

Ζητήματα λειτουργίας και διαχείρισης Δυνητικών Κοινοτήτων

Ζητήματα λειτουργίας και διαχείρισης Δυνητικών Κοινοτήτων

Ανδρέας Γιαννακουλόπουλος,

Λέκτορας, Τμήμα Τεχνών Ήχου και Εικόνας

Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Ηρακλής Βαρλάμης

Λέκτορας, Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεματικής

Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο Αθηνών

Κεφάλαιο από το βιβλίο:

***Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές
προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές***

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

Περίληψη

Το κεφάλαιο αυτό έχει ως σκοπό να περιγράψει και να αναλύσει τις βασικές θεωρητικές και πρακτικές αρχές του σχεδιασμού, της λειτουργίας και της διαχείρισης των δυνητικών κοινοτήτων. Σε πρώτο επίπεδο προσδιορίζονται οι λόγοι για τη σύσταση και ύπαρξη μιας δυνητικής κοινότητας και σχετίζονται με το περιεχόμενο και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στα μέλη της. Παράλληλα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στα χαρακτηριστικά της “χρηστικότητα” και της “κοινωνικότητας” που πρέπει να εμφανίζει μια κοινότητα για να θεωρηθεί επιτυχημένη. Τέλος δίνονται βασικές κατευθύνσεις στους επίδοξους οργανωτές και διαχειριστές μιας τέτοιας προσπάθειας.

Εισαγωγή

Πρωταρχικός στόχος της νέας γενιάς του Παγκόσμιου Ιστού (Web 2.0) και των εφαρμογών της ήταν η διευκόλυνση των μη εξειδικευμένων χρηστών στη χρήση Η/Υ και η εξοικειώσή τους με το μέσο καθώς και η υποστήριξη των σύνθετων απαιτήσεων των πιο έμπειρων χρηστών. Το αποτέλεσμα είναι η αύξηση της εισχώρησης του κυβερνοχώρου σε καθημερινές δραστηριότητες όπως η ενημέρωση, η ψυχαγωγία, η φροντίδα υγείας, οι συναλλαγές αλλά και η συστηματική μεταφορά επιπλέον δραστηριοτήτων στο χώρο αυτό. Ομαδικές δραστηριότητες όπως η ανοικτή επικοινωνία, η δημοσιογραφία και ο κοινωνικός σχολιασμός, η συνεργατική καταγραφή γνώσης είναι ορισμένες από τις δραστηριότητες που βρίσκουν χώρο έκφρασης τον Παγκόσμιο Ιστό και εμφανίζονται με παραδοσιακά (fora, chat) ή καινούρια ονόματα (blogs, wikis social bookmarking και tagging). Ταυτόχρονα, όλο και περισσότεροι χρήστες, μεμονωμένα ή συλλογικά, προσπαθούν να δηλώσουν την παρουσία τους στο νέο τοπίο, να συσπειρώσουν γύρω τους ανθρώπους με κοινά ενδιαφέροντα, στόχους και ανάγκες και να δημιουργήσουν τις δικές τους δυνητικές κοινότητες.

Κατά τη σύστασή της κάθε κοινότητα διαφοροποιείται από τις υπόλοιπες ανάλογα με το σκοπό που εξυπηρετεί. Από την ίδρυσή της προσδιορίζει ρητά τις αρχές με τις οποίες λειτουργεί και στις οποίες κάθε μέλος οφείλει να συμμορφώνεται. Με βάση τους σκοπούς της κοινότητας προσδιορίζονται και οι πληθυσμιακές ομάδες στόχοι στις οποίες απευθύνεται η κοινότητα αλλά και οι τρόποι προσέγγισης και προσέλκυσής τους στην κοινότητα. Με τη λειτουργία και την επέκταση της κοινότητας με νέα μέλη εμφανίζονται και νέες εξειδικευμένες ανάγκες, καθώς και αποκλίσεις από τον αρχικό σκοπό. Η κοινότητα θα πρέπει να μπορεί να αντιδρά και να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα εξασφαλίζοντας την αρμονική συνύπαρξη των παλιών μελών με τα νέα. Σημαντικό επίσης για την εύρυθμη λειτουργία μιας δυνητικής κοινότητας είναι να εντοπιστούν οι δεσμοί της με τον πραγματικό κόσμο και να διασφαλιστεί η ομαλή διεπαφή των δύο κόσμων.

