

<https://doi.org/10.15407/socium2026.02.014>
УДК 316.4:316.42:004.738.5:316.344



Creative Commons Attribution 4.0 International

Мазурик О.В., д-р соціол. наук, проф., завідувач кафедри соціальних структур та соціальних відносин, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, вул. Володимирська, 60, Київ, 01033, Україна, email: olegmazuryk@knu.ua, ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-4531-7023>, Scopus Author ID: 57219385851, Web of Science ResearcherID: AAB-7773-2021,

Широкова М.С., канд. соціол. наук, доц., доцентка кафедри соціальних структур та соціальних відносин, Київський національний університет імені Тараса Шевченка, вул. Володимирська, 60, Київ, 01033, Україна, email: shyroкова@knu.ua, ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0055-4460>, Scopus Author ID: 59241615300, Web of Science ResearcherID: C-5275-2017

ПЕРЕОСМИСЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО КОНТРОЛЮ В СУСПІЛЬСТВІ САМООБСЛУГОВУВАННЯ¹

Стаття присвячена дослідженню трансформації соціального контролю в умовах суспільства самообслуговування – якісно нової конфігурації соціального порядку, за якої систематичне залучення індивіда до самостійного виробництва послуг стає водночас структурною нормою і нормативним ідеалом. Відправною точкою дослідження стала дилема: чи є зростання індивідуальної автономії в умовах самообслуговування справжньою емансипацією від інституційного контролю, чи лише маскує нові, більш витончені форми його здійснення, вбудовані в архітектуру цифрових платформ, алгоритмів і репутаційних систем? Для відповіді на це запитання запропоновано концепт локусу соціального контролю як аналітичний інструмент, що позначає інституційно-просторову конфігурацію розподілу контрольних повноважень між державою, корпораціями, спільнотами та індивідами. На основі теоретичного аналізу виокремлено чотири механізми трансформації контролю в умовах сервісного суспільства: делегований контроль, що систематично переносить функції верифікації та відповідальності з інституцій на індивіда; алгоритмічний контроль, вбудований в архітектуру платформних сервісів і реалізований через асиметрію видимості та “архітектуру вибору”; взаємний контроль, що відтворює логіку неформальної репутаційної регуляції у масштабі цифрових рейтингових систем; інтерналізований самоконтроль, що набуває форми продуктивного самовиснаження в культу-

¹ Статтю підготовлено на безоплатній основі, без залучення бюджетних і грантових джерел фінансування. Під час підготовки цієї статті автори використовували інструменти штучного інтелекту (Claude, ChatGPT, DeepL) для пошуку та попереднього відбору релевантних наукових джерел, верифікації тлумачень теоретичних концептів, підбору синонімічних відповідників у межах академічного дискурсу, технічного оформлення бібліографічних посилань, скорочення та стилістичної оптимізації авторського тексту, перекладу, а також анотування статті. Уся концептуалізація, теоретична аргументація, відбір і змістова інтерпретація емпіричного матеріалу та остаточна редакція тексту виконані авторами самостійно. Відповідальність за зміст публікації повністю залишається за авторами. Використання зазначених інструментів здійснювалося відповідно до Рекомендацій щодо використання ШІ в науковій комунікації, розроблених Європейською асоціацією наукових редакторів (European Association of Science Editors), щодо принципів прозорості, належного авторського контролю, недопущення делегування інтелектуальної відповідальності за зміст публікації та збереження остаточної відповідальності авторів за всі елементи тексту (Див.: Recommendations on the Use of AI in Scholarly Communication. URL: <https://ease.org.uk/2024/09/recommendations-on-the-use-of-ai-in-scholarly-communication/>). Відсутній будь-який конфлікт фінансових або особистих інтересів, який міг би вплинути на написання та публікацію цієї статті.

рі безперервної самооптимізації. Показано, що сукупність цих механізмів утворює структурну кризу контролю: він є ефективним для виробництва поведінкової відповідності, але неефективним для виробництва справедливості, відтворюючи та поглиблюючи соціальну нерівність під виглядом універсальної автономії. Зроблено висновок, що суспільство самообслуговування не скасовує соціальний контроль, а деінституціоналізує та перерозподіляє його, роблячи більш дифузним, невидимим і проникаючим.

Ключові слова: суспільство самообслуговування, соціальний контроль, сервісизація суспільства, локус соціального контролю, алгоритмічний контроль, делегований контроль, взаємний контроль, самоконтроль, платформна економіка, цифрова нерівність, просьюмер.

Mazuryk O.V., Dr. of Sociol. Sci., Professor, Head of the Department of Social Structures and Social Relations, Taras Shevchenko National University of Kyiv, 60, Volodymyrska Str., Kyiv, 01033, Ukraine, email: olegmazuryk@knu.ua, ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-4531-7023>, Scopus Author ID: 57219385851, Web of Science ResearcherID: AAB-7773-2021,

Shyrokov M.S., Cand. of Sociol. Sci., Associate Professor, Associate Professor Department of Social Structures and Social Relations, Taras Shevchenko National University of Kyiv, 60, Volodymyrska Str., Ukraine, 01033, Kyiv, 01033, Ukraine, email: shyrokov@knu.ua, ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0055-4460>, Scopus Author ID: 59241615300, Web of Science ResearcherID: C-5275-2017

RETHINKING SOCIAL CONTROL IN A SELF-SERVICE SOCIETY

This article examines the transformation of social control within a self-service society – a qualitatively new configuration of social order in which the systematic involvement of the individual in the independent provision of services becomes both a structural norm and a normative ideal. The starting point of the study was a dilemma: is the growth of individual autonomy in a self-service society a genuine emancipation from institutional control, or does it merely mask new, more sophisticated forms of its exercise, embedded in the architecture of digital platforms, algorithms and reputation systems? To answer this question, the concept of the locus of social control is proposed as an analytical tool denoting the institutional-spatial configuration of the distribution of control powers amongst the state, corporations, communities and individuals. Based on a theoretical analysis, four mechanisms of control transformation in the service society are identified: delegated control, which systematically shifts functions of verification and accountability from institutions to the individual; algorithmic control, embedded in the architecture of platform services and realised through asymmetry of visibility and the ‘architecture of choice’; mutual control, which reproduces the logic of informal reputational regulation on the scale of digital rating systems; and internalised self-control, which takes the form of productive self-exhaustion in a culture of continuous self-optimisation. It is demonstrated that the combination of these mechanisms creates a structural crisis of control: it is effective in producing behavioural compliance, but ineffective in producing justice, reproducing and deepening social inequality under the guise of universal autonomy. It is concluded that the self-service society does not abolish social control, but rather deinstitutionalises and redistributes it, rendering it more diffuse, invisible and pervasive.

