

# Comunitățile online: abordări, principii, dileme

Irina Cristescu

ICI București

Bd. Mareșal Averescu nr.8-10, București

[irina.cristescu@ici.ro](mailto:irina.cristescu@ici.ro)

## REZUMAT

Comunitățile *online* mediate de calculator facilitează reunirea și interacțiunea grupurilor de persoane asigurând suportul social, informarea și sentimentul de apartenență. Spațiul social de interacțiune creat de tehnologiile care permit utilizatorilor să interacționeze cu alte grupuri ajută la consolidarea rețelelor sociale. Proiectarea și dezvoltarea sistemelor interactive trebuie să se axeze pe două mari coordonate: utilizabilitate și sociabilitate. Atunci când interesul grupal intră în contradicție cu cel individual apare o tensiune care are efecte negative ce nu pot fi neglijate datorită implicațiilor ulterioare la nivel grupal. În articolul de față se analizează principiile de proiectare a comunităților *online* pe criterii care corespund cerințelor de utilizabilitate și sociabilitate.

## Cuvinte cheie

Comunități *online*, sociabilitate, utilizabilitate, dileme sociale.

## Clasificare ACM

K.4.2. Social issues.

## INTRODUCERE

Constituit inițial cu scopul de a permite schimbul de date și informații între calculatoare, Internetul este acum un suport de comunicare între persoane și grupuri stimulând interacțiunea. Grupurile de persoane se formează având la bază interesul comun, domeniul de activitate sau alte criterii comune. Acest scop este valabil și în spațiul cibernetic, nu numai în cel social. Deși Internetul permite indivizilor accesul la diferite tipuri de grupuri și informații, aceștia sunt cel mai mult atrași de grupurile *online* care împărtășesc aceleași interese și preocupări. Reuniunile *online* dispun de mai multe nomenclaturi printre care și *comunitățile online*. Termenul a fost folosit pentru prima dată de Howard Rheingold pentru a desemna „agregările culturale care se formează în urma întâlnirilor repetate în spațiul cibernetic” [6].

Nevoia oamenilor de afiliere este cel puțin la fel de importantă și necesară ca și nevoia de informație. De modul în care diferite comunități permit accesul la informație și interacțiune depinde succesul acestora. Din această perspectivă, un rol important în cadrul comunității *online* îl au sociabilitatea și utilizabilitatea. Sociabilitatea și utilizabilitatea oferă o bază pentru identificarea caracteristicilor necesare succesului comunităților *online*, cât și a modalităților de prevenire a diferitelor conflicte ce pot apărea.

Valoarea rețelelor sociale mediate de calculator are o importanță majoră, fie că ne referim la indivizi, grupuri sau afaceri. Din perspectivă sociologică, această categorie de rețele de comunicare oferă individului un nou model de interacțiune și interrelaționare cu ceilalți. Aceste interrelaționări variază în funcție de caracteristici unele fiind mai puternice, altele mai slabe. O persoană are nevoie de ambele tipuri de relaționări.

În articolul de față se analizează comunitățile *online* sub forma grupurilor și a rețelelor sociale, modul în care acestea există ca entități electronice. Scopul este evidențierea importanței interacțiunii *online* și a modului în care înțelegerea acesteia contribuie la dezvoltarea sociabilității și utilizabilității, factori decisivi în determinarea succesului unei comunități *online*. Din această perspectivă, dorim să răspundem următoarelor întrebări: cum interacționează oamenii în comunitatea *online*? ce înseamnă a fi o comunitate *online* de succes? ce ar presupune o îmbunătățire a sociabilității și a utilizabilității pentru a corespunde cerințelor persoanelor ce accesează și/sau fac parte din comunitatea *online*? Sunt propuse astfel diferite soluții de rezolvare sau întâmpinare a dilemelor sociale, printre care și cele sociologice, evidențiind astfel interdependența între domenii.

## COMUNITĂȚILE ONLINE

### Definiții și abordări

Până în prezent nu există o definiție unanim acceptată a „comunităților *online*”, termenul având diferite semnificații în funcție de persoane [4]. În 1994, Howard Rheingold cu referire la comunitățile virtuale evidențiază că sunt „agregări culturale care sunt posibile atunci când indivizii interacționează mai mult în spațiul cibernetic”. Comunitatea virtuală este un grup de persoane care se pot sau nu întâlni în viața de zi cu zi și care realizează un schimb de opinii, idei, prin intermediul rețelelor mediate de calculator” [6].

