

Информационно-коммуникативное поведение пользователей внутри веб-сообществ

Статья рекомендована И.Ю. Алексеевой 5.09. 2017.



БОЧАРОВА Татьяна Александровна
Кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры «Информатика» Тихоокеанского государственного университета, г. Хабаровск

Аннотация

Необходимость изучения интернет-опосредованной коммуникации продиктована тем, что данный вид виртуального взаимодействия становится в современном мире одним из ведущих видов общения. Тотальное проникновение инфотехнологии приводит к тому, что в современном обществе взаимоотношения людей все больше приобретают виртуальный характер. Наиболее значима экспансия виртуальности в социальной сфере. В статье представлена авторская классификация коммуникативных ролей участников веб-сообществ, обосновывается актуальность вопросов, связанных с изучением социализации личности в киберпространстве.

Ключевые слова:

интернет-сообщество, информационно-коммуникативное поведение, сетевое общение, информационное наполнение, коммуникативные роли.

Сегодня участниками интернет-сообществ являются множество людей, багаж знаний, умений, особенности мышления и общения которых составляют основу любого сообщества. Но не присутствие людей само по себе, а их взаимодействие является главным условием существования конференции. Для того чтобы это взаимодействие было успешным и эффективным, требуется установление определенных правил и принципов, регулирующих отношения в группе. Поэтому крайне важно, чтобы участники сообщества стремились не только взаимодействовать, но и умели соблюдать соответствующие правила. Наличие общепринятых правил и норм поведения участников совместного проекта позволяет оценивать их как единую социальную группу, организованную вокруг определенной сферы деятельности.

Основными участниками интернет-дискуссий становятся пользователи, заинтересованные не столько в межличностном, сколько в интеллектуальном общении — профессионалы, ищущие ответы на профессиональные вопросы. Особо «выделяется ядро постоянно пишущих активистов», либо «знающих «как надо», либо превозносящих «как» над «что» [1]. Сетевой разговор поддерживается с целью получения полезной информации. В интернет-группах проще найти единомышленников, организовать тематическую дискуссию в кругу людей, недоступных по разным причинам для личной беседы.

Виртуальные сообщества служат для удовлетворения информационных и коммуникационных интересов участников. Каждый член сообщества реализует свои потребности путем взаимодействия с другими участниками, которое заключается в длительном по времени общении в виде полилога на определенную тему. Функционирование виртуальной группы зависит от стремления участников вступить в обсуждение. Таким образом, желание пользователей принимать участие в коммуникации в достаточном объеме является обязательным условием существования интернет-сообщества [2, с. 117].

Среди причин, по которым люди участвуют в интерактивном общении, главными можно обозначить следующие:

- неудовлетворенность реальным общением;
- возможность реализовать личностные качества, проиграть не присущие индивиду в обычной жизни роли, пережить непривычные эмоции, подавленные по разным причинам;
- неопределенность собственной социальной идентичности и стремление избавиться от нее.

Информация предоставляется участниками группы для свободного пользования, без расчета на вознаграждение, но с надеждой на взаимность. Другими словами, передавая знания, участник подсознательно рассчитывает на получение в случае необходимости информационной поддержки от сообщества. Симбиоз личной заинтересованности и альтруизма образует движущую силу коммуникации в сообществе. Широкий информационный обмен без каких-либо обязательств породил феномен «пассивного наблюдателя», извлекающего пользу из информационных потоков, но не вносящего личного вклада в коммуникацию. Подобное коммуникативно-пассивное поведение получило название «фрилоудинг» (от англ. Freeloading — «жить за чужой счет»).

В своих сообщениях участники интернет-форумов формируют различное информационное наполнение: выражения благодарности, объявления, поздравления, вопросы и тому подобное. Типология видов информационного наполнения сообщений включает следующие категории:

- информационные высказывания (поиск или передача информации);
- высказывания-самораскрытия (сообщения автора о себе);
- выражение мнения (изложение личного мнения);
- статусные высказывания (демонстрация личного статуса участника);
- высказывания-флеймы (оскорбительные и невежливые высказывания, подстрекательство, «битье об заклад»);
- побудительные высказывания (призывы к действию);
- высказывания-поощрения (выражение поддержки, согласия или несогласия с предшествующими сообщениями);
- разное (юмор, извинения, благодарности и пр.).

