

4.4 – Σχεδιασμός για την ενίσχυση της συμμετοχής των χρηστών στον εμπλουτισμό του περιεχομένου

Η **αιτία** που μας ώθησε να μελετήσουμε την συμπεριφορά του χρήστη εν γένει και να προσπαθήσουμε να βρούμε ένα σύστημα στο οποίο θα μπορούσαμε να τον εντάξουμε είναι ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα των διαδικτυακών κοινοτήτων (όπως είναι και κάθε Forum) είναι η έλλειψη πραγματικής διαπροσωπικής επαφής.

Δεν γνωρίζεις ποιος είναι ο άλλος απέναντι, δεν σε ενδιαφέρει, διότι δεν θα τον ξαναδείς και ως εκ τούτου η συμπεριφορά σου ως προς αυτόν θα είναι ενστικτωδώς αρπακτική (*Richard Dawkins: The Selfish Gene, chpt: Zero Game analysis*).

Εκεί βασίζεται και η κατάρρευση πολλών ηθικών αξιών που επιφέρει η εμφάνιση του Web 2.0 και των κοινωνικών ιστοσελίδων. Ελλείπει του υποσυνείδητου καναλιού επικοινωνίας, το οποίο στοχεύοντας νευρολογικά στο λεμφικό σύστημα (ιππόκαμπος, αμυγδαλή, κλπ) προσθέτει το συναισθηματικό χρώμα στην επικοινωνία, οι ιντερνετικές επαφές παραμένουν στο έλεος του νεοφλοιού και κατ'επέκτασιν ψυχρά λογικές. (*Daniel Goleman, Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ* (1996))

Πάνω σε σχέσεις ψυχρής λογικής δεν θα μπορούσαμε να βασίσουμε ποτέ καμία κοινότητα. Γι αυτό χρησιμοποιώντας διάφορα ψυχολογικά τρικ καταφέραμε ως ομάδα να εμφυσήσουμε στην εγγενώς ανταγωνιστική φύση «ενός συνόλου απουσιολόγων», την αίσθηση της ομαδικότητας που οδήγησε στην επιτυχία του Forum.

Σε ψυχολογικούς όρους καταφέραμε εφαρμόζοντας κάποιες αρχές **Operant Conditioning** (*Skinner, B.F. (1953)*) να δημιουργήσουμε μία φυσική ροή στην συμπεριφορά των μελών του forum. Μπορεί κανείς να καταλάβει ότι η ροή αυτή έγινε «φυσική», όταν αφαιρώντας τα αισθητήρια παρατηρήσαμε **το ίδιο το σύστημα να αντιδρά και να διορθώνει αποκλίνουσες συμπεριφορές**.

Σύμφωνα με τις αρχές του συμπεριφορισμού (**behaviorism**) της δεκαετίας του 1950, η συμπεριφορά ενός ατόμου είναι δυνατόν να οδηγηθεί προς μία επιθυμητή κατεύθυνση αυξάνοντας ή μειώνοντας «ανταμοιβές» και «τιμωρίες».

Αρχές Operant Conditioning

- Θετική Ενίσχυση (Positive reinforcement): Αύξηση θετικού ερεθίσματος
- Αρνητική Ενίσχυση (Negative reinforcement): Μείωση θετικού ερεθίσματος
- Θετική Ποινή (Positive punishment): Αύξηση αρνητικού ερεθίσματος
- Αρνητική Ποινή (Negative punishment): Μείωση αρνητικού ερεθίσματος

Φυσικά είναι πλέον γνωστό ότι το πείραμα του Skinner παρότι δούλεψε υποδειγματικά σε ποντίκια, είναι αδύνατον να αναπαραχθεί επί του κατά πολύ περιπλοκότερου ανθρώπινου εγκέφαλου, κυρίως λόγω του ότι στον ανθρώπινο εγκέφαλο πολλές αποφάσεις «κοινωνικής φύσεως» ελέγχονται από τον νεοφλοιό, μία δομή που υπάρχει μονάχα στα ανώτερα θηλαστικά, και μας κάνει λιγότερο παρορμητικούς ελέγχοντας με κάθετες οδούς το λεμφικό σύστημα.

