

ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κοινωνικά Δίκτυα

Εικονικές Κοινότητες

Αποστολάκης Γιάννης, PhD
Ιατρική Σχολή, Εθνικό και Καποδιστριακό
Πανεπιστήμιο Αθηνών

*(Προσαρμογή από το εκπαιδευτικό υλικό του συναδέλφου Η.
Βαρλάμη)*

Περιεχόμενα

- Βασικές έννοιες
- Περιγραφή και ανάλυση των βασικών αρχών της λειτουργίας κοινωνικών δικτύων και κοινοτήτων στο διαδίκτυο
- Αιτιολόγηση
 - Ποιοι οι λόγοι για τη σύσταση μιας κοινότητας;
 - Τι παραπάνω προσφέρουν οι κοινότητες και τα κοινωνικά δίκτυα;
 - Για ποιους λόγους διατηρούνται τα κοινωνικά δίκτυα;

Περιεχόμενα

- Πρακτικά: Πώς στήνουμε μια κοινότητα
 - Απαιτήσεις σε υλικό, λογισμικό, πόρους
 - Πώς διαφημίζουμε την κοινότητα
 - Πώς συντηρούμε μια κοινότητα
 - Πώς εξασφαλίζουμε την ομαλή λειτουργία της
 - Πώς εξελίσσουμε μια κοινότητα
- Παραδείγματα:
 - Εργαλεία δημιουργίας και υποστήριξη κοινοτήτων

Βασικές έννοιες

Κοινωνικά δίκτυα

- **Δίκτυο:** οποιοδήποτε αλληλοσυνδεόμενη ομάδα ή σύστημα
- **Κοινωνικό δίκτυο:** μία κοινωνική δομή αποτελούμενη από κόμβους (συνήθως άτομα ή επιχειρήσεις) οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους με έναν ή περισσότερους τύπους αλληλεξάρτησης, όπως αξίες, οράματα, ιδέες, οικονομικές συναλλαγές, φιλία, συγγένεια, αντιπάθεια, συγκρούσεις κ.α.

Υπηρεσίες κοινωνικών δικτύων

- Υποστηρίζουν την ανάπτυξη online κοινωνικών δικτύων στα οποία φυσικά πρόσωπα μοιράζονται κοινά ενδιαφέροντα και δραστηριότητες
- Υπηρεσίες:
 - κατηγοριοποίηση των βασικών **συνδέσεών/σχέσεών** μας (π.χ. συμμαθητές, συμφοιτητές, φίλοι, συνεργάτες, αγαπημένα πρόσωπα)
 - προβολή του προσωπικού μας **προφίλ** (π.χ. ενδιαφέροντα, ειδήσεις) για τον εντοπισμό μας από “φίλους”.
 - αλληλεπίδραση και επικοινωνία μέσα από **δραστηριότητες** (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αποστολή άμεσων μηνυμάτων κ.λπ.)
- Πίσω από τα πιο πάνω κρύβεται ένα **επιχειρηματικό μοντέλο**

Επιχειρηματικό Μοντέλο και ΔΔ

Κάθε Επιχειρηματικό Μοντέλο αναζητά τα στοιχεία (π.χ. πολίτες, επιχειρήσεις, δημ. Υπάλληλοι) τις συνδέσεις μεταξύ των στοιχείων (π.χ. ποια πληροφορία) και την δυναμική (π.χ. τρόπος ανταλλαγής της πληροφορίας) για την δημιουργία της αξίας που προσφέρει.

Εικονικές Κοινότητες

- **Εικονική κοινότητα - Virtual Community:** Ομάδα ανθρώπων με **κοινά** ενδιαφέροντα και στόχους που **επικοινωνούν συχνά** και για κάποιο χρονικό διάστημα με τρόπο **οργανωμένο** μέσω του **Διαδικτύου** και των εφαρμογών του.
- Η συχνότητα και η διάρκεια ορίζουν την έννοια της κοινότητας
 - **Συνεύρεση** (κοινός χώρος και θέμα) για συνεργασία, επικοινωνία, διασκέδαση
 - **Ανταλλαγή** (ανάδραση) απόψεων, πληροφοριών
- **Εικονική:** Χρήση υπολογιστών. Το Διαδίκτυο αποτελεί τον κοινό τόπο και μέσο οργάνωσης.

Εικονικές κοινότητες στο Διαδίκτυο

Πλεονεκτήματα

- Η χρήση υπολογιστών επιτρέπει στα μέλη μιας εικονικής κοινότητας
 - να συμμετέχουν επώνυμα ή ανώνυμα
 - με πραγματική ή εικονική προσωπικότητα.
- Η χρήση του Διαδικτύου
 - Ελαχιστοποιεί τις αποστάσεις
 - Επιτρέπει την ασύγχρονη ανταλλαγή πληροφοριών (με ανακοινώσεις, μηνύματα κ.λπ.)
 - Διευκολύνει την κινητικότητα των μελών
 - Μειώνει το κόστος συμμετοχής (δεν απαιτεί μετακινήσεις, χώρους συγκέντρωσης κ.λπ.)

Εικονικές κοινότητες στο Διαδίκτυο

Ανοικτά θέματα-Κυβερνοχώρος

- Χώροι
 - Συνάντηση διαφορετικών πολιτισμών. Πολιτικές, κοινωνικές, οικονομικές διαφορές
 - Περιορισμένη πρόσβαση (δεν έχουν όλοι πρόσβαση στο Διαδίκτυο)
- Άνθρωποι
 - Ανωνυμία και ατομικότητα - Εμπιστοσύνη
 - Έλλειψη άμεσης επαφής
- Πληροφορική
 - Τεχνικά προβλήματα: Δικτύωση, Ασφάλεια, Ταχύτητα επικοινωνίας

