

Online közösségek

Egy jól működő fórum elemzésén keresztül

Készítette: Szalóki Gabriella

III. évf. könyvtár-informatika szakos hallgató

**Konzulensek: dr. Boda István egyetemi adjunktus
(Debreceni Egyetem)**

**dr. Komlódi Anita egyetemi adjunktus
(UMBC, U.S.A.)**

Debrecen, 2004. november 20.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés

1.1. A téma meghatározása

1.2. A kutatás célja

1.3. A dolgozat felépítése

2. Online közösségek

2.1. Mitől sikeres egy online közösség?

2.2.1. A közösség a tervezők és fejlesztők

2.2.2. Mi biztosítja egy közösség sikerességét?

2.3. Fórumok

2.3.1. A fórumok története

2.3.2. A fórumok jellemzői

2.3.3. A fórumok közösség szempontjából

3. Internet-használat Magyarországon

3.1. Milyen a magyar hálózati polgár?

3.2. A nők internetezési szokásai

3.3. A BabaNet

3.3.1. Társalgó – a BabaNet fóruma

4. A kérdőív elemzése

4.1. Demográfiai adatok

4.2. A fórumbeli aktivitás

4.3. Hasznosság

4.4. Község

4.5. A fórum sikeressége

5. Összefoglalás

1. Bevezetés

1.1. A téma meghatározása

Az információtechnológia fejlődése jelentősen befolyásolja az egyén társadalomban elfoglalt szerepét, de kihat a társadalom egész struktúrájára is. Napjainkban felértékelődött az információ szerepe, egyre több eszköz áll rendelkezésünkre, melyek segítik a megszerzését és feldolgozását. Az információ tárolásának és cseréjének egyik legdinamikusabban fejlődő eszköze a World Wide Web¹, melynek szolgáltatását az Internet² hierarchikusan szerveződő hálózati technológiája teszi lehetővé. Az Internet-használat nagyarányú növekedésével ez az új médium egyre nagyobb teret hódít magának a társadalmi kommunikációban. Ma már elképzelhetetlen lenne mindennapi kommunikációnk az Internet segítségével nélkül. Ha nem is közvetlenül, de közvetve mindenki találkozik vele, hiszen használata az élet szinte minden területére kiterjed. Az digitális technológia segítségével virtuálisan leképezhetőek társadalmi életünk legapróbb mozzanatai, a személyes kapcsolattartástól a gazdasági, illetve a politikai szerepvállalásig. Segítségével lecsökkentek a fizikai távolságok, ami lehetővé teszi a globalizációs folyamatok felgyorsulását, vagyis a „világfalu” kialakulását. Ebben nem számítanak többé a hivatalos országhatárok, üzleti és baráti kapcsolatok köttenek a hálózaton keresztül, hiszen a hagyományos kommunikációs formáknál jóval kényelmesebb, és - az átviteli sebességtől függően - gyorsabb kapcsolatteremtési lehetőséget biztosít. A hálózat-jelleg nemcsak két, hanem egy időben több ember kommunikációját is lehetővé teszi. Az ily módon kialakult online közösségek vizsgálata a dolgozat témája, melyek működését egy konkrét példa, a gyermekvállalással kapcsolatos online adatbázis, a Babanet Társalgó nevű fóruma segítségével mutatom be.

1.2. A kutatás célja

Jennifer Preece, amerikai kutató, hosszú ideje foglalkozik az online közösségek kutatásával. Az általa leírt alapvetéseket Chadia Abras vizsgálta kérdőíves formában három egészségügyi és két felsőoktatási internetes fórum részvevőinek megkérdezésével. A felhasználó-központú felmérést nemzetközi kutatássá bővítették. A hazai adat-

¹ Lásd a glosszáriumban

² Lásd a glosszáriumban

gyűjtést Dr. Komlódi Anita, az University of Maryland, Baltimore County (UMBC) Információs Rendszerek Tanszékének adjunktusa kérésére végeztük el, ugyanannak a kérdőívnek a magyar változatával, melyet az eredeti vizsgálatban során használtak. A vizsgálatot három online egészségügyi fórum tagjainak önkéntes részvételével végeztük el: Babanet, Házipatika és Elixír. A többhónapos adatgyűjtés során, a kitöltött kérdőívek 87%-a a Babanet Társalgójának tagjaitól érkeztek, így a részletes elemzést a dolgozatban ezen az egy fórumon végeztem el.

A kérdőívvel Preece azon felvetésére kerestük a választ, hogy mi az oka annak, hogy szinte naponta hoznak létre új online közösségeket, közülük sok mégsem sikeres. A válaszokat jól működő online közösségek résztvevőitől vártuk kedvenc fórumuk elemzésének segítségével.

1.3. A dolgozat felépítése

A dolgozat két részből áll: egy elméleti bevezetőből és a kérdőívre adott válaszok részletes elemzéséből. Az elméleti bevezetőben meghatározom az online közösség fogalmát, sikerességének összetevőit, valamint főbb típusait. A második részben a hazai internetezési szokásokról szóló ismertető után a Babanet bemutatása, illetve a válaszok részletes elemzése következik. Ezt összefoglaló zárja, melyben az elméleti feltevéseket és a gyakorlatot vetem össze.

2. Online közösségek

Az online közösségek³ kialakulása szorosan összefügg az információtechnológiai eszközök fejlődésével, mely az emberi kommunikáció legváltozatosabb formáit teszi lehetővé. A korai szövegalapú kommunikációtól, a mai hang- és videoalapú technológiákig számos lehetőség nyílik a számítógépen keresztül történő kapcsolattartásra, melyek elterjedését és változatos alkalmazásait az Internet széleskörű alkalmazása segítette elő. Ez egy új társadalmi közeg kialakulásához vezetett, mely szoros kölcsönhatásban van „hagyományos” világunkkal. Egyfelől meglévő baráti, családi, üzleti kapcsolataink ápolásának bővültek a lehetőségei, másrészt a fizikai tér leküzdésével új ismeretségekre tehetünk szert, viszonylag csekély kockázat vállalásával, melyek később akár valós, személyes kapcsolatokká is válhatnak.

Tapscott *Digitális gyermekkor* című könyvében Internet-generációnak nevezi azt az új korosztályt, amelyet már a digitális média vesz körül. Számukra teljesen természetes, hogy ezeknek az eszközöknek a segítségével szerzik tudásukat, alakítják környezetüket, és képzik meg társadalmi identitásukat. Az Internetet szórakozásra, tanulásra, kommunikációra és vásárlásra használják. Természetes módon a kapcsolatrendszerük is a hálózaton keresztül bővül. (Tapscott, 2001.)

Howard Rheingold, ezt a jelenséget még virtuális közösségnek nevezte, és így definiálta: a „*virtuális közösségek* olyan társadalmi gyülekezetek, amelyek az Interneten tűnnek fel, ha ehhez elég ember a megfelelő emberi érzésekkel nyílt megbeszéléseket folytat, és személyes kapcsolatok hálóját alkotja a kibertérben.” (Tapscott, 2001.) Ma már azonban az amerikai szakirodalomban elterjedtebb az *online közösség* kifejezés, amely nem zárja ki, hogy ezek valós közösséggé is alakulhatnak.

Az online közösségeknek még nincs egy elfogadott definíciója, de Preece nyomán elmondható, hogy egy online közösség több összetevőből áll:

- **Emberek**, akik azért érintkeznek másokkal, hogy saját igényeiket kielégítsék, vagy valamilyen közösségi szerepet vállaljanak: vezetésként, illetve moderálást
- **Közös szándék/cél**, mint például az azonos érdeklődés, információcsere igénye, vagy olyan szolgáltatás, mely a közösség létrejöttéhez nyújt alapot

³ Lásd a glosszáriumban

- **Alapelvek** hallgatólagos feltevések, rituálék, szabályok és törvények formájában, amelyek az emberek interakcióit irányítják
- **Számítógépes rendszerek**, melyek lehetővé teszik és közvetítik a szociális interakciókat és elősegítik az összetartozás érzését (Preece, 2000).

Ezek alapján több különféle online közösséget ismerünk, melyek funkcióik szerint hasonlóak, de a technológiai megvalósítás alapján pontosan elkülöníthetők egymástól.

I. Aszinkron kommunikációs technológiák, melyeknél az üzenetváltáshoz nem szükséges a kommunikáló feleknek egy időben jelen lenniük.

1. **E-mail (elektronikus posta)**⁴ a legkorábbi, és ma is a leggyakrabban használt kommunikációs eszköz az Interneten, melyet az ARPANET talált fel 1971-ben. 1975-ben vált lehetővé először, hogy az adott időben egyszerre több embernek való üzenetküldés. Az átszívárogató rendszerek egyesével továbbítják az üzeneteket, kivonatokat, melyek üzenetek listáit tartalmazzák kronologikus sorrendben. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) **Listaszerver (listserver)** olyan elektronikus fórum, amely az üzenetek szétosztását végzi. Általában egy vagy több levelező csoport adminisztrációját látja el. (Kövegy-Mandel-Zolnay, 1996.)
2. **Bulletin board (üzenőfal)** A hagyományos üzenőfalak elektronikus metaforái, ahol az emberek üzeneteket helyeznek el, de különböző időkben tekintik meg azokat. Az üzeneteket tematikusan összekapcsolják. Az első üzenet van legfelül, a válaszok érkezésük időrendjében alatta találhatóak. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) Ezek egyik formája az **online fórum**, mely témák szerint szerveződik. A felhasználók érdeklődési körüknek megfelelően kapcsolódnak be a különböző fórumokba, melyekben regisztráció után szólhatnak hozzá a vitákhoz. A témák hierarchikusan kategóriákba rendeződnek, ezen belül egyes részletkérdéseket lehet megvitatni. (Az internetes szlengben ezeket „topikok”-nak (topic) nevezik.) Az egyes témákat a közösség tagjai vetik fel, ehhez érkeznek a hozzászólások. A

⁴ Lásd a glosszáriumban

szabály, hogy egyszerre csak egy felhasználó beszélhet, a többiek egymás után reagálhatnak saját felhasználói nevükön (nick name). (Pohly, 2003.)

3. **UseNet (User's Network News Service)** az Internet egyik legrégebbi alkalmazása; alapját képezik a témakörök szerint felosztott hírcsoportok (newsgroups), melyek tagjai hirdetőtáblákon (news-server) keresztül értekeznek egymással. A rendszer nem kereskedelmi, minden hír ingyenes, a reklám viszont tilos. (Internet Értelmező Kiszótár, 2004.) A moderált hírcsoportok itt jelentek meg először 1984-ben. Az első nem-technikai online közösség a WELL, a Whole Earth 'Elektronic Link, a www.well.com, 1985-ben kezdte meg működését. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) Gaffin a UseNetet világméretű találkozóhelynek nevezi, melyet a korai időkben sokan „A Hálózatnak” tekintettek. A témák változatosságát a hírcsoportok több ezres száma igazolja. Technikailag minden üzenetet csak egy helyen tárolnak, attól függetlenül, hogy hány jogosultsággal rendelkező felhasználó olvassa. (Gaffin, 1994.) <http://www.usenet2.org/>
4. **Blog** – a WebLog (WebNapló) kifejezés rövidített formája. Ez egy weboldal, ahova egy vagy több szerző bejegyzéseket tesz, amelyek időrendben rendezve jelennek meg. A bejegyzések általában rövidek, és valamilyen a hálózaton található tartalomra utaló linket tartalmaznak, de léteznek más formájú Blogok is. Egy Blog egy személy vagy egy szűk, szerkesztői csoport egyirányú kommunikációs felülete. Kialakulása a World Wide Web elterjedésének korai szakaszára tehető. Akkoriban a keresőszolgáltatások nagyon kezdetlegesek voltak, egyes honlapok megtalálása komoly munkát igényelt. A megtalált linkek nagy jelentőséggel bírtak, melyeket gondosan eltároltak a Web szörfősei. Az első WebLogok így megtalált linkeket tartalmaztak egy weboldalon, a legfrissebbet legfelül, a linkek mellett pedig, rövid megjegyzést tartalmaznak annak fontosságáról, érdekességéről. A személyes Blogok dedikált olvasótáborral rendelkeznek, akik napi rendszerességgel olvassák a bejegyzéseket, egyfajta különleges híroldalként vagy szappanoperaként. Blogkészítők sokszor egymás naplóit is olvassák, és reflektálnak is egymásra saját naplóikban. Ezáltal a Bloggolók egy köre alakul ki. A Blogok egy másik formája híroldalak szerkesztése. Ezek nem személyes hangvételek, inkább valamely téma köré csoportosulnak, melyeket a hozzá tartozó fórumon az olvasók hosszasan vitatnak. (Maróy, 2004.) A hazai Blog-élet fontos

kiinduló-állomása a www.blog.lap.hu, ahol megtalálhatunk minden Blogokkal kapcsolatos információt: hogyan készítsünk saját Blogot, illetve megtekinthetjük a már létező oldalakat.

II. Szinkron kommunikációs technológiák, melyeknél az üzenetváltáshoz a kommunikáló feleknek egy időben jelen lenniük. Ilyenek a csevegés (chat), azonnali üzenetküldési (Instant Messaging) rendszerek. A párbeszédnek gyors és rövid közleményekből állnak.

1. **Chat** - levelező csevegés az Interneten (Internet Értelmező Kiszótár, 2004.). Olyan szolgáltatás, melynek segítségével a résztvevők valós idejű beszélgetést folytathatnak. Ezt chat-szoftverek teszik lehetővé, melyek általában rövid üzenetek elküldésére alkalmasak több felhasználó egyidejű jelenlétével, míg a chat-web-oldalak akár azonnal is megjelenítik a beírt szöveget. Ezeknek a szoftvereknek kiegészítő szolgáltatásai lehetnek a határidőnapló, figyelmeztetés a barátok születésnapjának időpontjára. (Pluhár, 2002.) Az ICR-t (Internet Relay Chat) 1988-ban találta fel Jarkko Okarinen. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.), mely több csatornán biztosít szöveges társalgási lehetőséget. Az ismerősöknek privát üzeneteket is lehet küldeni, amit a többiek nem látnak. Ezt nevezik „suttogás”-nak. (Pluhár, 2002.) A csevegőszobák (chatroom) sokszor zajosak, többen beszélnek egyszerre. Az üzenetek egymás után jelennek meg sorokban (string), sok résztvevő esetén viszont nehéz követni a témákat. (Pohly, 2003.) Kuntner szerint a csevegés rendkívüli módon időrabló, ugyanakkor szórakoztató, és társas kapcsolatokat fejlesztő tevékenység. (Kuntner, 2003.) Talán ebben rejlik hihetetlen népszerűsége.
2. **Instant Messaging** – „szöveges terefere”, azonnali üzenetküldésen alapuló módszer. Működésének feltétele, hogy a kommunikáló felek időben egyszerre legyenek regisztrálva ugyanazon az üzenetküldő programon, a résztvevők hálózati helyét pedig, egy központi szerver tartja nyilván. Hasonlít a csevegőprogramokhoz, csak a beszélgetésbe vont személyek köre korlátozott. (Kuntner, 2003.) Általában nagyobb elektronikus levelezőrendszerek szolgáltatásai közé tartozik: AOL, MSN, Yahoo Messenger. (Maróy, 2004.) ICQ és az AOL Messenger tette népszerűvé. Előnye, hogy nagyon gyors, és a résztvevők ellenőrizni tudják a beszélgetés résztvevőit (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) „Az ICQ (I seek you – Kereslek) az

izraeli Mirabilis által kifejlesztett újszerű csevegés az Interneten; feltétele a feliratkozás, mely nyomán minden résztvevő egy úgynevezett UIN (Universal Internet Number) Univerzális Internet Számot kap. A csevegők egy külön klienszoftver segítségével, egy speciális szerveren, illetve hálózaton keresztül kommunikálnak egymással; a rendszer egyik jellegzetessége, hogy a számítógép bekapcsolása percétől megtudható, hogy kik vannak ugyanabban az időpontban a Hálózaton, és nyomban kapcsolatot lehet velük felvenni csevegés, levélküldés, állományok küldése, játék, stb. céljából. A rendszer másik tulajdonsága, hogy a 'háttérben' fut, tehát egyidejűleg böngészhetünk is a Világhálón. (Internet Értelmező Kiszótár, 2004.)