Keywords: self-service society, social control, servitisation of society, locus of social control, algorithmic control, delegated control, peer-control, self-control, platform economy, digital inequality, prosumer.

Сучасне суспільство переживає фундаментальну трансформацію, сутність якої складно пояснити в категоріях класичної соціологічної думки. Держава поступово відступає з арени повсякденного обслуговування громадянина, делегуючи йому само-

му власні функції. У межах концепції “демократії самообслуговування” цей зсув інтерпретується як перенесення акценту “з послуг, що надаються державою, на діяльність і відповідальність окремих громадян та організацій”, а сам етос такого устрою виростає з “технології, політики, структури та ідей, що сприяють “тенденції до індивідуалізації” [1, р. 153] у наданні послуг. Банківський касир поступився місцем банкомату, реєстратор у поліклініці – електронний черзі, митний декларант – онлайн-кабінету платника податків. Ця, на перший погляд, суто технологічна зміна насправді є онтологічним зсувом у структурі суспільних відносин: громадянин перестає бути пасивним реципієнтом державної послуги і стає її співвиробником. У термінах класичної економіки послуг такий тип взаємодії описується поняттям “просьюмер” (prosumer) – поняттям, що означає поєднання ролей виробника (producer) і споживача (consumer). Проте соціологічно йдеться про переформатування самої природи соціальної суб’єктності.

Описуване суспільство самообслуговування являє собою якісно нову конфігурацію влади, відповідальності та контролю, а не лише модифікований або “зручніший” варіант індустріального суспільства. Коли З. Бауман описував “індивідуалізоване суспільство”, він фіксував саме цей парадокс: людина отримує дедалі більше формальної автономії, але водночас опиняється в умовах глибшої, невидимої залежності від сил, які вона не контролює і навіть не бачить [2, р. 133]. За З. Бауманом, людина є “індивідом де-юре”, проте не завжди стає ним “де-факто”, оскільки “для цього потрібні ресурси та можливості, які заперечуються новим соціальним порядком” [3, с. 14]. Самообслуговування, яке на поверхні виглядає як розширення цих ресурсів, насправді є однією з форм їхнього перерозподілу – і не завжди на користь індивіда.

Одна з центральних дилем, навколо якої будується це дослідження, полягає в тому, чи справді зростання індивідуальної автономії в умовах самообслуговування означає емансипацію суб’єкта від інституційного контролю, чи лише приховує нові, більш витончені форми цього контролю, вбудовані в архітектуру цифрових платформ, алгоритмів і репутаційних систем. Тут постає питання, чи спричиняє суспільство самообслуговування послаблення контролю, чи лише змінює його носія, локалізацію та механізми реалізації.

Якщо скористатися метафорою М. Фуко [4], класична в’язниця потребувала наглядача на вежі паноптикуму. Суспільство самообслуговування обходиться без нього: “в’язень” сам слідує за собою – із власної волі, за власні кошти і з власним смартфоном у руці. Саме в цій точці, де свобода і контроль стають нерозрізненними, знаходиться дослідницька проблема нашої статті. У термінах соціальної теорії це можна описати як напруженість між суб’єктивацією та гетерономною регуляцією, між декларованою свободою вибору і структурно заданою обов’язковістю участі.

Проблематика соціального контролю належить до фундаментальних питань соціологічної теорії і має тривалу історію концептуального опрацювання [5, с. 170]. Поняття “соціальний контроль” зазнало суттєвих трансформацій від концепції Е. Росса, який на рубежі XIX–XX ст. розумів його як цілеспрямоване домінування над цілями та діями індивіда, здійснюване від імені групи [6], до сучасних постструктуралістських інтерпретацій, не втрачаючи при цьому своєї центральної пізнавальної функції,

що полягає в поясненні механізмів відтворення соціального порядку. При цьому, як було обґрунтовано в одній з наших попередніх робіт, “зміна парадигм соціального контролю є результатом фундаментальних змін соціальних систем в їх функціональних і нормативних підструктурах” [7, с. 45]. На наш погляд, саме такою фундаментальною зміною є сервісизація суспільства, і саме тому вона вимагає переосмислення усталених аналітичних моделей контролю.

У межах функціоналістської парадигми соціальний контроль осмислюється як необхідна умова системної інтеграції. Т. Парсонс розглядав його як процес, що забезпечує ціннісно-нормативну інтеграцію інституційних та індивідуальних суб’єктів через інтерналізацію норм у ході соціалізації та зовнішньо-примусовий вплив інституціональних цінностей [8]. Як інтерпретує це К. Кондов, у парсонсівській системі “кожен інститут є механізмом соціального контролю та виконує характерну соціальну функцію” [9, с. 13]. О. Мазурик формулює узагальнюючу дефініцію, що фіксує структурну двоїстість контрольного відношення: “Соціальний контроль охоплює контрольовану діяльність індивідів і контролюючу діяльність соціальних інститутів” [10, с. 24]. Соціальний контроль тут є умовою “абсолютної інтеграції” через формування статусу членства, і саме лояльність до інституційних механізмів контролю визначає місце індивіда в соціальній ієрархії.

Конфліктологічна парадигма переосмислює це положення. В її рамках соціальний контроль постає не нейтральним інтегративним механізмом, а інструментом владного домінування, що відтворює нерівність. Механізми соціального контролю в умовах глобалізації “посилюють свій репресивний і примусовий потенціал”, слугуючи засобами “соціального відчуження від соціально значущих цінностей” [3, с. 11]. Для нашого дослідження важливим є спостереження З. Баумана, що соціальний контроль може реалізовуватись як через запобігання небажаним діям, так і через заохочення дій, які вважаються соціально бажаними. На його думку, у сучасних суспільствах дедалі більшого значення набувають механізми спокуси та стимулювання, які поступово витісняють прямий примус [11, р. 71]. Саме другий спосіб, м’який, непримусовий, вбудований у дизайн середовища, і є визначальним для суспільства самообслуговування.

Евристично продуктивним теоретичним ресурсом для нашого дослідження є концепція “суспільства контролю” Ж. Дельоза, розвинена на основі фуколдіанської моделі “дисциплінарного суспільства”. Д. Ягунов, аналізуючи трансформації постмодерного соціального контролю, зауважує, що у новій системі координат суспільства постмодерну “вже не суспільство здійснює соціальний контроль, а соціальний контроль здійснюється над суспільством з боку держави та приватних суб’єктів, які мають національну або навіть транснаціональну владу” [12, с. 65]. Така інверсія суб’єктно-об’єктних відносин у системі контролю є важливою для розуміння суспільства самообслуговування. У цих умовах контроль не зникає, коли індивід “обслуговує себе сам”, а переміщується на інші рівні соціальної організації, розчиняється у структурах і набуває ще більш проникного характеру.