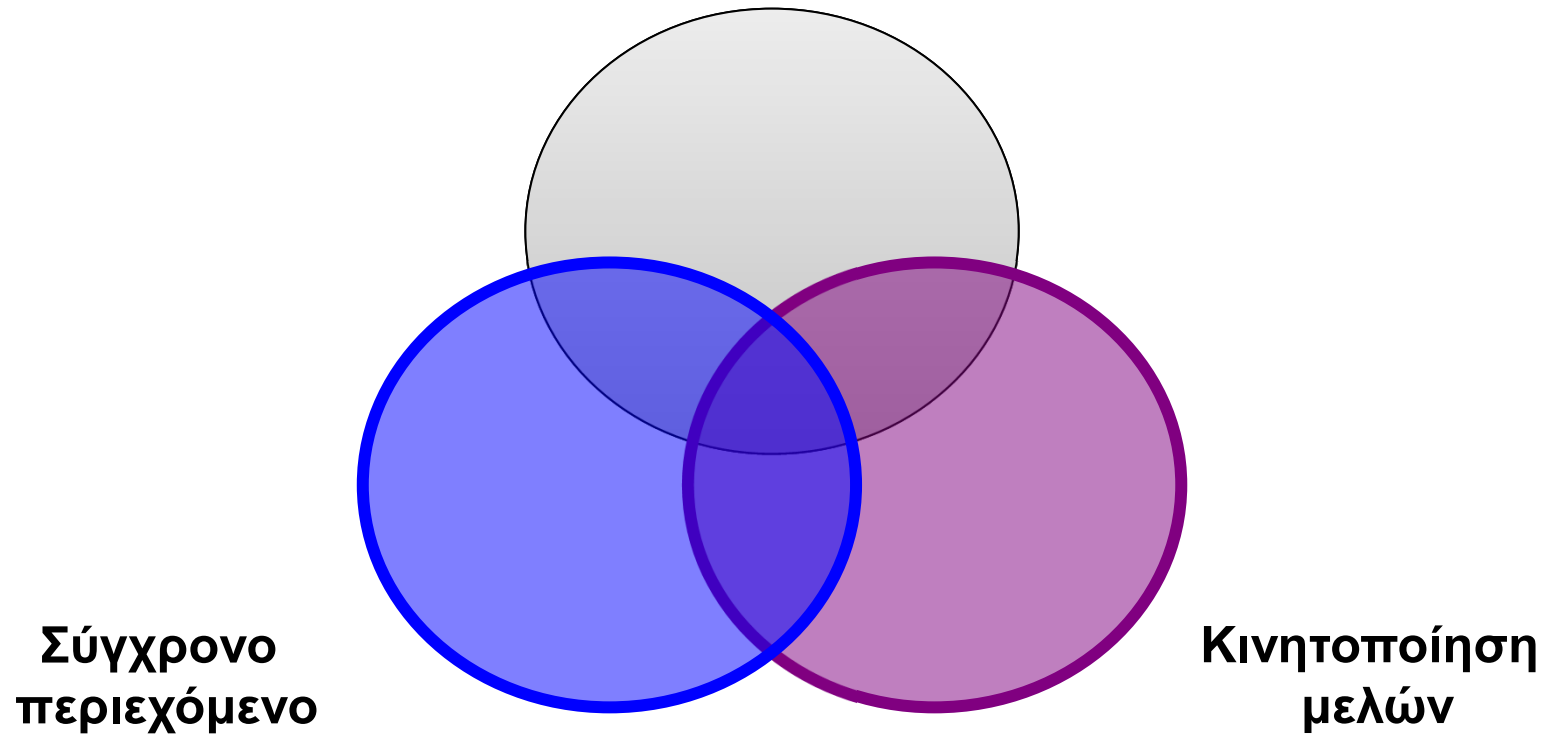
Θεμελίωση της Κοινότητας

Θεμελίωση της κοινότητας

- Καθορισμός στόχων και τρόπων επίτευξής τους
- Όρια και περιθώρια κοινότητας
 - προϋποθέσεις συμμετοχής, ανώνυμοι και εγγεγραμμένοι χρήστες και προνόμια
 - Ανοικτές και κλειστές κοινότητες
- Καθορισμός υλικού και υπηρεσιών που θα προσφέρονται
 - Ποιος προσφέρει υλικό και υπηρεσίες
 - Ποιος ελέγχει το προσφερόμενο υλικό
- Βαθμός συμμετοχής των χρηστών
 - ενεργητικοί, παθητικοί χρήστες
 - βαθμοί αυτονομίας

Τα θεμέλια της κοινότητας

Ευχρηστία υπηρεσιών



Σχεδίαση της κοινότητας

Τα βήματα

Για να δημιουργήσουμε μια κοινότητα

- I. Βρίσκουμε το κοινό θέμα (τον σκοπό)
- II. Βρίσκουμε τον κοινό χώρο
- III. Επιλέγουμε τα μέλη
- IV. Βάζουμε κανόνες στα μέλη
- V. Ορίζουμε τις υπηρεσίες που θα προσφέρουμε στα μέλη
- VI. Χρησιμοποιούμε τα κατάλληλα εργαλεία για να στήσουμε και να λειτουργήσουμε την εικονική κοινότητα

I) Σκοπός

- Κάθε κοινότητα
 - εξυπηρετεί ένα γενικότερο σκοπό (επικοινωνία, ψυχαγωγία, συνεργασία, γνώση),
 - πραγματεύεται ένα ή περισσότερα θέματα,
 - έχει λίγα ή περισσότερα μέλη,
 - έχει στόχους (εκφράζονται από τα μέλη της).
- Ο σκοπός της κοινότητας καθορίζει τη διάρθρωση και λειτουργία της.

Θέμα

- Τα θέματα που απασχολούν μια κοινότητα μπορεί να είναι πολλά
 - Επιστημονικά (δίκτυα γνώσης-grids, e-health)
 - Εκπαιδευτικά (e-learning)
 - Ψυχαγωγία (παιχνίδια)
 - Επικαιρότητα (ειδήσεις, εξελίξεις)
 - Εμπόριο (αγορές/πωλήσεις, ανταλλαγές)
 - Κοινωνικά (συζητήσεις, κοινωνικές επαφές, δράσεις)
 - Διοίκησης (e-democracy) κ.λπ.

Κριτήρια διαχωρισμού

- Οι κοινότητες χωρίζονται σε κατηγορίες ανάλογα με:
 - Τον τύπο των μελών: ιδιώτες, επαγγελματίες, οργανισμοί
 - Τους στόχους: προσωπικοί, κοινωνικοί, επιχειρηματικοί
 - Το είδος συνεργασίας: ελεύθερη, τυποποιημένη (επίσημη)
 - Το είδος συμμετοχής: εθελοντική, οργανωμένη εθελοντική, τυποποιημένη

Κατηγορίες κοινοτήτων

- Κοινότητες ιδιωτών συνεργατών με συγκεκριμένο στόχο (communities of practice)
 - Οι κοινότητες φτιάχνονται προσωρινά για να εξυπηρετήσουν το στόχο των χρηστών
- Εικονικοί οργανισμοί (εταιρίες)
 - Οι κοινότητες αυτές επιτρέπουν στις εταιρίες να μεταβούν σε αποκεντρωμένες δομές οργάνωσης
- Εθελοντικές κοινότητες
 - Οι κοινότητες στηρίζονται στις εθελοντικές προσπάθειες των μελών
 - Υπάρχει συνεργασία σε συγκεκριμένα πεδία ενδιαφέροντος
 - Αν τα ενδιαφέροντα πάψουν τότε οι κοινότητες εγκαταλείπονται

Παραδείγματα κοινοτήτων

- Ομάδες συνεργασίας και πρακτικής
- Επαγγελματικές κοινότητες
- Μαθησιακές κοινότητες
- Χώροι κοινωνικότητας
- Ομάδες υποστήριξης ασθενών
- Ομάδες εθνολογικού και γεωγραφικού ενδιαφέροντος
- Υποστήριξης λογισμικού
- Ομάδες πνευματικών συζητήσεων
- Ομάδες ειδικών ενδιαφερόντων

Τα βήματα

- Για να δημιουργήσουμε μια κοινότητα
 - I. Βρίσκουμε το κοινό θέμα (τον σκοπό)
 - II. Βρίσκουμε τον κοινό χώρο
 - III. Επιλέγουμε τα μέλη
 - IV. Βάζουμε κανόνες στα μέλη
 - V. Ορίζουμε τις υπηρεσίες που θα προσφέρουμε στα μέλη
 - VI. Χρησιμοποιούμε τα κατάλληλα εργαλεία για να στήσουμε και να λειτουργήσουμε την εικονική κοινότητα

II) Κοινός χώρος

- Παρέχουμε ένα κοινό ηλεκτρονικό χώρο
 - Λίστες αλληλογραφίας
 - Πίνακες ανακοινώσεων ή ομάδες ειδήσεων
 - Δωμάτια συζητήσεων ή συστήματα συνδιάσκεψης
 - εικονικοί χώροι συνεύρεσης
- Επιλογές: σύγχρονη ή ασύγχρονη επικοινωνία, παθητική ή ενεργητική συμμετοχή, για όλους ή για τα μέλη μόνο

Εικονικές ομάδες

- Στον πραγματικό χώρο τα μέλη ανήκουν σε ίδιο ή διαφορετικούς:
 - Οργανισμούς
 - Ζώνες ώρας
 - Γεωγραφικές περιοχές
- Στον ηλεκτρονικό χώρο η επικοινωνία είναι
 - Ασύγχρονη (τα μέλη αναρτούν ανακοινώσεις ή αποστέλλουν μηνύματα προς όλα ή ορισμένα μέλη)
 - Σύγχρονη (τα μέλη συμμετέχουν σε συζητήσεις)