Pentru a ajunge la o definiție cât mai completă a comunităților *online* trebuie să avem în vedere diferitele accepțiuni ale termenului. Din punct de vedere sociologic se pot face referiri în ceea ce privește termenul de „comunitate”. Dacă în primă instanță comunitățile au fost definite având în vedere caracteristicile fizice, cum ar fi mărimea, locația și granițele, definițiile următoare au considerat centrale în definirea acestora aspecte precum relațiile interpersonale [7]. Din perspectivă tehnică, informațională, comunitățile *online* sunt definite având în vedere suportul software. Aceste definiții sunt accesibile numai indivizilor ce dețin cunoștințe în domeniul informatic, fiind centrate pe evidențierea protocoalelor de

conversație și nu asupra importanței interacțiunii sociale din cadrul comunității.

Având în vedere cele expuse anterior suntem de părere că abordarea comunităților *online* trebuie privită din perspectiva sociologică asupra comunităților sociale, fiind necesare însă anumite precizări. Asemănarea între cele două perspective se datorează faptului că fiecare desemnează un grup de persoane ce alcătuiește o rețea socială. Tehnologia de care dispun comunitățile *online* este un factor facilitator ale cărui efecte privesc modul în care și cum au loc diferitele lucruri în cadrul grupului. Există atât argumente pro cât și contra în ceea ce privesc comunitățile *online* datorate modului de angajare al indivizilor în interacțiune. Deși dispun de un mare avantaj din perspectiva accesului la informație, din punct de vedere social acest tip de comunități privează individul de relații sociale concrete, reducând interacțiunea și interrelaționarea numai la spațiul cibernetic.

În cadrul lucrării vom folosi sintagma „comunități *online*” având în vedere următoarele aspecte: funcțional și structural. Când spunem „comunități *online*” ne referim la un spațiu social virtual în care indivizii interacționează în vederea accesării informației, oferirii sau primirii de suport informațional, stabilirii suportului interpersonal. Totodată, structura comunității poate varia sub aspect geografic (locală, națională, internațională), sub aspect numeric (mare sau mică), sub aspect profesional (comunități cu un anumit profil), etc.

#### **Dilemele sociale în comunitățile *online***

Dilemele sociale sunt acele situații în care deși comportamentul individului este corect, colectiv, fiecărui individ îi este mai rău acționând în propriul interes decât dacă ar fi acționat în interesul grupului. Practic este vorba de conflictul între interesul personal și interesul colectiv, fapt ce conduce la tensiuni ce acționează în detrimentul tuturor celor implicați.

Comunitatea *online* este un exemplu foarte bun în ceea ce privește dilema bunurilor publice. Specificul acestui tip de dileme sociale constă în faptul că bunurile publice nu pot funcționa fără efortul inițial al indivizilor. Existența lor este condiționată de contribuțiile personale. Până să poată beneficia de o astfel de resursă comună, membrii comunității (toți sau măcar o parte din ei) trebuie să coopereze pentru constituirea acesteia. În dilema bunurilor publice, decizia inițială a individului nu privește menținerea fondului comun, ca în dilema resurselor, ci înființarea acestuia prin renunțarea la un beneficiu personal imediat în favoarea interesului colectivității. De aceea, sunt numeroase împrejurările în care, chiar dacă comunitatea are o nevoie stringentă de un anumit bun public, indivizii nu vor face eforturile necesare pentru a-l produce. Acest lucru se observă și în cazul comunităților *online*. O persoană se poate înregistra numai în câteva secunde și poate culege „roadele”, fie că sunt în forma informațiilor provenite de la membri, informații folosite de grup sau altfel de informații obținute în urma interacțiunii cu membrii grupului. De exemplu, accesul ca utilizator anonim favorizează consumul fără a lăsa nimic în schimb din punct de vedere informațional. Cooperarea

și contribuțiile în cadrul comunității sunt esențiale pentru aceasta.

De aceea în cadrul fiecărei comunități sunt membri care îndeplinesc funcții de moderatori, inițiatori, încurajând discuțiile, rezolvarea diferitelor probleme ce pot apărea. Deoarece este atât de ușor să nu contribui cu nimic la comunitatea respectivă, ci doar să beneficiezi de informație, ar trebui ca regulile de administrare a comunității să întâmpine aceste neajunsuri. De aceea se impun anumite măsuri de rezolvare a acestei dileme.

#### **Modalități de rezolvare a dilemelor sociale**

În esență modalitatea de abordare a dilemelor sociale se concentrează asupra încurajării comunicării între membri, acesta fiind un aspect important pentru a ajunge la cooperare. Prin cooperare se ajunge la schimbarea statutului individului de la simplu utilizator la membru al comunității respective. Ca membri, indivizii sunt mult mai predispuși aprofundării relațiilor cu ceilalți deoarece sunt mereu expuși contactului cu noii-veniți putând avea șansa de a se întâlni cu cei cu care au mai intrat în contact.