Теоретичне підґрунтя цього дослідження спирається на концептуалізацію соціального аудиту, здійснену в межах однієї з наших попередніх наукових розвідок, де ми дійшли висновку, що до “соціологічних інтерпретацій соціального контролю належать

як регулювання індивідуальної поведінки через інтерналізацію соціальних норм (саморегуляція), так і регулювання поведінки за допомогою зовнішніх або екстернальних соціальних санкцій” [5, с. 173]. У межах цієї бінарної моделі не охоплюється третій, гібридний тип, характерний для сучасної платформної економіки, в якому контроль, вбудований в архітектуру сервісу, є водночас і зовнішнім (алгоритм задає правила), і внутрішнім (користувач добровільно їм слідує).

Попри значний обсяг напрацювань у галузі соціального контролю, слід констатувати істотну дослідницьку прогалину, оскільки наявна теоретична традиція аналізує контроль переважно в координатах інституційної взаємодії “держава – індивід” або “група – девіант”. Логіка ж самообслуговування, де контроль опосередкований сервісним інтерфейсом, алгоритмом і репутаційним рейтингом, залишається поза межами усталених аналітичних моделей. При цьому сама криза інституційного контролю в епоху самообслуговування досі не отримала в українській соціологічній думці системного концептуального осмислення.

Метою статті є визначення особливостей трансформації соціального контролю в суспільстві самообслуговування та виявлення нових конфігурацій його локалізації, що виникають у процесі сервісизації суспільних відносин.

Для реалізації поставленої мети варто уточнити теоретичні засади аналізу суспільства самообслуговування як специфічного типу соціальної організації. Поняття “суспільство самообслуговування” часто вживається як метафора або як суто економічний дескриптор, і в обох випадках воно приховує більше, ніж розкриває. Тому доцільною є концептуальна реконструкція сервісизації саме як соціального процесу.

Сервісизація суспільства як соціологічна проблема. Поняття “сервісизація” увійшло до наукового обігу передусім через економічну теорію, де воно позначало структурний зсув від виробництва товарів до виробництва послуг як домінуючого сектору господарської діяльності постіндустріального суспільства [13, с. 53]. Проте якщо для економіста сервісизація – це структура зайнятості та ВВП, то для соціолога вона є зміною самої тканини соціальних відносин, логіки взаємодії між людьми, інституціями та технологіями.

Сервісизацію суспільства можна визначити як процес, у результаті якого сервісна раціональність, тобто орієнтація на задоволення індивідуалізованого запиту через стандартизовані процедури та технологічні рішення, набуває статусу домінуючої форми соціальної організації. Соціологічні підходи по-різному інтерпретують цей процес, однак спільним для них є розуміння сервісної логіки як специфічного способу організації влади та відповідальності. Так, Дж. Рітцер у концепції “макдональдизації суспільства” показав, як принципи ефективності, прорахованості, передбачуваності та контролю поширюються далеко за межі сфери обслуговування [14]. Зі свого боку, З. Бауман розглядав сучасного споживача як активного суб’єкта, відповідального за управління власними потребами та життєвими стратегіями [15]. С. Леш та Дж. Уррі вводять поняття “рефлексивне нагромадження”, у рамках якого виробництво та споживання дедалі більше зливаються в єдиний процес, а індивід стає одночасно суб’єктом і об’єктом сервісної взаємодії [16, р. 60]. Саме це злиття, коли споживач стає “просьюмером”, є тим моментом, у якому економічне поняття сервісизації пере-

творюється на соціологічне. У всіх цих випадках сервісна логіка означає не лише зміну способу надання послуг, але й трансформацію ролі індивіда у соціальній системі.

Таким чином, соціологічне поняття “сервісизація суспільства” охоплює три взаємопов’язані процеси: 1) структурну трансформацію інституцій, які переходять від безпосереднього надання послуг до створення умов і платформ для їхнього самостійного отримання; 2) трансформацію індивідів, які засвоюють диспозицію активного самообслуговувача як природну та бажану; 3) нормативну трансформацію, у результаті якої самообслуговування перестає бути вимушеним замінником “справжнього” обслуговування і набуває статусу автономного вибору та ознаки компетентного суб’єкта.

Поняття “суспільство самообслуговування” (self-service society) позначає такий соціальний порядок, у якому залучення споживача до виробництва послуги стає нормою. На відміну від класичної моделі, що ґрунтувалася на розподілі ролей між поставальником і споживачем, у суспільстві самообслуговування значна частка функцій, які раніше виконувалися персоналом або представниками інституцій, передається самому користувачеві. Теоретичне підґрунтя цього підходу заклав Дж. Гершуні [17], який стверджував, що розвинені суспільства рухаються не стільки до сервісної економіки, скільки до економіки самообслуговування, де дедалі більше потреб задовольняються через поєднання споживчих технологій та власних зусиль індивіда.

Суспільство самообслуговування характеризується технологічною медіацією взаємодії (банкомат замість касира, чат-бот замість консультанта), перенесенням на користувача частини виконавчих функцій і відповідальності за їхній результат, поширенням DIY-культури (do-it-yourself) та утвердженням клієнтської автономії як нормативної вимоги. За таких умов здатність самостійно отримувати послуги розглядається як ознака компетентності, а нездатність це робити дедалі частіше інтерпретується як індивідуальна, а не системна проблема.

Неоліберальна інтерпретація суспільства самообслуговування полягає в тому, що “самообслуговування життя” (управління власним здоров’ям, освітою, пенсійними накопиченнями або юридичними справами) подається як прояв свободи та відповідальності. М. Фуко аналізував цю трансформацію через образ “підприємця самого себе”, тобто суб’єкта, який управляє собою за логікою людського капіталу [18, р. 226]. У результаті самообслуговування постає не лише способом отримання послуги, але й нормативно схвалюваною моделлю суб’єктності.

Істотною характеристикою суспільства самообслуговування є його нормативний вимір. Самообслуговування виступає одночасно і технікою взаємодії, і соціальною практикою у гіденсівському розумінні – тобто як регулярний, структурно відтворюваний спосіб дії, що одночасно є і продуктом соціальних структур, і умовою їхнього відтворення [19, р. 25–28]. Отримуючи послугу самостійно, індивід водночас легітимуює порядок, що покладає на нього відповідні функції та відповідальність.