Τα βήματα

- Για να δημιουργήσουμε μια κοινότητα
 - I. Βρίσκουμε το κοινό θέμα (τον σκοπό)
 - II. Βρίσκουμε τον κοινό χώρο
 - III. Επιλέγουμε τα μέλη
 - IV. Βάζουμε κανόνες στα μέλη
 - V. Ορίζουμε τις υπηρεσίες που θα προσφέρουμε στα μέλη
 - VI. Χρησιμοποιούμε τα κατάλληλα εργαλεία για να στήσουμε και να λειτουργήσουμε την εικονική κοινότητα

III) Επιλογή μελών

- Τα μέλη μιας κοινότητας μπορεί
 - να είναι προκαθορισμένα (π.χ. σε μια μαθησιακή κοινότητα, σε μια επιστημονική κοινότητα, σε μια κοινότητα επαγγελματικής συνεργασίας)
 - να αλλάζουν αυθαίρετα (π.χ. σε κοινότητες κοινωνικοποίησης, σε κοινότητες ανοικτής συνεργασίας, κοινότητες πρακτικής)
- Μπορεί
 - να είναι επώνυμα (π.χ. σε μια εικονική τάξη)
 - να είναι ανώνυμα
 - να είναι μερικώς ανώνυμα. Γνωστά για τους διαχειριστές και άγνωστα στα μέλη της κοινότητας

Όρια και περιθώρια

- Διαχείριση μελών
 - Μπορούν να εγγράφονται αυτόματα στην κοινότητα ή έπειτα από αίτηση στο διαχειριστή
 - Ποιες πληροφορίες είναι απαραίτητες στο διαχειριστή και ποιες από αυτές είναι εμφανείς στα υπόλοιπα μέλη
 - Ποιοι άλλοι μπορούν να γίνουν μέλη στην κοινότητα έστω με μερική πρόσβαση
 - Ποιοι αποκλείονται από την κοινότητα
- Ταυτοποίηση των μελών
 - Να μπορούν να έχουν αποκλειστική πρόσβαση στην κοινότητα (χρήση κωδικών)
- Εμπιστοσύνη
 - Εφόσον δεν υπάρχει πραγματική επαφή μεταξύ των μελών πρέπει να διασφαλιστεί από το διαχειριστή

Καθορισμός μελών

- Καθορίζουμε με σαφήνεια
 - ποιος μπορεί να γίνει μέλος,
 - κάτω από ποιες διαδικασίες,
 - τι υποχρεώσεις έχει
 - τι δυνατότητες έχει
- Ποια δικαιολογητικά θα πρέπει να δώσει το δυνητικό μέλος, και πως θα γίνει η αίτηση;
- Η ιδιότητα μέλους, έχει ημερομηνία λήξης;

Ποιοι αποκλείονται

- Ποιοι δεν μπορούν να εγγραφούν στην κοινότητα;
- Ποιοι οι λόγοι αποκλεισμού;
- Υπάρχουν εναλλακτικές διαδικασίες αποδοχής (υπό προϋποθέσεις);

Ανοιχτές ή κλειστές κοινότητες

- Μπορεί όποιος θέλει να εγγραφεί;
- Απαιτείται επιβεβαίωση;
- Μπορούν τα μέλη να καλέσουν όποιον επιθυμούν στην κοινότητα;
- Οι διαχειριστές καθορίζουν τα μέλη της κοινότητας και τα προσκαλούν;
- Πόσες **δυνητικές ταυτότητες** μπορεί να έχει κάθε μέλος;

Ταυτότητα μελών

Δομικά στοιχεία (πραγματικά)

- Στοιχεία προσωπικά
 - Ονοματεπώνυμο
 - Επάγγελμα - ιδιότητα
- Στοιχεία επικοινωνίας
 - Ηλεκτρονικής
 - Φυσικής επικοινωνίας
- Χαρακτηριστικά
 - Φύλο κ.λπ.

Ανωνυμία - Πραγματική ταυτότητα

- Η απόφαση αφορά και το διαχειριστή της κοινότητας και το κάθε μέλος ξεχωριστά
 - Ο διαχειριστής αποφασίζει αν θα δοθεί δυνατότητα διατήρησης της ανωνυμίας
 - Τα μέλη κάνουν χρήση της δυνατότητας αυτής
- Ανωνυμία: Εύκολη είσοδος, μεγαλύτερη ασφάλεια, ελευθερία έκφρασης, μεγαλύτερος πληθυσμός
- Δήλωση της πραγματικής ταυτότητας: Δέσμευση των μελών, αλήθεια και εμπιστοσύνη, διάρκεια στις σχέσεις μεταξύ των μελών και σύνδεση με τον πραγματικό κόσμο, λιγότερα μέλη

Συνέπειες της ανωνυμίας

- Τα μέλη "κρύβονται" πίσω από την ανωνυμία
- Γίνονται λιγότερο υπεύθυνα για όσα λένε και κάνουν
- Αυξάνεται ο θόρυβος στις συζητήσεις της κοινότητας και χάνεται η εστίαση
- Τα μέλη γίνονται λιγότερο συνεπή και αφοσιωμένα στην κοινότητα
- Η συμμετοχή των μελών γίνεται προσωρινή και σποραδική

Χρυσή τομή

- Ο διαχειριστής καλείται να κρατήσει τις ισορροπίες
- Τα μέλη μπορούν να αποκρύψουν το πραγματικό τους όνομα ή τη διεύθυνση αλληλογραφίας τους από τα υπόλοιπα μέλη
- Τα μέλη μπορούν να αποκαλύψουν τα στοιχεία τους αν το επιθυμούν, αυξάνοντας έτσι την αξιοπιστία τους
- Τα μέλη έχουν υποχρεωτικά μια σταθερή ταυτότητα (π.χ. όνομα χρήστη) που δεν μπορούν να αλλάξουν
- Οι διαχειριστές έχουν στη διάθεσή τους τα πραγματικά στοιχεία των μελών και τα στοιχεία επικοινωνίας τους

Τα βήματα

- Για να δημιουργήσουμε μια κοινότητα
 - I. Βρίσκουμε το κοινό θέμα (τον σκοπό)
 - II. Βρίσκουμε τον κοινό χώρο
 - III. Επιλέγουμε τα μέλη
 - IV. Βάζουμε κανόνες στα μέλη
 - V. Ορίζουμε τις υπηρεσίες που θα προσφέρουμε στα μέλη
 - VI. Χρησιμοποιούμε τα κατάλληλα εργαλεία για να στήσουμε και να λειτουργήσουμε την εικονική κοινότητα

IV) Κανόνες

- Προϋποθέσεις συμμετοχής
 - Με ποιο τρόπο μπορεί να γίνει κανείς μέλος
 - Με ποιο τρόπο μπορεί να αποκτήσει περισσότερα δικαιώματα, νέους ρόλους
- Κανόνες συμπεριφοράς, έλεγχος.
 - Μπορεί ένας χρήστης να κάνει οτιδήποτε; ποιος τον ελέγχει;
 - Ροή εργασιών σε μια κοινότητα
- Ήθη και έθιμα
 - Εικονικά γεγονότα εντός της κοινότητας
 - Αυξάνουν τους δεσμούς της