3. **Wiki** (Wiki Wiki Web) nyílt forráskódú, együttműködésen alapuló szervertechnológia, mely lehetővé teszi a HyperTex alapú oldalakhoz való hozzáférést, azok böngészését, szerkesztését valós idejű környezetben. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) Megjelenési formája egy olyan honlap, amelynek oldalait bármely olvasója könnyen tudja módosítani, ezen túl újabb oldalakat tud a már meglévőkhöz hozzáadni. Ez megreformálta a hagyományos webes publikálást, amely egyirányú kommunikációt jelent. Az első hallásra kaotikusnak tűnő ötlet meglepő közösségeket és meglepően gazdag tartalmat eredményez. Az első Wiki Wiki Web oldalt Ward Cunningham hozta létre 1994-ben. A Wiki Wiki kifejezés a Hawaii őslakosság nyelvén „nagyon gyors”-at jelent, amivel Cunningham az oldalak módosításának és új oldalak hozzáadásának sebességét próbálta jelezni. A fejlesztő technikai dokumentációk létrehozása változékonyságának problémáját igyekezett megoldani. Rendszere azon az elven alapul, hogy az oldal olvasása és annak módosítása között nagyon gyors és könnyű legyen az átmenet. Ezért a Wiki oldalakat Webböngészőn keresztül lehet szerkeszteni és megnézni. Az oldalak szerkesztése egy nagyon egyszerű, pusztán szöveges formázáshoz hasonlít. Az oldalak közötti utalás (link) létrehozásához egyszerűen csak meg kell nevezni a céloldalt egy szövegen belül. Így az oldalak közötti navigáció kézenfekvővé válik. A Wiki rendszerek további sajátossága, hogy az egyes oldalak összes változatát megőrzi. Így ha olyan változás történik, ami nem kívánatos, gond nélkül vissza lehet térni egy korábbi változatra. A Wiki szerkesztői és olvasói általában ugyanaz a csoport. A Wikipedia, www.wikipedia.org, egy lexikon site, mely szintén Wiki Web technológián alapul. (Maróy, 2004.)

1991-ben az ArpaNet⁵ megszűnése után egy évvel Tim-Berners Lee létrehozta a World Wide Webet, mely elősegítette a weboldalak széleskörű használatát. Ez kihatással volt az online közösségek különböző formáinak kibővülésére is. A 90-es évek elején elterjedtek az online szerepjátékok (gaming worlds), mint például a Doom, Quake, Everquest. Ebben a játékosokat kis figurák jelenítik meg, a fejlettebb változatokban már háromdimenziós környezetben, a mozgásokat pedig, életszerű hanghatások követik. Ezek a játékok nagyban hozzájárultak a számítógépek fejlődéséhez is, melyek egyre gyorsabb processzorokat, nagyobb memóriát és szélessávú, gyors Internet-csatlakozást igényeltek. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) Az MP3 amerikai szabadalmát 1995-ben ruházták át a Fraunhofer német cégre, mely elősegítette a zenei állományok küldését, cseréjét. Ez a nyílt forrású működés is motiválta az erősen technológiai elkötelezettségű közösségek létrejöttét, mint a slashdot. Működnek olyan fájlcserélő vagy más néven adatmegosztó rendszerek, mint a Napster, Kazaa.⁶

Az internetes telefonálás, streaming videó, fényképek, zenei állományok, blogok (Weblog) és Wikik mind elérhetőek a mai gépekről, és használhatóak az online közösségek céljaira. Egyedüli kihívást a kisebb sávszélesség és az egyszerűbb technológia jelenthet, így a weboldalakat úgy kell kialakítani, hogy össze tudja egyeztetni a különféle megjelenítéseket és sávszélességeket. A Microsoft Netmeeting **konferenciaszoftver**, több felhasználó együttes munkáját teszi lehetővé. A résztvevők hangot, animációt, és gépelt szöveget tudnak egymásnak küldeni. Lehetőség nyílik fájlok átvitelére, és közösen dolgozhatunk dokumentumokon. Mind helyi hálózaton, mind az Interneten használható alkalmazás.(Kuntner, 2003.)

Az évek során sokat változott az online közösségeket kiszolgáló technológia, de a legszembetűnőbb változás a felhasználók összetételében történt. Az első közösségek a felsőoktatásban és az irodai környezetben alakultak ki, akik azonos céllal, tapasztalattal és szoftverrel kommunikáltak. A 1990-es évektől folyamatosan a Web kínálta olcsóbb hozzáférés lehetővé tétele, és néhány sikeres hálózati szolgáltató segítségével széles körben elterjedt az Internet-használat, mely hazánkban a napjainkra

⁵ Lásd a glosszáriumban

⁶ Lásd a glosszáriumban

kezd tömegessé válni. A távolságok leküzdése új társadalmi teret nyitott az emberi kommunikáció számára. A „harmadik színtérként” is emlegetett virtuális tér az otthoni és munkahelyi környezeten kívüli szociális interakciók lehetőségét teremtette meg. Így új közösségek kialakulását tette lehetővé, melyek elsősorban a közös érdeklődés mentén szerveződtek. Az Internet átalakította a tudósok és üzletemberek munkastílusát, elősegítette a tapasztalatcserét és a problémamegoldást. A Linux operációs rendszer rendszermagjának feltalálása is egy jól működő közösségnek köszönhető. Így jöttek létre az online egészségügyi közösségek is, melyek tagjai egymást segítik személyes tapasztalatok és tanácsok formájában. De ennek ellenkezője is megtalálható, mint a „gyűlölet csoportok”(hate groups), akik bombák és egyéb káros eszközök gyártásához adnak tanácsot, de árulnak más kellékeket is: könyveket, pólókat és poszttereket is. A közösségek tagjai az élet különböző területeiről és kultúrköreiből jönnek. A világ minden pontjáról találhatók felhasználók, különösen az olcsóbb kézi berendezések elterjedésével. Ezzel párhuzamosan megindult az Internet-használat vizsgálata az információtechnológia, és az informatika területén, az egyetemeken és kutatóközpontokban. A kezdeti jelentős kutatásokban még különleges szerepet tulajdonítottak az online közösségeknek, de amióta az új technológia adta lehetőségek segítségével egyre több ember életében szerepet játszik, annál kevésbé fontos a valódi közösségektől való elkülönítése.(Preece-Krichmar-Abras, 2003.) Az információtechnológia adta új kommunikációs lehetőségeinek megítélése kezdettől fogva ambivalens volt. Egyfelől ünnepelték a tartózkodási hely és a közösségformálási képesség függetlenedését, azaz a távolságok leküzdésével kialakult új közösségek létrejöttét, másrészt a pesszimistább megközelítés szerint az egyén társadalmi elszigetelődését jósolták. Ebből a szempontból a legveszélyesebbnek a szerepjátékokat és a csevegő szobákat tartották, hiszen ezekben a személyiség teljes homályába burkolózva alakulnak ki intim-baráti kapcsolatok. Ez azt jelenti, hogy az egyén akár neme és valódi tulajdonságai megváltoztatásával tűnik fel, és így vesz részt az interakciókban. Ha úgy akarja, soha nem tárul fel valódi énje. Különösen veszélyes lehet ez a magatartás kialakulatlan, illetve beteg személyiségek esetén. Nancy Baym vizsgálata azonban kimutatta, hogy a felhasználók többsége az offline személyiségével összeegyeztethető online karaktert teremt magának.(Castells, 2002.) Patricia Wallace pedig arra utalt, ha alapvetően megváltoztatjuk tulajdonságainkat, valójában csak játszunk identitásunkkal. Ez adott esetben növeli az empátiát, és fontos része a személyiségfejlődésnek.(Wallace, 2004.) Annak a valószínűsége, hogy online környezetben átéjtsenek sokkal valószínűbb,

hiszen a metakommunikáció hiányában sokkal inkább a megérzéseinkre kell hagyatkoznunk. A szavahihetőséget pusztán nyelvi eszközökkel lehet ellenőrizni. Feltehetően az őszinte emberek közvetlenebbek, világosabbak, szóhasználatuk egyénibb és tárgyyszerűbb, bár ennek megítélése is bizonytalan. Ha a résztvevő megérzi a vele szembeni gyanút, nyomtalanul eltűnhet anélkül, hogy komolyabb hátránya származhatna belőle. (Wallace, 2004.)

Mindenesetre az elmondható, hogy az Internet megjelenésével a társas interakciók új mintázata alakult ki. Egyfelől hagyományos kapcsolataink ápolását egészítjük ki elektronikus levelezéssel és azonnali üzenetek küldésével, másrészt újakat építhetünk az azonos érdeklődés mentén szerveződő fórumokban vagy levelezési listák segítségével. A pozitív hatások mellett érvelt Howard Rheinholt *A virtuális közösség* című könyvében, melyben az Internet a kapcsolatépítés új médiumaként jelenik meg. Az új közegben támogató és baráti kapcsolatok alakulhatnak ki, melyek a valóságos barátságokat is eredményezhetnek. Többek között Rheinholt közreműködésével jött létre a kezdetben San Francisco környékén működő WELL, mely mára jelentősen átalakult témái és résztvevői tekintetében. (Castells, 2003.) Napjainkban is rengeteg új közösség alakul, és tűnik el nyomtalanul, attól függően, hogy milyen céllal hozzák létre, és milyen téma köré szerveződnek. Az ily módon mesterségesen kialakított virtuális közösségi terekben, a valóságoshoz közeli emberi viszonyulások és kapcsolatok alakulnak ki, azzal a feltétellel, hogy az egyének akár az ismeretlenség homályába burkolózhatnak. Nemcsak a személyes találkozáskor kialakuló első benyomást kell mellőzni, hanem akadhatnak olyanok is, akik végig teljesen ismeretlenek maradnak, vagyis csak olvassák az üzeneteket, de nem aktív résztvevői a kialakult párbeszédnek. Őket a szakirodalomban leselkedőnek, vagy rejtőzködőknek (lurkers) nevezik. Aktív résztvevőknek azok a személyek tekinthetők, akik gyakran küldenek üzeneteket a közösségnek. Ezek általában a hétköznapi kapcsolatainkban is hasonló aktivitást mutatnak. Az online közösségekben ugyanolyan csoportdinamikai folyamatok játszódnak le, mint a valódi életben.

De fontos megjegyezni, hogy a non-verbális kommunikáció hiánya, vagy korlátozott jelenléte jellemzi ezeket a szövegalapú, online környezetben zajló párbeszédet. Az online közösségek elemzése során kiderült, hogy a fizikai jelenlét hiányát több kutató is problémaként regisztrálta, melyet a kis képi szimbolikus megjelenítések (avatar) segítségével igyekeztek kiküszöbölni, de ezek eleinte csak pár résztvevőt tudtak adott időben megjeleníteni. Azóta sok egyéb eszközt találtak fel a probléma

áthidalására, mely a résztvevőket felelősségérzettel töltik el. (Preece-Krichmar-Abras, 2003.) A fejlődés egyik fontos állomása az érzelmeket kifejező arcocskák (smiley vagy emotions), melyek a szöveges üzenetek szenvtelenségét igyekeznek érzelmileg árnyalni. Történetileg ezek írásjelekből (ASCII kódok) álltak, melyek közül az alábbiak ma is népszerűek: mosolygó: :-), kacsintó: ;-), szomorú: :-((Gaffin, 1994). Mára ezeknek gazdag és színes tárháza található a különböző levelezőrendszerekben, fórumokon és chat szobákban. Néhány példa a Yahoo-ról, melyekhez hasonló figurák rövid animációk formájában ma már az online kommunikáció természetes kifejezői:



Tapscott az írásbeliség új korszakáról beszél, melyben ismét felértékelődik az írott nyelv szerepe a vizualitással szemben. Azóta külön nyelvészek foglalkoznak az internetes szóhasználattal a szociolingvisztika új területeként. Susan C. Herring mutatott rá, hogy bár ez a kommunikáció írásos megjelenésű, mégis közelebb áll a beszélt nyelvhez, mert gyors információcserét biztosít, speciális szókincse van, és különböző műfajokban valósul meg. Bódi Zoltán az internetes kommunikációt „írott beszélt nyelvnek” nevezi. Sajátos rövidítések pedig az „5let”, vagy „1 pill”, melyek az SMS nyelvbe is átszivárogtak. (Bódi, 2004.) Umberto Ecco pedig azt jósolta, hogy az elkövetkezendőkben akár szenvedélyes szerelmi üzenetek is ezen a redukált nyelven íródnak, ami a csevegőszobák és ismerkedőhelyek világát ismerve nem is olyan elképzelhetetlen. (Tapscott, 2001.)

2.1. Mitől sikeres egy online közösség?

Az online közösségek sikerességének összetevőit a fejlesztők és a kivitelezők általában az alábbiakban határozták meg:

- **Minimális tömeg** (critical mass) az aktív tagok száma, akik minimálisan szükségesek a közösség fenntartásához. Ezt az elvet az interaktív média kapcsán alkalmazta Markus 1987-ben. Ugyanakkor a minimális tömeg elég megfoghatatlan és nehezen határozható meg konkrét mennyiségben. Inkább egy változónak tekinthető, mely a közösség típusától függ. A felhasználók elegendő számának megléte elengedhetetlen a közösség fenntartása szempontjából. (Preece, 2000).