Інфраструктурною основою цієї моделі є цифрові платформи. На відміну від попередніх технологій самообслуговування (банкомати, каси, термінали), вони не просто доповнюють інституції, а формують нові умови взаємодії та контролю. У цьому сенсі платформи можна розглядати як форму “інфраструктурної влади” [20], а також як структури, що контролюють доступ до даних і ринків [21, р. 39–45]. Цифрові платформи

поєднують функції самообслуговування та спостереження. На думку Ш. Зубофф, вони перетворюють дії користувачів на джерело поведінкових даних, які стають ресурсом прогнозування та управлінського впливу [22, р. 8]. Відтак кожен акт самообслуговування (подача заявки в державний орган через додаток, оплата рахунку через мобільний банк, замовлення їжі через агрегатор) є водночас актом продукування даних, що можуть використовуватися для подальшого контролю поведінки користувачів.

Суспільство самообслуговування перерозподіляє працю таким чином, що ряд функцій, які раніше виконувалися працівниками організацій (службовцем, продавцем, касиром, реєстратором, консультантом або агентом), передається споживачеві. Водночас на нього покладаються відповідальність, витрати часу та необхідні зусилля. Аналізуючи трансформації держави добробуту, Г. Еспінг-Андерсен показав, що неоліберальні реформи посилюють ринкові механізми в тих сферах соціального відтворення, які раніше забезпечувалися державою [23]. Самообслуговування є одним з проявів цієї тенденції – послуга надається через активну участь самого користувача, який витрачає власний час, увагу та компетентності. Отже, самообслуговування можна розглядати як форму прихованого перерозподілу праці від системи до користувачів, оскільки договір щодо такого перерозподілу не укладається.

Перерозподіл інституційних функцій в умовах суспільства самообслуговування можна розглядати у трьох вимірах: 1) функціональний, у якому інституції зберігають право встановлювати правила, але делегують користувачеві їхнє виконання; 2) ризиковий, де відповідальність за помилки дедалі частіше покладається на самого споживача; 3) компетентнісний, в якому ефективне самообслуговування потребує цифрової грамотності, адміністративних навичок і здатності орієнтуватися в платформних середовищах. Саме компетентнісний вимір демонструє, що суспільство самообслуговування не є нейтральною організаційною формою. У межах концепції культурного капіталу П. Бурдьє [24] цифрові та адміністративні компетентності інтерпретуються як інкорпорований культурний капітал, що формує нерівний доступ до соціально значущих ресурсів. Ті, які не мають цього капіталу, потрапляють у ситуацію “подвійного виключення”, коли вони не лише позбавлені здатності ефективно самообслуговуватися, але й стигматизуються як “некомпетентні суб’єкти” у суспільстві, яке проголошує самообслуговування нормою.

Таким чином, сервісна логіка не усуває владні відносини, але змінює форму їхньої реалізації. Якщо в бюрократичній моделі контроль був персоніфікований у фігурі чиновника чи службовця, то в платформних середовищах він дедалі більше вбудовується в правила, інтерфейси та процедури. Виконуючи функції, які раніше належали системі, індивід водночас бере на себе частину контрольних функцій щодо самого себе. Саме тому аналіз суспільства самообслуговування неминує спричиняє питання про трансформацію соціального контролю.

Концептуалізація конфігурації соціального контролю в суспільстві самообслуговування. Аналіз трансформації соціального контролю в умовах суспільства самообслуговування вимагає введення аналітичного інструменту, здатного вловити не лише зміну форм контролю, але й зміщення самої її локалізації у соціальній системі. З цією метою ми пропонуємо концепт локусу соціального контролю, яким позначаємо

інституційно-просторову конфігурацію контролюючих повноважень різних акторів і рівнів соціальної системи: де саме “розміщений” контроль, ким він здійснюється, якими засобами реалізується та наскільки він концентрований або розподілений.

Використовуючи поняття “локус контролю” Дж. Роттера, яке визначається як суб’єктивне відчуття людиною джерела контролю над власним життям [25], ми переносимо його на макросоціологічний рівень аналізу, переосмислюючи його як структурну характеристику, а не як індивідуальну диспозицію. Локus соціального контролю описує не стільки внутрішній стан суб’єкта, скільки архітектуру влади, тобто ту конфігурацію, у якій розподілені контрольні функції між державою, корпораціями, спільнотами та індивідами. Ця конфігурація може бути централізованою (контроль зосереджений у системі та державних інституціях) або дифузною (контроль розподілений між мережами акторів), формальною (правові санкції) або неформальною (репутаційні механізми), людиноорієнтованою або техноалгоритмічною.

Концептуалізований таким чином локus соціального контролю є динамічною, а не сталою характеристикою, оскільки він передислокується у відповідь на структурні трансформації суспільства. Саме така (ре)дислокація фіксується в умовах суспільства самообслуговування: локus зміщується від держави та формальних інституцій до індивіда та алгоритму. Для систематизації виявлених трансформацій ми пропонуємо аналітичну схему, що дозволяє простежити зміщення локусу соціального контролю в суспільстві самообслуговування (табл. 1). Її побудовано за двома вимірами: локусом контролю, тобто місцем концентрації контрольних повноважень (від інституцій до індивідів), та джерелом контрольного впливу (зовнішнім або внутрішнім щодо суб’єкта). Поєднання цих вимірів дає змогу виокремити основні конфігурації контролю, характерні для сервісного суспільства.

Таблиця 1

Локus соціального контролю в суспільстві самообслуговування

Характер контролю	Контроль локалізований переважно в інституціях	Контроль локалізований переважно в індивідах
Зовнішній щодо суб’єкта	Делегований контроль	Алгоритмічний контроль
Внутрішній щодо суб’єкта	Взаємний контроль	Інтерналізований самоконтроль

Джерело: складено авторами.

Механізми трансформації соціального контролю в суспільстві самообслуговування. Першим механізмом зміщення локусу соціального контролю є делегований контроль, який полягає у перенесенні функцій верифікації, звітності та відповідальності з інституції на індивіда-користувача. Якщо в класичній моделі перевірка документів, оцінювання відповідності вимогам або контроль правильності процедур здійснювались уповноваженими агентами, то в умовах самообслуговування ці функції дедалі частіше виконує сам користувач: самостійно завантажує документи, вводить дані, підтверджує їхню коректність і несе відповідальність за можливі помилки.