Παράδειγμα

Κανάλια συζήτησης

Κανόνες συζήτησης

- **Εμφανείς κανόνες**
- Διαθέσιμοι σε όλους τους χρήστες
- Σύντομα κείμενα
- Πρέπει τα μέλη να τους δουν πριν εμπλακούν σε μια συζήτηση
- Εμφανίζονται συχνά ως:
 - Όροι χρήσης - Terms of Use
 - Οδηγίες – Guidelines
 - Κανόνες συζήτησης – Forum Rules
 - Όροι και Συνθήκες - Terms and Conditions
 - Συμφωνία χρήστη ιστοτόπου - Web Site User Agreement
 - Τακτική συζήτησης - Forum Policy.
- **Έμμεσοι κανόνες**
- Δεν υπάρχουν καταγραμμένοι σε κάποιο κείμενο και δεν είναι άμεσα διαθέσιμοι.
- Είναι πολύ πιο αναλυτικοί
- Καταγράφονται και προκύπτουν από συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις (Frequently Asked Questions - FAQ)
- Αφορούν:
 - Τη λογοκρισία των μηνυμάτων των χρηστών
 - Τι είναι καλό να αποφεύγουν οι χρήστες σε μια συζήτηση.
- Διέπονται από το βασικό κανόνα:
«Δεν κάνουμε στα άλλα μέλη αυτό που δε θέλουμε να κάνουν σε εμάς»

Στόχοι των οδηγιών χρήσης

- Εξασφάλιση της καλής λειτουργίας
 - Πολλαπλή αποστολή του ίδιου μηνύματος
 - Αντιγραφή περιεχομένου άλλων μηνυμάτων και ιστοσελίδων
 - Εισαγωγή αρχείων εικόνων, ήχων
 - Μολυσμένα μηνύματα
- Εξασφάλιση της ποιότητας των μηνυμάτων
 - Άσχετα θέματα
 - Συκοφαντικό περιεχόμενο
 - Προσβολή πνευματικών κ.ά. δικαιωμάτων
 - Διαφημιστικά μηνύματα
 - Ερωτηματολόγια, διαγωνισμοί, αλυσίδες/πυραμίδες μηνυμάτων μη αποδεκτά από την κοινότητα

Στόχοι των οδηγιών χρήσης

- Χρήση των συζητήσεων για το σωστό σκοπό - Chatiquette
 - Αποφυγή προσωπικών (flaming) ή ομαδικών επιθέσεων (trolling), παρακολούθηση (stalking) ή τρομοκράτηση μελών
 - Αποφυγή φυλετικών διακρίσεων
 - Χρήση για διαφημίσεις και έρευνες
- Θέματα ταυτότητας
 - Αποφυγή των μελών να αποκαλύπτουν την ταυτότητά τους εντός του forum
 - Παραποίηση ταυτότητας
 - Παραποίηση μηνυμάτων άλλων χρηστών

Στόχοι των οδηγιών χρήσης

- Σωστό στυλ γραφής μηνυμάτων
 - Χρήση της επίσημης γλώσσας του forum
 - Χρήση περιγραφικών τίτλων
 - Αποφυγή στη χρήση κεφαλαίων (shouting)
 - Έλλειψη ορθογραφικών και γραμματικών λαθών
 - Αποφυγή συναισθηματισμών που μπορεί να επηρεάσουν τις απόψεις των μελών
 - Να μην απευθύνονται σε πρόσωπα αλλά στις απόψεις των άλλων μελών

Έλεγχος

- Προ-δραστικός (proactive)
 - Οι διαχειριστές παρακολουθούν αν οι κανόνες εφαρμόζονται σε κάθε δραστηριότητα της κοινότητας
- Αντι-δραστικός (reactive)
 - Οι διαχειριστές επεμβαίνουν μόνο έπειτα από αίτημα κάποιου μέλους.
- Τρόποι παρέμβασης
 - Ειδοποίηση του μέλους που παρέβη τον κανόνα
 - Προσωρινή στέρηση ιδιοτήτων ή υπηρεσιών
 - Αποπομπή του μέλους

Ρόλοι

- Όταν τα μέλη είναι προκαθορισμένα τότε μπορούν εύκολα να καθοριστούν οι ρόλοι.
- Επίσημοι και ανεπίσημοι διαχειριστές
 - Ποια τα προνόμια και οι υποχρεώσεις των διαχειριστών.
- Ειδικοί και μαθητευόμενοι. Ποιος τους ορίζει:
 - οι ιδρυτές της κοινότητας
 - τα μέλη της κοινότητας (σε κοινότητες πρακτικής)
- Είναι σταθεροί ή εξελίσσονται. Κριτήρια.

Σημασία των ρόλων

- Ομαδοποιούν τους χρήστες. Συμβάλουν στην καλύτερη οργάνωση και διαχείριση της κοινότητας.
- Συνοδεύονται από διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης στις υπηρεσίες και πληροφορίες της κοινότητας
- Ελαττώνουν το φόρτο των διαχειριστών
- Οι διαχειριστές διαμοιράζουν στα μέλη τις διαφορετικές υποχρεώσεις, π.χ. Τεχνική και κοινωνική υποστήριξη, διαχείριση (facilitation)
- Έμμεσα, βοηθούν τα μέλη να διαμορφώσουν την ταυτότητά τους μέσα στην κοινότητα
- Ένα μέλος μπορεί να έχει περισσότερους από ένα ρόλους. Έχει την ένωση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που ορίζουν οι ρόλοι

Επίπεδη οργάνωση

- Ισονομία. Όλα τα μέλη έχουν τα ίδια δικαιώματα
- Όλοι αναλαμβάνουν τις ίδιες αρμοδιότητες
- Κατάχρηση, ενοχλητικά μέλη
- Απαιτείται μεγαλύτερη υπευθυνότητα από τα μέλη
διαφορετικά δημιουργείται η ανάγκη για έλεγχο και
συντονισμό της κοινότητας
- Λύσεις:
 - Περιορίζουμε τα δικαιώματα στο ελάχιστο
 - Καλλιεργούμε την εμπειρία και υπευθυνότητα των μελών

Πολυεπίπεδη οργάνωση

- Επισκέπτες
 - Ελάχιστα δικαιώματα, παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της κοινότητας
- Απλά μέλη - εγγεγραμμένα
 - Περιορισμένα δικαιώματα, συμμετοχή στις δραστηριότητες
- Ισχυρά μέλη
 - Περισσότερα δικαιώματα, μπορούν να ξεκινήσουν νέες δραστηριότητες, να αξιολογήσουν περιεχόμενο που δίνουν τα μέλη, να καλέσουν ή να αποκλείσουν μέλη από μια δραστηριότητα κλπ (moderator, operator)
- Διαχειριστές
 - Πλήρη δικαιώματα, διαχειρίζονται τα μέλη, τα δικαιώματα και τους ρόλους τους

Κατανομή αρμοδιοτήτων

- Διαχείριση (administration)
 - Προσθήκη περιεχομένου
 - Διαχείριση περιεχομένου
 - Προσθήκη νέων μελών
 - Αφαίρεση μελών
- Διαμεσολάβηση (mediation): Μεσάζοντες σε εμπορικές κοινότητες διασφαλίζουν την αξιοπιστία των συναλλαγών και επικυρώνουν πωλητές, αγοραστές και προϊόντα (με συστήματα αξιολόγησης)
- Διευκόλυνση (facilitation) των μελών στις δραστηριότητες της κοινότητας

Κατανομή αρμοδιοτήτων

- Επίβλεψη (monitoring): Παρακολούθηση των δραστηριοτήτων της κοινότητας. Καταγραφή των απόψεων των μελών
- Συντονισμός (moderation): ειδικοί, σύμβουλοι (mentors), εκπαιδευτές (tutors) συντονίζουν και καθοδηγούν ομάδες ή μεμονωμένα μέλη. Επεμβαίνουν διορθωτικά στην κοινότητα
- Ηγεσία (leadership): μέλη με μεγάλη επιρροή στα υπόλοιπα μέλη, μπορούν να αλλάξουν τις ισορροπίες στην κοινότητα