Για την ακρίβεια έχει αποδειχθεί πειραματικά (*Pink 2009*) ότι ιδιαίτερα όσον αφορά **νοητικά καθήκοντα**, το σύστημα ανταμοιβής-τιμωρίας λειτουργεί όχι απλά ανασταλτικά, αλλά αντιστρόφως ανάλογα. Εξ ου και η διόγκωση του open-source κινήματος (wikipedia, Linux, Open Office, Mozilla) έναντι αντιστοίχων επιχειρηματικών προσπαθειών (πχ Microsoft Encarta vs Wikipedia). Με άλλα λόγια, θα ήταν αδύνατον να «υποχρεώσουμε» έναν χρήστη να βοηθάει τους συμφοιτητές του χρησιμοποιώντας τακτική καρότο-μαστίγιο.

Ωστόσο, σε ένα απρόσωπο περιβάλλον όπως αυτό της οθόνης (ελλείπει δηλαδή *ουσιαστικής* κοινωνικής επικοινωνίας), είναι δυνατόν να εφαρμοστούν κάποιες απλές αρχές ανταμοιβής και τιμωρίας, με την προϋπόθεση ότι οι ανταμοιβές και οι τιμωρίες δεν είχαν **καμία υλική υπόσταση** (*Pink 2009*).

Δημιουργήθηκε έτσι στην αρχή μια σειρά από *εικονικές* ανταμοιβές οι οποίες βασίζονταν σε μία **εικονική κοινωνική διαστρωμάτωση**.

Βασιζόμενοι στο γεγονός ότι πληθυσμιακά οι Σχολές μηχανολόγων και ναυπηγών αποτελούνται κατά 82% από άνδρες, και καθώς οι άνδρες είναι προγραμματισμένοι γονοτυπικά και ορμονικά με μια έμφυτη τάση για διεκδίκηση κοινωνικής αναγνωρισιμότητας πολύ περισσότερο από τις γυναίκες, μπορέσαμε δημιουργώντας μία *εικονική κοινωνική διαστρωμάτωση* να πετύχουμε τα μέλη της κοινότητας να μπουν σε μία ροή «ευγενούς άμιλλας» με στόχο το ανώτερο εικονίδιο ή τον ανώτερο τίτλο. (*Milgram (1975), Robert Sapolsky (1997), Cialdini (1999)*). Αυτή η ανοδική τους πορεία όμως εξασφαλιζόταν από τη βοήθεια που προσέφεραν στο στήσιμο της ιστοσελίδας και της κοινότητας.

Το ίδιο ακριβώς σύστημα χρησιμοποιείται από τις εταιρείες *εικονικών online Role-playing βιντεοπαιχνιδιών* στα οποία είναι εθισμένοι εκατομμύρια χρήστες κυνηγώντας μια *εικονική κοινωνική αναγνώριση*. (*Miller 2002*)

Σαν πρώτο βήμα, επειδή μας ενδιέφερε στην αρχή να ζωντανέψει το Forum, δημιουργήθηκε μία ιεραρχία εικονιδίων με βάση στρατιωτικούς βαθμούς (Εικόνα 4.13). Όλοι οι χρήστες ξεκινούσαν σαν «χωριάτες» (Peasant), με την πρώτη τους δημοσίευση έπαιρναν τον βαθμό του «στρατιώτη» (Private) και όσο συνέχιζαν να δημοσιεύουν προχωρούσαν σταδιακά προς βαθμούς υπαξιωματικών, αξιωματικών και στο τέλος υπήρχαν κάποιοι τιμητικοί βαθμοί που βασιζόνταν σε δημοφιλείς ταινίες.

Με αυτόν τον τρόπο ζωντάνεψαν οι συζητήσεις μέσα στο Forum, δίνοντας έτσι κατ' επέκταση ζωή και στις άλλες δραστηριότητες της Κοινότητας. Αυτό συνέβη διότι καθώς οι χρήστες κοινωνικοποιούνταν διαδικτυακά, αντάλλαζαν ταυτόχρονα και απόψεις και γνωριμίες, **προχωρούσαν στη συνέχεια και σε πραγματική γνωριμία στην σχολή**, ενισχύοντας έτσι το πλέγμα των κοινωνικών δεσμών που πρέπει να έχουν τα μέλη κάθε κοινότητας.

