

# Colaboração em comunidades *on line*

Dárlinton B. Feres Carvalho  
Julho de 2003

## Introdução

Comunidade *on line* é uma realidade no mundo digital, e uma forma de extensão dos grupos convencionais. Esta nova modalidade de interação traz possibilidades de melhora nas atividades, perdas de elementos de comunicação e até questionamentos sobre a tecnologia em si. Nestes questionamentos surge a possibilidade de mensurar eletronicamente a colaboração nessas comunidades.

Uma metodologia de avaliação poderia ser contar as mensagens enviadas ao grupo por cada integrante. Entretanto, esta avaliação de colaboração puramente numérica pode ser apócrifa, no sentido de não considerar o conteúdo da discussão.

Todavia, é importante saber algumas informações sobre as discussões do grupo, como indicadores de progresso no volume de informação e como uma facilidade para gerência do grupo. Outras informações podem ser facilmente obtidas com uma contagem, como os dias da semana mais utilizados, assunto mais discutido, quantidade de perguntas e respostas. Uma informação sobre os integrantes que menos participam pode ser útil aos moderadores para procurarem saber os motivos e ajudá-los a contribuir mais com o grupo.

É proposta uma técnica para mensurar a colaboração em comunidades *on line*, baseada no ambiente Orion. A privacidade dos integrantes é uma questão muito importante em se tratando de expor essas informações sobre a colaboração no grupo. Portanto, definimos duas categorias de estatísticas: uma comum a todos integrantes e outra reservada apenas aos moderadores.

## Proposta

Considerando-se a privacidade dos indivíduos do grupo, é proposta uma abordagem sobre as informações com dois pontos de vista. Uma visível por todos integrantes estão apenas estatísticas sobre o grupo em sua unidade. A outra é a visão administrativa construída exclusivamente para acesso dos moderadores do grupo, abordando estatísticas sobre os integrantes do grupo.

Não foram consideradas múltiplas avaliações, classificadas pelo tempo passado, pois estas informações são relevantes apenas em grupos utilize o ambiente há muito tempo. Um exemplo desta classificação seria:

Assunto mais discutido (desde o início do grupo):

# falas:           # participantes:

Assunto mais discutido (criados a partir de 3 meses):

# falas:           # participantes:

Assunto mais discutido (criados a partir de 1 mês):

# falas:           # participantes:

E assim para as demais estatísticas onde esta classificação é possível de aplicar.

## ***Estatísticas sobre o grupo***

Temas em discussão:

Tema mais discutido:

# assuntos:    # falas:            # participantes:

Assuntos em discussão:

Assunto mais discutido:

# falas:            # participantes:

Total de falas postadas:

Tamanho médio das falas:

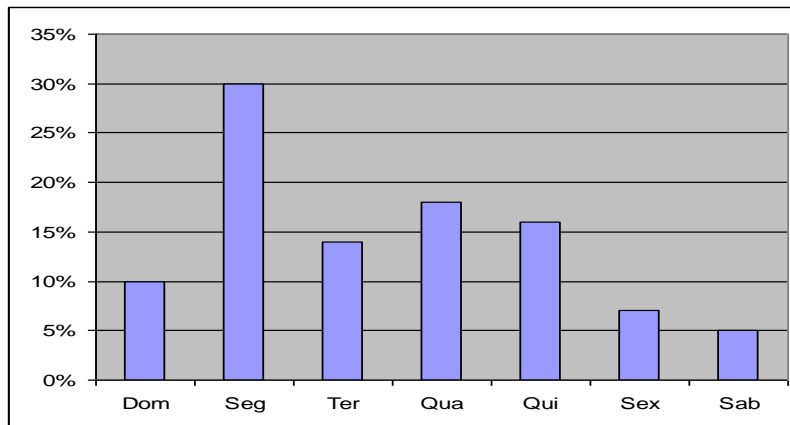
Tamanho médio das falas sem considerar valores discrepantes:

Conectivos das falas em números:

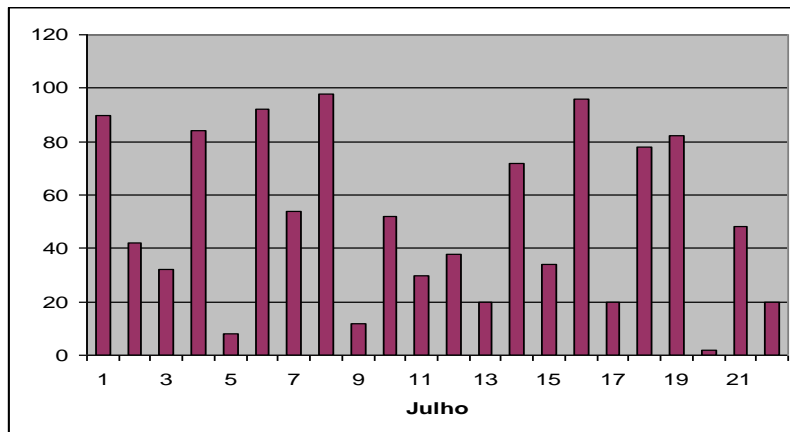
# “pergunta”:            # “resposta”:            # “informa”:

...

Percentagem de falas por dia da semana:



Quantidade de falas ao longo do tempo:



## ***Estatísticas sobre os integrantes do grupo***

Inclui mais informações do tipo quem postou mais, quem perguntou mais, quem respondeu mais, grafos de relação do tipo quem postou a pergunta mais geral fica no centro e relaciona o grau de diálogo com as outras pessoas participantes da discussão.

Mais participativo (com mais falas):

#falas:

Tamanho médio das falas:

Conectivo mais utilizado:

Menos participativo (com menos falas):

#falas:

Tamanho médio das falas:

Conectivo mais utilizado:

Mais perguntou:

#perguntas:

Menos perguntou:

#perguntas:

Mais respondeu:

#respostas:

Menos respondeu:

#respostas:

Mais sugeriu:

#sugestões:

Menos sugeriu:

#sugestões:

Usou mais palavras escritas com letras maiúsculas (gritou):

#falas com palavras em maiúsculas:

Tema menos discutido:

#assuntos: #falas:

Assunto menos discutido:

#falas:

Exibir informações sobre determinado integrante do grupo:

[Selecionar Integrante]:

#falas:

#tema com mais falas:

#assunto com mais falas:

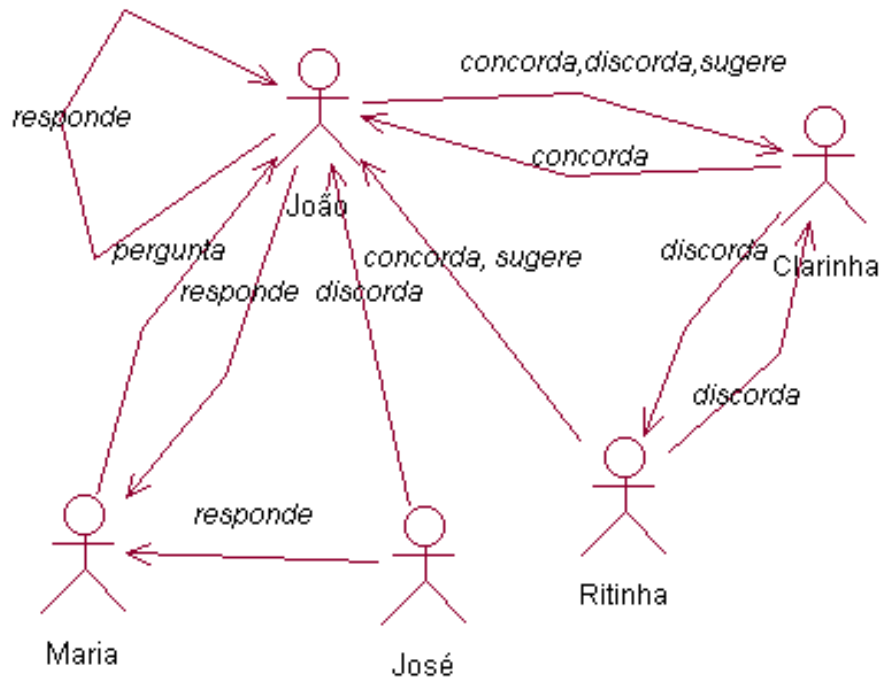
Conectivos utilizados:

(xx) pergunta, (xx) resposta, (xx) sugestão... [ordenados pelo #]

# citações em falas de outros:

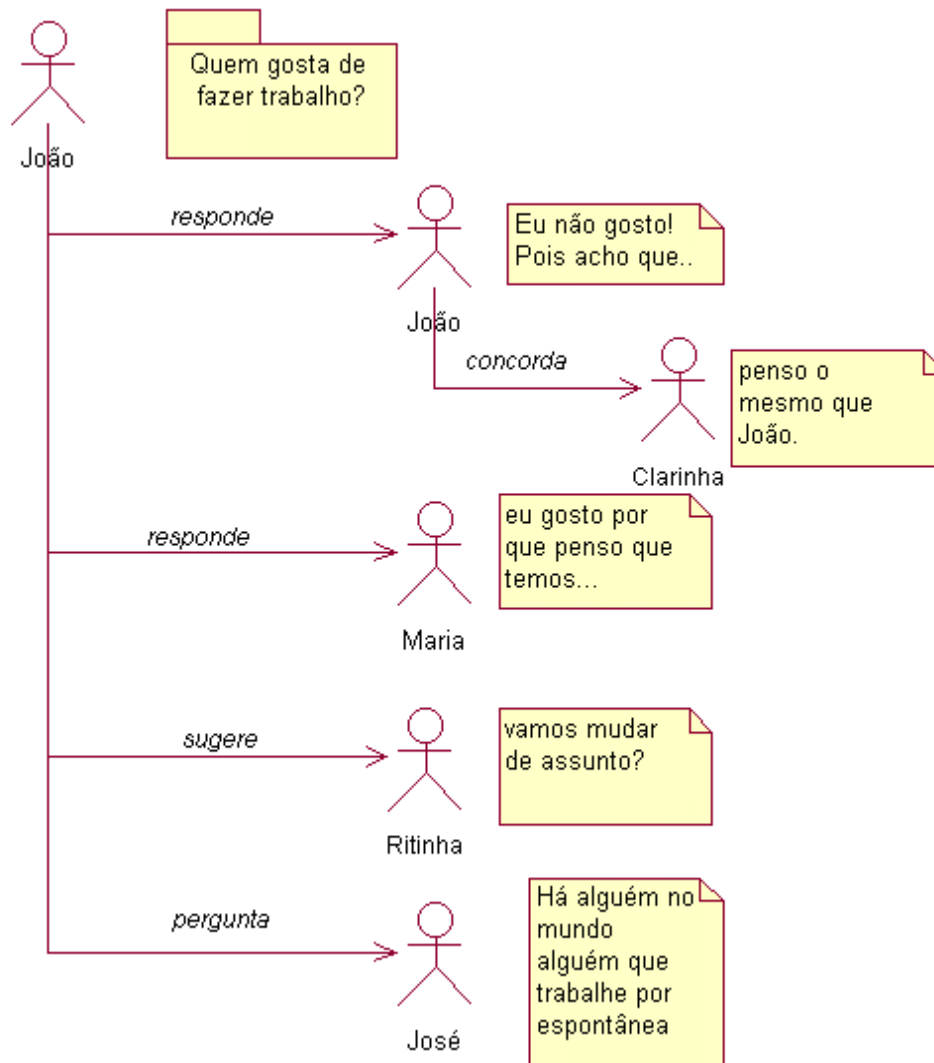
Conectivos relacionados a suas falas ordenados:  
(xx) não entende, (xx) resposta, (xx) pergunta... [ordenados pelo #]

Gráfico de relacionamento em um assunto:



É importante filtrar as relações a serem exibidas para simplificação do gráfico e facilitar o seu entendimento. Podemos notar que fica evidente a relação do comportamento dos membros do grupo entre si. Uma informação a mais seria numerar as ocorrências como, por exemplo, de João para Clarinha: “concorda(2), discorda(1), sugere(1)”.

Gráfico completo do assunto (outra forma de visualização):



Esta é uma nova representação da estrutura da discussão para um determinado assunto. O ideal seria poder suprimir ramos de discussão e poder movimentar os bonecos palito para facilitar a visualização. As falas são exibidas em resumos, sendo seu conteúdo acessível sob demanda.