Στις παραγράφους που ακολουθούν παρουσιάζονται οι βασικές αρχές των δυνητικών κοινοτήτων, αναλύεται όλο το πλαίσιο σύστασης και διαχείρισης μιας κοινότητας και συζητούνται θέματα που αφορούν την εγκαθίδρυση και σταθεροποίηση της δυνητικής κοινότητας, την ομαλή λειτουργία και τη διαχείριση των συνεχών εξελίξεων σε αυτή και τη συνύπαρξή της με άλλες δυνητικές κοινότητες και με τον πραγματικό κόσμο.

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

για την είσοδο κάποιου σε μια κοινότητα αλλά κυρίως για την παραμονή του σε αυτή είναι η αίσθηση που αποκτά για την αποτελεσματικότητα της συνεισφοράς τους στους υπόλοιπους συμμετέχοντες. Τέλος σημαντικό κίνητρο αποτελεί η αίσθηση του ανήκειν σε μια κοινότητα η οποία είναι άμεσα συνυφασμένη με την ανθρώπινη φύση.

Σύμφωνα με την Amy Jo Kim (Kim 2000), η επιτυχία μιας δυνητικής κοινότητας αποτελεί συνάρτηση δύο παραγόντων: της συμμετοχής και της διάρκειας, και εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο κατασκευής και διαχείρισής της. Οι δημιουργοί μιας δυνητικής κοινότητας θα πρέπει να τη σχεδιάσουν έχοντας στο μυαλό τους τα τρία βασικά κίνητρα που προαναφέρθηκαν. Θα πρέπει παράλληλα να ακολουθήσουν συγκεκριμένες σχεδιαστικές αρχές, ώστε να διευκολύνουν και να ενισχύουν τη συμμετοχή των μελών και ταυτόχρονα να διασφαλίζουν τη συνέχεια της κοινότητας. Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές που θα πρέπει να ακολουθηθούν ώστε η κοινότητα που θα κατασκευαστεί να πληροί τα κριτήρια της ευχρηστίας και της κοινωνικότητας.

Μεθοδολογία

Από το 1985, όταν ο Howard Rheingold (Rheingold 2000) συνέστησε την πρώτη δυνητική κοινότητα του WELL (Whole Earth 'Lectronic Link), μέχρι τις σημερινές κοινότητες του Web 2.0., έχουν διατυπωθεί πολλές φορές οι βασικές αρχές για το σχεδιασμό των κοινοτήτων. Βασιζόμενοι πάνω σε αρχές σχεδιασμού των φυσικών κοινοτήτων, όπως αυτές που διατυπώθηκαν από τον Ostrom (Ostrom 1990), ερευνητές όπως ο Godwin (Godwin 1994) και ο Kollock (Kollock 1996) διατύπωσαν τις αρχές που πρέπει να διέπουν το σχεδιασμό μιας επιτυχημένης δυνητικής κοινότητας.

