

**ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**



Διπλωματική εργασία με θέμα:

Κριτική και Φαινομενολογική Προσέγγιση των Διαδικασιών
Επικοινωνίας και Σωματοποίησης στις Δυνητικές Ομάδες
(Virtual Teams)

Επιβλέπων Καθηγητής: Γεώργιος Αλεξιάς

Φοιτητής: Ανδρέας Πολιτάκος

ΑΜ: 0601 Μ 030

Αθήνα, Ιούνιος 2007

**ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**



ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**



Διπλωματική εργασία με θέμα:

Κριτική και Φαινομενολογική Προσέγγιση των Διαδικασιών
Επικοινωνίας και Σωματοποίησης στις Δυνητικές Ομάδες
(Virtual Teams)

Επιβλέπων Καθηγητής: Γεώργιος Αλεξιάς

Φοιτητής: Ανδρέας Πολιτάκος

ΑΜ: 0601 Μ 030

Αθήνα, Ιούνιος 2007

Κριτική και Φαινομενολογική Προσέγγιση των Διαδικασιών
Επικοινωνίας και Σωματοποίησης στις Δυνητικές Ομάδες
(Virtual Teams)



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

σελίδα

Εισαγωγή	7
----------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΟΙ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	11
----------------------------------	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ	15
2.1 Η συμβολή της κοινωνικής πληροφορικής (social informatics) στην κατανόηση της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες	15
2.2 Η προσέγγιση της κοινωνικής πληροφορικής	16
2.3 Τα κινήματα διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών	23
2.4 Τα δύο επίπεδα επιρροής των τεχνολογιών επικοινωνίας σύμφωνα με την Κοινωνικο-πληροφορική προσέγγιση	26
2.5 Η εφαρμογή των πορισμάτων της κοινωνικής πληροφορικής Στις δυνητικές ομάδες	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ - ΤΟ ΣΩΜΑ ΩΣ ΔΟΜΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΔΟΜΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	34
--	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΟΡΦΕΣ ΣΩΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΥΝΗΤΙΚΟ ΚΟΣΜΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	48
4.1 Οι γραφιστικές αναπαραστάσεις συναισθηματικών εκφράσεων (emoticons)	49
4.2 Τα ανδρικόελα (avatars)	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	60
5.1 Η θεωρία της κοινωνικής παρουσίας (social presence theory).....	62
5.2 Η θεωρία της προσαρμοστικής δομοποίησης (adaptive structuration theory)	70
5.3 Η θεωρία της επεξεργασίας της κοινωνικής πληροφορίας (social information processing theory)	72
5.4 Η θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου (media richness theory)	74
5.5 Η θεωρία της συγχρονικότητας του μέσου (media synchronicity theory)	75

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	82
--	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ	98
---	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	103
---------------------------	------------

Βιβλιογραφία	111
--------------------	-----

Σχήματα

Σχήμα 1. Κατηγοριοποίηση των δυνητικών ομάδων	12
Σχήμα 2. Δείγματα σωμάτων από δυνητικούς κόσμους.....	54
Σχήμα 3. Το δυνητικό περιβάλλον του προγράμματος TOWER (Theatre of Work Enabling Relationships)	56
Σχήμα 4. Ο τεχνολογικός παραμορφωτικός φακός	72
Σχήμα 5. Οι διαστάσεις των λειτουργιών έργου, των επικοινωνιακών διαδικασιών και των χαρακτηριστικών του μέσου	81