Обмен информацией, личным опытом, знаниями, мнениями участников на форуме организован в форме полилогов. Исходная тематика обсуждения определяется зачинателем дискуссии и формулируется с учетом информационных потребностей инициатора. Развивают тему участники, желающие высказать

собственное мнение или предоставить соответствующую информацию. Минимальное количество собеседников, способствующее развитию дискурса, поддерживающее интерес к нему, строго не регламентировано. В зависимости от профессионализма и опыта ответчиков, с позиции информационного обмена, достаточно и одного участника [3, с. 64].

Регистрируясь на форуме и включаясь в коммуникацию, пользователь становится исполнителем определенной коммуникативной роли [4, с. 111]. Каждый участник сам инициирует для себя выбор, создает собственный имидж, выбирает подходящий стиль общения. Коммуникативные роли участников интернет-форумов можно классифицировать по следующим параметрам:

- по исполняемой функции (гость, участник, модератор, администратор);
- по формальному коммуникативному статусу (новичок, интересующийся, опытный пользователь, гуру, ветеран и т.п.);
- по коммуникативной функции.

Ситуация, связанные с ней информационные потребности побуждают участника дискуссии выступать в четко определенной роли или играть одну из ролей: информационного донора или информационного реципиента [5]. Информационный донор — это участник форума, стремящийся поделиться знаниями, собственным мнением или опытом по теме запроса с другими участниками группы. Информационный реципиент — лицо, заинтересованное в получении сведений от других участников форума относительно сформулированной проблемы. При этом информационным реципиентом может быть как зарегистрированный пользователь, так и постороннее лицо (гость), попавший на форум «случайно», используя поисковик, в то время как информационным донором может выступать только прошедший регистрацию на данном ресурсе индивидуум. Образ информационного реципиента не требует характерных знаний и навыков, любой пользователь может задавать вопросы, просить помощи или консультироваться. Однако выступая в роли информационного донора, участник форума позиционирует себя в качестве компетентного источника информации по теме дискуссии. От уровня компетенции донора зависит степень информационной удовлетворенности реципиента. Под «компетентностью» в настоящей работе понимается компетентность участника в определенной тематической ветке форума или узкотематическом форуме, поскольку равнозначно компетентным во всех областях человек быть не может. Уровень компетентности автора отражается в смысловой насыщенности и ценности его сообщений для других членов форума. Компетентность участника определяется с помощью анализа его текстов по определенной тематике. Классификацию по уровню компетенции участников можно представить тремя группами:

- профессионал — участник, сообщения которого характеризуются высокой информационной ценностью, низким уровнем эмоциональности, обилием терминов и терминологических идиом и часто сопровождаются примерами из собственного профессионального опыта;

- энтузиаст — участник, сообщения которого имеют ценность для сообщества как отражающие опыт и впечатления автора, сопровождаются средствами выражения эмоций (смайликов, эмодзи), использованием сетевого жаргона;
- непрофессионал — участник, сообщения которого скорее обнаруживают недостаток знаний в определенной сфере, чем выступают источником информации, не имеют целевой направленности.

Распознавание уровня компетентности участника является основополагающим фактором для генерирования доверительного отношения к содержанию его сообщений [6, с. 53]. Любой участник интернет-форума может выступать в одной ветке форума донором информации, а в другой — реципиентом.

В процесс раскручивания темы в коммуникацию могут включаться вторичные реципиенты и доноры. Вторичные доноры выражают мнение, отличное от первичного, либо дополняют сведения и данные, предоставленные ранее. Вторичные информационные реципиенты имеют схожую заинтересованность в первичной тематике, однако при этом преследуют собственные интересы: получение более подробной, конкретизированной или схожей информации. В результате дискуссионная тематика трансформируется в производные, количество которых не регламентируется и зависит от остроты обсуждаемой темы и динамичности участников обсуждения. Чем актуальнее и насущнее предмет диалога, тем большее количество противоречивых и полярных мнений собирает тема, что способствует проявлению антагонистических настроений и эмоциональных взрывов. До тех пор пока оживленное обсуждение и оживление не пойдут на спад, круг заинтересованных лиц расширяется, что влияет на динамику и насыщенность дискуссии.