М. Павер описував подібні практики як “ритуал верифікації” або систему соціальних практик, що відтворюють видимість контролю навіть там, де реальна верифікація є неможливою або нездійсненою [26, р. 1–4]. У суспільстві самообслуговування такі ритуали набувають форми самоверифікації, коли, погоджуючись з умовами або під-

тверджуючи власні дані, користувач фактично бере на себе відповідальність за результати взаємодії із системою незалежно від того, чи справді він розуміє умови, які підтверджує.

Делегований контроль створює ту структурну передумову, на основі якої розгортаються три подальші форми контролю – алгоритмічний, взаємний і самоконтроль, що у своїй сукупності утворюють нову архітектуру соціального порядку.

Другий механізм зміщення локусу соціального контролю – алгоритмічний контроль. Він є формою регуляції поведінки, що здійснюється через автоматизовані системи збору, аналізу та використання даних, інтегровані в інфраструктуру платформ самообслуговування. На відміну від делегованого контролю, тут контрольний вплив реалізується не безпосередньо людськими агентами, а обчислювальними системами. Теоретичним підґрунтям для осмислення цього феномену є фуколдіанська концепція паноптикуму. М. Фуко зазначав, що дисциплінарний ефект забезпечується не стільки фактичним наглядом, скільки усвідомленням його постійної можливості: “Ув’язнений повинен бачити себе як об’єкт безперервного спостереження, що забезпечує автоматичне функціонування влади” [4, с. 201]. Алгоритмічний контроль відтворює цю логіку в цифровому середовищі, де поведінка користувача стає постійно доступною для моніторингу, аналізу та оцінювання. Водночас алгоритмічний контроль виходить за межі класичної моделі нагляду. Завдяки цифровим технологіям спостереження набуває масового та безперервного характеру, що відповідає характеристикам “наглядового суспільства”, описаного Д. Лайоном як соціального порядку, в якому спостереження є “повсюдним, ординарним і рутинним” [27, р. 2]. Його особливість полягає також у децентралізованому характері, оскільки замість єдиного центру спостереження функціонує множина алгоритмічних систем, які збирають і агрегують дані про різні аспекти поведінки користувачів.

На відміну від традиційних форм контролю, алгоритмічні системи не лише фіксують поведінку, але й активно її формують. Контроль дедалі частіше реалізується через дизайн цифрового середовища та “архітектуру вибору” [28], коли інтерфейс, алгоритмічні рекомендації, автоматичні нагадування або обмеження доступних опцій спрямовують дії користувача у бажаному напрямі. Термінал самообслуговування в супермаркеті програмує послідовність дій покупця через звукові підказки, візуальні підтвердження та автоматичні блокування у разі нераціональної поведінки. Сайт державних послуг унеможливорює певні комбінації вибору, програмуючи “правильну” поведінку громадянина через структуру форм. Мобільний банк нагадує про несплачені рахунки у момент, коли це найбільш “доречно” з погляду поведінкової економіки. За таких умов контроль вбудовується в саму структуру взаємодії і сприймається не як зовнішній примус, а як елемент зручного сервісу. Цю трансформацію передбачив Ж. Дельоз, який стверджував, що в суспільствах контролю “індивіди перетворилися на “дивідів”, а маси – на вибірки, дані, ринки або “банки” [29, р. 5]. У платформних середовищах користувач постає сукупністю транзакцій, цифрових слідів і поведінкових патернів. У цьому контексті алгоритмічний контроль можна розглядати як одну з найвиразніших форм тієї інверсії контролю, про яку пише Д. Ягунов, – коли суспільство

перестає бути його суб'єктом і стає об'єктом, підконтрольним як державі, так і транснаціональним приватним структурам [12].

Третю конфігурацію локалізації соціального контролю становить взаємний контроль (peer control), за якого функції спостереження та оцінювання виконують самі учасники взаємодії. У суспільстві самообслуговування цей механізм реалізується через рейтинги, відгуки та репутаційні системи. На відміну від алгоритмічного контролю, де контрольний вплив здійснюється автоматизованими системами, тут його джерелом виступають інші користувачі. Теоретичне підґрунтя для аналізу такого контролю міститься в класичних концепціях неформального соціального контролю. Зокрема, Ч.Г. Кулі у теорії “дзеркального Я” показав, що поведінка індивіда значною мірою залежить від того, як він уявляє оцінки з боку інших: “Я уявляю, як я виглядаю в очах певної конкретної особи; я уявляю, яку оцінку вона робить щодо мого вигляду; і через цю уявлену оцінку відчуваю певний вид самопочуття – гордість або сором” [30, р. 152]. Рейтингові системи цифрових платформ фактично масштабують цей механізм, перетворюючи взаємне оцінювання на постійний елемент повсякденних взаємодій.

Ефективність взаємного контролю пов'язана з тим, що оцінки набувають публічного, кількісно вимірюваного та соціально значущого характеру. Наприклад, рейтинг водія компанії “Uklon”, ресторану на Google Maps, готелю на Booking.com або продавця на маркетплейсі є публічним і безстроково доступним, на відміну від усної репутації в традиційній спільноті, яка є локальною та темпорально обмеженою. Рейтинг створює ілюзію об'єктивності та точності, що легітимує його як підставу для ухвалення рішень, незважаючи на всі методологічні проблеми агрегування різномірних оцінок. Репутаційні показники впливають не лише на символічний статус учасника, але й на його доступ до ресурсів або можливостей взаємодії (видимість у пошуку, доступ до замовлень, умови роботи). Саме тому рейтингові системи стають важливим інструментом регуляції поведінки. Цей механізм пов'язаний із трансформацією довіри, описаною Е. Гіденсом. У сучасних суспільствах міжособистісна довіра дедалі більше опосередковується абстрактними системами [31, с. 79–95]. Рейтингові платформи поєднують обидва виміри: оцінки надаються конкретними людьми, але їхнє агрегування та використання забезпечуються алгоритмічними системами.

З позицій соціології праці взаємний контроль можна розглядати як перенесення частини контрольних функцій від роботодавця до споживача. У платформній економіці якість роботи оцінюється не менеджером чи адміністратором, а користувачами сервісу. Дослідження А. Розенблатом та Л. Старком водіїв компанії “Uber” показало, що поєднання алгоритмічного менеджменту та рейтингового оцінювання створює інформаційні та владні асиметрії, за яких значна частка ризиків перекладається на індивідуального працівника [32]. Отже, взаємний контроль доповнює механізми делегування відповідальності, характерні для суспільства самообслуговування.