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία συνιστά μία προσπάθεια παρουσίασης και ανάλυσης ενός σχετικά νέου τύπου εργασιακής οργάνωσης, των **δυναμικών ομάδων** (virtual teams). Το αντικείμενο προσεγγίζεται σε σχέση με δύο βασικές διαστάσεις, που τοποθετούνται στο κέντρο της λειτουργίας των συγκεκριμένων ομάδων. Πρόκειται για την ανάλυση των επικοινωνιακών φαινομένων, που πραγματοποιούνται εντός των πλαισίων τους, καθώς και την ανάδειξη των διαστάσεων εκείνων, οι οποίες σχετίζονται με τις διαδικασίες σωματοποίησης, που παρατηρούνται ξανά μέσα στα πλαίσιά τους. Η επιλογή των δύο αυτών θεματικών αξόνων πηγάζει από την διάθεση για πανοραμική έποψη ενός νέου θεσμού, ο οποίος σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις θα επηρεάζει με εντεινόμενους ρυθμούς στο μέλλον δύο κεντρικές πλευρές της κοινωνικής και ατομικής ζωής. Την επικοινωνία και την αντίληψη του εαυτού μέσα από τη διαμεσολάβηση του σώματος. Και οι δύο έννοιες παρουσιάζουν το κοινό σημείο ότι αν και εκκινούν από διαδικασίες, οι οποίες συναρθρώνονται στον εργασιακό χώρο, προσλαμβάνουν πολύ ευρύτερες διαστάσεις, οι οποίες αγγίζουν τον άνθρωπο ως ολότητα στις διάφορες πτυχές της ύπαρξής και της δραστηριότητάς του.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού επιστρατεύονται μία σειρά από θεωρητικά εργαλεία, τα οποία χρησιμεύουν στην ανάλυση των φαινομένων προς εξέταση με τρόπο, που τουλάχιστον ως στοχοθεσία, επιθυμεί να είναι συνδυαστικός. Δηλαδή γίνεται προσπάθεια να αντιπαρατεθούν μία σειρά από προσεγγίσεις, οι οποίες κατά καιρούς έχουν στοχεύσει στην ανάλυση κοινωνικών και επικοινωνιακών φαινομένων, τα οποία έχουν γεννηθεί στο χώρο του δυναμικού.

Ωστόσο παρά την ποικιλία θεωρητικών κατασκευών, που παρατίθενται και αντιπαραβάλλονται υπάρχουν δύο γενικά κατευθυντήρια αναλυτικά προκρίματα, τα οποία διατρέχουν την εργασία στο σύνολό της.

Πρόκειται για την επιλογή θέασης των φαινομένων μέσα από το **φαινομενολογικό** και **κριτικό** πρίσμα.

Η προσέγγισή μας αυτή αποτελεί και το πιο παρακινδυνευμένο εγχείρημα κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας. Η κατεύθυνση προς την ψηλάφηση των βιωμάτων των χρηστών, όπως αυτά προσλαμβάνονται από τους ίδιους και η οποία ανιχνεύεται στη φαινομενολογική προσέγγιση συνδυάζεται σε ορισμένα σημεία με ερμηνείες, που προσανατολίζονται προς το ρόλο διαφόρων κοινωνικών δομών, εμπνευσμένες από τις θεωρητικές κατευθύνσεις, τις οποίες εισήγαγε η κοινωνική πληροφορική. Παραδοσιακά για κάποιους κάτι τέτοιο συνιστά επικίνδυνο εγχείρημα, καθώς θεωρείται ότι οι δύο προσεγγίσεις εκκινούν από διαφορετικά σημεία και καταλήγουν σε διαφορετικές θέσεις (*Howson & Inglis, 2001*). Όμως στην περίπτωση μας γίνεται προσπάθεια αποφυγής απευθείας αναγωγών από τα πορίσματα που προέρχονται από το ένα ρεύμα σκέψης προς το άλλο. Περισσότερο επιδιώκουμε μία εκ παραλλήλου ανάλυση, η οποία εκλεκτικά εντοπίζει διεξόδους στους προβληματισμούς χρησιμοποιώντας την μία ή την άλλη οπτική, χωρίς όμως να τις συγχέει. Άλλωστε έχει εκφραστεί η άποψη (*Crossley, 2001*) ότι ακόμη και επιφανείς εκπρόσωποι της φαινομενολογικής σκέψης όπως ο Merleau-Ponty δεν αδιαφορούν για τη σημασία των κοινωνικών δομών και αναγνωρίζουν ότι εκείνες δεν μπορούν να αναχθούν απλώς στο ατομικό ή ψυχολογικό επίπεδο (*Οικονόμου, 2005*).