- A **részvétel szintje** azért fontos, mert ha a közösségnek sok tagja van, de csak néhányan aktívak a vitákban, akkor ez hibának számít a tagok megnyerése szempontjából. (Preece, 2000). A leselkedés csökkentése és az új tagok bevonása a vitákba, valamint az interakciók elősegítése fontos lehet a közösség sikere szempontjából. Ugyanakkor a túl sok interakció káoszhoz vezethet a közösség tagjainak létszámától függően. Minél nagyobb a közösség, annál kevésbé vehető észre a leselkedés.
- A **kölcsönösség szintje** Rheinhold szerint kulcsfontosságú jellemző, mert ha egy tag gyakran kap segítséget anélkül, hogy valaha is viszonzná, komolyan veszélyeztetheti a közösség életképességét. (Preece, 2000.).
- A **közösségi jelenlét támogatása** egy következő fontos faktor a sikeres online közösségben. Az online közösségi jelenlét - az elérhetőség, az ismertség és a felelősség érzetét adhatja, ami a társas interakciók három alappillére. A megjelenítés mutatja a csoport hozzáállását és összehozza az embereket, akiknek a közösség fontos. Az identitás alapvető építőeleme a közösségi jelenlétnek, és összehangolja az emberek interakcióit. Az egyén hovatartozásának ismerete minden kapcsolatban elengedhetetlen. (Abrás, 2004.)

2.2.1. Közösség a fejlesztők és a tervezők felfogásában

A korábbi ajánlások az online közösségek tervezési alapelveihez az 1984-es évre nyúlnak vissza. Axelrod három alapelve inkább esztétikai és közösségi ajánlásokat tartalmazott. Azt javasolta, hogy a fejlesztőnek úgy kell elrendeznie, hogy a tagok újra tudjanak találkozni, fel kell ismerniük egymást, és fontos, hogy tudjanak egymás viselkedéséről a csoportban. Ostrom sokkal konkrétabb ajánlásokat tett hozzá, mint például, hogy a közösség szabályait világosan meg kell határozni, amely magában foglalja az irányelveket, a tagok viselkedését felügyelni kell, és ha szükséges, szankciókat kell alkalmazni. Goodwin kilenc alapelve javasolt, amelyek elengedhetetlenek az online közösségek működéséhez. Ezek között a kiemeli a szoftvert, ami elősegíti a kommunikációt, valamint a szabályok betartását, különös tekintettel az üzenetek hosszára és a moderátor viselkedésére. Azt javasolja, hogy az üzenetek hossza ne legyen limitálva. A moderátor feladatai közé tartoznak az aktív kommunikációt folytató tagok bevonása, akik a vitafórumot népszerűsítik, továbbá a szabálysértők felhívása. Ellenben a moderátorok vitában való részvételét nem helyesli. Néhány kutató szerint fontos a közösség történetének követése, mert a folyamatosság érzését adja.

A professzionális tervezők és fejlesztők egyetértenek abban, hogy egy közösség megtervezése előtt hasznos lehet a saját közösség elkészítése a siker érdekében. Egy korábbi kutatás középpontjában a célközönség megértése állt: „Kinek tervezzük?”. Ennek felmérését kérdőívekkel érdemes elvégezni. Kim szerint a cél vagy a szándék a legfontosabb szempont, ami egy közösség sikeréhez vezethet, azt is hangsúlyozza, amint a közösség fokozatosan kibontakozik, a tervezőnek készen kell állnia a cél módosítására, hogy illeszkedjen egy fejlődő közösséghez. A tervezőnek meg kell határoznia a létrehozandó közösség típusát, de ehhez meg kell értenie a célközönségét. Kim alapelvei közül az egyik Maslow szükséglet-hierarchiájából származik. Maslow azt állítja, hogy az egyénnek először az alapvető szükségleteit kell kielégítenie az önmegvalósításhoz. Az online közösségek esetében az alapvető pszichológiai szükséglet a rendszerhez való hozzáférés, ami lehetővé teszi az egyén részvételét és identitásának kialakulását a közösségben., az önmegvalósításhoz pedig, a közösségi szerepvállalás, ami fejleszti a jártasságot és új lehetőségeket nyit.

Powazek szerint a tartalom a legfontosabb szempont az online közösség sikere szempontjából, mivel odavonzza az embereket, és folyamatosan arra készíti őket, hogy visszatérjenek. A tartalomnak arra kell koncentrálnia, hogy odavonzza és megtartsa a közönséget. A következő lépés a tervezésénél, amit meg kell fontolni, hogy rugalmas, egyszerű, olvasható, szép és a közösség céljainak megfelelően legyen kialakítva. A kivitelezésnél nem kell feltétlenül flash technológiát alkalmazni ahhoz, hogy a közösség sikeres legyen. Powazek kijelenti, hogy a kivitelnek elsősorban ahhoz kell alkalmazkodnia, hogyan határozza meg a közösség jellegét: vitafórum-e vagy csevegőszoba. A vitafórumnak nem egy „szélső gomb”-nál kell lennie, hanem az oldal egyenrangú részének, hogy elősegítse a kommunikációt. A „házirendet” jól kell megalkotni és betartatni, hogy ezáltal a közösségbeli stabilitását fenn tudjuk tartani. (Preece, 2000). A tagok véleményét, ötleteit és vágyait be lehet építeni az oldal kivitelébe, ahogy a közösség nő, de jól kell moderálni, hogy a gyenge minőségű anyagokat kiiktathassuk. Powazek szerint a kommunikációhoz jó kivitelű szoftvert kell használni, de ahhoz, hogy a rendszer konzisztens megjelenítését az egész oldalon keresztül ellenőrizni lehessen, tanácsosabb a saját programunkat használni, ahelyett, hogy vásárolnánk egyet.

Nielsen a weboldalak⁷ tervezésével kapcsolatos könyvében minden esetben a gyorsaság előtérbe helyezésére biztat, melyhez kis oldalméret, a legkevesebb grafika és multimédiás megoldás alkalmazása szükséges. A navigációnak és az elrendezésnek az oldalakon felhasználóbarátnak kell lenniük. Fontos a foggyatékos felhasználók figyelembevétele is. (Nielsen, 2002.)

Preece és Kim egyetértének abban, hogy jó stratégia, ha az oldalon van lehetőség érzelmet kifejező arcok, figurák (emotions), helyettesítő szimbólumok (avatars) és fényképek használatára, mert a tagoknak lehetőséget ad az identitásuk megképzésére, és segít abban, hogy még személyesebben jelenjenek meg a közösségben. Kim arra biztat, hogy a közösségi identitás kialakítása érdekében minden egyes tagnak külön profilt képezzünk ki, ami egy lehetőség arra, hogy bizalmat építsünk a tagok között azzal, hogy mindenkinek világos a hovatartozása. Powaczek szerint az intimitás szintén egy alapvető összetevője a közösségépítésnek, mivel elősegíti a bizalmat, a megbecsülést, és az őszinteséget. Egy másik mód, ami a bizalom kialakulását ösztönzi, hogy tervezzünk egy elfogadható szintű szűkösséget és kockázatot, mert ez elősegíti, hogy a közösségek kezeljék a vészhelyzeteket. Preece szerint a bizalom kulcsfontosságú a közösségi életének összetartásában. Egy olyan közösségi erőforrás, ami segít a közösség fenntartásában. Ez a közösségi vagyon együttműködésre sarkallja a tagokat, és elősegíti az interaktivitást, ami a közösségi élet zökkenőmentes működésének alapja. A közösségi építésében fontos szerepet játszik a technológia, aminek az emberi igényeket kell szolgálnia. Ahhoz hogy ez sikerüljön, minden egyes ember számára elérhetővé kell tenni, a jövedelemre, társadalmi osztályra, nemre és képzettségre való tekintet nélkül. Ehhez az olcsó hardverek és szoftverek gyártását kellene elősegíteni.

Egy másik webtervezéssel foglalkozó tanulmány 51 weboldal mennyiségi elemzésén keresztül kimutatta, hogy a szakképzett tervezők által javasolt irányelvek pontos statisztikai elemzés mellett érvényesek. Az eredmények azt mutatták, hogy hét irányelvet kell követni, beleértve a szakember megbízhatóságának jelzését. A Web hitelességi felmérést egy online közösség tagjai közt végezték. Az eredményeket nyolc szerkesztési elv köré csoportosították: a valódiság érzete, egyszerűsített használat, szak tudás, megbízhatóság, átalakítás, kereskedelmi alkalmazások, amatőrizmus, néhány személyes elem. Ezekből a kutatók hét tervezésre vonatkozó következtetést vontak le.

⁷ Lásd a glosszáriumban

Végül az online közösséget folyamatosan gondozni kell, hogy a folyamatos növekedés és fejlődés kialakulhasson. Az online közösség építése nehéz, folyamatos munka, és nagyon sok erőfeszítést igényel a fejlesztő részéről. (Preece, 2000).

2.2.2. Mi biztosítja egy közösség sikerességét?

Ahogy ezt fent láthattuk, minden egyes tervezőnek és fejlesztőnek különböző elképzelése van arról, hogy mit kell tennünk egy online közösség sikeressége érdekében. Kim és Preece a *célt és a szándékot* találják a közösség tervezése kulcsának. Powazek szerint a tartalom köré szerveződik egy közösség. A tartalom és a szándék szorosan kapcsolódnak egymáshoz, mert ahhoz, hogy a tartalom sikeres legyen, egy bizonyos célt kell szolgálnia. Kollock a következő elemeket tekinti meghatározónak a közösség elősegítéséhez: az identitás folytonosságát, kidolgozott rituálék, belső gazdagság pénzügyi rendszerrel, tulajdonjogok, a közösség történetének gazdag dokumentálása, a terület közös érzékelése, közvetlen kommunikáció annak köszönhetően, hogy az egyénnek a legtöbb helyre a kockázat csökkentésével kell belépnie.

A közösség sikerének biztosítása érdekében nagy jelentőségű az igények felmérése. Ráadásul egy közösség gondozása egy folyamatos munka, melyet a közösség fennállása során végig el kell látni. A kivitelezés és a használhatóság tesztelése szintén kulcsfontosságú, mert ezeknek a feltételeknek a közösség igényeit kell szolgálniuk. (Preece, 2000).

A részvételen alapuló, közösségközpontú fejlesztés biztosítja, hogy a tagokat meghallgassák, ötleteiket és vágyaikat beépítsék a dizájnba. Ugyan Kim arra figyelmeztet, pontatlanok saját vágyaik kifejezésében. Inkább azt javasolja, hogy a fejlesztők a „párbeszédes visszacsatolásra” figyeljenek, amit a felmérések, interjúk jelentéseiben lehet olvasni, valamint építeni a „viselkedési visszacsatolásra” a feljegyzések és megfigyelések alapján. A megfelelő kommunikációs szoftver választásának szintén a közösség igényeinek kielégítését kell szolgálnia. Végül az összes fejlesztő egyetért abban, hogy a bizalom kialakításához megfelelő tervezés miatt térnek vissza az emberek, ami elősegíti a valahová való tartozás és a biztonság érzését. Az identitás kialakulása szorosan összefügg a bizalommal, ha a tagok tudják kikkel állnak kapcsolatban, nőhet a biztonságérzetük, és sokkal hajlamosabbak bízni abban a személyben, akivel kapcsolatot létesítenek.

2.3 Fórumok

„*Forum, fórum*: latin eredetű szó, eredeti jelentése: ‘piac, piactér’, mely az ókori római városokban a törvénykezés, a kereskedelmi és politikai élet és gyakran a vallási kultusz központi tere volt. Mai jelentése átvitt értelemben a joghatóság, közélet, nyilvánosság. Szakértő személyek köre problémák kifejtésére, megvitatására, nyilvános megbeszélések, viták helye.” (Magyar Nagylexikon, 1999.)

Innen kapták a nevüket az Interneten működő fórumok is, melyek a levelező listákhoz hasonlóan szintén adott témák megvitatására alkalmasak, de azokkal ellentétben nem e-mailen, hanem Webböngészőn keresztül érhetőek el. Míg a levelezőlisták esetén a témák és beszélgetések fonala jól felismerhetően kialakulása egy fejlődés eredménye volt, addig a fórumokon belül a téma szerinti rendszerezés eleve adott és kötelező. A fórumok szerkezete sokkal strukturáltabb, a beszélgetések kategóriákba, azon belül témákba vannak sorolva. A fórumon a témák sokszínűségétől függően többszintű hierarchia is megvalósulhat. A résztvevők az egyes témákhoz üzenetekben szólnak hozzá, melyek időrendben egymás alá rendeződnek.

2.3.1 A fórumok története

A fórumok elődjai az 1980-as években a Bulletin Board Systemjei (üzenőfal rendszerei), illetve a Usenet hálózaton található Newsgroup szolgáltatások voltak. Ezek a rendszerek, nem Webböngészőn keresztül voltak elérhetőek, csak szöveges felületeket biztosítottak a felhasználóknak. Mindkét rendszer közössége alapvető érdemeket mondhat magáénak az Internet jelenség kialakulásában. Számtalan, azóta is általánosan használt kifejezés és koncepció az itt folytatott vitákon keresztül alakult ki.

Ma már bárki hozhat létre fórumot, akinek lehetősége van egy komolyabb honlap fenntartására. A fórum létrehozója meghatározza annak fő témáját és a benne fellelhető témaköröket. Ilyenek például a <http://forum.topic.hu/> oldalon szerényebb, a <http://x3.hu/forum/index.x3> és a <http://forum.supergamez.hu/index.php3> oldalakon fejlettebb változatban saját fórum regisztrálására van lehetőség a szabályok elfogadása után. Ezt felhasználó alkalmazhatja egy baráti társaság fenntartására, vagy új ismeretségek kötésére, egy érdekes témakörké szervezett fórum elindításával.

2.3.2. A fórumok jellemzői

A fórumok lehetnek nyilvánosak vagy zártak, a hozzászólások szabadak, vagy az adminisztrátor által engedélyezettek. A fórumok sajátossága, hogy az egyes hozzászólások utólag is módosíthatóak, ami lehetőséget ad nem kívánatos tartalmak cenzúrázására, vagy egyszerű hibák kijavítására. A fórumok nagy előnye, hogy eleve weboldalak formájában jelennek meg. Ezáltal a kereső szolgáltatások rendszeresen indexelik őket. Így ha valaki egy olyan témát kutat a hálózaton, amely egy fórumon megvitattak, jó eséllyel megtalálja azt a fórumot és a témával kapcsolatos hozzászólásokat. További nagy előnye a fórumok eleve téma szerinti rendezettségének, hogy könnyű navigálni, illetve egy-egy kiválasztott témára koncentrálni, szemben a levelező listákkal, ahol egyszerre párhuzamosan több téma levelei érkeznek az olvasó postafiókája. A kereshetőség és a rendezettség együttesen azt a könnyebbséget is nyújtja, hogy sokkal ritkábbak az ismételten feltett kérdések egy fórumon, mint egy levelező listán. Az új kérdést feltenni kívánó előbb rákereshet az általa fontosnak tartott témára, és ha talál egy már létező párbeszédet, amely tartalmazza az általa keresett választ is, tud ahhoz kapcsolódni.