Το συμπέρασμα από την εξέταση όλων αυτών των αρχών είναι ότι συμφωνούν σε μια κοινή βάση που θα πρέπει να ικανοποιείται από κάθε κοινότητα. Αν θέλαμε να συνοψίσουμε σε μια φράση αυτή την κοινή βάση θα λέγαμε ότι:

Η κοινότητα πρέπει να έχει καθοριστεί σαφώς *εσωτερικά* και *εξωτερικά*, να *ελέγχεται* και να μπορεί να *προσαρμοστεί* στις εξελίξεις

Έχοντας ως οδηγό τη φράση αυτή μπορούμε να προχωρήσουμε στη σχεδίαση, υλοποίηση και λειτουργία της κοινότητάς μας. Ακολουθώντας ένα σπειροειδές μοντέλο ανάπτυξης (Preece 2000) ξεκινούμε από μια βασική σχεδίαση και υλοποίηση της κοινότητας και με διαδοχικές επαναλήψεις επεκτείνουμε και εξελίσσουμε την κοινότητα. Ο σαφής καθορισμός του βασικού

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

Στο στάδιο προετοιμασίας, πριν τη σύσταση της κοινότητας οι δημιουργοί της οφείλουν να καθορίσουν τις παραμέτρους λειτουργίας της κοινότητας και να επιλέξουν τις κατάλληλες λύσεις. Έχοντας πάντοτε κατά νου το σκοπό της κοινότητας, το είδος των μελών και τον τρόπο συμμετοχής τους αλλά και το χώρο που επιλέγουμε για τη σύσταση της κοινότητας καθορίζουμε παραμέτρους όπως: οι κανόνες λειτουργίας, οι τρόποι παρακολούθησης, ενημέρωσης και υποστήριξης των μελών, θέματα ταυτότητας των μελών, το υλικό και οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται, οι θεματικές εστίες εντός της κοινότητας, κ.ά.

Αν η κοινότητα διέπεται από ένα αυστηρό και τυπικό πλαίσιο συνεργασίας (π.χ. επαγγελματική κοινότητα), τότε οι αντίστοιχοι κανόνες λειτουργίας θα είναι πολύ πιο αυστηροί από μια κοινότητα ελεύθερης και εθελοντικής συμμετοχής. Και στις δύο περιπτώσεις το κείμενο του Netiquette θα πρέπει να είναι διαθέσιμο και γνωστό στα μέλη της κοινότητας. Παρόμοια θα καθοριστούν στη φάση αυτή τα προφίλ των μελών και οι πληροφορίες που θα τα συνοδεύουν, αλλά και η ορατότητά τους στα υπόλοιπα μέλη. Θα πρέπει επίσης να προκαθοριστούν οι κανόνες που σχετίζονται με τα πνευματικά δικαιώματα στο περιεχόμενο το οποίο προσφέρει η κοινότητα στα μέλη και αντίστροφα. Ο σαφής καθορισμός των παραμέτρων αυτών είναι απαραίτητη για την καλλιέργεια του συναισθήματος εμπιστοσύνης στα μέλη.

Τέλος ανάλογα με τις απαιτήσεις που έχουν προδιαγραφεί, τα εργαλεία που υπάρχουν διαθέσιμα, τις ειδικές ανάγκες των μελών της κοινότητας και τις στρατηγικές αποφάσεις των ιδρυτών της κοινότητας θα πρέπει να επιλεγούν οι υπηρεσίες που θα υλοποιηθούν, η προτεραιότητά τους και τα συγκεκριμένα εργαλεία που θα τις υποστηρίξουν. Υπηρεσίες που αυξάνουν τη διαδραστικότητα των κοινοτήτων (π.χ. ψηφοφορίες, δημοσκοπήσεις, έρευνες, κανάλια συζητήσεων – fora και chats) είναι επιθυμητές, ενώ συνεργατικές υπηρεσίες (π.χ. wikis και εξομοιωτικά μοντέλα για εκτέλεση σεναρίων) είναι χρήσιμες για να δημιουργήσουν ένα συλλογικό προϊόν της κοινότητας. Τέλος ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες των μελών θα πρέπει να μελετηθούν και τα θέματα προσβασιμότητας.