Четвертий механізм контролю в умовах самообслуговування становить інтерналізований самоконтроль, за якого контрольний вплив переноситься у внутрішній світ самого суб'єкта та набуває форми особистої відповідальності і самодисципліни. У суспільстві самообслуговування цей механізм пов'язаний з формуванням відповідаль-

ного просьюмера – типу суб’єкта, який сприймає виконання контрольних функцій не як зовнішній примус, а як прояв власної автономії та компетентності. Теоретичне підґрунтя для аналізу цього процесу міститься у фуколдіанській концепції “технологій себе” – практик, через які суб’єкти “трансформують себе, модифікують себе у своєму власному бутті” [33, р. 18]. З цих практик виникає самостійне управління фінансами, моніторинг здоров’я, подання декларацій чи інші практики самообслуговування, які виступають не лише технічними процедурами, але й засобами формування відповідального суб’єкта.

Механізм інтерналізації норм давно описаний у соціологічній теорії. Т. Парсонс розглядав соціальний контроль як процес засвоєння цінностей і норм у ході соціалізації. К. Кондов це коментує так: “Соціальний контроль як соціалізаційний механізм здійснюється завдяки підкріпленню-затуханню (принцип покарань і винагород), гальмуванню та субституції. У результаті відбувається засвоєння норм і цінностей соціальної системи, які стають внутрішніми мотиваційними чинниками поведінки людини” [9, с. 14]. У суспільстві самообслуговування новим є не сам факт інтерналізації, а зміна умов її здійснення, коли важливу роль у формуванні нормативних орієнтацій починають відігравати цифрові платформи та повсякденні практики взаємодії з ними.

З. Бауман пов’язував подібні процеси з розвитком індивідуалізованого суспільства, де “не тільки масштабні соціальні завдання підмінюються особистими бажаннями, але й самі люди дедалі частіше та охочіше відмовляються від довгострокової ментальності на користь короткострокової” [3, с. 13]. Самоконтроль у цій перспективі є парадоксальним феноменом, який розширює суб’єктивне відчуття автономії (“я сам керую своїм фінансовим портфелем”) одночасно зі звуженням реальних можливостей для колективної дії та інституційного захисту. Така “автономія через контроль” становить парадокс суспільства самообслуговування, за якого дедалі більша свобода вибору супроводжується дедалі більш інтенсивним самодисциплінуванням.

Соціальні суперечності та структурна криза контролю в суспільстві самообслуговування. Усі чотири розглянуті механізми трансформації соціального контролю (делегований, алгоритмічний, взаємний контроль та інтерналізований самоконтроль) є не ізольованими, а взаємопов’язаними елементами єдиної системи регуляції в суспільстві самообслуговування. Контроль у цих умовах не зникає і не послаблюється, а змінює способи своєї організації та здійснення. Він стає більш розпорошеним, менш помітним, більш персоналізованим і водночас більш інтегрованим у повсякденні практики. Саме такі трансформації породжують нові соціальні ефекти та суперечності.

Асиметрія відповідальності є структурно вбудованою у саму логіку делегованого контролю. Коли покупець самостійно сканує товар на касі самообслуговування і припускається помилки, він юридично відповідає за неї, хоча система спроектована таким чином, що помилки є статистично неминучими, а жодного навчання користувачу не надається. Відповідальність є індивідуальною, а контроль над умовами, що породжують помилку, – інституційним.

Алгоритмічний контроль має принциповий дефіцит підзвітності: коли алгоритм відмовляє користувачу в кредиті, знижує його рейтинг або позбавляє доступу до сервісу, механізм прийняття рішення є або технічно недоступним для розуміння, або за-

хищенням як комерційна таємниця. Виникає нова форма безсуб'єктної відповідальності, оскільки тут постає система, що приймає рішення, але немає конкретного агента, який ніс би за них відповідальність.

Взаємний контроль натомість стикається з іншою проблемою – дефіцитом легітимності. Право ставити оцінку не потребує жодного уповноваження або кваліфікації, що робить цей механізм вразливим до маніпуляцій і структурних упереджень. Емпіричні дослідження платформної економіки показують, що оцінки користувачів можуть систематично залежати не лише від якості послуги, але й від соціально-демографічних характеристик оцінюваних. Зокрема, на платформі “Airbnb” виявлено вплив расової приналежності на репутаційні оцінки господарів, а також ефекти гомофільії, коли користувачі схильні позитивніше оцінювати осіб схожої раси, статі та віку [34; 35]. Тому взаємний контроль відтворює суспільну нерівність під виглядом нейтрального зворотного зв'язку.

Остання суперечність стосується самого суб'єкта самообслуговування і є найбільш прихованою. Інтерналізована норма самоконтролю та самовідповідальності породжує феномен, який можна позначити як продуктивне самовиснаження: індивід, що ідентифікує себе з логікою відповідального просьюмера, систематично перевищує власні межі, сприймаючи це не як примус, а як реалізацію автономії. Культура досягнень або культура успіху (*hustle culture, grind culture*), що є нормативним ідеалом безперервної самооптимізації, самоінвестування та максимізації власної продуктивності, становить ідеологічний вимір цього процесу, перетворюючи структурну вимогу системи на особисте прагнення суб'єкта. Водій сервісу виклику авто, який не може дозволити собі відхилити замовлення без штрафних наслідків для рейтингу, і офісний працівник, що веде п'ять особистих проєктів на додаток до основної роботи, є різними соціальними версіями одного й того самого феномена, оскільки контроль повністю мігрував усередину суб'єкта і тому більше немає того зовнішнього агента, якому можна було б опиратися.

Сукупність цих суперечностей утворює структурну кризу контролю в умовах сервісного суспільства. Йдеться не про відсутність контролю, а про його системну дисфункцію, оскільки він є всюди і водночас ніде у класичному інституційному розумінні, залишаючись ефективним у виробництві поведінкової відповідності та водночас неефективним у виробництві справедливості.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Здійснений аналіз дозволяє нам дати відповідь на питання, чи є зростання індивідуальної автономії в умовах самообслуговування справжньою емансипацією від інституційного контролю, чи лише зміною його форми. Суспільство самообслуговування не скасовує соціальний контроль і не послаблює його, а перерозподіляє та деінституціоналізує, роблячи контроль більш невидимим і проникним саме тому, що він тепер не потребує зовнішнього агента примусу.

Запропонований концепт локусу соціального контролю є аналітичним інструментом, що дозволяє картографувати форми контролю, а також інституційно-просторову конфігурацію його розподілу між державою, корпораціями, спільнотами та індивідами. Розглянуті механізми зміщення локусу соціального контролю (делегований, алгоритмічний, взаємний та інтерналізований самоконтроль) утворюють взаємопов'язану

систему соціальної регуляції, притаманну суспільству самообслуговування, в межах якої відтворення порядку забезпечується через поєднання різних форм контролю. Це дозволяє розширити класичну бінарну модель “саморегуляція – зовнішні санкції” завдяки третьому, гібридному типу контролю, вбудованому в архітектуру сервісного середовища.