Συγχώνευση ρόλων - Παράδειγμα

- Ένας moderator μιας κοινότητας συζήτησης ταυτόχρονα είναι:
 - Facilitator: συντονίζει την κοινότητα και την επαναφέρει στο θέμα
 - Manager: αρχειοθετεί, προσθαφαιρεί μέλη
 - Filter: καθορίζει τα σχετικά και άσχετα μηνύματα, διαγράφει τα υβριστικά μηνύματα, μειώνει το θόρυβο
 - Expert: απαντά συχνές ερωτήσεις στο θέμα συζήτησης
 - Editor: μορφοποιεί τα μηνύματα αν χρειαστεί
 - Promoter: θέτει ερωτήσεις για να προωθήσει τη συζήτηση
 - Marketer: προωθεί την κοινότητα σε νέα μέλη
 - Helper: βοηθά τα μέλη απαντώντας σε ερωτήσεις που αφορούν τη χρήση της κοινότητας
 - Fireman: απομονώνει τα επιθετικά μηνύματα και μέλη

Συμπεριφορά μελών

- Ένα τυπικό μέλος μιας κοινότητας
 - Συνδέεται, βλέπει την πληροφορία που υπάρχει στην κοινότητα, συνεισφέρει τη δική του άποψη, αποσυνδέεται
- Η διάρκεια και η συχνότητα της συμμετοχής, είναι δείκτες της συμμετοχής των μελών
- Σε πολλές κοινότητες τα μέλη συνδέονται μεταξύ τους με εμφανείς δεσμούς (π.χ. τα blogrolls, οι φίλοι στο facebook κ.λπ.)

Επίπεδα συμμετοχής

- Σύμφωνα με την Amy Jo Kim (2000):
 - Επισκέπτες (lurkers), αρχάριοι (novices), τακτικοί χρήστες (regulars), ηγέτες (leaders), παλιοί χρήστες (elders)
- Σύμφωνα με τη Jean Lave και τον Etienne Wenger (κοινότητες πρακτικής), η συμμετοχή διακρίνεται σε:
 - Περιφερειακή: επισκέπτες χωρίς τακτική συμμετοχή
 - Εισερχόμενη: νέα μέλη που αρχίζουν να συμμετέχουν
 - Εσωτερική: πλήρως συμμετέχοντα μέλη
 - Εξέχουσα: ένας ηγέτης που συνεχίζει να συμμετέχει και επηρεάζει και τη συμμετοχή των υπολοίπων
 - Εξερχόμενη: μέλη που εγκαταλείπουν την κοινότητα

Κρίσιμα μέλη

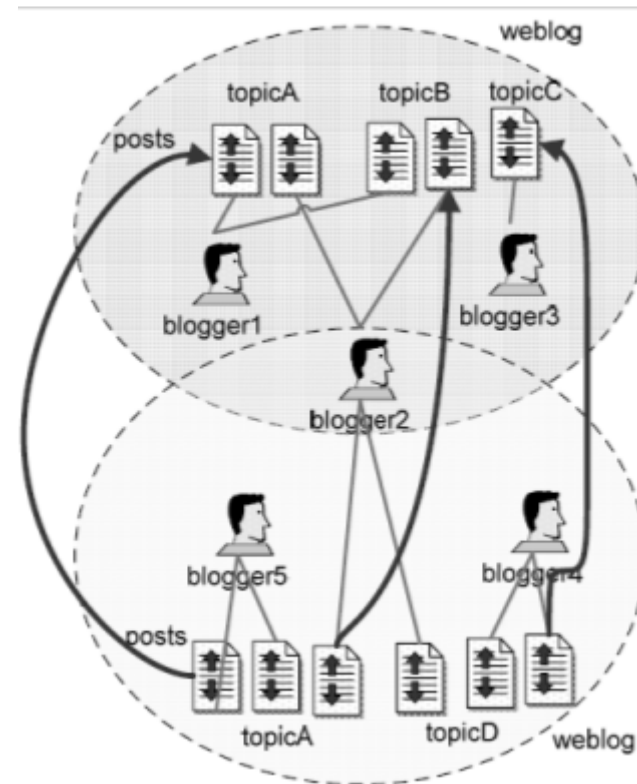
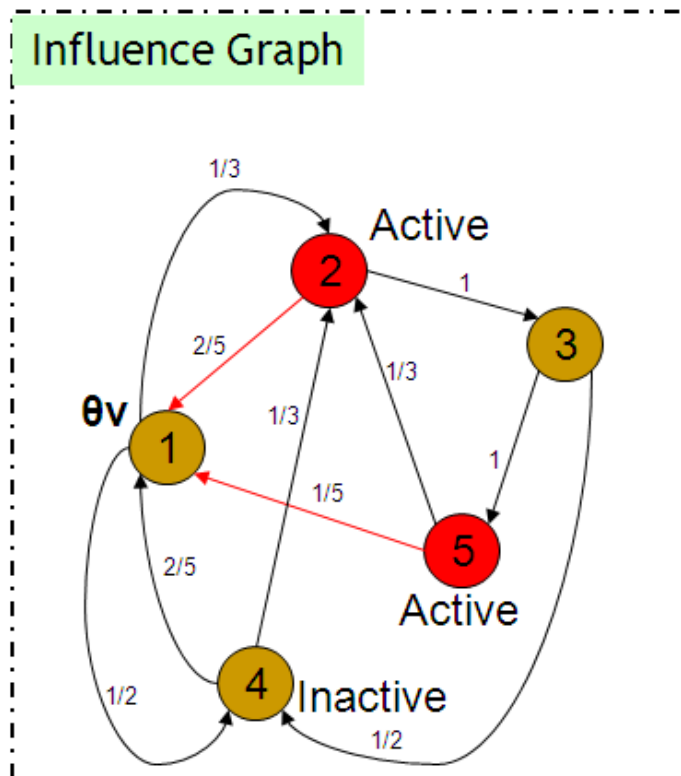
- Η ανάλυση του γράφου διασύνδεσης των μελών σε πολυπληθείς κοινότητες δείχνει δύο βασικές τάσεις
 - Τα μέλη ομαδοποιούνται σε ολιγομελή υποσύνολα με ισχυρές διασυνδέσεις (cliques)
 - Ορισμένα κεντρικά μέλη έχουν διασυνδέσεις με πάρα πολλά μέλη της κοινότητας (authorities ή hubs)
- Μέσα από τα κεντρικά μέλη μπορούμε να προσελκύσουμε νέα μέλη στην κοινότητα και να αυξήσουμε τις διασυνδέσεις μεταξύ των ομάδων

Παραδείγματα

- Six degrees of separation: με έξι βήματα μπορούμε από ένα μέλος της κοινότητας να πάμε σε οποιοδήποτε άλλο μέλος
- The world's 50 most powerful blogs
(<http://www.guardian.co.uk/technology/2008/mar/09/blogs>)

Στη σφαίρα των ιστολογίων

- Modeling the spread of influence on the blogosphere (Java et al.)
- BLOGRANK: Ranking on the blogosphere (Kritikopoulos et al.)