Λειτουργία και διαχείριση της κοινότητας

Πολλά είναι τα ζητήματα για τα οποία πρέπει να μεριμνήσουν οι διαχειριστές μιας κοινότητας ώστε στην αρχή να εξασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία της και στη συνέχεια να συνεισφέρουν στην επιτυχία της. Ορισμένα από τα ζητήματα αναλύονται στη συνέχεια:

Ταυτότητα χρηστών:

Κάθε μέλος της κοινότητας, από τη στιγμή της ένταξής του, αποκτά μια δυνητική ταυτότητα η οποία είναι σταθερή για όλο τον κύκλο ζωής του μέσα στην κοινότητα. Γι' αυτό, κάθε μέλος της κοινότητας πρέπει να ταυτοποιείται με μοναδικό τρόπο ώστε να αποφεύγονται κρούσματα πλαστότητας ή υποκλοπής ταυτοτήτων. Τα δύο βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να εξασφαλίσει η κοινότητα στα μέλη της είναι:

- Ταυτοποίηση - Verification/authentication: Το μέλος είναι αυτό που ισχυρίζεται
- Μοναδικότητα – Identification: Η δυνητική ταυτότητα αντιστοιχεί σε ένα μόνο μέλος.

Στοιχεία ταυτοποίησης μπορεί να είναι: α) βιομετρικά χαρακτηριστικά (π.χ. αποτυπώματα παλάμης, ίριδας κτλ., φωνή), τα οποία δεν αλλάζουν ή αλλοιώνονται εύκολα και δε χρειάζεται να τα θυμόμαστε, ενώ δεν είναι εύκολο να υποκλαπούν ή β) κωδικοί, οι οποίοι μπορούν να ανανεωθούν, μπορούν να ξεχαστούν ή να υποκλαπούν.

Η ταυτότητα κάθε μέλους συνδέεται άμεσα με το προφίλ του και συνεπώς μπορεί να εξελίσσεται. Η εξέλιξη μπορεί να έρθει: α) από το ίδιο το μέλος (ενημέρωση του προφίλ με νέα στοιχεία, διαθέσιμα σε όλα τα μέλη), β) από τους διαχειριστές (συλλογή στοιχείων συμμετοχής στην κοινότητα, προτιμήσεις κτλ.), γ) από τα υπόλοιπα μέλη (φήμη που ακολουθεί ένα μέλος).

Τα μέλη έχουν δικαίωμα ανάγνωσης στην πληροφορία του προφίλ τους και δικαίωμα τροποποίησης στα προσωπικά τους στοιχεία, ενώ μπορεί να ελέγξουν την ορατότητα του προφίλ τους στα υπόλοιπα μέλη της κοινότητας. Στοιχεία που δε διατίθενται στα μέλη αξιοποιούνται από τους διαχειριστές για τη διευκόλυνσή τους.

Η χρήση δυνητικών ταυτοτήτων επιτρέπει τη διαφύλαξη των ιδιαίτερων αναγκών και την προσέγγιση σε ατομικό επίπεδο και επιτυγχάνει την αύξηση της εμπιστοσύνης στα υπόλοιπα μέλη αλλά και στους μηχανισμούς της κοινότητας. Πίσω από τα δυνητικά προσώπεια, τα μέλη χαρακτηρίζονται από το δείκτη συμμετοχής τους και όχι από την εμφάνισή τους ή τις ικανότητές τους.

Ρόλοι:

Όταν μια κοινότητα μεγαλώσει αρκετά, ο απλός διαχωρισμός σε μέλη και διαχειριστές δεν είναι αρκετός και η πολύ-επίπεδη οργάνωση και η δημιουργία ρόλων κρίνεται απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία της κοινότητας (Varlamis, 2006a,b, 2007). Κάθε ρόλος θα πρέπει να συνοδεύεται από δικαιώματα και υποχρεώσεις και να ανατίθεται στα κατάλληλα μέλη. Για