Soluțiile oferite în cazul dilemelor sociale sunt orientate către două aspecte: soluții motivaționale și soluțiile structurale [2]. Soluțiile motivaționale trebuie să schimbe percepția indivizilor conform căreia persoanele cu care intră în contact sunt egoiste. Pentru aceasta trebuie avute în vedere elementele care stimulează comunicarea între persoane și astfel, cooperarea.

Soluțiile structurale fac parte din abordarea potrivit căreia regulile jocului pot fi schimbate, atenția fiind asupra contextului de desfășurare a interacțiunii. Astfel, pentru a crește șansa de interacțiune între indivizi, trebuie să li se ofere acestora ocazia să se „întâlnească” mai des în cadrul comunității și tot odată să se poată recunoaște între ei. Din păcate, aceasta a fost veșnica problemă în cadrul comunicării asistate de calculator, confidențialitatea informațiilor.

#### **PRINCIPII DE PROIECTARE A COMUNITĂȚILOR ONLINE**

##### **Cerințe de utilizabilitate**

Utilizabilitatea este responsabilă de cât de intuitiv și ușor îi este individului să învețe să folosească și să interacționeze prin intermediul unui produs. Utilizabilitatea se definește astfel: „măsura în care un produs poate fi utilizat de utilizatori specifici pentru a atinge scopuri specificate cu eficiență, eficacitate și satisfacție în contexte de utilizare specificate” (ISO 9241-11). Această definiție se referă la utilizabilitatea la nivel individual. Se poate vorbi însă și de utilizabilitate la nivel grupal, aceasta vizând scopurile și obiectivele care îi leagă pe indivizii grupului, cât și satisfacția la nivel grupal.

Din perspectiva utilizabilității la nivel grupal avem în vedere următoarele aspecte : comunitățile *online* trebuie să asigure un suport utilizabil pentru dialogul social (cât timp îi trebuie utilizatorului să învețe protocolul de dialog, cât de greu este să trimită/primească mesaje sau să realizeze alte acțiuni), afișarea informației (cât de ușor se găsesc informațiile și se realizează sarcinile), navigare (în cât timp se învață navigarea în comunitatea respectivă,

ușurința cu care se găsesc informațiile, caracterul intuitiv al sistemului de navigare).

### Cerințe de sociabilitate

Pentru proiectarea comunităților *online* criteriul de utilizabilitate nu este de ajuns. Trebuie ca tehnologia să fie un suport care să încurajeze și interacțiunea socială.

Sociabilitatea trebuie să încurajeze interacțiunea socială și să pună bazele planificării și dezvoltării unor politici sociale corespunzătoare. Componentele sociabilității sunt: specificarea scopului comunității, nevoile indivizilor, politicile corespunzătoare comunității, interacțiunea *online*, reciprocitatea, empatia și încrederea. Specificarea scopului comunității – definirea acestuia evidențiază indivizilor interesele, idealurile comunității; nevoile indivizilor – trebuie avute în vedere nevoile colective ale comunității; de aceea în unele cazuri comunitățile restricționează accesul persoanelor, tocmai pentru a se atinge mai ușor acest aspect; politicile corespunzătoare comunității – implicarea membrilor grupului în stabilirea acestora; interacțiunea – din perspectivă sociologică interesează modul în care internetul schimbă viața oamenilor, cum se formează și cum funcționează comunitățile *online*, cum diferă conversația *online* de cea față-în-față.

Dialogul *online* nu dispune de aceeași încărcătură nonverbală precum cel față-în-față (exceptând poate cazurile în care se folosesc emoticoanele, deși semnificația nu este aceeași ca în comunicarea reală). De aceea se poate ca în numeroase cazuri să se ajungă mai greu la încrederea în ceilalți, la empatie, fapt ce atrage după sine o dezvoltare mai anevoioasă a relațiilor sociale; empatia și încrederea – atunci când spunem empatie ne referim la capacitatea de a „intra în pielea” celui alt, de a simți ceea ce acesta simte și de a acționa în consecință. Cu cât persoanele se asemănă mai mult între ele, cu atât este mai ușor să se înțeleagă.