Вторичных информационных реципиентов, информационная заинтересованность которых соответствует информационным потребностям первичного реципиента, можно разделить на 3 группы:

- явные вторичные реципиенты (зарегистрированные члены форума, заявившие в теме обсуждения о полученной для себя информационной выгоде);
- неявные вторичные реципиенты (зарегистрированные члены форума, извлекшие информационную выгоду без обратной связи для сообщества);
- внешние вторичные реципиенты (новый участник, попавший в тему с помощью релевантного запроса).

Коммуникация участников форума есть не что иное, как информационное взаимодействие, то есть не просто контакт, а результативное взаимодействие, когда субъекты с помощью заимствования оказываются носителями информации. Поведение человека в условиях информационного взаимодействия раскрывает двойственность его личности: потребителя информации, с одной стороны, и носителя — с другой. Информационно-коммуникативное поведение определяется действиями пользователя по поиску и применению информации с учетом традиций, норм и правил общения определенного сообщества в условиях сложившейся информационной ситуации.

В соответствии с типами ведущего интереса аудиторию интернет-форума можно условно разделить на следующие две группы:

- 1) содружество активных пользователей, самостоятельно создающих новые темы и активно принимающих в них участие, в кругу которых очень часто прослеживается некая более тесная связь; характерно обращение друг к другу не только с помощью ником и псевдонимов, но и по именам;
- 2) совокупность пассивных членов, неоднократно получающих доступ к ресурсу с целью чтения [7, с. 90].

Информационно-коммуникативное поведение участников интернет-форумов можно классифицировать по степени вовлеченности пользователя в информационное взаимодействие. Классификация, осуществленная в рамках настоящего исследования, представлена на рисунке 1.

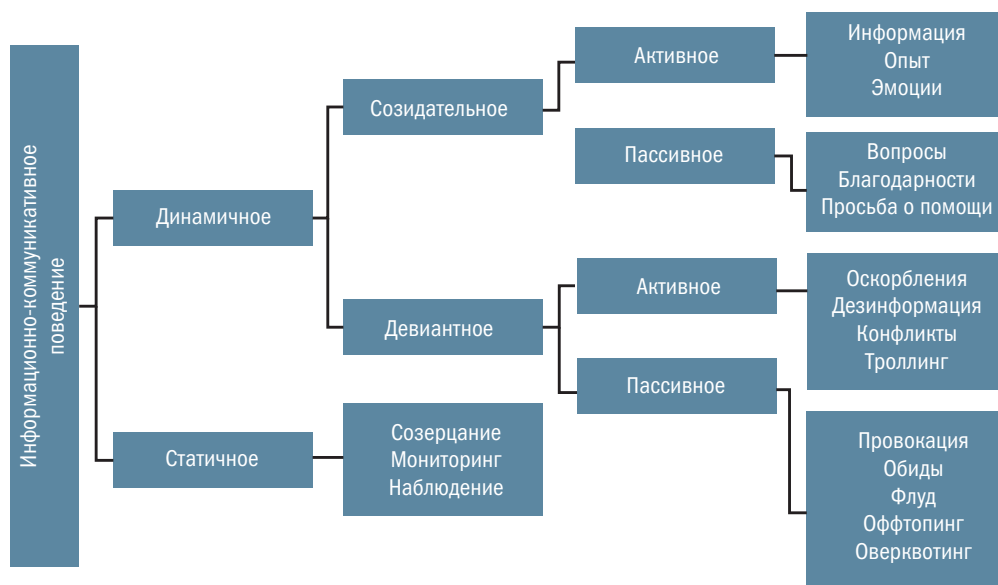


Рис. 1. Классификация информационно-коммуникативного поведения участников интернет-форумов