### **Importância dos conectivos**

Neste tipo de análise é de fundamental importância a utilização correta dos conectivos na construção do discurso coletivo. Exceto as análises baseadas no tempo, a medida é feita através dos conectivos. A correta composição do discurso, fragmentando diversas idéias em mensagens diferentes, confere uma maior qualidade aos indicadores do grupo.

Uma análise da mensagem durante sua digitação, apontando sugestões na decomposição das mensagens enviadas ao grupo, pode ajudar a compor melhor o discurso coletivo. Este auxílio na composição do discurso facilita na organização das idéias do usuário, a utilização adequada da ferramenta com seus conectivos, além de garantir que estas métricas sejam mais coerentes com a discussão.

## Cenários

São colocados dois cenários de utilização desta ferramenta, uma voltada para a visão do usuário e outra com a visão do moderador.

Cenário 1, visão de um usuário comum:

“Clarinha é uma usuária frequente do grupo de discussões, utilizando-o na segunda e quarta-feira. Ela gosta de contribuir em todos os assuntos, entretanto prefere dar mais atenção aos mais discutidos[Q1]. Ela quer saber qual o assunto está sendo mais discutido no momento[Q2]. Todavia também gosta de participar de assuntos que não tem falas muito grandes[Q3], prefere falar muito aos poucos. Muito curiosa, também gostaria de saber se as pessoas que utilizam o grupo de discussão também o fazem nos mesmo dias da semana que o seu[Q4], ou se a maioria o fizer em algum outro dia ela poderia adaptar seu horário para poder participar mais efetivamente.”

Q1: Os usuários gostariam de um destaque na página principal do ambiente relativo aos assuntos mais discutidos?

Q2: O assunto mais discutido no momento é aquele mais discutido desde a criação do grupo ou mais discutido no último mês?

Q3: Uma medida relevante para o usuário seria a densidade de fala, ou esta métrica é complicaria muito o uso?

Q4: Ela gostaria de uma progressão ao longo do tempo ou apenas relativo aos dias da semana?

Cenário 2, visão de um moderado do grupo:

“João é um moderador que tem como responsabilidade motivar a participação dos membros menos participativos. Para desempenhar sua função João utiliza a seguinte estratégia: Ele ajuda apenas um integrante por vez[Q1]. Investiga o tipo de falas postadas por ele anteriormente, e em quais assuntos, procurando saber quais são suas preferências[Q2]. Conversa com este integrante fora do ambiente de discussão para tentar identificar os seus motivos. Percebendo que é um problema de entrosamento ou desânimo, então procura identificar os mais participativos, que perguntam e sugerem mais[Q3]. Conversa com ele fora do ambiente sugerindo que eles comecem a dirigir suas falas para o integrante problemático. Com estas medidas João conduz a discussão com uma participação fundamental do integrante que pouco participava, colocando-o assim como referência no assunto.”

Q1: Para identificar os integrantes menos participativos qual a medição que mais lhe ajudaria, e está atrelada a um espaço de tempo?

Q2: Quais são as informações mais relevantes para os moderadores sobre os usuários?

Q3: Mais participativos em assuntos específicos ou em geral?

## Conclusão

A utilização de ambientes *on line* para discussão é uma realidade cada vez mais presente na vida de pessoas que trabalham em grupo, que por sua vez é o paradigma atual de trabalho em nossa sociedade. Esta tecnologia, ainda em desenvolvimento, necessita de estudos nas áreas de caracterização automática do grupo, auxílio na tomada de decisão dos administradores, e identificadores para facilitar seu uso.

Este trabalho vem propor algumas métricas com dois propósitos: um para divulgação a todos membros do grupo e outra para auxiliar os moderadores. Mensurar as discussões no grupo é uma tarefa complexa por se tratar de medir conhecimento humano. Todavia, as métricas propostas são facilmente implementáveis e pertinentes para uma análise conclusiva de algumas.

A proposta apresentada serve como ponto de partida da discussão. Deve ser realizada uma investigação sobre outras áreas correlatas e trabalhos sobre colaboração em outros ambientes, que deverá ser realizada em trabalhos futuros.