Atât empatia cât și încrederea sunt influențate de comunicarea *online*; reciprocitatea – presupune atât folosirea informației disponibile, cât și îmbunătățirea acesteia prin contribuții personale (exemplu: *upload-area* de noi materiale în cadrul comunității respective). Uneori se întâmplă ca individul să beneficieze de pe urma comunității fără ca aceasta să sesizeze lipsa contribuțiilor acestuia. De aceea, a face parte dintr-o comunitate *online* poate fi uneori avantajos pentru cei care au ca singur scop utilizarea datelor puse la dispoziție.

Sociabilitatea este responsabilă pentru eficacitatea, eficiența și satisfacția interacțiunii sociale. Pentru o bună sociabilitate trebuie avute în vedere următoarele componente: scopul comunității, indivizii și regulile, întrucât „comunitatea *online* este un proces caracterizat prin trei elemente: un scop comun, care furnizează o motivație pentru a aparține comunității, oameni și politici” [3]. Deciziile luate de dezvoltatorii comunității privind aceste componente determină aspectul de sociabilitate *online*.

### Principii de socio-utilizabilitate

De ce este comunitatea *online* mai greu de abordat? Pentru că este într-o continuă dezvoltare, fiind un proces și nu o

entitate (Fernback, 1999). Din această cauză comunității trebuie să i se asigure încă de la început o proiectare adecvată care să fie un sprijin în evoluția sa socială. Din perspectivă sociologică ne interesează o abordare multistratificată a comunităților *online*, fiind importante efectele interactivității rețelelor mediate de calculator.

Principalele probleme care se pun în cadrul comunităților *online* din perspectiva utilizabilității sunt cele care vizează aspecte precum: dialogul și suportul interacțional, design-ul informației, navigarea și accesul [5]. Dacă utilizabilitatea se concentrează asupra modului în care indivizii interacționează cu tehnologia, sociabilitatea se axează pe modalitatea în care membrii comunității interacționează unii cu alții fiind mediați de tehnologiile asistate de calculator. Cu alte cuvinte, obiectul sociabilității este interacțiunea om-om susținută prin intermediul tehnologiei [5].

În tabelul de mai jos am sintetizat principiile ce trebuie urmărite în cadrul comunității *online*, așa cum trebuie ele să apară tratate din perspectiva sociabilității și a utilizabilității.

**Tabelul 1: Principiile socio-utilizabilității în cadrul comunităților *online***

Întrebările utilizatorului	Implicații din perspectiva sociabilității	Soluții din perspectiva utilizabilității
1. De ce aș alege să fac parte din comunitatea X? (evidențierea scopului comunității)	Trebuie avut în vedere în ce măsură denumirea și ceea ce conține comunitatea respectivă reflectă scopul acesteia. Ce informație este necesară și modalitatea de prezentare.	Conferirea unei denumiri clare pentru comunitate, cât și o argumentare cât mai concisă a scopului acesteia. Grafica nu trebuie să distragă atenția de la mesaj.
2. Care sunt modalitățile prin care mă alătur sau părăsesc comunitatea? (politicile comunității)	Comunitatea trebuie să fie de tip deschis sau închis? Acest fapt depinde de sensibilitatea subiectelor abordate și dacă participarea trebuie controlată.	Trebuie să se aibă în vedere cerința înregistrării. Pentru aceasta trebuie indicate instrucțiuni clare, proceduri scurte și la obiect, asigurarea că datele personale sunt confidențiale și nu vor fi expuse.
3. Care sunt regulile comunității? (politicile comunității)	Ce tip de politici vor fi acceptate de comunitate? Este necesară prezența unui moderator?	Oferirea de reguli clare, concise. Dacă este necesară prezența unui moderator trebuie furnizate instrumentele corespunzătoare pentru aceasta.

4. Cum comunic cu ceilalți membri ai comunității? (politicile comunității)	Trebuie avute în vedere nevoile noilor-veniți și modul acestora de integrare, astfel încât să se simtă ca aparținând comunității. Nevoile vechilor membrii. Cum se pot schimba nevoile participanților de-a lungul timpului ?	Determinarea tipului de suport necesar pentru comunitate din perspectiva utilizabilității.
5. Pot face ceea ce am nevoie repede astfel încât să îmi ating scopul? (scop)	Trebuie avute în vedere nevoile comunității. Care este scopul comunității și cui i se adresează ?	Luarea deciziei în ceea ce privește adoptarea diferitelor modalități de comunicare (tehnologie sincronă și asincronă), existența unor răspunsuri pentru cele mai frecvente întrebări (FAQs), oferirea de ajutor la diferite nivele necesare.
6. Dacă pun la dispoziție informații primesc înapoi la rândul meu ?	Cum poate fi reciprocitatea încurajată ?	Oferirea de răspunsuri la întrebări, propuneri de a ajuta și a susține.
7. Este comunitatea sigură? (politicile comunității)	Sunt necesare reguli mai puternice sau un moderator pentru a asigura un comportament corespunzător și suport din partea comunității?	Găsirea modalităților de a proteja informațiile, discuțiile, persoanele.
8. De ce aș reveni în comunitate? (scop & politici)	Menținerea creșcută a interesului.	Asigurarea schimbării conținutului.