Якщо соціальні інститути прагнуть зберегти довіру громадян і реальну підзвітність у суспільстві самообслуговування, вони мають визнати, що делегування функцій споживачу без відповідного забезпечення ресурсами, навчанням і правовим захистом є не розширенням автономії, а переміщенням ризику. Це означає необхідність проєктування систем самообслуговування з урахуванням принципу “справедливого розподілу помилки”, коли система, яка породжує помилку, несе за неї відповідальність нарівні з користувачем. Крім того, необхідне запровадження механізмів алгоритмічної підзвітності, що забезпечують можливість оскарження автоматизованих рішень. Окремо слід визнати нерівний доступ до цифрових компетентностей як структурний, а не індивідуальний дефіцит, що потребує системної відповіді з боку держави та освітніх інституцій.

Суспільство самообслуговування є суспільством перерозподіленої відповідальності, і саме тому воно потребує не лише нових технологічних рішень, але й нового соціологічного словника для опису того, що насправді відбувається, коли “в’язень” починає самостійно будувати власну клітку і називає це свободою.

Перспективи подальших розвідок полягають у вивченні рейтингового та репутаційного контролю з використанням аналізу платформних даних та інтерв’ю з різними категоріями користувачів і виконавців. Необхідним стає окреме уточнення поняттєвого апарату опису “розміщення” контролю та розробки більш однозначної типології, яка враховуватиме перетини між делегуванням, інтерналізацією та алгоритмізацією регуляції. Залишаються нерозкритими практики опору, саботажу, дистанціювання та колективного оскарження логіки самообслуговування, а також умов, за яких індивідуальні стратегії перетворюються на інституційні зміни. Окремої уваги також потребує контекстуалізація процесів сервісизації в умовах воєнного стану в Україні, коли делегування відповідальності, цифровізація державних сервісів і алгоритмізація доступу до ресурсів можуть мати підвищену соціальну ціну та інші режими легітимації.

Список використаних джерел

1. Eriksson K., Vogt H. On self-service democracy: Configurations of individualizing governance and self-directed citizenship. *European Journal of Social Theory*. 2013. Vol. 16 (2). P. 153–173. <https://doi.org/10.1177/1368431012459693>
2. Bauman Z. The individualized society. Cambridge: Polity Press, 2013. 272 p.
3. Кондов К.В. Соціальний контроль як технологічний засіб управлінського регулятивного впливу на соціальну напруженість у концепції “індивідуалізованого суспільства” З. Баумана. *Український соціум*. 2018. № 2 (65). С. 9–16. <https://doi.org/10.15407/socium2018.02.009>
4. Foucault M. Discipline and punish: The birth of the prison. New York: Pantheon Books, 1977. 360 p.
5. Мазурик О.В. Соціальний контроль: базові перспективи концептуалізації соціального аудиту. *Вісник Львівського університету. Серія соціологічна*. 2011. № 5. С. 169–177. URL: <https://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/sociology/article/view/1559/1617>

6. Ross E.A. Social Control. A Survey of the Foundations Order. New Brunswick: Transaction Publishers, 2009. 463 p.
7. Мазурик О.В. Парадигми і методологічні підвалини соціологічного вивчення соціального контролю. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія "Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи"*. 2011. № 941. С. 41–45.
8. Parsons T. The social system. London: Routledge, 1991. 448 p.
9. Кондов К.В. Концепція соціального контролю в теорії соціальних систем Толкотта Парсонса. *Український соціум*. 2017. № 3 (62). С. 9–19. <https://doi.org/10.15407/socium2017.03.009>
10. Мазурик О.В. Соціальний аудит: теоретичні засади та технологія застосування в Україні: монографія. Донецьк: Східний видавничий дім, 2013. 316 с.
11. Bauman Z. Freedom. Maidenhead: Open University Press, 1988. 112 p.
12. Ягунов Д. Тотальні інституції в політиці соціального контролю. *Грані*. 2020. № 23 (6-7). С. 65–74. <https://doi.org/10.15421/172066>
13. Широкова М. Концептуальні засади розуміння впливу сервісизації бізнесу на сталий розвиток суспільства. *Соціальні технології: Актуальні проблеми теорії та практики*. 2023. Вип. 98. С. 51–61. <https://doi.org/10.32840/2707-9147.2023.98.6>
14. Ritzer G. The McDonaldization of society: Into the digital age (10th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications, 2020. 232 p.
15. Bauman Z. Consuming life. Cambridge: Polity Press, 2007. 160 p.
16. Lash S., Urry J. Economies of signs and space. London: Sage Publications, 1994. 368 p. <https://doi.org/10.4135/9781446280539>
17. Gershuny J. After Industrial Society? The Emerging Self-service Economy. Basingstoke: Palgrave HE UK, 1978. 181 p. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-15898-0>
18. Foucault M. The birth of biopolitics: Lectures at the Collège de France, 1978–1979. London: Palgrave Macmillan, 2008. 368 p.
19. Giddens A. The constitution of society: Outline of the theory of structuration. Berkeley: University of California Press, 1984. 402 p.
20. Mann M. The autonomous power of the state: its origins, mechanisms and results. *European Journal of Sociology*. 1984. Vol. 25 (2). P. 185–213. <https://doi.org/10.1017/S0003975600004239>
21. Srnicek N. Platform capitalism. Cambridge: Polity Press, 2017. 120 p.
22. Zuboff S. The age of surveillance capitalism: the fight for a human future at the new frontier of power. New York: PublicAffairs, 2019. 704 p.
23. Esping-Andersen G. The three worlds of welfare capitalism. Princeton: Princeton University Press, 1990. 248 p. <https://doi.org/10.1177/095892879100100108>
24. Bordieu P. The forms of capital. *Handbook of theory and research for the sociology of education* / J.G. Richardson (Ed.). New York: Greenwood Press, 1986. P. 241–258.
25. Rotter J.B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*. 1966. Vol. 80 (1). P. 1–28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
26. Power M. The audit society: Rituals of verification. Oxford: Oxford University Press, 1997. 183 p.
27. Lyon D. Surveillance society: Monitoring everyday life. Maidenhead: Open University Press, 2001. 189 p.
28. Thaler R.H., Sunstein C.R. Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. New Haven: Yale University Press, 2008. 293 p.
29. Deleuze G. Postscript on the societies of control. *October*. 1992. Vol. 59. P. 3-7. URL: <https://www.jstor.org/stable/778828>
30. Cooley C.H. Human nature and the social order. New York: Routledge, 1983. 480 p. <https://doi.org/10.4324/9780203789513>
31. Giddens A. The consequences of modernity. Cambridge: Polity Press, 1990. 186 p.

