобильное приложение отображало его наличие. Пользователи разрабатывали стратегии борьбы с такой неопределенностью: например, шли к станции только в том случае, если мобильное приложение отображало не менее трех доступных для поездки велосипедов. Чем больше велосипедов на станции, тем больше шансов воспользоваться велопрокатом: если какой-то из них ошибочно воспринят станцией как «сданный» и в действительности отсутствует, у пользователя остаются шансы совершить поездку, взяв другой велосипед. Некоторые предпочитали перестраховаться и, не доверяя карте в мобильном приложении, заранее сдавали велосипед на промежуточную станцию и брали снова, давая таким образом себе возможность подъехать к конечной станции с запасом времени. Вдруг система обманула их и на самом деле там нет свободных парковочных мест, несмотря на то, что мобильное приложение говорит об обратном?

Перемещение на велосипеде тоже оказалось делом непростым. По непонятной причине – качество деталей, местный климат, работа компании-оператора или все вместе – от велосипедов регулярно отваливались детали, иногда прямо во время поездки. Если пользователь приходил на станцию, видя в мобильном приложении, что там есть велосипеды, у него не всегда была возможность уехать, так как все они могли быть неисправны. Чтобы не опаздывать на работу, пользователи носили в карманах гаечные ключи, отвертки и ремонтировали перед поездкой что могли – и это при заявленной производителем конструкции, которая не позволяет постороннему человеку вмешаться в ее устройство! Такие случаи были не единичны, и, что важно, в какой-то момент из эксцессов они превратились в само собой разумеющееся положение вещей. Состояние «хронической поломки» и выработанные стратегии ее преодоления стали неотъемлемой частью функционирования инфраструктуры велопроката.

Люди не только стали ремонтировать велосипеды, включившись, таким образом, в процессы поддержки функционирования инфраструктуры, но также объединились в огромную информационную сеть, поставляющую данные о состоянии велопроката для ремонтной бригады. О неполадках они активно сообщали в группе велопроката во «ВКонтакте» – изначально она была задумана для того, чтобы пользователи оставляли отзывы и задавали вопросы, а компания-оператор проводила кампании по продвижению проекта. В итоге эта страница в социальной сети превратилась в площадку для обмена знаниями о том, как же все-таки стать понятным для системы, как научиться с ней взаимодействовать; в площадку, аккумулиру-



ющую знание о неполадках в системе и о стратегиях преодоления поломок и неопределенности:

«Кстати, по моему опыту, тест на успешность втыкания [велосипеда в замок станции] такой: втыкаем велосипед, нажимаем на кнопку [на замке] и дергаем его. Если кнопка мигает, значит, не вткнулся и необходимо еще его туда-сюда пошевелить. Если кнопка горит ровным светом, то все ок» (сообщение из группы).

Пользователи следили за состоянием велосипедов и станций, делились этим онлайн, а компании-оператору это было выгодно и удобно, так как самостоятельно с поддержанием работоспособности этой системы она не справлялась.

Проблемы сервиса, конечно, связаны и с тем, как с ним обращались горожане. Многие использовали велопрокат не по назначению: сидели на перекладинах станций, засовывали окурки в замки и даже воровали велосипеды. Онлайн-сообщество пользователей активно осуждало таких вандалов, равно как и боролось с автомобилистами, паркующимися на местах для велосипедов, и даже самостоятельно искало украденные велосипеды, добиваясь в этом успеха.

История петербургского велопроката показывает, что инфраструктура создается не только «сверху» – силами инвесторов и городских властей. Она становится собой только в практиках пользователей. Инфраструктура, задуманная как универсальная, попала в конкретный городской контекст, и оказалось, что она плохо сочетается с окружающими ее условиями. Ей пришлось обрести дополнительные «детали» – например, группой в социальной сети и активным пользовательским участием, – чтобы функционировать. Петербургский велопрокат, однако, не только иллюстрирует, как меняется технология, попавшая в новые условия. Работа этой инфраструктуры – результат незаметного низового пользовательского сопротивления власти инженеров, архитекторов и городских управленцев, устанавливающих социоматериальный порядок и направляющих жизнь горожан через дизайн городских инфраструктур. Способность делать не так, как предписано, придумывать новые сценарии, использовать непредусмотренные инструменты и тактически обходить навязанные правила – вот что пользователи отлично продемонстрировали в обращении с велопрокатом. Пользователи стали «оживать» систему и своими действиями показали, насколько важна их роль в поддержании ее в рабочем состоянии. Гибкость, но в то же время постоянство пользователей в исполняемых практиках позволили им стать незаменимым компонентом инфраструктуры, который сделал ее более-менее устойчивой и способной исполнять свои прямые функции – облегчать перемещение по городу.