Ταυτόχρονα τίθεται και το γενικότερο ζήτημα της αξιοποίησης των φαινομενολογικών θέσεων περί σωματοποίησης, καθώς έχει εκφραστεί η άποψη ότι κάτι τέτοιο συνιστά προσπάθεια μετεγγραφής εννοιών από ένα γνωστικό χώρο σε άλλο. Παρόλα αυτά η φαινομενολογική οπτική κρίνεται ιδιαίτερα πρόσφορη κυρίως στην ανάλυση των φαινομένων σωματοποίησης, τα οποία παρατηρούνται στις δυνητικές ομάδες. Η μετοίκηση του σώματος στο χώρο του δυνητικού επιβάλλει τη διερεύνηση όλων εκείνων των καινοφανών στοιχείων, που άπτονται του τρόπου πρόσληψης της διαδικασίας από τους ίδιους τους φορείς των σωμάτων.

Ταυτόχρονα διερευνώνται τα περιθώρια και η ελευθερία, που παρέχεται στο δυνητικό σώμα να λειτουργεί ως δομούσα αρχή στις συγκεκριμένες διαδικασίες.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας γίνεται προσπάθεια να αντιπαρατεθούν όψεις των θεωριών, που φιλοδοξούν να ερμηνεύσουν τις επικοινωνιακές διαδικασίες στο δυνητικό χώρο εμπλέκοντας το σώμα με τον πλούσιο περί σώματος λόγο, ο οποίος έχει παραχθεί από τους θεωρητικούς του φαινομενολογικού ρεύματος. Ιδιαίτερα χρήσιμη αποδεικνύεται εδώ η σκέψη του *Merleau-Ponty*.

Η εργασία προτίθεται να υιοθετήσει κριτική στάση απέναντι στην ερμηνεία των επικοινωνιακών φαινομένων στις δυνητικές ομάδες, όπως περιγράφονται από τις διάφορες ορθολογικές θεωρίες, που κύριο στόχο τους έχουν να οδηγήσουν σε περισσότερο αποτελεσματικούς σχεδιασμούς των επικοινωνιακών εφαρμογών. Η συγκεκριμένη στάση μας ακολουθεί την γενικότερη γραμμή σκέψης των θεωρητικών της κοινωνικής πληροφορικής (*social informatics*) μία από τις παραδοχές της οποίας αποτελεί και το γεγονός ότι κατά την υιοθέτηση τεχνολογικών εφαρμογών επικοινωνίας στο δυνητικό χώρο οι διαδικασίες εμπλέκουν τις δράσεις ομάδων συμφερόντων, οι οποίες σε καμία περίπτωση δεν είναι κοινωνικά ουδέτερες. Από τις διαδικασίες προκύπτουν νικητές και ηττημένοι. Επίσης η συγκεκριμένη προσέγγιση τοποθετεί στο κέντρο της αναλυτικής της στοχοθεσίας τον χρήστη των επικοινωνιακών τεχνολογιών ως φορέα δράσης και νοημάτων.

Ακόμη το σημείο, όπου οι ιδέες από τα δύο ρεύματα σκέψης, φαινομενολογικό και κριτικό, μπορούν να βρουν εφαρμογή χωρίς αλληλοεπικαλύψεις, εντοπίζεται μέσα από τη διατύπωση κάποιων καίριων ερωτημάτων αναφορικά με τις λειτουργίες, οι οποίες επιτελούνται μέσα στα δυνητικά περιβάλλοντα. Πιο συγκεκριμένα γίνεται προσπάθεια διερεύνησης του θέματος, κατά πόσο οι κυρίαρχες προσεγγίσεις για την επικοινωνία στις δυνητικές ομάδες, οι οποίες περισσότερο από κάθε άλλο τύπο επικοινωνιακής συγκρότησης στο χώρο του δυνητικού στοχεύουν στην επίτευξη απτών στόχων και των οποίων η σύμπληξη δεν είναι