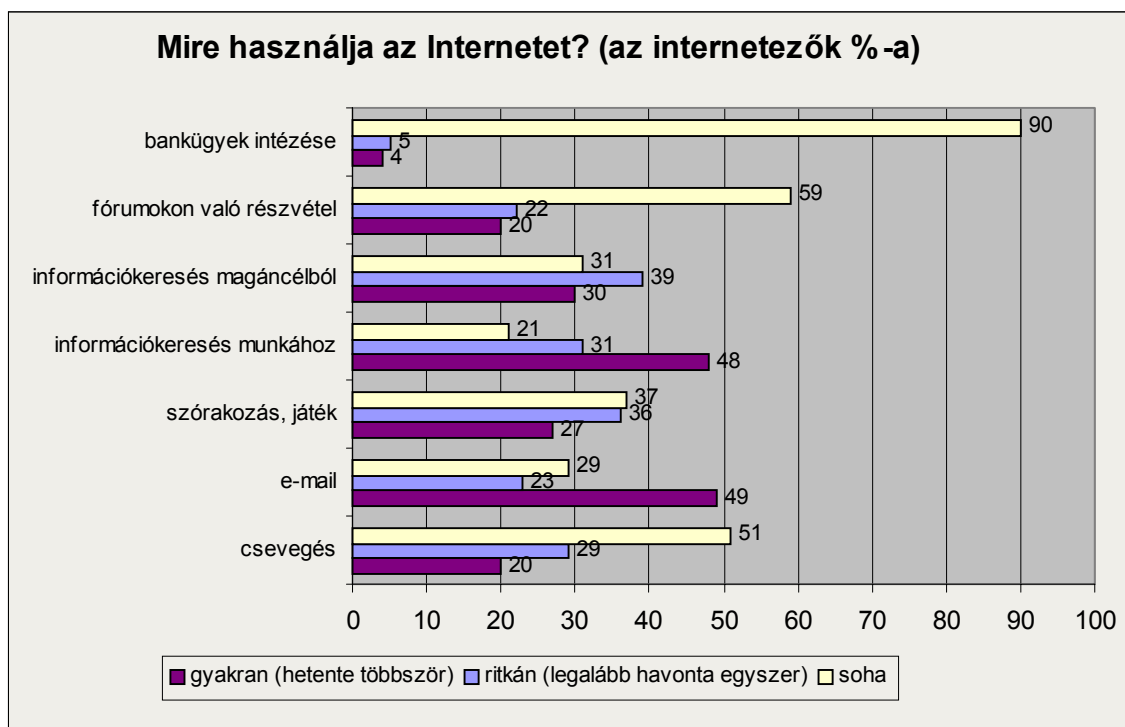
2.3.3. A fórumok közösség szempontjából

A fórum közösségeken belül általában egy ranglétra alakul ki, amit a fórum rendszerek eleve támogatnak. A ranglétrán a hozzászólások számával és hasznosságával, a fórum tagjai által elnyert szavazatokkal lehet előre lépni. Az egyre magasabb fokozatokkal nagyobb elismerés, több jog és felelősség jár. A ranglétra tetején levőknek joguk van más fórum tagokat kizárni, egyes hozzászólásokat eltávolítani vagy átírni, új témákat indítani. Ez a rendszer egyben egy feladatmegosztást is lehetővé tesz, hogy a fórum bővülésével, ne csak az alapítókra háruljon annak fenntartása, hanem a közösség vegye át a feladat egy részét. A levelezőlistákhoz hasonlóan a fórumokon is egy kisebb aktív mag határozza meg a beszélgetéseket, a fórum tagok nagy része csak passzív megfigyelő. (Maróy, 2004.) A fórumok nagy előnye, hogy mindent meg lehet kérdezni vagy tudni az ismeretlenség homályában, amit ismerőseinkkel nem mertünk megbeszélni. Ebben az előítéletektől mentes világban tág tere nyílik a beszélgetéseknek, melyek épp ezért néha felszínesek és érzelemmentesek. (Pohly, 2003.) Egy példa az általános fórumokra az index.hu Törzsasztala, melynek összesen 366642 felhasználója van. A 2003 október és 2004 március közötti 6 hónapban ennek csak 10%-a, 35624 volt felhasználó aktív. Ebben a

kiemelt hónapban 5757 téma indult, naponta átlagban 31,5. A fórum tagjai összesen 1148478, naponta átlagosan 6293-szor szoltak hozzá a fórumhoz. Egy-egy téma átlag 199,5 hozzászólást ért meg. Hogy a fórumokon is egy szűk kör aktív mi sem mutatja jobban, hogy a kijelölt időszakban csak 2395 felhasználó nyitott új témát, ami az összes felhasználó 0.65%-a, de az aktív felhasználóknak is csak 6.7%-át teszi ki. (Maróy, 2004.)

3. Internet-használat Magyarországon

Hazánkban az Internet-használat első jelentős felmérését a nemzetközi World Internet Project (WIP) keretein belül végezik. Ennek célja a módszertanilag egységes és nemzetközileg összehasonlítható tudományos vizsgálat, mely a statisztikai adatokon túl az Internet társadalmi következményeit is igyekszik feltárni. Magyarország 2001-ben csatlakozott a kezdeményezéshez, melyben a felmérést a Társadalmi Kutatási Intézet Rt. és a Budapesti Műszaki Egyetem-UNESCO Információs Társadalom- és Trendkutató Központ közös kutatócsoportja végzi. (Z. Karvalics-Dessewffy, 2001.) Az alábbi ábra mutatja, hogy a kutatásban résztvevő internetezők mire használják a az új médiumot:



Forrás: WIP, 2002.

A megkérdezettek 20%-a gyakran, 22%-a ritkán látogatja az internetes fórumokat, 59% százalék viszont soha. Ez az arány valamelyest változhatott az elmúlt két év során. De a világon bármely statisztikát megnézve azt fogjuk találni, hogy az e-mail a leginkább használt alkalmazás.

3.1. Milyen a magyar hálózati polgár?

Molnár Szilárd a hálózati polgár 5 típusát különítette el. Goerlich, Maroney és McConichie által az Egyesült Államokban végzett kutatása alapján A szerző megjegyzi, hogy a másodelemzésből következően ezek a kategóriák viszonylagosak és hozzávetőlegesek, s hangsúlyozza, hogy ez egy gondolati kísérlet, nem egy önálló kutatás eredménye, inkább hipotézis további kutatásokhoz (Molnár, 2000). A számszerű adatokat kihagytam, mert a tanulmány 2000-ben készült. Ennek ellenére a típusok meghatározásai ma is ugyanúgy érvényesek lehetnek.

1. *Információs elit:*

Az információs elitbe tartozók használják legrégebben a számítógépet, és 3-4 éve (2000-ben) Internet-felhasználók is - nemcsak munkahelyükön, hanem otthon is. A világháló csaknem minden szolgáltatását ismerik, használják, a legfontosabbakat naponta is (pl.: e-mail). Az átlagnál jobb az anyagi helyzetük, valamint magasabb az információs igényük. Szinte kivétel nélkül ismernek idegen nyelveket. Az információszerzésben és a kommunikációban már szinte kizárólag az Internetre támaszkodnak.

2. *Bátor felfedezők:*

Alapvetően nyitottak az új iránt, de inkább a hasznosság, mint az új technológia falása szempontjából közelítenek. Ők is a régi felhasználók közé tartoznak, de életükben nem tölt be akkora szerepet a számítógép és az Internet, mint az információs elit tagjainál. Elsősorban munkájukhoz, tanuláshoz, hasznos dolgok kereséséhez használják az Internetet. Általában a munkahelyen, iskolában, egyéb nyilvános helyeken veszik igénybe a világhálót.

3. *A jó úton járó bizonytalankodók:*

Ez a csoport, ha meggyőződik nem áll ellen, elfogadja az újat. Hazánkban azok tartoznak ebbe a csoportba, akik rendelkeznek egyfajta alapismerettel az Internetről, érzik a hasznosságát, de hozzáférés hiányában egyelőre ők nem válnak igazán használókká. A jó úton járó bizonytalankodók érdeklődnek, de egyelőre óvatosak Ezt a réteget tehát nem gazdasági kérdések tartják vissza, hanem sokkal inkább az információ-kommunikációs eszközökről való hatékony, világos kommunikáció hiánya.

4. *Bátorításra váró bizonytalanok*

A bátorításra váró bizonytalanok még ellenállnak az információs korszak változásának. Többnyire ki vannak zárva a számítógép és Internet hozzáféréséből és használatából. Közösségi hozzáférést biztosító terek, képzések által megszólíthatók lennének.

5. *Lemaradók/ellenzők*

Az információs korszak új eszközeit ellenzik, használatukban lemaradtak (Molnár, 2000.).

Az évek során az arányok valószínűleg változtak, de a típusok azonosak maradtak. A fórumok látogatói nagy valószínűséggel a „bátor felfedezők” alkotják, akik az Internetet a hasznosság miatt böngézik, illetve az információs elit tagjaiból kerülnek ki.

3.2. **Nők internetezési szokásai**

Hazánkban a Magyar Internetező Nők Egyesülete (MINŐK) vizsgálta először a nők internetezési szokásait. *Behálózva* című kötetükben a nőket „az információs társadalom láthatatlan tömegének” nevezik. Ugyan az informatikai gazdaság főszereplői, a vállalatvezetők, a szoftárprogramozók többnyire férfiak, de a helyettesek, illetve a felhasználók többsége nő. Ők gépelik az irodákban a leveleket, kezelik a többi elektronikus irodai berendezést, építik a különféle adatbázisokat, nyilvántartó programokat, ők tanítják a gyermeket az iskolában. A nőket többnyire a régi munkahely megtartása kényszerítette rá a számítógépes alkalmazások megtanulására. Ma már alig van olyan munkakör, ahol a számítógép használata ne lenne elvárás. Mégis a nőknek van a legkevesebb alkalma az internetezésre. Ennek egyik oka, hogy még mindig kevés az otthoni Internet-használat, ahol van is erre lehetőség, a nők többségének a házimunka mellett alig marad ideje a böngészésre. Egészen más a helyzet a munkahelyi Internet-használat esetében. Itt az Interneten töltött idő nagy részét a munkahelyi levelezés és a munkához kapcsolódó böngészés teszi ki. Különösen magas a nők körében a gyermekneveléssel foglalkozó oldalak látogatása. Ezt bizonyítják a legfrissebb amerikai kutatások is, ahol átlagosan a kisgyermekes anyák 17 órát töltenek hetente az Interneten. Ez egyrészt enyhíti a bezártság neurotizáló tüneteit azzal, hogy lehetőséget teremt a világgal való kapcsolattartásra, másrészt pedig megkönnyíti egyes dolgok elintézését. Számptalan gyermekvállalással kapcsolatos honlap, portál, csevegőszoba működik a világon, mely új színteret nyit a nők társadalmi életéhez. Különösen az amerikai

weboldalak között találhatunk a leg többféle anyasággal, szüléssel kapcsolatos oldalt: www.childbirth.org, www.parentsplace.org, www.familiweb.com. Ezek hazai változatai jóval kisebb arányban, de megtalálhatóak a Weben. Ezek közül az egyik legsikeresebb a www.babanet.hu, mely sokoldalú információforrást biztosít az anyák számára. (Csapó-Miró Kiss, 2002.)

3.3. A BabaNet rövid története a szerkesztő közlése alapján

„A Babanet 2000 májusában indult. Szerencsés pillanatban, mert ekkor az Internet-használat már erőteljes növekedésnek indult, de jórészt hiányoztak a nem teljesen amatőr réteg honlapok.

Az induláskor két fő célt fogalmaztunk meg:

- összegyűjteni a témánkkal kapcsolatos, az Interneten található tartalmakat
- nyilvános diskurzust kezdeményezni a gyermekvállalás személyes és társadalmi vonatkozásairól

Ahogy az hamar kiderült, a kismamák és a kisgyerekes szülők körében nagy igény volt egy ilyen jellegű médiumra, a Babanetnek hamarosan állandó látogatói lettek. A látogatottság fokozatosan nőtt, a kezdeti 30-40 látogatótól a mai átlag 4000 látogatóig. (6500 látogatás, 58000 PI, 2004. októberi adatok). Különösen jelentős volt a látogatottság növekedése, amikor elindítottuk a fórumot, a Társalgót.

Az eltelt évek alatt kiderült, hogy az Internetnek lehet még egy fontos funkciója és ez a Babanet esetében nagyon hangsúlyos volt: a közösség teremtés. Nemcsak virtuális közösségek jöttek létre, hanem személyes kapcsolatok, barátságok születtek és számtalan „talit” (sic! találkozt) szerveztek a Babanet látogatói. Ennek megfelelően ma a Társalgó a Babanet leglátogatottabb felülete, a látogatók száma átlag 1700, a látogatósoké 3500, letöltés 30 000. A hozzászólások száma naponta 1000 körül mozog.”⁸

⁸ Incze Gabriella, a Babanet oldal szerkesztője, a fórum moderátora közlése alapján



A BabaNet főoldalán hasznos információforrást biztosít a „Netkönyvtár” rovatában, ahol számtalan érdekes cikket találunk. A „Rendelő”-ben konkrét kérdéssel lehet fordulni a szakorvoshoz. „Publikációk” alatt az eddig megjelent írások olvashatóak. „A Te történeted”-be saját életük izgalmas eseményeit írhatják meg a felhasználók. „Nem vagy egyedül” itt azoknak a gyermekvédelmi és gyermek-egészségügyi alapítványoknak a listája olvasható, amelyek segítséget nyújthatnak valamilyen probléma esetén. A „Társalgó”, a BabaNet fóruma, melynek elemzése ennek a dolgozatnak a tárgya. „Hétről-hétre” Érdekes cikkek gyűjteménye az Internetről a gyermeknevelés témaköréből. „A hét témája” Egy érdekes téma megvitatása, melyhez kapcsolódóan cikkek és olvasói levelek is olvashatóak. „Chat” biztosít lehetőséget a kötetlen csevegésre, illetve az ismerkedésre – csak regisztrált felhasználóknak. „Hol-mi?” A BabaNet vásárlási tanácsadó oldala, ahol az alábbi témák közül lehet választani: „Babakelengye”, „Börzefigyelő”, „Könyvajánló”, „Gyermekjátékok”. Az első kettő babaruhák vásárlásában segít, a következő könyveket ajánl és az utolsó a gyermekjátékokhoz ad tanácsot. „Partnereink” alatt olvashatóak a BabaNet szponzorai.

3.3.1. Társalgó - A BabaNet fóruma

Babanet Társalgó - Microsoft Internet Explorer

Fájl Szerkesztés Nézet Kedvencek Eszközök Súgó

Vissza Keresés Kedvencek Előzmények Ugrás Hivatkozások


Cím http://ujgep.babanet.hu/discus4/cgi-bin/index.html

Társalgó

Társalgás OK

Dokumentáció OK


Segédletek OK



Egészségügyi,
Szociális és
Családügyi
Minisztérium









Támogatónk:

Informatikai
és Hírközlési
Minisztérium



[Kijelentkezés](#) | [Topikok](#) | [Keresés](#) | [Regisztráció](#) | [Profil](#) | [BabaNet](#) | [Chat](#)

A könnyebb áttekinthetőség kedvéért szeretném szétválasztani a Keres-kínál rovatot Keres és Kínálra. Kérlek, hogy a jövőben az új rovatokat használjátok.