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

Ακολούθως είναι απαραίτητη η συνεχής υπενθύμιση των κανόνων αυτών, όποτε παρατηρούνται περιστατικά παράβασης τους. Μέτρα που μπορούν να ληφθούν από τους διαχειριστές της κοινότητας, τους συντονιστές ομάδων ή και τα απλά μέλη για να προφυλάξουν την κοινότητα από παραβατικές συμπεριφορές είναι ανάμεσα στα άλλα (Bertino 2005):

- Επικοινωνία με το/τα μέλη και σύσταση
- Ενημέρωση των κανονισμών της κοινότητας
- Επαναφορά της ορθής λειτουργίας στην κοινότητα
- Λογοκρισία μηνυμάτων ή ακατάλληλου περιεχομένου πριν δημοσιευθούν
- Διαγραφή ακατάλληλου περιεχομένου
- Κινητοποίηση των μελών, ώστε να έχουν ενεργή συμπεριφορά απέναντι στις παραβάσεις των κανόνων της κοινότητας
- Τιμωρία.

Η τιμωρία πρέπει να συνυπολογίζει τον αριθμό παραβάσεων, το είδος της παράβασης, τη σημαντικότητά της, αν έγινε εκούσια ή όχι. Στόχος της είναι να αποθαρρύνει τα μέλη από το να έχουν αποκλίνουσα συμπεριφορά. Τα στάδια παρέμβασης του διαχειριστή έχουν την ακόλουθη κλιμάκωση:

- Ενημέρωση των υπολοίπων μελών (guilty list)
- Προσωρινός αποκλεισμός του παραβάτη
- Περιορισμός δικαιωμάτων, κατώτερη ποιότητα υπηρεσιών (π.χ. μπορεί να παρακολουθήσει ένα κανάλι συζήτησης αλλά όχι να συμμετέχει σε αυτό)
- Μόνιμος αποκλεισμός.

Ανάδραση:

Ένας από τους παράγοντες επιτυχίας μιας κοινότητας είναι η ικανότητά της να προσαρμόζεται στις τρέχουσες ανάγκες των μελών της αλλά και του πεδίου ενδιαφέροντός της. Είναι συνήθως πολύ δύσκολο για τους δημιουργούς της κοινότητας να προβλέψουν από την αρχή την εξέλιξη της κοινότητας και τις ανάγκες που θα προκύψουν και ταυτόχρονα χρονοβόρο να εντοπίσουν μόνοι τους τις αλλαγές που χρειάζεται η κοινότητα. Γι' αυτό κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία ενός μηχανισμού ανάδρασης μέσα από τον οποίο τα μέλη της κοινότητας μπορούν

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

περιβάλλον», ενώ ως προσβασιμότητα ορίζεται ως «η δυνατότητα ενός χρήστη να αλληλεπιδρά σωματικά με ένα προϊόν ή μία υπηρεσία, για παράδειγμα να μπορεί να φτάνει το προϊόν, να έχει τη δύναμη να το μετακινεί, κτλ.» (Keates & Clarkson, 2004 –στοιχεία από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης).

Πρόκειται για δύο έννοιες συναφείς, για τις οποίες διεξάγεται ευρεία συζήτηση, ιδίως σε σχέση με το ρόλο τους στη δημιουργία φιλικών προς τους χρήστες δικτυακών τόπων, καθώς και τη μεταξύ τους επικάλυψη. Ιστορικά, σε σχέση πάντα με την ανάπτυξη εφαρμογών στον παγκόσμιο ιστό, η έννοια της χρηστικότητας προηγείται της έννοιας της προσβασιμότητας που αρχίζει να χρησιμοποιείται προς το τέλος της προηγούμενης δεκαετίας, όταν άρχισε να διαμορφώνεται η Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα του World Wide Web Consortium (βλ. σχετικά <http://www.w3.org/WAI/>).