Rezolvarea dilemelor sociale necesită organizarea comunităților *online* pe principii de sociabilitate. Succesul unei comunități *online* trebuie privit din perspectiva succesului sociabilității – numărul mare de participanți, numărul de mesaje, numărul de mesaje per membru, gradul de reciprocitate, discuțiile legate de subiectele lansate, numărul scăzut de incidente, satisfacția utilizatorului față de interacțiune, procentul persoanelor care au rămas fidele comunității după o anumită perioadă de timp – și cel al utilizabilității – viteza mare în învățarea utilizării interfeței, productivitate, timpul în care se îndeplinesc sarcinile standard (citit, scris, cautat, etc.), satisfacția utilizatorului în raport cu utilizarea soft-ului, numărul de erori din timpul îndeplinirii sarcinilor.

## CONCLUZII

Proiectarea și dezvoltarea soft-ului suport pentru comunitățile *online* ridică o serie de probleme întrucât scenariul în sine presupune mai mult de un utilizator și o

interfață. Contextul social al sistemului introduce un al treilea element important: grupul. Grupul “informatic” este în sine un grup, fapt ce face să dispună de anumite caracteristici, la fel cum și utilizatorul rămâne tot individ. Astfel, diferitele tensiuni ce apar între individ și grup sunt iminente. Proiectanții comunităților *online* trebuie să asigure un echilibru între ceea ce este bun pentru utilizator și ceea ce este bun pentru grup pentru a conduce la o experiență sociabilă și utilizabilă pentru utilizator. Pentru aceasta, în centrul atenției trebuie pus grupul, fără a pretinde prin aceasta ca individul în sine să fie ignorat, ci pentru a se analiza modalitatea în care aceștia își pun amprenta asupra grupului. Soft-ul suport pentru comunitățile *online* trebuie perceput ca un element ce își pune amprenta asupra atitudinilor și comportamentului individului. Astfel, în realizarea comunităților *online*, pentru a se reduce dilemele sociale ce pot apărea trebuie să se acorde o atenție deosebită comunicării și promovării acesteia. Comunicarea conduce la cooperare ajutând grupul să își atingă scopurile, indivizii să se atașeze de mediul în care activează și reducându-se astfel comportamentele egoiste și de contracarare.

Proiectanții sistemelor comunicaționale asistate de calculator, dezvoltatorii și planificatorii trebuie să facă față acestei provocări, creând un spațiu social care este propice deopotrivă individului și grupului, în timp ce reduce tensiunile și conflictele care pot apărea. În acest scop este necesară cooptarea de sociologi în echipa de proiectanți a unei comunități *online*.

## BIBLIOGRAFIE

- [1] Dotan, Amir. (2003). *The socio-usability dilemma*. [http://www.amirdotan.com/pdf/The\\_Socio-Usability\\_Dilemma.pdf](http://www.amirdotan.com/pdf/The_Socio-Usability_Dilemma.pdf)
- [2] Kollock, Peter. (1998). Social dilemmas – the anatomy of cooperation. *Annual Review Sociology*. Nr. 24 (183-214).
- [3] Preece, Jennifer. (1999). *Online communities*. În J. Jacko și A. Sears, *Handbook of Human-Computer Interaction*. Mahwah: NJ. Pp. 596-620.
- [4] Preece, Jennifer. (2000). *Online communities: designing usability, supporting sociability*. England: Chichester. [www.ifsu.umbc.edu/onlinecommunities](http://www.ifsu.umbc.edu/onlinecommunities)
- [5] Preece, Jennifer. (2001). Designing usability, supporting sociability: questions participants ask about online communities. Articol prezentat la Conferința de Interacțiune Om-Calculator, Tokyo.
- [6] Rheingold, H. (1994). A slice of life in my virtual community. În L.M. Harasim (Ed.), *Global Networks: Computers and international communication*. Cambridge: MIT Press.
- [7] Wellman, B (1997). An electronic group is virtually a social network. În S. Kiesler. *Culture of the internet*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Pp. 179-205.
- [8] Wenger, E. (1998). *Communities of practice*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.