Αναβάθμιση ρόλων

- Τα κεντρικά μέλη μπορεί να προαχθούν σε μεσολαβητές ή συντονιστές, ώστε να περιορίσουν τη μετακίνηση πληροφορίας στην κοινότητα
- Τα δραστήρια και συνεπή μέλη μπορούν να γίνουν σύμβουλοι/βοηθοί για τα νέα μέλη της κοινότητας. Μπορούν να συμβάλουν στην παρακολούθηση της ομαλής λειτουργίας της κοινότητας
- Έμπειρα μέλη μπορούν να συνεισφέρουν στο περιεχόμενο της κοινότητας
- Νέοι ρόλοι: Μέντορες, Facilitators, Συντονιστές περιεχομένου, Συγγραφείς, Διαχειριστές, Τεχνολόγοι

Αντίθετα

- Τι γίνεται με τα μέλη που δε συμμετέχουν;
Ένα σύστημα καταγραφής και επιβράβευσης της συμμετοχής αποτελεί κίνητρο
- Τι γίνεται με τα μέλη που δημιουργούν προβλήματα; Υποβάθμιση ρόλων

(Time Bank:

- www.timebank.org.uk
- www.timebanks.org)

Εμπιστοσύνη

- Σημαντική σε κοινότητες υποστήριξης, συμβουλευτικής κ.λπ.
- Κριτήρια: Ικανότητα, Καλοσύνη, Αξιοπιστία
- Πώς διασφαλίζεται
 - Έλεγχος ταυτότητας των μελών (δύσκολο για μεγάλες κοινότητες)
 - Συστήματα βαθμολόγησης αξιοπιστίας από τα ίδια τα μέλη (π.χ. e-bay)

Ταυτότητα και εμπιστοσύνη

- Ανωνυμία
 - Διευκολύνει τη συμμετοχή σε μια κοινότητα
 - Μειώνει την αξιοπιστία των μελών
- Κοινωνική ταυτότητα
 - Μεγιστοποιεί την αξιοπιστία
 - Δύσκολο να αποδειχθεί (ψηφιακά πιστοποιητικά)
- Εικονική ταυτότητα
 - Δεν εμποδίζει την ανωνυμία (ένας χρήστης μπορεί να έχει πολλές εικονικές ταυτότητες)
 - Επιτρέπει στους χρήστες να «χτίσουν» μια έμπιστη εικόνα
 - Ταυτότητα = Συμπεριφορά

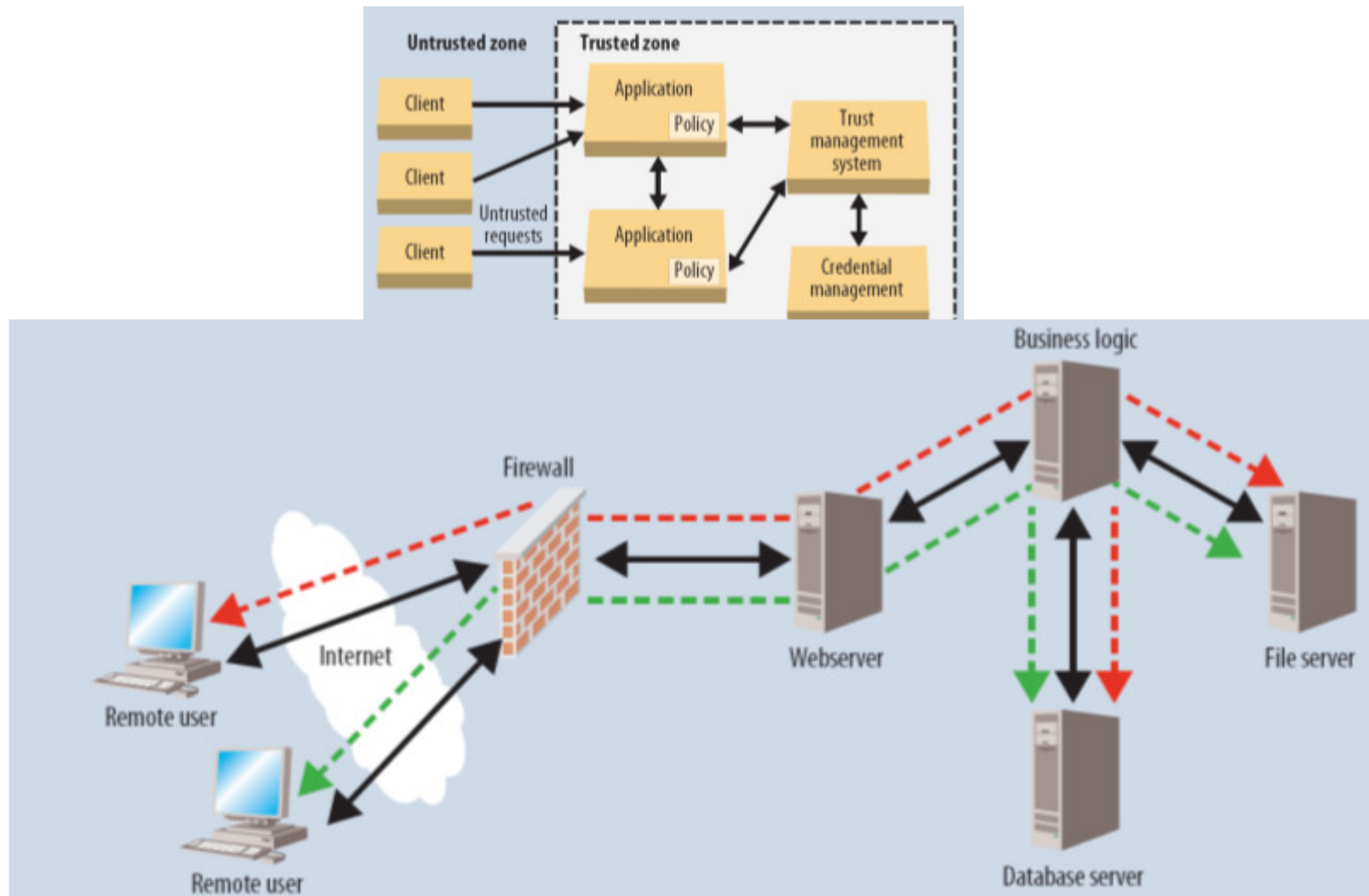
Εμπιστοσύνη

- Βασικός παράγοντας για την επιτυχία μιας κοινότητας
 - Αυτοπεποίθηση
 - Εμπιστοσύνη μεταξύ των μελών
 - Εμπιστοσύνη προς τους θεσμούς και κανόνες της κοινότητας
 - Εμπιστοσύνη προς τους μηχανισμούς που χρησιμοποιεί η κοινότητα και τη λειτουργία τους
- Τεχνική και Ανθρωπιστική πλευρά της εμπιστοσύνης

Τεχνολογική υποδομή

- Χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών (IT) για τη διαφύλαξη εμπιστοσύνης
 - Αρχιτεκτονικές: Συνδυασμός υπηρεσιών, μηχανισμών, λογισμικού και υλικού
 - Πρωτόκολλα και πρότυπα: Κρυπτογράφηση πληροφοριών, ψηφιακές υπογραφές, αλγόριθμοι κωδικοποίησης
 - Διαδικασίες ταυτοποίησης χρηστών (κωδικοί πρόσβασης)
 - Ελεγχόμενη πρόσβαση (τείχη προστασίας)
- Δεν μπορούμε να έχουμε 100% τεχνολογικά ασφαλείς λύσεις
- Νέες τεχνολογίες ➔ Νέες δυσκολίες (π.χ. ασύρματες τεχνολογίες)