Η Πρωτοβουλία για την Προσβασιμότητα είναι ένα πλέγμα δράσεων, κειμένων και συμβουλών που υποστηρίζει τη δημιουργία περισσότερο προσβάσιμων δικτυακών τόπων, τόσο για ειδικές κατηγορίες ατόμων που χρησιμοποιούν τον ιστό, όπως τα άτομα με αναπηρία και οι ηλικιωμένοι, όσο και για το σύνολο των χρηστών. Το όραμα που συνδέεται με αυτό το ολοκληρωμένο σύνολο ενεργειών είναι η εξέλιξη του παγκόσμιου ιστού προς την κατεύθυνση ενός περισσότερο φιλικού και εύχρηστου περιβάλλοντος δημοσίευσης περιεχομένου και διανομής πληροφοριών προς όφελος όλων των χρηστών, αλλά και του κοινωνικού συνόλου.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης τα θέματα ευχρηστίας και προσβασιμότητας αντιμετωπίζονται ως ιδιαίτερα σημαντικά και ήδη από το καθοριστικό σχέδιο δράσης eEurope 2002 οι κανόνες προσβασιμότητας αποτελούν τμήμα της ακολουθούμενης πολιτικής και των σχετικών συστάσεων.

Χαρακτηριστικά σημεία της συζήτησης που διεξάγεται τόσο σε επιστημονικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο διαμόρφωσης πολιτικής αποτελούν οι εξής θέσεις:

«Παρόλο που [ευχρηστία και προσβασιμότητα] συσχετίζονται στενά, υπάρχουν κάποιες βασικές διαφορές. Ενώ κάποιες ιστοσελίδες μπορεί να είναι τεχνικά προσβάσιμες, δεν είναι πάντα εύχρηστες. Συνεπώς οι προσβάσιμες ιστοσελίδες δεν είναι αυτόματα εύχρηστες. (...) Και η Προσβασιμότητα και η Χρηστικότητα στο Διαδίκτυο αυξάνουν την ικανοποίηση, την αποτελεσματικότητα και την ικανότητα των χρηστών. Αλλά, ενώ η προσβασιμότητα έχει ως στόχο να ανοίξει [δηλαδή, να κάνει διαθέσιμη] μια ιστοσελίδα σε έναν ευρύτερο πληθυσμό χρηστών, η χρηστικότητα έχει ως στόχο να κάνει τους χρήστες στους οποίους απευθύνεται η ιστοσελίδα

ευτυχέστερους, ικανότερους και αποτελεσματικότερους. Η προσβασιμότητα καλύπτει τεχνικά θέματα: η χρηστικότητα είναι εμπειρική. Έχει να κάνει με την εμπειρία του χρήστη όταν (πλέον) έχει αποκτήσει πρόσβαση σε μία ιστοσελίδα. Η χρηστικότητα μοιάζει πολύ με την ποιότητα: συνήθως την προσέχεις όταν απουσιάζει.» (European Commission, *How to make websites usable*, http://ec.europa.eu/ipg/define/usability/index_en.htm, πρόσβαση: 12/6/2008).

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι σε ζητήματα ανάπτυξης εφαρμογών για δυνητικές κοινότητες, ιδίως σε σχέση με τα χρησιμοποιούμενα εργαλεία, η πλέον κατάλληλη προσέγγιση είναι η συνθετική, σύμφωνα με την οποία η προσβασιμότητα και η χρηστικότητα είναι έννοιες συμπληρωματικές, χωρίς κάποια εκ των δύο να θεωρείται προϋπόθεση για την άλλη. Αντίθετα υποστηρίζεται ότι για τη δημιουργία φιλικών προς τους χρήστες δικτυακών τόπων είναι χρήσιμο να εξετάζονται παράλληλα οι δύο έννοιες και να αξιοποιείται η εμπειρία που προέρχεται από τα πεδία εφαρμογής τους.