Topik	Üzenetek	Oldalak	Utolsó üzenet	Utolsó küldő
 Szülészetek, kórházak	41364	1037	2004 11 08 09:33	Csirkesz
 Szülészetek, kórházak csak regisztráltaknak	440	13	2004 11 06 22:03	Balna
 Lakóhely szerint	38896	1075	2004 11 08 09:37	Gabi1
 Anyaságról	23925	612	2004 11 08 09:32	Fifanyu
 Fogamzás, várandósság, szülés	71288	1521	2004 11 08 09:38	Dana
 Gyermek / magzatok kor szerint	141283	3400	2004 11 08 09:40	Babar
 Gyermeknevelés	23460	759	2004 11 08 09:13	Bkriszti
 Gyermek - betegségek, gondok	3804	173	2004 11 07 23:02	P_klaudia

Internet

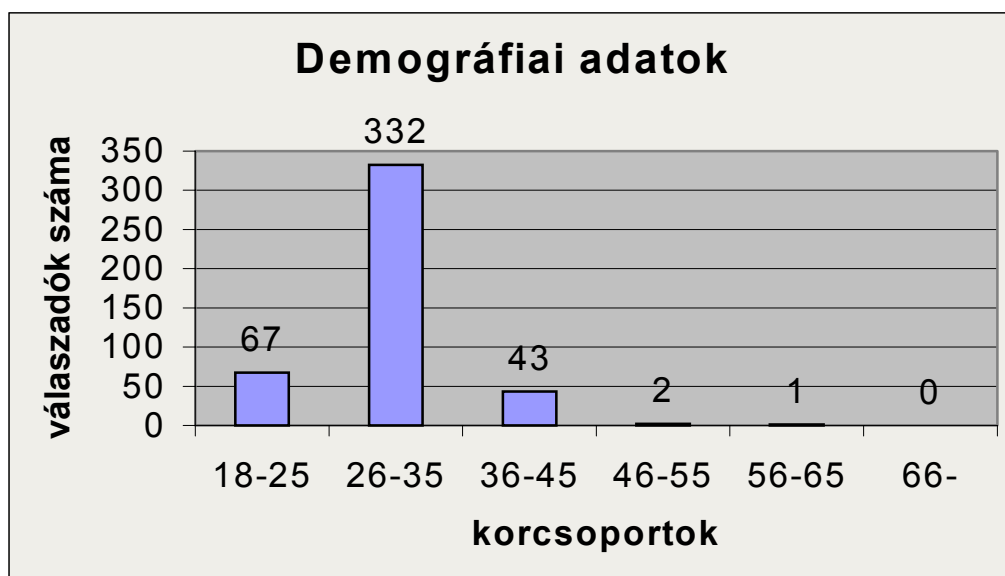
Start Microsoft Word - Online k... Babanet Társalgó - Mi... 9:41

4. A kérdőív elemzése

4.1. Demográfiai adatok

4.1.1 Életkori eloszlás

A fórum témájából adódóan a résztvevők életkora olyan határok közé esik, akik gyermekvállalás szempontjából aktívnak tekinthetők. A 46 év feletti korosztály azért szerepelt a kérdőívben, mert ez szolgált egységesen az egészségügyi fórumok demográfiai vizsgálatára. Jól látszik, hogy a 26-35 éves korosztályból vannak a legtöbben, ők a válaszadók 74%-át jelenti. Ezt követik a 18-25, illetve a 36-45 közöttiek, akik a válaszadók 15,1%, illetve 9,7%-át jelenti. A 46 feletti életkorban mind az Internet-használat, mind a gyermekekkel kapcsolatos tapasztalatcsere igénye alacsony, így számuk ennek a fórumnak a körében is kevés.



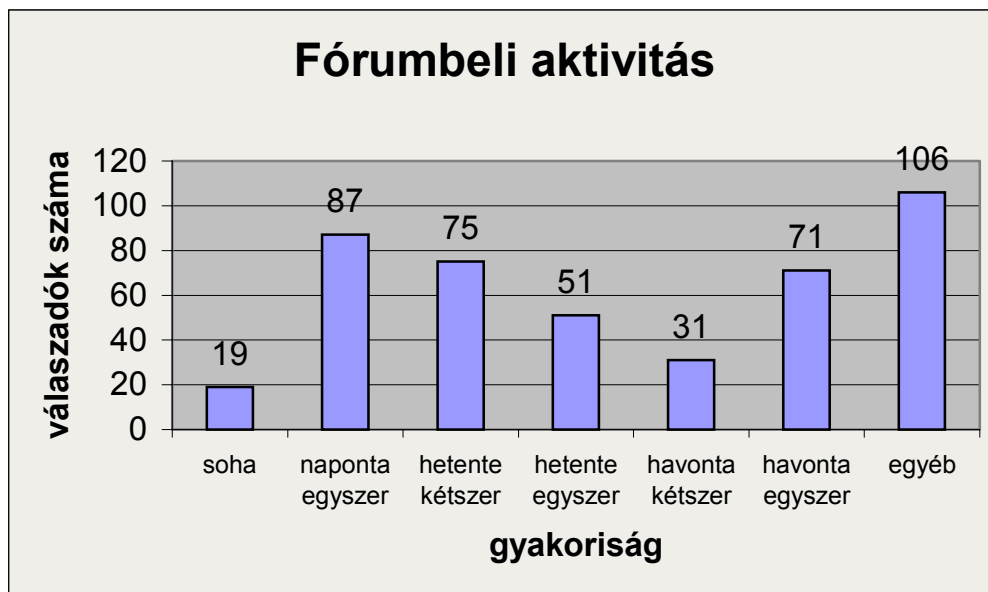
4.1.2 Nemek aránya

A résztvevők nemének eloszlását alapvetően szintén a fórum témája határozza meg. A kitöltők 98%-a nő, 2%-a pedig férfi.

4.2. Tevékenység az online közösségben

Az alábbi kérdések a válaszadók fórumbeli aktivitását mérték.

4.2.1 Üzenetek küldésének a gyakorisága



Arra a kérdésre, hogy „*Milyen gyakran küldesz a fórumba üzenetet*”? viszonylag nagy szórásban érkeztek válaszok. A válaszadók 4,3%-a soha nem küld üzenetet a fórumba, a szakirodalomban őket leselkedőknek nevezik. Naponta egyszer küld üzenetet 19,6%-uk, ami a kérdésfeltevés szerint a legaktívabb részvételt jelenti, őket hangadóknak nevezzük. Mint később látni fogjuk, ez az adat elég félrevezető lehet, hiszen az egyéb kategóriában legalább ötvenen jelezték, hogy naponta többször is írnak a fórumba. Hetente kétszer küld üzenetet 16,9%-uk, illetve hetente egyszer 11,5%-uk. Őket szintén viszonylag aktívaknak tekinthetjük. Havonta kétszer ír 8,1%-uk, havonta egyszer pedig 16%-uk. Az egyéb válaszok tanulságosak abból a szempontból, hogy az ezt választók majdnem fele naponta többször küld üzenetet, ami azt jelenti, hogy a legaktívabb résztvevők is ebbe a csoportba kerültek. Sajnos a kérdőív szerkesztői ezzel a lehetőséggel nem számoltak. Többen írták, hogy részvételük változó, általában a témától vagy a lehetőségektől függ. Ugyanebben a kategóriában többen arról számolnak be, hogy aznap jelentkeztek, vagy még nem volt idejük hozzászólni, így az ő aktivitásuk nehezen mérhető. Kisebb hányaduk a megadottaktól eltérő számot határozott meg, például „hetente ötször”.

4.2.2. Üzenetek olvasásának gyakorisága

Arra a kérdésre, hogy „*Milyen gyakran olvasod az üzeneteket?*” Egészen más válaszok érkeztek, hiszen az üzenetek olvasása az előbbihez képest passzívabb, de szükségszerű része a részvételnek.



Azok, akik azt választották, hogy soha nem olvassák az üzeneteket, azok nehezen tudnak nyilatkozni a fórum egészéről. Szerencsére számuk elenyésző, négy főről van szó. A válaszadók majdnem fele, 48,2%-uk naponta egyszer olvassa az üzeneteket. Itt megint azzal kell számolni, hogy az egyéb kategóriába kerültek a naponta többször olvasók, ami a válaszokat elemezve hozzávetőlegesen plusz 20%-ot jelent, vagyis a válaszadók közel 70%-a naponta többször látogatja a fórumot. Hetente kétszer 14%-uk, hetente egyszer 9%-uk olvassa az üzeneteket. Havonta kétszer, illetve egyszer összesen csak 5,4%-uk érdeklődik az üzenetek iránt. Az egyéb kategóriát választók majdnem egybehangzóan naponta többször látogatja a fórumot.

4.2.3. A tagság ideje

„*Mióta vagy tagja az online közösségnek?*” Kérdéshez célszerű lett volna időintervallumokat megadni, melyből a válaszadók ki tudták volna választani a megfelelő választ. Ezzel jól mérhető lett volna az elkötelezettség mértéke. A legtöbben 1-2 éves tagságról számoltak be. A legrégebbi tag 2000-től tagja a fórumnak, de rengeteg olyan válasz is volt, melyben aznapi regisztrációról számoltak be. Ez azt jelenti, hogy a fórum sok új tagot vonz, és a régieket is képes megtartani. Ezt is alapvetően a téma

határozza meg, hiszen a nőknél a terhességtől az anyaság első egy-két évéig van szükségük a legintenzívebben a gyakorlati tanácsokra, mely mindennapi feladataikat segíti.

4.3. Használhatóság

Ebben a részben a fórum technikai kivitelezését vizsgáltuk felhasználói szemmel. A kérdőív egyik legfontosabb összetevője a weboldal használhatóságának vizsgálata. Ezekből a válaszokból lehet felmérni, hogy a felhasználók mit tekintenek abból fontosnak, amit egy webszerkesztő gondol. A következőkben arra kértük a válaszadókat, hogy egy értéksálán a „nem fontos”-tól a „nagyon fontos”-ig osztályozzák az oldal használhatóságának összetevőit.

„Véleményed szerint mennyire fontosak az alábbi tényezők egy online közösség sikerében? Ha az adott tényezőt nem tartod érvényesnek, válaszd az N/A-t.” (Az N/A-t nem relevánsnak, vagy nem lényegesnek fordíthatjuk, ezért igyekeztünk körülírni.)

4.3.1 Az oldalon való tájékozódás könnyű legyen

Ezt a feltételt a válaszadóknak csak alig több, mint a fele nagyon fontosnak, viszont további 40% fontosnak találta. Ez azt jelenti, hogy a felhasználók 95%-a számára lényeges, hogy az általuk keresett információk könnyen kereshetőek legyenek.

A **BabaNet** tájékozódás szempontjából kiváló, a fórumhoz a „Társalgó”-ra kattintva jutunk el. A fórum főoldalán jól látható menürendszer, a témák megjelenítése és keresőszolgáltatás segíti a tájékozódást.

4.3.2. Az oldal elrendezése legyen intuitív, és könnyű legyen rajta eligazodni

Ezt az összetevőt szintén a válaszadók közel fele nagyon fontosnak, 41% százalékuk pedig fontosnak ítélte összesen 88%-ban. Az elrendezés intuitív módon, a célszerűség megjósásával nehéz elvégezni, hiszen az oldalon való eligazodás is ehhez képest lesz könnyű vagy nehéz. Ehhez a felhasználók igényeinek rendszeres vizsgálata szükséges.

BabaNet: A Társalgóba alapértelmezetten a „Topikok”-hoz jutunk elsőként. Ez két részből áll: fejlécből és a főbb témakörök felsorolásából. A fejlécben lévő menükben az alábbiakra van lehetőség: [Kijelentkezés](#) | [Topikok](#) | [Keresés](#) | [Regisztráció](#) | [Profil](#) | [BabaNet](#) | [Chat](#)

Itt furcsa lehet, hogy elsőként a „Kijelentkezés”-t kínálják fel, ami logikusan a végére kellene, hogy kerüljön. Második helyen kínálják a „Topikok”-at, ahol alapvetően vagyunk. Harmadikként a „Keresés” központi helyen van, de célszerű lehet az első két helyre történő helyezése is. Ugyanez a helyzet a „Regisztráció”-val, ami pont az oldal új látogatói számára kell, hogy feltűnő helyen legyen. A „Profil” a már azonosítóval és jelszóval rendelkező, regisztrált felhasználók számára fontos, gyakran használt funkció, így középen célszerűbb lenne elhelyezni. Ugyanez vonatkozik a „Chat”-re, a csevegő-szolgáltatásra is. A „BabaNet” lényegében „vissza a főoldalra” ikonként szolgál.

Javasolt sorrend: Regisztráció - Profil - Topikok - Keresés - Chat - BabaNet - Kijelentkezés

A „Topikok”-nál a főbb témaköröktől lehet eljutni a speciálisabb kérdésekhez és az évenkénti archívumokhoz. Az új témákat „new” feliratú, sárga nyíl jelöli, melyek a jól látható helyen, a lista tetején találhatók.

4.3.3 Az oldal legyen bármikor elérhető

Ezt a feltételt már 65%-uk ítélte nagyon fontosnak, 28%-uk pedig fontosnak. Itt jól látszik, mennyire fontos a folyamatos elérhetőség, különösen igaz ez az egészségügyi fórumokra, ahol a segítségnyújtás vagy gyors tanács életmentő lehet. Ezért a felhasználókat leginkább úgy lehet megóvni a kudarcélménytől, hogy mindent elkövetünk az elérhetőség biztosítása érdekében.

BabaNet: A vizsgálat ideje alatt komolyabb fennakadást az oldal elérésében nem tapasztaltam.

4.3.4 Könnyű legyen megjegyezni, honnan érkeztem egy adott oldalra

Ezt a feltételt már lényegesen kevesebben, a válaszadók alig több, mint fele találta fontosnak, illetve nagyon fontosnak. Ez azért érdekes, mert böngészés közben a felhasználók gyakran belefeledkeznek a „szörfölésbe”, és gyakran fogalmuk sincs, honnan kerültek az adott oldalra. Ami miatt a felhasználóknak a „Honnan érkeztem?” nem kérdés, az valószínűleg a böngészőprogram „vissza” gombja, mellyel a probléma sokak számára áthidalható.

BabaNet: A Társalgóban is csupán erre az eszközre hagyatkozhatunk, ha belefeledkezünk egy témába, illetve a menüsorban szereplő „BabaNet” gomb utal arra, hogy honnan is érkeztünk, és segít a főoldalra való visszajutásban.

4.3.5 A főoldalra könnyű legyen visszatérni

Ezt a feltételt szintén nem tartották annyira fontosnak a felhasználók, nagyon fontosnak csak 26%-uk ítélte, 33%-uk pedig fontosnak. Ezt is valószínűleg a böngésző „vissza” gombjával tudják helyettesíteni.

BabaNet: Itt a fent említett a „BabaNet” feliratra kattintva bármikor vissza lehet jutni a főoldalra.