32. Rosenblat A., Stark L. Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*. 2016. Vol. 10. P. 3758-3784. URL: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/4892>
33. Foucault M. Technologies of the self. *Technologies of the self: A seminar with Michel Foucault* / L.H. Martin, H. Gutman, P.H. Hutton (Eds.). Amherst: University of Massachusetts Press, 1988. P. 16–49.
34. Kricheli-Katz T., Regev T. Biased Reputations: Using Cross-Listed Properties to Identify the Negative Effects of Perceived Race on Users' Reputations on Airbnb. *Journal of Law & Empirical Analysis*. 2024. Vol. 1 (2). P. 274–290. <https://doi.org/10.1177/2755323X241306798>
35. Koh, V., Li, W., Livan, G., Capra L. Offline biases in online platforms: a study of diversity and homophily in Airbnb. *EPJ Data Science*. 2019. Vol. 8 (11). <https://doi.org/10.1140/epjds/s13688-019-0189-5>

Надійшла 24.04.2026 р.

Прорецензована 28.05.2026 р.

Доопрацьована 02.06.2026 р.

Прийнята до друку після доопрацювання 10.06.2026 р.

Опублікована 28.06.2026 р.

References

1. Eriksson, K., Vogt, H. (2013). On self-service democracy: Configurations of individualizing governance and self-directed citizenship. *European Journal of Social Theory*, 16 (2), 153-173. <https://doi.org/10.1177/1368431012459693>
2. Bauman, Z. (2013). The individualized society. Cambridge: Polity Press.
3. Kondov, K.V. (2018). Social control as a technological means of managerial regulatory influence on social strength in Z. Bauman's concept of individualized society. *Ukr. socium – Ukrainian Society*, 2 (65), 9-16. <https://doi.org/10.15407/socium2018.02.009> [in Ukrainian]
4. Foucault, M. (1977). Discipline and punish: The birth of the prison. New York: Pantheon Books.
5. Mazuryk, O.V. (2011). Social Control: Basic Perspectives on the Conceptualization of Social Audit. *Bulletin of Lviv University. Sociology Series*, 5, 169-177. URL: <https://publications.lnu.edu.ua/bulletins/index.php/sociology/article/view/1559/1617> [in Ukrainian]
6. Ross, E.A. (2009). Social Control. A Survey of the Foundations Order. New Brunswick: Transaction Publishers.
7. Mazuryk, O.V. (2011). Paradigms and Methodological Foundations of the Sociological Study of Social Control. *Visnyk of V. N. Karazin Kharkiv National University. Series: "Sociological Studies of Contemporary Society: Methodology, Theory, Methods"*, 941, 41-45 [in Ukrainian]
8. Parsons, T. (1991). The social system. London: Routledge.
9. Kondov, K.V. (2017). The concept of social control in Talcott Parsons' theory of social systems. *Ukr. socium – Ukrainian Society*, 3 (62), 9-19. <https://doi.org/10.15407/socium2017.03.009> [in Ukrainian]
10. Mazuryk, O.V. (2013) Social Audit: Theoretical Foundations and Application Methods in Ukraine: monograph. Donetsk: Eastern Publishing House [in Ukrainian]
11. Bauman, Z. (1988). Freedom. Maidenhead: Open University Press.
12. Yagunov, D. (2020). Total institutions in the politics of social control. *Grani*, 23 (6-7), 65-74. <https://doi.org/10.15421/172066> [in Ukrainian]
13. Shyrokov, M. (2023). Conceptual foundations of understanding the impact of business servitization on sustainable development of society. *Social Technologies: Topical Issues of Theory and Practice*, 98, 51-61. <https://doi.org/10.32840/2707-9147.2023.98.6> [in Ukrainian]
14. Ritzer, G. (2020). The McDonaldisation of society: Into the digital age (10th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
15. Bauman, Z. (2007). Consuming life. Cambridge: Polity Press.

16. Lash, S., Urry, J. (1994). *Economies of signs and space*. London: Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446280539>
17. Gershuny, J. (1978). *After Industrial Society? The Emerging Self-service Economy*. Basingstoke: Palgrave HE UK. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-15898-0>
18. Foucault, M. (2008). *The birth of biopolitics: Lectures at the Collège de France, 1978-1979*. London: Palgrave Macmillan.
19. Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California Press.
20. Mann, M. (1984). The autonomous power of the state: Its origins, mechanisms and results. *European Journal of Sociology*, 25 (2), 185-213. <https://doi.org/10.1017/S0003975600004239>
21. Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press.
22. Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. New York: PublicAffairs.
23. Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton: Princeton University Press. <https://doi.org/10.1177/095892879100100108>
24. Bordieu, P. (1986). The forms of capital. In J.G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241-258). New York: Greenwood Press.
25. Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80 (1), 1-28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
26. Power, M. (1997). *The audit society: Rituals of verification*. Oxford: Oxford University Press.
27. Lyon, D. (2001). *Surveillance society: Monitoring everyday life*. Maidenhead: Open University Press.
28. Thaler, R.H., Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven: Yale University Press.
29. Deleuze, G. (1992). Postscript on the societies of control. *October*, 59, 3-7. URL: <https://www.jstor.org/stable/778828>
30. Cooley, C.H. (1983). *Human nature and the social order*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203789513>
31. Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Cambridge: Polity Press.
32. Rosenblat, A., Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784. URL: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/4892>
33. Foucault, M. (1988). Technologies of the self. In L.H. Martin, H. Gutman, P.H. Hutton (Eds.), *Technologies of the self: A seminar with Michel Foucault* (pp. 16-49). Amherst: University of Massachusetts Press.
34. Kricheli-Katz, T., Regev, T. (2024). Biased Reputations: Using Cross-Listed Properties to Identify the Negative Effects of Perceived Race on Users' Reputations on Airbnb. *Journal of Law & Empirical Analysis*, 1 (2), 274-290. <https://doi.org/10.1177/2755323X241306798>
35. Koh, V., Li, W., Livan, G., Capra L. (2019). Offline biases in online platforms: a study of diversity and homophily in Airbnb. *EPJ Data Science*, 8, 11. <https://doi.org/10.1140/epjds/s13688-019-0189-5>

Received on April 24, 2026

Reviewed on May 28, 2026

Revised on June 02, 2026

Signed for printing after revision on June 10, 2026

Published on June 28, 2026