-	Peasant	0
	Private	1
	Private First Class	5
	Corporal	10
	Sergeant	20
	Master Sergeant	30
	Second Lieutenant	50
	First Lieutenant	75
	Captain	100
	Major	150
	Lieutenant Colonel	200
	Colonel	250
	Brigadier General	300
	Major General	400
	Lieutenant General	500
	General	750
	General of the Army	1000
	Wicked Butcher	1500
	Sith Lord	3000

Εικόνα 4.13: Η ιεραρχία βαθμών στο e-polytexneio βάσει αριθμού δημοσιεύσεων

Το σύστημα αυτό λειτουργούσε αρμονικά τα πρώτα χρόνια λειτουργίας του Forum. Όταν όμως στον 3^ο χρόνο ζωής της ιστοσελίδας τα μέλη της εκτοξεύτηκαν από τα περίπου 200 το 2007 στα περίπου 700 το 2008 και εν συνεχεία στα 1000+ το 2009 το παραπάνω σύστημα ανταμοιβής μέσω «κοινωνικής διαστρωμάτωσης» **κατέρρευσε**.

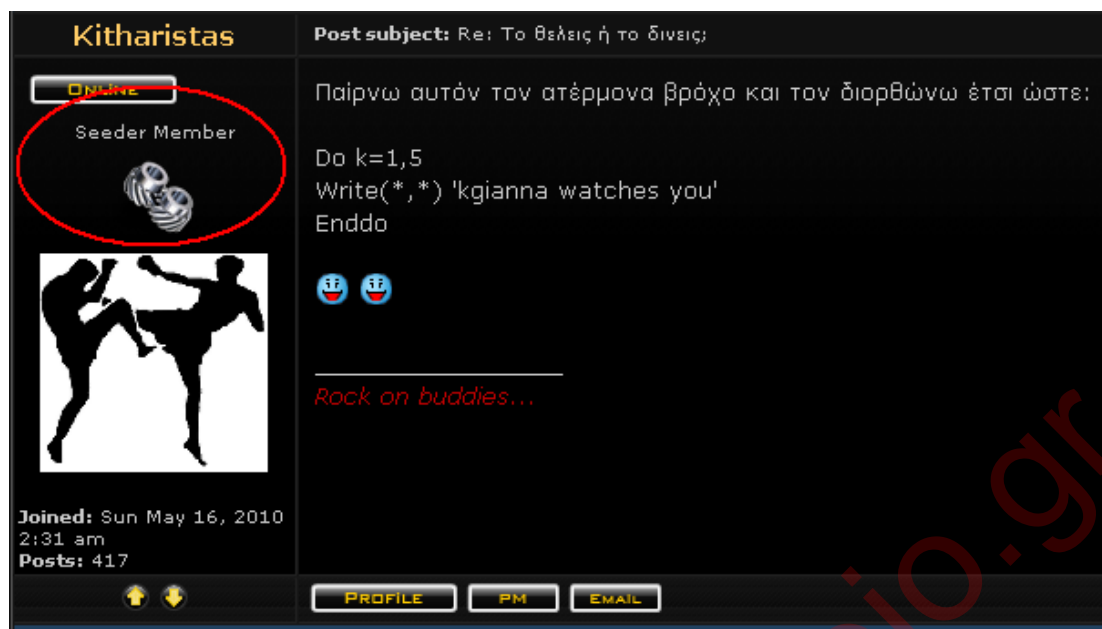
Ο πρώτος λόγος που συνέβη αυτό ήταν ότι το βαθμοθηρικό παιχνίδι των αξιωμαίων είχε νόημα όσο οι χρήστες ήταν τόσο λίγοι που να επιτρέπεται μία άμιλλα σε προσωπικό επίπεδο.

Ως συνθήκη για να λειτουργούν τέτοια θετικά ερεθίσματα παρατηρήθηκε πως ήταν η ύπαρξη διαπροσωπικής επαφής και επικοινωνίας σε καθημερινή βάση στη σχολή, συνθήκη που ίσχυε όσο τα μέλη της κοινότητας ήταν γύρω στα 150 με 200. Αποτέλεσμα αυτού ήταν πως οποιαδήποτε συμπεριφορά ή ανταμοιβή (θετική ή αρνητική) είχε και επιπτώσεις στην διαπροσωπική επαφή και εκτός της ιστοσελίδας, και ως εκ τούτου το θετικό (ή αρνητικό) ερέθισμα πολλαπλασιαζόταν.