4.3.6 A rendszer irányítása a résztvevők kezében legyen

Ezt viszont meglepően kevesen értékelték nagyon fontosnak, mindössze 6%. Eszerint a felhasználók szeretik, ha kitalálnak helyettük mindent, ők csak élvezni és használni szeretnék a szolgáltatást.

BabaNet: A szolgáltatás nem sok lehetőséget kínál a felhasználóknak a rendszer irányítására, de erre nincs is valódi igény. Az egyetlen irányítási lehetőség egy téma indítása. Fórumok esetében viszont ez a legfontosabb. (Ez a kérdés egy speciálisan férfiaknak szóló fórum esetében eltérő eredményeket mutathat.)

4.3.7 A tagok könnyen hozzáfussanak a fontos információkhoz

Ezt a felhasználók 47%-a fontosnak, 36%-a tartotta nagyon fontosnak. Természetesen a fontosság relatív fogalom, de minél több információ áll rendelkezésre, annál biztosabb, hogy mindenki megtalálja a maga számára legfontosabbat.

BabaNet: A BabaNet alapvető témájához kapcsolódó információk tekintetében a fórum széles spektrumú, alapos, az új témák felvetése folyamatos. Viszont a felhasználókat segítő információk megtalálása viszonylag bonyolult. A kezdő felhasználó számára nem derül ki a regisztráció során, hogyan kapcsolódhat be a társalgásba. Ez a baloldali keretben (frame) található információk között szerepel.

4.3.8 Az oldal gyorsan reagáljon a végrehajtott műveletekre

Ezt a résztvevők 61%-a találta nagyon fontosnak, ami azt jelenti, hogy a felhasználók szeretik, ha az általuk bevitt információ, üzenet gyorsan láthatóvá válik a többiek számára. Ahogy erre Nielsen is utalt, ez elősegíti az online kapcsolattartás sikerességét.

BabaNet: Ez a fórum gyorsaság szempontjából kifogástalanul működik.

4.3.9 Az oldal megjelenése következetes legyen

A következetességet 46%-ban fontosnak, és 39%-ban nagyon fontosnak találták. Ez azt jelenti, hogy a felhasználóknak általában fontos az állandóság a kivitelezésben, az ismerős elrendezés megkönnyíti a tájékozódást.

BabaNet: A témák kereshetőség szempontjából azonos módon szervezettek, így a felhasználók mindegyik témában azonos módon, könnyen tájékozódhatnak. Nem lehet tudni, hogy a fórum elrendezését milyen gyakran újítják meg, és a felhasználók elégedettek-e az új kivitellel.

4.3.10 Az oldalon a tájékozódás legyen következetes (minden oldalon azonos gombok jelenjenek meg)

Ezt a feltételt hasonló arányban ítélték fontosnak a felhasználók, mint a tájékozódás következetességét. Mivel a kettő összefügg, értelemszerűen hasonló elvárásokat teljesít.








4.3.11 A használt nyelv legyen ismerős

Mivel az online közösségek többsége szövegszerű, ezáltal nyelvhez kötött, így felértékelődik a nyelvhasználat jelentősége. Jól látható, hogy a válaszadók 46%-ban fontosnak, és 42%-ban nagyon fontosnak találták a közös nyelv használatát.

BabaNet: Tekintve, hogy a felhasználók érdeklődési köre hasonló, életkoruk jól behatárolható, többségük azonos korosztályhoz tartozik, így a nyelvhasználatuk sem mutat különösebb eltérést. Itt esetleg az ország különböző részein jellegzetes kifejezések, vagy egyéni szóhasználatból eredően akadhatnak félreértések.

4.3.12 A használt ikonok legyenek ismerősek (példa: egy boríték képe az e-mailt reprezentálja)

Ezt a feltételt csak 24% százalékban találták nagyon fontosnak, 40%-ban pedig fontosnak. Ebből arra következtethetünk, hogy az ismerős ikonok fontosak ugyan, de az újszerű jelölésekre is nyitottak a felhasználók, amennyiben tartalmukra könnyen lehet következtetni.

BabaNet: A BabaNet fóruma viszonylag kevés ikont használ. A témáknál minden egyes üzenet előtt azonos ikonsor található:  ugrás az oldal aljára, illetve  a tetejére,  előző üzenet,  következő üzenet,  az üzenet címe. Ezeknek a jelentése viszonylag egyszerűen érthető, az egér segítségével meg lehet tekinteni a jelentésüket. Az archívum jele a következő , ami szintén könnyen érthető. Ez pedig a lezártaságra utal , ilyenkor a témához több hozzászólást nem lehet küldeni.

4.3.13 A tájékozódáshoz szükséges gombok minden oldalon jelenjenek meg

Ezt a feltételt közel ugyanannyian találták fontosnak, mint az előzőt.

BabaNet: A BabaNeten ez maradéktalanul teljesül.

4.3.14 A fórum oldal elrendezése téma szerint szerveződjön

Ezt a feltételt 43% tekintette fontosnak, 33% nagyon fontosnak. Valójában a téma szerinti szerveződés a fórumok esetében döntő jelentőségű, hiszen a hozzászólások is ez alapján történnek.

BabaNet: A BabaNet esetében a témák elrendezése hierarchikusan szerveződik. A főbb témakörök a nyitóoldalon találhatóak fontosság és frissesség szerint, ezekről jutunk el a speciálisabb témákhoz. Például a „Szülészetek, kórházak”-ra kattintva az egyes kórházakkal kapcsolatos tapasztalatokhoz jutunk. A kórházak neveire kattintva találjuk meg az üzeneteket, felül az archívumot, majd kronologikus sorrendben a hozzászólásokat olvashatjuk. A lap alján lévő üzenetablak segítségével mi is küldhetünk véleményt vagy kérdést a témával kapcsolatban, amennyiben regisztrált felhasználók vagyunk.

4.3.15 A fórum egy oldalon sok üzenetet tartalmazzon, és ne tagolódjon oldalakra

Ez a kérdés alaposan megosztotta a felhasználókat. 10%-uk szerint nem fontos, 22% szerint semleges, 18% valamennyire fontosnak tartja, 25%-uk szerint fontos, 13% szerint nagyon fontos. Ebből arra lehet következtetni, ez a feltétel általában nem befolyásolja a felhasználókat.

BabaNet: A BabaNet esetében egy témával kapcsolatban az összes hozzászólás kronologikus rendben olvasható, nem bomlik oldalakra. Úgy tűnik, a felhasználók többsége ezzel elégedett.

4.3.16 Az oldal lassan reagáljon a végrehajtott műveletekre

A felhasználók többsége elvetette azt a lehetőséget, 76%-uk nem értett vele egyet. Ez csak egy ellenőrzőkérdés volt, hogy a kitöltők gondolkodnak-e, vagy csak mechanikusan értékelnek.

BabaNet: A BabaNeten viszonylag gyorsak az interakciók.

4.3.17 Az oldal használatához adjanak meg utasításokat

A válaszadók 26%-a valamennyire fontosnak, 25%-uk fontosnak ítélte a használati utasítások meglétét. Nyilván gyakorlott felhasználók esetén nincs szükség ezekre, viszont a kezdőknek fontos segítséget jelenthet.

BabaNet: Ahogy fentebb említettem, a BabaNeten nincsenek szembeötlő eligazító utasítások, segítő megjegyzések, ezeket a baloldali keretben kell megkeresnünk.

4.3.18 Az oldal hasznos legyen

A hasznosság megint relatív fogalom, de a felhasználók többsége fontosnak, illetve nagyon fontosnak ítélte. Az egészségügyi fórumok esetében különösen fontos, hogy a felhasználók egymásnak megbízható és hasznos információkat adjanak.

BabaNet: Ez a feltétel többnyire teljesül. Aki ezt az elvárást nem teljesíti, a fórumok törvényei szerint kikerül a körből.

4.4. Közösség

4.4.1. A szabályok legyenek világosak

A válaszadók 50%-a fontosnak, 22%-a nagyon fontosnak találta. Ez minden emberi közösség alapvető követelménye, hogy a tagok tisztában legyenek a közösségi szabályokkal.

BabaNet: A BabaNeten az alapelveket a bal oldali frame-ben, a „Társalgás” legördíthető menüben a „Moderálási alapelvekben” ismertetik. Itt mind a fórum technikai használatára, mind az etikai elvárásokra vonatkozó információkat találhatunk. A szabályok világosak, egyértelműek.

4.4.2. A szabályokat szembetűnően ismertessék az oldalon

Ezt a válaszadók 26%-a valamennyire fontosnak, 30%-uk fontosnak tartotta. Az előbbi válasz alapján arra lehet következtetni, hogy a szabályok ismerete fontosabb, mint azok ismertetése.

BabaNet: Az oldalakon semmiféle szabályozásra vonatkozó információt nem találtam. Kivétel ez alól az archívumokban az: „Új téma nem indítható” ikon, illetve felirat. A „Moderálási alapelveket” viszont keresni kell, nem biztos, hogy mindenki számára egyértelmű, hogy egyáltalán vannak ilyenek.

4.4.3. A szabályokat tartassák be

A szabályok betartatását 37%-ban fontosnak, és 31%-ban nagyon fontosnak találták. Ezek szerint a többség számára fontos, hogy a rendbontók ne zavarják meg a közösség nyugalmit.

BabaNet: A szabályok megszegőire komoly szankciók várnak a „Moderálási alapelvek” 2. pontja szerint: „Fenntartom magamnak a jogot, hogy a mások emberi méltóságába gázoló, bűncselekmény gyanús, kifejezetten romboló szándékúnak érzett hozzászólásokat töröljem. Az iróniát, gúnyt, indulatot, akár sértegetést is azonban mindenkinek el kell viselnie, de azért lehetőleg ne sértegetessék egymást.” (Babanet)

4.4.4. A weboldal tartalmazzon értékes információkat és linkeket

Ez a feltétel a válaszadók 40%-a számára fontos, 23%-a szerint nagyon fontos. A hasznosságot már korábbi kérdésben is vizsgáltuk.

BabaNet: A hasznos linkek a BabaNet főoldalán találhatóak, a fórum oldalán ilyenek nincsenek.

4.4.5. Az online közösség célja

A közösség célja 42% szerint fontos, 23% szerint csak valamennyire fontos. Ez azért meglepő, mert egy közösség kialakulásának és fenntartásának általában a cél az egyik legfontosabb mozgatórugója.

BabaNet: A „Moderálási alapelvek” között egy általánosan meghatározott célt fogalmaz meg a moderátor: „Szeretném, ha a BabaNet társalgója a lehető legszélesebb szolás és vélemény szabadság fóruma lenne.” Az adott témakörben érdeklődők számára biztosít szabad és nyílt fórumot a tapasztalat és véleménycserére.

4.4.6 A cél legyen világosan megadva

Ez a feltétel 40% számára nagyon fontos, 21%-uk szerint csak valamennyire fontos. Ebből arra következtethetünk, hogy a cél attól még lehet világos, ha nincs világosan megadva.

BabaNet: A BabaNeten a fórum célja a fenti idézetben általánosan van meghatározva.

4.4.7 A cél a közösséggel együtt változzon és alakuljon

Ez a többség számára fontos, illetve nagyon fontos feltétel. Ez történt a WELL-el is, az évek során a tagok kicserélődtek, ami átformálta a közösség arculatát.(Castells, 2003.)

BabaNet: A BabaNet alapvető célja feltehetően hosszú távon nem változik, a tagok cserélődése inkább a témafelvetésben, illetve a megközelítésben jelenthet változást.

4.4.8 A cél legyen a tagok életében fontos

Ezt a feltételt szintén vélhetőleg alábecsülték a válaszadók, hiszen csak 36% találta fontosnak, 18% pedig nagyon fontosnak.

BabaNet: A BabaNet felhasználói a gyermekvállalással kapcsolatos témákat vélhetőleg fontosnak találják, azért vesznek részt aktívan a társalgásokban. A hazai fórumok gyakorlatában igen magas regisztrált felhasználószámmal, és még magasabb üzenet-számmal rendelkezik. A felhasználók számára érdektelen téma esetében ez nem működhetne.

4.4.9 A fórum legyen a weboldal része

A válaszadók 39%-a szerint fontos, 19% szerint csak valamennyire fontos, hogy a fórum egy weboldal része legyen. Eszerint egy fórum működésének nem elengedhetetlen feltétele, hogy valamilyen weboldalhoz kapcsolódjon.

BabaNet: A Társalgó a BabaNet weboldal részeként működik. A weboldalon rengeteg hasznos információ található, melyet a Társalgóban személyes hangvételben meg lehet vitatni. A kettő ez esetben jól kiegészíti egymás működését. A weboldalt akár a Társalgóban lévők érdeklődési köre alapján is lehet alakítani.

4.4.10 A vita témái legyenek érdekesek

Ezt a feltételt nagy többség fontosnak, illetve nagyon fontosnak ítélte. A vita témáit mind a hasznosság, mind az érdekesség kell, hogy jellemezze ahhoz, hogy sokan hozzá tudjanak szólni.

BabaNet: Mivel a fórum demokratikus alapon szerveződik, a regisztrált felhasználók maguk is indíthatnak témát a megadott feltételek szerint. Így a témák a felhasználók érdeklődési köre szerint alakulnak.

4.4.11 A moderátorok aktívan vegyenek részt a vitákban

Ez a kérdés szintén megosztotta a válaszadókat. 22%-uk semlegesnek, 19%-uk nem találta fontosnak a moderátorok vitában való aktív részvételét. Ebből megállapítható, hogy a felhasználók számára a moderátor nem kifejezetten vitapartner, hanem csendes megfigyelő, aki a rendszer működését felügyeli.

BabaNet: A moderátor demokratikus és igazságos elveken irányítja a fórumot, a vitákban való aktív részvételére nem találtam példát.

4.4.12 Rendszeresen új témákat vessenek fel

Ezt a feltételt szintén nem találták nagyon fontosnak a válaszadók. 27%-uk fontosnak, 23%-uk csak valamennyire találták fontosnak. Vagyis az újdonság nem annyira fontos feltétel, mint a hasznosság.

BabaNet: A felhasználóknak lehetőségük van új témák felvetésére, ezt általában gyakran teszik, ha egy probléma adódik életükben, vagy valamilyen tapasztalatot szeretnének megosztani, ami többeket érinthet.

4.4.13 A fórumon szerepeljen a tagok képe

Ezt a felvetést a tagok közel fele elvetette, 20 százaléka semlegesnek ítélte. Ebből arra lehet következtetni, hogy a tagokat jobban érdekli egymás véleménye, mint a kinézete. A tagok saját megjelenítésüket sem tartják fontosnak.

BabaNet: A BabaNeten a résztvevők fényképe nem szerepel, sőt feltehetően a személyiségi jogok védelmében a moderátor egyértelmű szankciókkal lép fel a képekkel szemben. „Törölöm a képeket, a hozzászólásokból a személyes adatokat és a személyt egyértelműen azonosító részeket.”