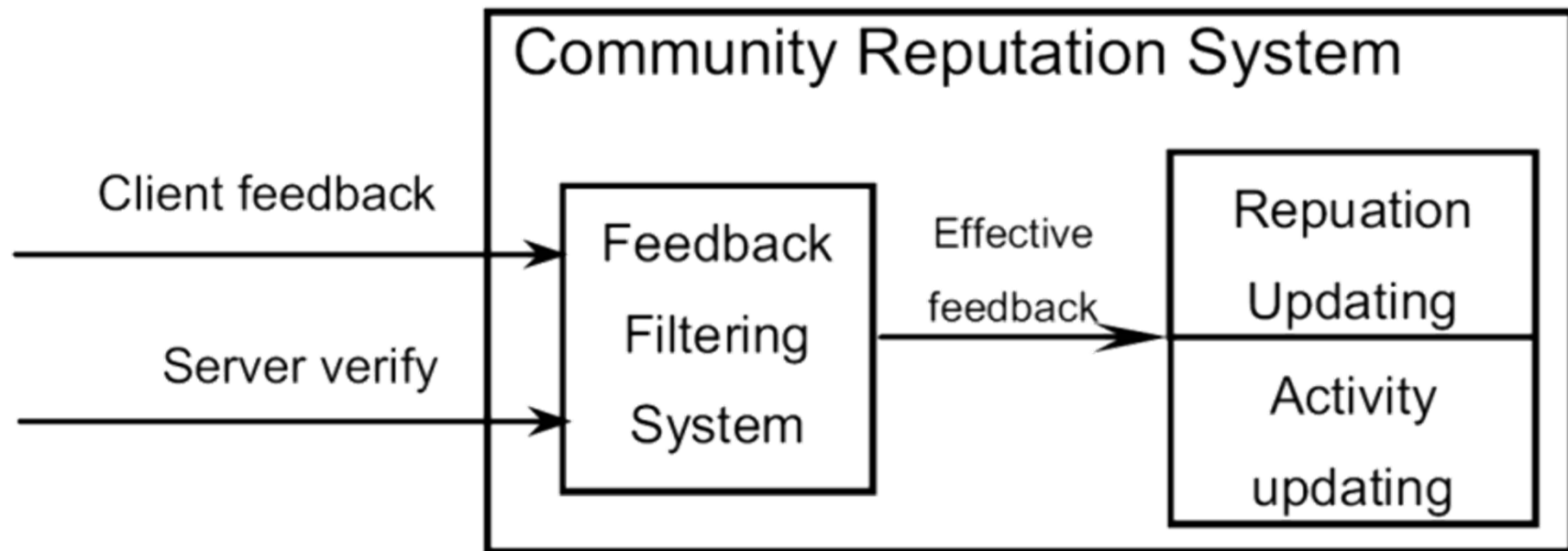
Διαχείριση εμπιστοσύνης



Ανθρωπιστική πλευρά

- Έμφαση στην ανάπτυξη μιας διεπαφής που εμπνέει εμπιστοσύνη:
 - Εύκολα μενού, εύληπτα μηνύματα, διάφανος έλεγχος χωρίς πολλές ειδικές γνώσεις → φιλικό προς το χρήστη
 - Αυξάνεται η αυτοπεποίθηση και η εμπιστοσύνη προς τους μηχανισμούς της κοινότητας
- Μηχανισμοί εμπιστοσύνης
 - Calculus based: βασίζεται στο φόβο της τιμωρίας που έχουν τα μέλη
 - Knowledge based: βασίζεται στη γνώση που έχουμε για κάθε μέλος
 - Identification based: βασίζεται στο γεγονός ότι τα μέλη ανήκουν στην ίδια κοινότητα. Απαιτεί χρόνο.

Διαχείριση εμπιστοσύνης



$$\text{Εμπιστοσύνη}_{ij} = (w * \text{Άμεση Εμπιστοσύνη}_{ij} + (1-w) * \text{Φήμη}_j) * \text{Εμπιστοσύνη}_j$$

Παράδειγμα

- Συνεργατικές κοινότητες γνώσης
- Η γνώση που υπάρχει σε αυτές είναι:
 - Εμφανής (explicit): διαθέσιμη (με τη μορφή κειμένων) σε όλους τους χρήστες και επισκέπτες (π.χ. Wikipedia, Dmoz)
 - Αφανής (implicit): δεν είναι καταγεγραμμένη, έρχεται σε μορφή απαντήσεων από τα έμπειρα μέλη (expert forums)
 - Κρυφή (tacit): Αρχικά δεν είναι καταγεγραμμένη. Μόλις καταγραφεί διατίθεται άμεσα σε όλους (google answers)

Παράδειγμα

- Προϋποθέσεις συμμετοχής
 - Αίτηση μέλους και αξιολόγησή της
 - Προκαθορισμένα μέλη (οι εικονικοί ρόλοι αντιστοιχούν στους πραγματικούς)
- Διαδικασίες αποδοχής. Η καταγραφή της γνώσης γίνεται:
 - Αμέσως αλλά μπορεί να τροποποιηθεί/διαγραφεί (τίθεται θέμα εμπιστοσύνης)
 - Μετά από μια διαδικασία κρίσης (review)

Τα βήματα

- Για να δημιουργήσουμε μια κοινότητα
 - I. Βρίσκουμε το κοινό θέμα (τον σκοπό)
 - II. Βρίσκουμε τον κοινό χώρο
 - III. Επιλέγουμε τα μέλη
 - IV. Βάζουμε κανόνες στα μέλη
 - V. Ορίζουμε τις υπηρεσίες που θα προσφέρουμε στα μέλη
 - VI. Χρησιμοποιούμε τα κατάλληλα εργαλεία για να στήσουμε και να λειτουργήσουμε την εικονική κοινότητα

V) Υπηρεσίες

- Απώτερος στόχος είναι ή συχνή και διαρκής συμμετοχή των μελών της κοινότητας
- Η συμμετοχή περιλαμβάνει
 - Γραφή (μηνυμάτων, ανακοινώσεων, σχολίων)
 - Συζήτηση (συνομιλία σε πραγματικό χρόνο)
 - Αλληλεπίδραση (διαπροσωπική. Επιτυγχάνεται με τα προηγούμενα)
- Πρέπει να προσαρμόζονται στις ανάγκες τις κοινότητας

Παράδειγμα

- Μια εκπαιδευτική κοινότητα
- υποστηρίζεται από:
 - υλικό που παρέχει ο εκπαιδευτής (computer assisted instruction)
 - ευφυή εκπαιδευτικά συστήματα που αναπροσαρμόζουν υλικό και δραστηριότητες ανάλογα με την απόδοση των μελών της κοινότητας (intelligent tutoring system)
 - σύστημα συνεργατικής μάθησης (computer supported collaborative learning), όπου οι εκπαιδευόμενοι συμμετέχουν ενεργά στην εκπαιδευτική διαδικασία. Ανάδραση (reflection)

Παράδειγμα

- Αλληλεπίδραση
 - Μεταξύ μαθητή και υλικού
 - Μεταξύ μαθητή και συστήματος διεπαφής

- Ανάδραση (reflection)

Οι μαθητές δεν περιορίζονται στην ανάγνωση υλικού και στην επίλυση ασκήσεων και δραστηριοτήτων

- Μεταξύ εκπαιδευτή και μαθητή (ανατροφοδότηση και παροχή κινήτρων)
- Μεταξύ μαθητών (ανταλλαγή ιδεών, πληροφοριών)

Τα βήματα

- Για να δημιουργήσουμε μια κοινότητα
 - I. Βρίσκουμε το κοινό θέμα (τον σκοπό)
 - II. Βρίσκουμε τον κοινό χώρο
 - III. Επιλέγουμε τα μέλη
 - IV. Βάζουμε κανόνες στα μέλη
 - V. Ορίζουμε τις υπηρεσίες που θα προσφέρουμε στα μέλη
 - VI. Χρησιμοποιούμε τα κατάλληλα εργαλεία για να στήσουμε και να λειτουργήσουμε την εικονική κοινότητα