Με δεδομένο ότι οι προοπτικές του αντικειμένου της λειτουργίας και διαχείρισης δυνητικών κοινοτήτων ακολουθούν, σε τεχνολογικό και κατασκευαστικό επίπεδο, κατά μείζονα λόγο παράλληλη πορεία με την εξέλιξη του παγκόσμιου ιστού, για την κατανόηση και περαιτέρω εμβάθυνση στο αντικείμενο θεωρείται απαραίτητη μια -αν όχι σε βάθος, τουλάχιστον εποπτική- γνώση των ζητημάτων που σχετίζονται με το σχεδιασμό-για-όλους. Η γνώση αυτή θα επιτρέψει τη λειτουργία της κοινότητας σε τεχνολογικό επίπεδο κατά τρόπο που θα μεγιστοποιεί την αποτελεσματικότητά της και, αντίστροφα, θα ελαχιστοποιεί τα εμπόδια και τους αποκλεισμούς. Είναι σαφές ότι αυτή η προοπτική είναι προς όφελος της ίδιας της κοινότητας και του συνόλου των χρηστών.

Διασφάλιση εμπιστοσύνης

Βασικός παράγοντας για την επιτυχία μιας κοινότητας είναι η καλλιέργεια ενός κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ των μελών, αλλά και του συναισθήματος ασφάλειας και αυτοπεποίθησης των μελών εντός της κοινότητας. Τα μέλη πρέπει να αισθάνονται ασφαλή να εκφραστούν, να επιτύχουν ή αποτύχουν σε μια δραστηριότητα, να συνεργαστούν και να δημιουργήσουν.

Σημαντικό στοιχείο για τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης είναι η εξασφάλιση της ταυτότητας των μελών και η αποφυγή κρουσμάτων πλαστοπροσωπίας. Με κατάλληλους συνδυασμούς διαδικασιών ταυτοποίησης χρηστών (κωδικοί πρόσβασης) και ελέγχου της

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

ελεγχόμενη πρόσβαση στο περιεχόμενο μόνο για τα μέλη της κοινότητας είναι ένας τρόπος προφύλαξης του περιεχομένου από απρόσκοπτη χρήση. Από τη στιγμή που μια πληροφορία διανέμεται στα μέλη της κοινότητας, καθένας μπορεί να την αναπαράγει, να την τροποποιήσει, να την οικειοποιηθεί κτλ. Χρειαζόμαστε λοιπόν μηχανισμούς για την προστασία των δικαιωμάτων των δημιουργών. Οι μηχανισμοί αυτοί θα πρέπει να μπορούν να αποδεικνύουν την ιδιοκτησία του περιεχομένου, να μπορούν να ελέγξουν την αντιγραφή, και να προφυλάσσουν από αντιγραφές, ενώ είναι επιθυμητό να υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης της χρήσης της πληροφορίας. Η χρήση ψηφιακών υδατογραφημάτων (Si, 2005) είναι μία τεχνολογία που μπορεί να βοηθήσει στην κατεύθυνση αυτή. Αυτά περιέχονται στο ψηφιακό περιεχόμενο (π.χ. κείμενο, εικόνα, ήχο, βίντεο) χωρίς να είναι ορατά και χωρίς να είναι δυνατό να αφαιρεθούν.

Βιβλιογραφία

1. Bertino, E., Squicciarini, A., Ferrari, E. (2005). *Sanctioning mechanisms in virtual communities*, pp. 409-413, Encyclopedia of Virtual Communities and Technologies. Edited By: Subhasish Dasgupta, George Washington University, USA.
2. Chan, C. M., Bhandar, M., Oh, L., and Chan, H. 2004. *Recognition and Participation in a Virtual Community*. In Proceedings of the Proceedings of the 37th Annual Hawaii international Conference on System Sciences (Hicss'04) - Track 7 - Volume 7 (January 05 - 08, 2004). HICSS. IEEE Computer Society, Washington, DC, 70194.2.
3. Dellarocas, C. (2001). *Analyzing the economic efficiency of eBay-like online reputation mechanisms*. Proceedings of the 3rd ACM Conference on Electronic Commerce, Tampa, Florida, October, 2001.
4. Davenport, T. H. & J. C. Beck (2001). *The attention economy – Understanding the new currency of business*. Boston: Harvard business school press..
5. Godwin, M. (1994). *Nine Principles for Making Virtual Communities Work*. *Wired*, 2.06 (June):72-73
6. Gurstein, M. (Ed.) *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communications Technologies*, Idea Group Publishing, Hershey PA, 2000
7. Hamelink, C. J. (2000). *The ethics of cyberspace*. London: Sage publications.
8. Harasim, L. (2002). What makes online learning communities successful?: The role of collaborative learning in social and intellectual development. In C. Vrasidas & G. V.