4.4.14 A tagok online szimbólumot használjanak saját maguk megjelenítésére (például egy rajz vagy más nem valódi fotó az egyén megjelenítésére)

Ezt a felvetést hasonló arányban utasították el a résztvevők.

BabaNet: A BabaNeten nem használnak a tagokat megjelenítő szimbólumokat, csak az érzelmek kifejezésére szolgáló hagyományosan közkedvelt „smiley” figurák árnyalják a mondanivalót.

4.4.15 A szabályokat ne tartassák be

Ezt a nyakatekert felvetést, valójában kontrollkérdést a válaszadók többsége a nem releváns, illetve a lényegtelen kategóriába sorolta.

BabaNet: A szabályokat a BabaNeten a moderátor betartatja.

4.4.16 Legyen meg az online közösséghez való tartozás érzése

A közösséghez való tartozás érzését csak 33%-ban tartották fontosnak, 24%-ban valamennyire fontosnak tartották. Ez azt jelenti, hogy a közösségi érzés jóval kisebb mértékben befolyásolja a tagokat, mint azt gondoltuk.

BabaNet: A BabaNeten a közösségi érzés tudatos építésére utaló jelet nem találtam.

4.4.17 A közösség alkalmazkodjon és változzon az igényeknek megfelelően

A közösség változásának igényét hasonló arányban tartották fontosnak, mint a közösségi érzést.

BabaNet: A rövid távú vizsgálat nem szolgáltat alapot a változás megfigyelésének lehetőségére. A moderátor saját szabályairól viszont ezt írja: „A fentiek nem köbévésettek és bármikor készen állok újragondolni és kiegészíteni őket.”

4.4.18 A közösség legyen többféle (elégítsen ki különböző igényeket)

Ezt 40%-ban fontosnak tartották a tagok, 24%-uk valamennyire fontosnak találta. Ezt úgy is lehet értelmezni, hogy mindenki megtalálhassa a maga igényeinek megfelelő témát és társalgópartnert.

BabaNet: A Társalgó közönsége a témafelvetések gazdagságából adódóan sokszínű.

4.4.19 A közösség tartsa fenn a felhasználók érdeklődését

Ezt a felhasználók 52%-a fontosnak, 16%-a nagyon fontosnak tartotta. A válaszadók többsége fontosnak tartja, hogy a tagok érdekes témákat vessen fel, ami hozzászólásra serkenti őket.

BabaNet: A BabaNet ösztönzi tagjait, hogy érdeklődésüknek megfelelően új témákat indítsanak, ennek módját a szabályzatban pontosan meghatározzák: „Mielőtt új témát indítasz, kérlek, nézd meg a keresővel vagy az eddigi témák átnézésével, hogy nincs-e már hasonló. A könnyebb eligazodás érdekében kérünk, hogy a témát abban a csoportban hozd létre, ahova logikailag leginkább tartozik. Jó, ha a téma elnevezése

konkrétan utal a tartalomra, és ezzel csökkenti, hogy hasonló tartalommal, más néven induljanak új témák.”

4.4.20 A közösség tudjon új tagokat vonzani

Ezt a válaszadók 44%-a fontosnak, 27%-a nagyon fontosnak találta. A témák sokszínűsége jó alapot szolgáltathat arra, hogy mindig új tagok kapcsolódhassanak be a társalgásba.

BabaNet: A „*Mióta vagy tagja az online közösségnek?*” kérdésre többen válaszolták, hogy aznap regisztráltak. Ez igazolja, hogy az adatgyűjtés időszaka alatt többen csatlakoztak a közösséghez.

4.4.21 Az online kapcsolatok dinamikája hasonlítson a szemtől szembeni interakciókéra

A válaszadók véleménye szerint az online kapcsolatok dinamikájának nem feltétlenül kell hasonlítaniuk a szemtől szembeni interakciókéra, ezt a feltételt 31%-ban fontosnak, 28%-ban csak valamennyire fontosnak találták. A felhasználók elfogadják a technika által nyújtott lehetőségek korlátait.

BabaNet: A BabaNeten a kapcsolatok ennek megfelelően alakulnak.

4.4.22 Az online közösség tagjai közt legyen szoros kötődés (hasonló, mint amilyen a családtagokkal és legjobb barátaiddal)

Ez a felvetés szintén jelentősen megosztotta a válaszadókat. 23%-uk szerint valamennyire fontos, 20%-uk szerint semleges, 19% százalékuk szerint nem fontos. Valószínűleg a felhasználók tisztában vannak a fórumbeli kapcsolatok lazaságával, lehet, hogy éppen a kötetlenség miatt választják ezt a kommunikációs formát.

BabaNet: A fórumon kialakult kötődések valószínűleg ennek megfelelőek.

4.4.23 Az online közösség tagjai közt felszínes kötődés legyen (hasonló, mint a kollegákkal és ismerősökkel)

Az előző állítás ellenkezője, ha lehet, még jobban megosztotta a válaszadókat. 27%-uk szerint ez semleges, 19%-uk szerint nem releváns a felvetés. Tehát a felszínes kötődés sem feltétlenül tartozik a tagok elvárásai közé. Valószínűleg a többség nem dönti el előre, milyen kapcsolatok kialakulását várja a fórumtól.

BabaNet: Az üzenetek olvasása alapján feltehetően a kapcsolatok széles skálája megtalálható a tagok között. Többen jelezték, hogy több személyes találkozóra is sor került. Ezt a moderátor is alátámasztotta bevezetőjében.

4.4.24 Igény a másokkal való kapcsolat érzésére

A másokkal való kapcsolat érzése a válaszadók 38%-a számára fontos, 30% számára csak valamennyire fontos.

BabaNet: A tagokat feltehetően nem feltétlenül a kapcsolatkeresés motiválja, hanem a közös problémák megbeszélése.

4.4.25 A viták legyenek természeteselek és aktívak

A viták aktivitása és természetessége a többség számára fontos. A fórumok egyik mozgatórugója a különböző témák megvitatása, más szóval a vélemény- és tapasztalatcsere. A különféle álláspontok ütköztetése mindenki számára megadja az egyetértés és a választás lehetőségét.

BabaNet: A BabaNet a hazai fórumok tekintetében magas üzenetszámmal dolgozik, ami azt jelzi, hogy a tagok aktívan részt vesznek a vitákban.

4.4.26 A viták legyenek mélyek (a témákat alaposan és részletesen vitassák meg)

A viták mélységét többnyire a téma határozza meg, valószínűleg ez indokolja a válaszok szórtságát. 31%-ban fontosnak, 28%-ban valamennyire fontosnak, 20%-ban semlegesnek találták ezt a feltételt.

BabaNet: A Társalgóban a viták mélysége széles skálán mozog. Valószínűleg vannak olyan témák, amik kimeríthetetlennek tűnnek az archívumok és a friss hozzászólások alapján. Másokra viszont csak egy-két hozzászólás érkezik.

4.4.27 A viták legyenek felszínesek (mint a mindennapi könnyed beszélgetések)

Ez az előző feltétel ellenkezője, amit a válaszadók többsége semlegesnek, illetve irrelevánsnak talált. Ugyanúgy, ahogy nem feltétlenül felszínes kapcsolatokat keresnek, feltehetően nem felszínes vitákra kíváncsiak.

BabaNet: A BabaNet alapvető célja nem a felszínes légkör megteremtése.

4.4.28 Legyen lehetőség kérdések feltevésére biztonságos környezetben

A többség egyértelműen nagyon fontosnak, illetve fontosnak találta ezt a felvetést. Ebből arra következtethetünk, hogy alapvetően azzal az indokkal keresik fel a fórumot, hogy a problémáikat másokkal megvitathassák.

BabaNet: A BabaNet demokratikus jellegéből adódóan lehetőséget biztosít bárki számára, hogy önálló témát indíthasson, illetve hozzászóljon az általa fontosnak talált témákhoz.

4.4.29 A tagok látogassák gyakran az oldalt

A gyakori látogatást 46%-ban fontosnak, 24%-ban valamennyire fontosnak találták a válaszadók. Mint korábban láttuk, a válaszadók saját bevallásuk szerint aktívabbak az üzenetek olvasásában, mint a megírásában. Többségük naponta többször is ellátogat a fórum oldalaira.

BabaNet: A BabaNet igen aktív tagokkal rendelkezik, akik naponta többször is látogatják az oldalakat. Ezt igazolja a magas üzenetszám is.

4.4.30 A vitákat a résztvevők és ne a moderátorok kontrollálják

A válaszok viszonylagos szórásából kiderül, a felhasználók szerint mindkettőre szükség van. Arra is, hogy a résztvevők arról beszélhessenek, ami őket érdeklí, a moderátor pedig akkor lépjen közbe, mikor a feladatköre erre feljogosítja.

BabaNet: „A topikokat a hozzászólók alakítják. „Hatalmi eszközökkel” (törlés, kitiltás) csak a legvégső esetben szeretnék élni.” A „Moderálási alapvetésekből” kiderül, hogy a moderátor a teljes vélemény szabadság híve, viszont a szabálysértésekkel szemben határozottan lép fel.

4.4.31 Az információt rendszeresen aktualizálni kell

A válaszadók az információfrissítést egyértelműen fontosnak találták, 30%-uk nagyon fontosnak, 45%-uk fontosnak ítélte.

BabaNet: „A Keres-Kínál-ban a hozzászólásokat 6 hónap után törlöm, a Próbában pedig bizonyos hozzászólás szám után automatikusan törlődnek.” A Topikok-ban sok „new” feliratú nyilat találtam, melyek az új témákat jelölik. Az archívumokban a 2003-as, vagy annál régebbi anyagok találhatóak.

4.4.32 A résztvevőknek szükséges, hogy az oldal hasznos legyen és elégítse ki az igényeiket

A hasznosságot a résztvevők nagy többsége fontosnak, illetve nagyon fontosnak találta. Tehát a fórumot nem elsősorban szórakozásból látogatják, hanem hasznos információkat szeretnének szerezni az üzenetek olvasása során.

BabaNet: A BabaNeten felvetett témák többsége olyan gyakorlati és alapvető kérdéseket tárgyal, amivel a legtöbb kismama szembesül. Ezek a terhességtől a baba-gondozásig az összes témakört felölelik. Az információk a használat során folyamatosan kiegészülnek és frissülnek.

4.4.33 A tagok legyenek elkötelezettek a közösség és annak fennmaradása iránt

A közösség iránti elkötelezettséget 33%-ban fontosnak, és 27%-ban valamennyire fontosnak találták a tagok. Az elkötelezettség érzése sok tag számára fontos lehet, különösen azoknak, akik a működtetésben aktív szerepet vállalnak.

BabaNet: A Társalgó tagjai között sokan egy-két éves, vagy annál régebbi tagsággal rendelkeznek, ami hozzájárulhat az elkötelezettség érzéséhez.

4.4.34 Az online kapcsolatok dinamikájának nem kell olyannak lenni, mint a szemtől szembeni interakcióknak

Ezt 35%-ban semlegesnek, 26%-ban nem találták relevánsnak. Ebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a tagok nem várják el az online közösségtől, hogy hasonló feltételeket biztosítson, mint a hagyományos kapcsolatok.

BabaNet: Ez a feltétel a BabaNeten érvényesül.

4.4.35 A közösségnek be kellene vonnia a vitába azokat a tagokat is, akik csak olvassák az üzeneteket

Erre a kérdésre nagyon eltérő válaszok érkeztek. 24%-ban valamennyire fontosnak, 21-21%-ban semlegesnek, illetve nem találták fontosnak. Ezek szerint a felhasználók nem feltétlenül akarják a „leselkedőket” vitára bírni, csak azok szólaljanak meg a vitában, akik valós mondanivalóval rendelkeznek.

BabaNet: Mint egy korábbi kérdésből kiderült, a BabaNetnek több aktív olvasója, mint vitapartnere van. Ez azt igazolja, hogy a fórum a vitában passzív felhasználóknak is fontos üzeneteket tartalmazhat.

4.4.36 Részvétel a vitákban

A közösség szempontjából a vitában való részvétel a válaszadók 31%-a számára valamennyire fontos, 24%-a szerint fontos. A vitákban sokan aktív szerepet vállalnak, de ez nem feltétlenül elvárás minden taggal szemben.

BabaNet: A vitákban való részvétel viszonylag aktív, amit a napi 1000 üzenet igazol.

4.4.37 Az üzenetek elolvasása a vitában való részvétel nélkül

Ez 25% számára valamennyire fontos, 22% szerint semleges. A közösség szempontjából az üzenetek olvasása valamennyire fontos, de nem a legfontosabb összetevője. Az más kérdés, hogy a hozzászólásokhoz elengedhetetlen ismerni a korábbi véleményeket. A leselkedők jelenléte tehát nem befolyásolja közvetlenül a fórum közösségét.

BabaNet: A fórumon sok a leselkedő, csak az üzenetek olvasását vállaló tag, akiknek a jelenlétét az aktívak elfogadják.

4.5. Az online közösség sikeressége

4.5.1. Az online közösség sikeressége a felhasználók szerint

Arra a kérdésre, hogy „*Szerinted sikeres az online közösségetek?*”, a következő válaszok érkeztek:

igen 79.5%

nem 2.5%

nem tudom 18%

BabaNet: 18%-os tartózkodás mellett, nem egészen 80%-ban a válaszadók sikeresnek ítélték saját fórumukat. 2,5%-uk viszont sikertelennek találta. Ez azt jelenti, hogy a Társalgó felhasználóinak többsége elégedett a fórum működésével.

4.5.2. A sikeresség összetevői

A „*Szerinted, mitől függ egy online közösség sikere?*” kérdésre a felhasználók válaszai három jól elkülöníthető feltétel köré csoportosulnak.

4.5.2.1 közös téma, azonos érdeklődés – A válaszadók szerint a közös érdeklődés a sikeresen működő fórum legfontosabb összetevője. Ez különösen igaz a BabaNeten, ami a gyermekvállalás témája köré szerveződik, melynek rengeteg összetevője van.

4.5.2.2 közösség – A közösség különféle összetevőit határozták meg a fórum második legfontosabb összetevőjeként. Itt a közösség összetételét, a tagokat, illetve azok aktivitását, hozzáállását jelölték meg a legtöbben. A tagok legfontosabb tulajdonságai őszinteség, tolerancia, odafigyelés, segítőkészség, aktivitás. Fontos továbbá a fórumhoz való viszonyulásban: a bizalom (egymás és az ott megjelenő információk iránt), elkötelezettség, rendszeresség.

4.5.2.3 hasznosság – Az információk hasznosságát, a témák sokféleségét és folyamatos frissítését szintén lényegesnek ítélték, amit a korábbi válaszokban is visszaigazoltak a felhasználók. Érdekes felvetésnek a találtam a *szerencsét* mint fontos összetevőt, de ezt csak egy válaszadó jelölte meg.

4.5.3. Ami a kérdőívből kimaradt, de az online közösség sikerének összetevője

„Mely elemek fontosak egy online közösség sikerében azokon kívül, amiket nem említettünk a kérdőívben?”