VI) Εργαλεία

- Πίνακες ανακοινώσεων: Bulletin board services, πρόγονοι του web (blogs – η σύγχρονη εκδοχή τους)
- Θέματα συζητήσεων: Newsgroups
- Προγράμματα συνομιλίας: Internet Relay Chat
- Ηλεκτρονική αλληλογραφία: E-mail
- Πλατφόρμες συνεργατικής μάθησης: CSCL
- Απλά εργαλεία που θα διευκολύνουν τη συμμετοχή των χρηστών (π.χ. απλές φόρμες για τη δημοσίευση περιεχομένου)
- Όλα τα εργαλεία δεν είναι κατάλληλα για κάθε περίπτωση και συχνά απαιτείται προσαρμογή τους και συνδυασμός τους για να καλύψουν τις ανάγκες της κοινότητας

Σύγχρονα και Ασύγχρονα

- **Σύγχρονα:** online chats, instant messages:
 - Έχουμε άμεσα τις γνώμες όλων των μελών. Είναι προτιμότερο όταν έχει προηγηθεί ενημέρωση και επικοινωνία των μελών με ασύγχρονα μέσα.
 - Εξοικονόμηση στο χρόνο των ειδικών που μπορούν σε περιορισμένο χρόνο να δώσουν απαντήσεις σε πληθώρα ερωτήσεων.
 - Auditorium: Όλα τα μέλη παρακολουθούν μια συνέντευξη. Το κείμενο μιας συνέντευξης όπως καταγράφεται είναι διαθέσιμο στη συνέχεια σε όλους
 - ☐ Χρειάζεται εκπαίδευση και εμπειρία για το συντονισμό όλων. Είναι κουραστικές για τους συμμετέχοντες (ειδικά για όσους απαντούν)
 - ☐ Όσοι γράφουν γρήγορα έχουν πλεονέκτημα. Οι ερωτήσεις σε πραγματικό χρόνο δεν έχουν βάθος σκέψης
 - ☐ Χρειάζεται απ' όλους κοινή παρουσία την ίδια στιγμή (δεν είναι εύκολο σε παγκόσμια δίκτυα)

Σύγχρονα και Ασύγχρονα

- **Ασύγχρονα:** mailing lists, news groups, Web-based discussions.
 - Ιδανικά για εκτεταμένες συζητήσεις που απαιτούν χρόνο και βάθος σκέψης
 - Οι συμμετέχοντες αφιερώνουν χρόνο όταν μπορούν
 - Όσοι γράφουν αργά δεν μειονεκτούν
 - Τα μηνύματα μπορούν να ελεγχθούν από τους συντονιστές της συζήτησης και να δρομολογηθούν σε όσους πρέπει
 - ❑ Αργούν στο να καταλήξουν σε συμπέρασμα
 - ❑ Ένα μέλος με ισχυρή άποψη που «μιλάει» πολύ μπορεί να επηρεάσει τα υπόλοιπα μέλη

Συνοπτικά

Εργαλείο	Περιγραφή	Χρήση
Conferences	Ανακοινώσεις μελών σε μια χρονική περίοδο	Καθημερινά θέματα, εστιασμένες συζητήσεις, σύσκεψη (brainstorming), διάλογο ή αντίλογο, διήγηση κλπ
Forums	Ανακοινώσεις μελών σε μια χρονική περίοδο με τη μορφή ακολουθίας	Ερωτήσεις/απαντήσεις, Ανάρτηση χρήσιμων πηγών, συζητήσεις πολυπληθών ομάδων
Email Newsletters	Ενημερωτικά ηλεκτρονικά μηνύματα αλληλογραφίας	Ενημέρωση μελών για εξελίξεις, κινητοποίηση μελών, παροχή υλικού για conferences και forums
Email	Ηλεκτρονικά μηνύματα αλληλογραφίας	Διαπροσωπική επικοινωνία, ατομικές προσκλήσεις συμμετοχής στην κοινότητα
Chat	Στιγμιαία ανταλλαγή μηνυμάτων	Γνωριμία, συνεντεύξεις με ειδικούς/διάσημους, πραγματικά γεγονότα (π.χ. σεμινάρια) με περιορισμένες δυνατότητες πραγματικής συμμετοχής
Internet Broadcast Events	Σύγχρονα γεγονότα με περιορισμένες δυνατότητες συμμετοχής	Σύγχρονη επικοινωνία ενός με πολλούς, αρχειοθέτηση για μελλοντική επανάληψη, συνοδεύει ήχο ή βίντεο • διακίνηση πληροφορίας

Τεχνική υποστήριξη

- **Διαχείριση περιεχομένου:** Πλατφόρμα για τη διαχείριση περιεχομένου και μηνυμάτων, αποστολή και λήψη αρχείων
- **Διαχείριση χρηστών:** Εργαλείο για τη δημιουργία χρηστών, καθορισμό δικαιωμάτων, σύνθεση ομάδων κλπ
- **Δημοσιοποίηση:** Προώθηση της κοινότητας ώστε να μπορεί κάθε ενδιαφερόμενος να την εντοπίσει
- **Υποστήριξη χρηστών:** συχνές ερωτήσεις, επικοινωνία με τους διαχειριστές (feedback), εργαλεία αναζήτησης περιεχομένου, χρηστών κ.λπ.

Πέρα από τα όρια της κοινότητας

- Γεγονότα
 - Συναντήσεις, διαγωνισμοί, δράσεις κινητοποίησης των μελών στα πλαίσια της εικονικής κοινότητας
- Σύνδεση με την πραγματική ζωή
- Εξέλιξη της κοινότητας
 - Επιμέρους κοινότητες, ομάδες.

Υλοποίηση της κοινότητας

Προετοιμασία της κοινότητας

- Επιλογή πλατφόρμας
 - Δωρεάν πλατφόρμες, εμπορικές λύσεις
 - Δέσμευση ή όχι σε τεχνολογίες
 - Ανάλογα με τις ανάγκες της κοινότητας
- Επιλογή εργαλείων ανάπτυξης υλικού
 - Έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό
 - Τρόποι διάδοσης
- Επιλογή εργαλείων υποστήριξης υπηρεσιών
 - Από τα διαθέσιμα της πλατφόρμας
- Υπηρεσίες από και προς τρίτους
 - Εφόσον οι υπηρεσίες της πλατφόρμας δεν επαρκούν
 - π.χ. e-mail, chat και forum, αποθήκευση και ανταλλαγή αρχείων, υπηρεσίες αναζήτησης

Εκπαιδευτική Κοινότητα

- Επιλογή πλατφόρμας
 - Χώρος σε ένα διακομιστή του ιστού
 - Δικός μας διακομιστής ιστού
 - IIS ή Apache,
 - Οι εκπαιδευόμενοι έχουν ισχυρά μηχανήματα ή όλη η επεξεργασία θα γίνεται στο διακομιστή.
 - Εργαλείο μαθησιακής κοινότητας (**e-class, moodle κ.α.**)
 - Εργαλείο συνεργατικού περιβάλλοντος (**WebEx, Zoom, Skype for Business, bluebutton, Centra κ.α.**)

Εργαλεία ανάπτυξης υλικού

- Εξαρτώνται από τις μορφές διάθεσης
 - Απλό κείμενο
 - Έγγραφα word
 - Παρουσιάσεις πολυμέσων
- Δυναμικό υλικό και δραστηριότητες
 - Απαιτούν ειδικά εργαλεία και τεχνολογίες: Χρήση flash, γλώσσες προγραμματισμού
- Συνεργατικά παραγόμενο υλικό/ασκήσεις
 - Απαιτούν ειδικό λογισμικό για τη δημιουργία, την παρακολούθηση και υποστήριξή τους (π.χ. HotPotatoes).

Επιλογή εργαλείων

- Από όσα διαθέτει η πλατφόρμα
 - Chat, forum, ανακοινώσεις, μηνύματα
 - Ανταλλαγή αρχείων
 - Τεστ
 - Δημοσκοπήσεις
 - Συνεργατικές δραστηριότητες