Участники, для которых характерно статичное поведение, не участвуют в наполнении контента, они являются потребителями информации, осуществляющими информационный поиск и наблюдающими за течением коммуникации. Динамичное информационно-коммуникативное поведение направлено на формирование информационного наполнения ресурса. Опираясь на влияние, оказываемое им на сообщество и протекающие в нем коммуникативные процессы, такой тип поведения делится на созидательное и девиантное. Созидательное поведение направлено на установление контактов, налаживание взаимодействия с другими членами группы, развитие и устойчивость сообщества. Целью девиантного поведения является внесение негативного информационного наполнения деструктивного содержания, провоцирующего агрессию и конфликты между участниками коммуникации. И созидательное, и девиантное поведение в зависимости от динамичности

воздействия на течение дискуссии могут быть активным и пассивным. Примерами активного созидательного поведения является обмен информацией, опытом, эмоциональными переживаниями, тогда как к активному девиантному поведению относятся разжигание конфликтов, дезинформирование и оскорбление собеседников, троллинг — агрессивное и издевательское поведение участника («тролля»), заинтересованного в публичности, узнаваемости, эпатаже [8, с. 48]. Пассивное поведение требует определенной реакции от сообщества. При этом созидательными примерами являются просьбы о помощи, вопросы, благодарности, а девиантными — флуд, оффтопинг, оверквотинг, обиды и провокации.

Интернет-форум в качестве определяющего фактора своего появления имеет коллективный интерес, представляющий собой симбиоз частных интересов входящих в него пользователей. Индивидуальное проявление интереса участниками может быть:

- активным, то есть вызванным активностью пользователя, приводящей к изменению информационных ресурсов путем добавления и преобразования информации;
- пассивным, то есть порожденным пассивностью участника, исключительно потребляющего информацию.

В зависимости от доминирующих потребностей и интересов участник может демонстрировать различные типы поведения в разных сообществах или ветках одного форума. Очевидно, что фундаментом для развития и процветания сообщества является активное созидательное поведение, при этом его должна придерживаться большая часть постоянных пользователей. Целенаправленное девиантное поведение нескольких или даже одного участника может стать причиной нарушения общего баланса.

Именно участники определяют ценность любого форума. Каждый член сообщества играет особую коммуникативную роль и обладает конкретным статусом, определяемым количеством опубликованных им сообщений и временем, проведенным в сообществе.

ЛИТЕРАТУРА

1. ЕВГЕНИЙ ГОРНЫЙ. **О гестбуках.** URL : http://www.netslova.ru/gorny/eg_gb.html/ (дата обращения 12.06.2013).
2. ГАЛИЧКИНА Е. Н. **Феномен компьютерной коммуникации: онтология и терминология** // Вестник Ленинградского гос. ун-та им. А.С. Пушкина. Сер. «Филология». 2009. № 1. С. 113–121.
3. ВИНОГРАДОВА Т.Ю. **Специфика общения в интернете** // Русская и сопоставительная филология: Лингвокультурологический аспект. Казань, 2004. С. 63–67.
4. ПАТРУШЕВА Л.С. **Коммуникативные роли участников интернет форума** // Вестник Челябинского государственного университета. 2011. № 10. С. 109 – 113.
5. **Информационные роли участников дискуссии на веб-форуме.** URL: <http://igorosa.com/informacionnye-rol-i-uchastnikov-diskussii-na-veb-forume/> (дата обращения 15.12.2013).
6. ПОПРАВКО В.Н. **Закрытое Интернет-сообщество как форма коммуникации в виртуальном пространстве** // Вестник Томского государственного университета. 2010. № 336. С. 52–54.
7. КОНЧАКОВСКИЙ Р.В. **К проблеме сетевой природы Интернет-сообществ** // Известия высших учебных заведений. Социология. Экономика. Политика. Тюмень: Изд-во Тюменского государственного нефтегазового университета. 2009. № 1 (20). С. 90–92.
8. ВНЕБРАЧНЫХ Р.А. **Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах** // Вестник Удмуртского университета. Философия. Социология. Психология. Педагогика. Ижевск: Удмуртский государственный университет, 2012. В. 1. С. 48–51.