A válaszadók többsége kimerült az utolsó kérdés megválaszolásáig, de néhány érdekes felvetést mégis ki tudtunk választani. A legtöbben a személyes találkozókat említették, ami fokozhatja a részvétel intenzitását, illetve a közösségi érzés kialakulását. A BabaNeten sok esetben vannak személyes találkozók, ahol nemcsak az anyukák, hanem a csemeték is részt vesznek. Sokan találták fontosnak a nyitottságot, a toleranciát, ami már az előző kérdésre adott válaszból is kiderült. Ezen túl az udvariasságot, a komolyságot, a humort és az eredetiséget említették. Volt, aki a vitákba szakemberek bevonását javasolta, amit érdemes megfontolni egészségügyi fórumok esetén.

5. Összefoglalás

A Babanet Társalgójának résztvevői többnyire 26-35 év közötti nők, akik többsége aktív résztvevője a közösségnek. Gyakori az üzenetek napi többször olvasása, kisebb mértékű a hozzászólások intenzitása. A fórumnak rengeteg hűséges tagja van, de folyamatosan vonz újakat is.

A **használhatóságra** vonatkozó kérdések közül a felhasználók *nagyon fontosnak* találták:

- az oldalon való könnyű tájékozódást
- az oldal világos, könnyen érthető elrendezését
- az oldal bármikori elérését
- az oldal gyorsan reagáljon a végrehajtott műveletekre

Fontosnak találták, hogy

- könnyű legyen megjegyezni, honnan érkeztek egy adott oldalra
- a főoldalra való visszatalálás egyszerűségét
- az oldalon a tájékozódás következetességét
- a használt nyelv legyen ismerős
- a használt ikonok legyenek ismerősek
- a rendszer irányítása a résztvevők kezében legyen
- a tagok könnyen hozzájuthassanak a fontos információkhoz
- az oldal megjelenése következetes legyen
- a tájékozódáshoz szükséges gombok minden oldalon jelenjenek meg
- a fórum oldal elrendezése szerveződjön téma szerint
- a fórum egy oldalon sok üzenetet tartalmazzon, és ne tagolódjon oldalakra
- az oldal használatához adjanak meg utasításokat
- az oldal hasznos legyen

Egyedül az ellenőrzőkérdést *nem* találták *fontosnak*, mely a válaszok kitöltésének hitelességét ellenőrzi:

- az oldal lassan reagáljon a végrehajtott műveletekre

Nagyon fontosak a felhasználók számára a technológia problémamentes működése, gyorsasága és az oldal jó elrendezése. Fontosak találták a tájékozódás megkönnyítését szolgáló elrendezést, a konzisztenciát és a tájékoztató feliratokat. A válaszok alapján a

hagyományos fórum megjelenése rajzolódik ki, mely lehetőleg téma szerint szerveződjön, és ne tagolódjon oldalakra.

Ennél változatosabb eredményt mutattak a **közösségre** vonatkozó kérdésekre adott válaszok. A válaszadók többsége a megadott feltételek közül semmit nem értékelték *nagyon fontosnak*.

Fontosnak ítélték az alábbi feltételeket:

- A szabályok legyenek világosak
- A szabályokat szembetűnően ismertessék az oldalon
- A szabályokat tartassák be
- A weboldal tartalmazzon értékes információkat és linkeket
- Az online közösség célja
- A cél legyen világosan megadva
- A cél a közösséggel együtt változzon
- A cél legyen a tagok életében fontos
- A fórum legyen a weboldal része
- A vita témái legyenek érdekesek
- Rendszeresen új témákat vessenek fel
- Legyen meg az online közösséghez való tartozás érzése
- A közösség alkalmazkodjon és változzon az igényeknek megfelelően
- A közösség legyen többféle (elégítsen ki különböző igényeket)
- A közösség tartsa fenn a felhasználók érdeklődését
- A közösség tudjon új tagokat vonzani
- Az online kapcsolatok dinamikája hasonlítson a szemtől szembeni interakciókéra
- Igény a másokkal való kapcsolat érzésére
- A viták legyenek természetesek és aktívak
- A viták legyenek mélyek (a témákat alaposan és részletesen vitassák meg)
- Legyen lehetőség kérdések feltevésére biztonságos környezetben
- A tagok látogassák gyakran az oldalt
- A vitákat a résztvevők és ne a moderátorok kontrollálják
- Az információt rendszeresen aktualizálni kell
- A résztvevőknek szükséges, hogy az oldal hasznos legyen és elégítse ki az igényeiket
- A tagok legyenek elkötelezettek a közösség és annak fennmaradása iránt

Valamennyire fontosnak találták, hogy:

- Az online közösség tagjai közt legyen szoros kötődés
- Részvétel a vitákban

Semlegesnek ítélték az alábbiakat, melyek közül kettő ellenőrzőkérdés:

- A moderátorok aktívan vegyenek részt a vitákban
- Az online közösség tagjai közt felszínes kötődés legyen (hasonló, mint a kollegákkal és ismerősökkel)
- A viták legyenek felszínesek (mint a mindennapi könnyed beszélgetések)
- Az online kapcsolatok dinamikájának nem kell olyannak lenni, mint a szemtől szembeni interakcióknak
- A közösségnek be kellene vonnia a vitába azokat a tagokat is, akik csak olvassák az üzeneteket
- Az üzenetek elolvasása a vitában való részvétel nélkül

Nem tartották fontosnak

- A fórumon szerepeljen a tagok képe
- A tagok online szimbólumot használjanak saját maguk megjelenítésére (például egy rajz vagy más nem valódi fotó az egyén megjelenítésére)

Nem tartották relevánsnak az ellenőrzőkérdést (N/A):

- A szabályokat ne tartassák be

Ezek alapján elmondható, hogy a fórum résztvevői számára fontos a közösség célja, a közösséghez való tartozás, a kapcsolatépítés, a viták, a szabályok betartása és a témák hasznossága. Az oly sokat vitatott arctalanság leleplezése nem fontos, a tagok egyöntetűen elutasították az avatarok és fényképek szerepeltetését. A közösséget nem zavarja a vitákban való passzivitás. Az egymás közötti kapcsolatokkal szemben nincsenek konkrét elvárások, ezeknek sem túl felszíneseknek, sem túl szorosaknak nem kell lenniük. A moderátortól nem a vitákban való aktív részvételt, hanem a szabályok betartatását várják.

A közösség tagjainak többsége sikeresnek találta a Társalgót. Ennek összetevői közül a közös érdeklődést jelölték meg a legtöbben, ami a fejlesztők megítélésében is központi helyet foglal el (Kim és Preece). Másodsorban a közösség összetételét, a tagok viselkedését tartották fontosnak. Harmadikként a hasznosságot jelölték meg, ami szintén elengedhetetlen összetevője a sikernek. Sokan fontosnak találták a személyes találkozókat, melyek pozitív hatással lehetnek a közösség összetartozására. Ezen túl említették a

nyitottságot, a toleranciát, az udvariasságot és a humort, melyek a melyek kimaradtak a kérdőívből.

A fejlesztők által meghatározott alapelvek, melyek szükségesek az online közösség sikerességéhez a felhasználók másképp értékelték:

- *Minimális tömeg* meglétét a felhasználók természetesnek vették.
- *A részvétel szintjét* többen említették, amennyiben a tagok aktivitását és viselkedését értik rajta.
- *A kölcsönösség szintjét* érdekes, hogy egyfelől nem tartották annyira fontosnak, vagyis a vitákban való aktív részvétel nem követelmény, másfelől a személyes találkozókat viszont többen hasznosnak találták.
- *A közösségi jelenlét támogatása* a felhasználók által is fontos, de elfogadják, hogy az online közösségnek nem feltétlenül kell hasonlítani a valódiakhoz.

Végül a tanulságokat összevetve a Preece-féle definícióval, mely szerint az online közösség összetevői: emberek, közös szándék/cél, alapelvek, számítógépes rendszerek - megállapítható, hogy jól összefoglalja, mi szükséges az online közösségek működéséhez. Ezek jelenléte napjainkban annyira természetesek, hogy megértésük elengedhetetlen a mai társadalom ismeretéhez. A korábbi aggályok és előítéletek mára eloszlottak. Minden kutató egyetért abban, hogy a felhasználókkal való aktív kapcsolattartás és az igényeikre való odafigyelés szavatolja leginkább a sikert. Bízunk a felhasználókban az online közösségek létrehozásánál. Ha sikeres lesz, ezt a magas üzenetszám és az aktív részvétel fogja igazolni. Ehhez csak egy jó témát kell találnunk, ami sokakat érint. Ahogy Pohly Ferenc rámutatott, épp a fórumoknak is köszönhető, hogy egyre több a tudatos felhasználó az Interneten, aki a többé nem fél elmondani a véleményét, ami hosszú távon „hatalmi átrendeződéshez” vezethet a véleményformálásban. (Pohly, 2003.)

Felhasznált irodalom

[Abrás, 2004.] Chadia Abrás: Determining success in Online Academic and Health Communities: Developing Usability and Sociability Heuristics, 2004. (Szerzői közlés alapján)

[Bódi, 2004.] Bódi Zoltán: A világháló nyelve, Internetezők és internetes nyelvhasználat a magyar társadalomban, Gondolat Kiadó, Bp, 2004.

[Castells, 2002.] Manuel Castells, Az Internet galaxis Gondolatok internetről, üzletről és társadalomról, Budapest, 2002.

[Csapó-Miró Kiss, 2002.] Behálózva, Nők és a net, MiNők, Magyar Internetező Nők Egyesülete, Budapest, 2002. Szerk.: Csapó Ida, Miró Kiss Ida

[Dési-Nagy, 2001.] Dési Imre - Nagy Imre: Informatikai fogalmak kisszótára (A-Zs). Budapest: Korona, 2001.

[Fröhlich, 1996.] Fröhlich, Werner D. : Pszichológiai szótár, Springer Hungarica, Budapest, 1996.

[Gaffin, 1994.] Adam Gaffin, Nagy Internet kalauz mindenkinek, Budapest, 1994.

[Internet Értelmező Kisszótár, 2004.] Internet Értelmező Kisszótár, Az Új Magyar Évezred (ÚMÉ) rendszeresen bővített melléklete, utolsó bejegyzés: 2004. szeptember 3. Letöltés időpontja. 2004. október 7.

[Kövegy-Mandel-Zolnai, 1996.] Kövegy Anna, Mandel György, Zolnai Mihály: Internet kisszótár, Kossuth Kiadó, Budapest, 1996

[Z. Karvalics-Dessewffy, 2003.] Internet.hu A magyar társadalom digitális gyorsfényképe 1. Infonia-Aula, Budapest, 2003.

[Kuntner, 2003.] Kuntner Gábor, Böngészés, csevegés, levelezés, Szakkiadó, Budapest 2003.

[Magyar Nagylexikon, 1999.] Magyar Nagylexikon, Akadémia, Budapest, 1999. 8. köt., FF-GYEP

[Molnár, 2000.] Molnár Szilárd: *A magyar hálózati polgár, és mérésének problémája.* = Kutatási Jelentés, 2000. 8. sz.

[Maróy, 2004.] Maróy Ákos: Virtuális közösségek <http://www.niok.hu/download/vc.pdf>
letöltés: 2004. október 7.

[Nielsen, 2002.] Nielsen, Jakob: Web-design, Infonia Alapítvány, Budapest, 2002.

[Pohly, 2003.] Pohly Ferenc: Kattintókönyv - miért.Internet? Printx, Budapest, 2003.

[Pluhár, 2002.] Pluhár Emese: Internet kisszótár, Kossuth Kiadó, Budapest, 2002.

[Preece, 2000.] Jennifer Preece: Online communities, Designing usability, supporting sociability, 2000. <http://www.is.umbc.edu/onlinecommunities/>
Letöltés dátuma: 2004. október 8.

[Preece-Krichmar-Abras, 2003.] Jenny Preece - Diane Malonay Krichmar - Chadia Abras: History of online communities, 2003.
http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/Papers/Community_%20Encyclopedia_03.pdf
Letöltés ideje: 2004. október 7.

[Tapscott, 2001.] Don Tapscott: Digitális gyermekkor: az internetgeneráció felemelkedése, Kossuth Kiadó, Budapest, 2001.

[Wallace, 2004.] Patricia Wallace: Az Internet pszichológiája, Osiris, Budapest, 2004.

Glosszárium

Alapfogalmak jegyzéke

ArpaNet (Advanced Research Administration Network) katonai célú hálózat, az *Internet* elődje, az USA Védelmi Hivatala fejlesztette ki a hatvanas évek végén-hetvenes évek elején, egy nukleáris háborút túlélő kommunikációs hálózat kísérleteként; ez volt az első, nagy-kiterjedésű *csomag-kapcsolt* hálózat; (Internet Értelmező Kiszótár, 2004.)

E-mail (elektronikus posta) olyan rendszer, melynek segítségével más felhasználóknak üzeneteket vagy fájlokat lehet küldeni (Kövegy-Mandel-Zolnay, 1996.)

Internet (nagy I-vel) Az Internet - metahálózat (hálózatokon túli hálózat). Egymással összekötött hálózatok óriási halmaza, amelyek mind a TC/IP protokollt használják. (Kövegy-Mandel-Zolnai, 1996.)

Közösség: csoportok vagy társadalmi rendszerek ideáltipikus meghatározása, amelyek az egyes tagok közötti szilárd kötődések eredményeként spontán módon vagy kifejezetten érzelmi alapon követik közös célkitűzéseiket. Ilyenek a család, baráti kör, szomszédság, vallási szekták. A közösségeket a „lényegi akarat” vezeti. (Fröhlich, 1996.)

Online (on-line) ~kapcsolt, vonalban lévő A számítógépes hálózatok jelzőjeként azt a szolgáltatót jelenti, aki a felhasználó számára közvetlen kapcsolatot biztosít más felhasználóhoz. (Kövegy-Mandel-Zolnai, 1996.)

A **peer to peer kommunikációs technológia (P2P)** (communication system) ‘én is te is’ adatsere a hagyományos „kliens-szerver” adatszerétől eltérő Internet-kommunikáció. Ennek lényege, hogy minden fél egyidejűleg lehet adatszolgáltató és kliens. Tagjai önkéntesen cserére bocsátják különféle digitális állományaikat, melyek közül a legnépszerűbbek a zenei állományok cseréje. (Internet Értelmező Kiszótár, 2004.)

Weboldal: weblap, homepage, honlap - formázott szöveget, grafikát és az Internet más oldalaihoz kapcsolt hiperlinkeket tartalmazó állományok, melyek HTML formátumban készülnek (Décsi-Nagy, 2001.)

World Wide Web: www, web. Hypertext kapcsolatokra épülő, kliens-szerver elven működő internetes szolgáltatások halmaza. Szöveges, és egyéb információk áttekinthetetlen lelőhelye. A web az Internet szolgáltatása. Az állományok legtöbbször HTML formátumban vannak elhelyezve a szervereken, amelyek HTTP protokollal szolgáltatják őket (Décsi-Nagy, 2001.)