Ο δεύτερος λόγος ήταν πως όταν στα τέλη του 2008 ο αριθμός των χρηστών άρχισε να αυξάνεται κατακόρυφα, οι νέοι χρήστες που εισέρχονταν και ξεκινούσαν με τον βαθμό του στρατιώτη, βλέποντας άλλους να έχουν 1500 και 2000 δημοσιεύσεις, αποθαρρύνονταν από τον να μπουν στη διαδικασία να κυνηγήσουν τα εικονίδια.

Το αποτέλεσμα ήταν ότι στα τέλη του ακαδημαϊκού έτους 2008-2009, και ενώ ο αριθμός των εγγεγραμμένων μεγάλωνε με *αυξητικούς* ρυθμούς, χωρίς κίνητρο ενεργούς συμμετοχής, το ποσοστό συμμετοχής των χρηστών στην Ιστοσελίδα κυριολεκτικά μηδενίστηκε. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι μπορεί να περνούσαν δύο και τρεις ημέρες χωρίς καμία δημοσίευση. **Η παθητικότητα και η αδιαφορία χρηστών που δεν γνωρίζονταν μεταξύ τους αποτελούσε κανόνα.** Σχεδιαστικά στην ιστοσελίδα δεν είχε αλλάξει τίποτα. Ως εκ τούτου την παθητικότητα των χρηστών μπορούσε κανείς να την αποδώσει καθαρά στην ψυχολογία του χρήστη απέναντι στην Ιστοσελίδα την οποία αποτελούσε μία απρόσωπη και άγνωστη κοινότητα 1000 μελών.

Επειδή το e-polytexneio αποτελεί μία κοινοτική ιστοσελίδα, η συμμετοχή των χρηστών είναι **αναγκαία** για την λειτουργία της. Γι αυτό λοιπόν μία λύση που υιοθετήθηκε το καλοκαίρι του 2009 ήταν η δημιουργία μιας νέας ομάδας χρηστών, των **"Seeders"**.



Εικόνα 4.9: Ο βαθμός και ο τίτλος των Seeders αναφέρονται δίπλα σε κάθε τους δημοσίευση

Οι **“Seeders”** ήταν τα μέλη εκείνα τα οποία είχαν κάνει την κίνηση να συμπεριφερθούν αλτρουϊστικά προς τους άλλους χρήστες μέσα στην ιστοσελίδα, είτε ανεβάζοντας δικές τους εργασίες για να βοηθήσουν τους άλλους να κάνουν τις δικές τους, είτε βοηθώντας τους με απαντήσεις στις απορίες τους. Και επειδή γνωρίζοντας την ανθρώπινη φύση καταλάβαινουμε ότι η δημιουργία απλώς αυτής της ομάδας μελών, χωρίς κάποιο επιπλέον ψυχολογικό κίνητρο δεν θα οδηγούσε πουθενά, δόθηκε μία ψυχολογική «ώθηση» στον αλτρουϊσμό των μελών:

Απαγόρευτηκε σε όλα τα εγγεγραμμένα μέλη η **πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αρχείο** του Forum, επιτρέποντας μόνο σε όσους έπαιρναν τον βαθμό του Seeder να μπορούν να έχουν πρόσβαση στα ανεβασμένα αρχεία.

Και φυσικά ένα τέτοιο μέτρο θα είχε ουσιαστική επίδραση αν εφαρμοζόταν σε κρίσιμο χρόνο, δηλαδή 2 εβδομάδες πριν την εξετατική, πράγμα που έγινε.

Τα αποτελέσματα αυτού του μέτρου ήταν θεαματικά:

1. Καταρχήν δημιουργήθηκε μία ανάγκη από πλευράς του διαχειριστή της ιστοσελίδας για ένα πρόσωπο το οποίο θα κατέγραφε και θα παρατηρούσε ποιος χρήστης ανέβαζε αρχεία στην ηλεκτρονική βιβλιοθήκη της σελίδας. Το πρόβλημα αυτό επιλύθηκε πρόχειρα αναθέτοντας αυτόν τον ρόλο σε δύο επιπλέον συντονιστές, αν και ουσιαστική λύση θα αποτελούσε μονάχα η συγγραφή κάποιου κώδικα (script) που αφού εφαρμοστεί στην βάση της ιστοσελίδας, θα καταμετράει αυτόματα. Κάτι τέτοιο όμως προς το παρόν δεν έχει γίνει.