Για λόγους διαφύλαξης των πνευματικών δικαιωμάτων η παρούσα σελίδα έχει διαγραφεί.

Το πλήρες κείμενο είναι διαθέσιμο στο βιβλίο:

Δυνητικές κοινότητες και διαδίκτυο: Κοινωνιο-ψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές

Επιμελητές Έκδοσης: Κ. Κοσκινάς, Σ. Αρσένης

Εκδότης: Κλειδάριθμος

ISBN: 978-960-461-210-9

Έτος έκδοσης: 2009

22. Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*, New York: Cambridge University Press.
23. Preece, J. (2000). *Online Communities: Supporting Sociability, Designing Usability*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd. ([ISBN 0471805998](#))
24. Resnick, P., Zeckhauser R., Friedman, E., Kuwabara, K. (2000) *Reputation Systems*. Communications of the ACM, 43(12).
25. Rheingold, H. (2000). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. London: MIT Press. (ISBN 0262681218). Online version available at <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html>
26. Rosenfeld, L. & P. Morville (2002). *Information Architecture*. Sebastopol: O'Reilly.
27. Si, H., Li, C.T. (2005). *Copyright protection through digital watermarking*, pp. 61-65 Encyclopedia of Virtual Communities and Technologies. Edited By: Subhasish Dasgupta, George Washington University, USA.
28. Slatin, J. & S. Rush (2003). *Maximum accessibility*. Boston: Addison-Wesley.
29. Varlamis, I., Apostolakis, I. (2006). *A Framework for Building Virtual Communities for Education*, in proceedings of the First European Conference on Technology Enhanced Learning (EC-TEL 2006) Joint Workshop on Professional Learning, Competence Development and Knowledge Management, Crete, Greece, October 2006
30. Varlamis, I., Apostolakis, I. (2006). *Use of virtual communities for the welfare of groups with particular needs*, Journal on Information Technology in Healthcare volume 4, issue 6, pp. 384-392, 2006
31. Varlamis, I., Apostolakis, I. (2006). *Self supportive web communities in the service of patients*, in proceedings of IADIS International Conference on Web Based Communities 2007, 18-20 February, Salamanca, Spain.

Περιοδικά

1. International Journal of Web Based Communities (IJWBC)
<https://www.inderscience.com/browse/index.php?journalID=50>
2. The Journal of Community Informatics
<http://ci-journal.net/viewissue.php>
3. The Journal of Virtual Environments
<http://www.brandeis.edu/pubs/jove/>

4. The Journal of Usability Studies

(http://upassoc.org/upa_publications/jus/jus_home.html)

Άλλες Πηγές

1. Howard Rheingold, The virtual community, online bibliography:

<http://www.rheingold.com/vc/book/biblio.html>

2. Gail Ann Williams, Online Community Building

<http://www.well.com/user/gail/community.tips.html>

3. John Suler Making Virtual Communities Work

<http://www-usr.rider.edu/~suler/psycyber/commwork.html>

4. Jakob Nielsen – Usable Information Technology

<http://www.useit.com/>

5. World Wide Web Consortium – Web Accessibility Initiative

<http://www.w3.org/WAI/>

6. European Design for all eAccessibility Network

<http://www.edean.org/>