2. Το δεύτερο αποτέλεσμα ήταν ότι μια μερίδα χρηστών «ξεσηκώθηκε» και με την πρόφαση ότι ένα τέτοιο μέτρο ήταν «φασιστικό» αποχώρησε από την ιστοσελίδα. Αργότερα κάποιοι απ τους χρήστες αυτούς προσπάθησαν να φτιάξουν δική τους «ανταγωνιστική» ιστοσελίδα χωρίς προϋποθέσεις συμμετοχής των μελών. Εν τέλει η προσπάθειά τους κατέρρευσε αφού κανένας χρήστης δεν ενδιαφερόταν να βοηθήσει τα άλλα μέλη.

Χαρακτηριστικό είναι ότι τα μέλη που ξεσηκώθηκαν και αποχώρησαν αποτελούσαν ουσιαστικά και τους πιο αδιάφορους και εγωϊστές χρήστες της Κοινότητας. Οι πιο έξυπνοι και πιο προσαρμοστικοί κατάλαβαν ότι αφού αρκούσε να δημοσιεύσουν **ένα μόνο αρχείο** για να αποκτήσουν αυτόματα και δια παντός πρόσβαση **σε ολόκληρη την βιβλιοθήκη** της ιστοσελίδας, αναγνώρισαν αμέσως το κέρδος που θα αποκόμιζαν από αυτό το μέτρο.

3. Έτσι αφού οι περισσότεροι ενεργοί χρήστες αναγνώρισαν την αξία του μέτρου και είτε από φιλότιμο είτε από ωφελιμιστική πρόθεση προσέθεσαν τον οβολό τους στην βιβλιοθήκη της ιστοσελίδας. Το αποτέλεσμα ήταν ότι μέσα σε 15 ημέρες το ηλεκτρονικό αρχείο του e-polytexneio αυξήθηκε κατά 250%!

Σήμερα το e-polytexneio έχει μία βιβλιοθήκη αρχείων μεγέθους **1002.11 MB** (με ηλεκτρονικά αρχεία μέσου μεγέθους **0.3MB**), όταν όλη η υπόλοιπη βάση δεδομένων της Ιστοσελίδας μαζί (σχεδιαστικά, κείμενα, εικονίδια, κτλ) είναι μόλις 55.12 MB.

Επί της ουσίας τα θέματα εξεταστικών και οι εργασίες που αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα από το μέτρο αυτό και μετά – τον τελευταίο δηλαδή χρόνο – ξεπερνούν το 5πλάσιο αυτών που είχαν αναρτηθεί τα τέσσερα προηγούμενα χρόνια μαζί.

Παρατηρήσεις για το μέτρο δημιουργίας της ομάδας των "Seeders"

- Η δημιουργία της ομάδας των Seeder αυξάνει την εργασία των διαχειριστών αφού οι Seeders πρέπει να καταχωρούνται ένας ένας και να τους αποδίδονται τα αντίστοιχα εικονίδια χειροκίνητα.
- Από την άλλη όμως είναι ένα μέτρο που *εκβιάζοντας* την συμμετοχή των χρηστών, μείωσε τον φόρτο εργασίας της ομάδας διαχείρισης και συντονισμού, πιέζοντας τους χρήστες να αναλάβουν πιο ενεργητικό ρόλο στην πλήρωση της σελίδας με περιεχόμενο, και εν τέλει ανέσυρε την ιστοσελίδα από την καθοδική της πορεία και της έδωσε νέο χρόνο ζωής.
- Είναι δύσκολο για έναν νέο χρήστη να καταλάβει τι ακριβώς συμβαίνει με την ιεραρχία και τα δικαιώματα μέσα στην ιστοσελίδα παρότι έχουμε αναρτήσει αναλυτικότερες οδηγίες μέσα σε κάθε θεματική ενότητα. Είναι αμέτρητα τα μηνύματα και τα emails που έχουμε λάβει από νέους χρήστες οι οποίοι δεν μπορούν να καταλάβουν γιατί δεν έχουν πρόσβαση στην Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη.

Ελλείπει όμως καλύτερης λύσης για το πρόβλημα της τόνωσης της συμμετοχής των μελών στην κοινότητα, θεωρείται ότι η ύπαρξη αυτού του μέτρου είναι προς το παρόν αναγκαία για την σωστή λειτουργία της σελίδας.

www.e-polytexneio.gr