αυθόρμητη, συμπεριλαμβάνουν στην ανάλυσή τους την εξέταση του αυθεντικού βιώματος των χρηστών. Παράλληλα συνεξετάζεται μία οιονεί αντιστροφή του παραπάνω προβληματισμού. Δηλαδή το κατά πόσο οι νέοι κόσμοι του δυνητικού, όπου οι χρήστες, μέλη δυνητικών ομάδων καλούνται να «ενσαρκώσουν» σώματα για την επιτυχέστερη λειτουργία των ομάδων επηρεάζουν την συνολική αντίληψη των σωμάτων αυτών. Με πιο απλά λόγια κεντρικό στοιχείο της διερεύνησής μας αποτελεί το ερώτημα κατά πόσο και με πιο τρόπο οι δυνητικοί κόσμοι, που σχεδιάζονται κάτω από το πρίσμα και τους περιορισμούς της επίτευξης συγκεκριμένων λειτουργικών στόχων, εξυπηρετώντας τις στοχοθεσίες συγκεκριμένων ομάδων και θέτοντας όρια επιδρούν στις διαδικασίες δόμησης του νέου δυνητικού σώματος και κατ' επέκταση ενός νέου εαυτού μέσα κι έξω από τα δυνητικά περιβάλλοντα.

Τέλος κάποια στοιχεία από την ανάλυσή μας αποσκοπούν στον εντοπισμό ατομικών διαφορών, οι οποίες εμπλέκονται στις επικοινωνιακές διαδικασίες εντός των δυνητικών ομάδων.

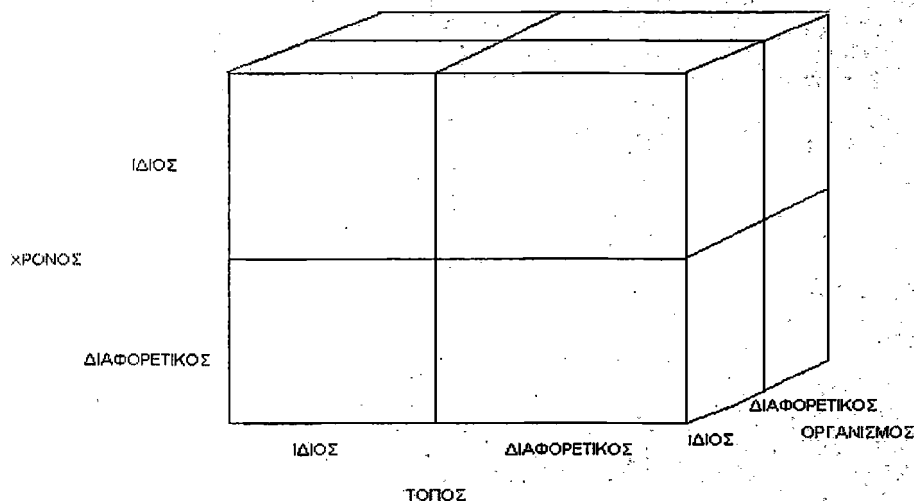
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΟΙ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Οι δυναμικές ομάδες αποτελούν μία από τις ταχέως αναπτυσσόμενες οργανωτικές δομές στους σύγχρονους οργανισμούς. Πρόκειται για ομάδες ατόμων, τα οποία συνεργάζονται με τη βοήθεια τεχνολογικών εφαρμογών επικοινωνίας, ξεπερνώντας γεωγραφικά, χρονικά και οργανωσιακά όρια. Τα άτομα, που τις συνθέτουν διαθέτουν συμπληρωματικές δεξιότητες και έναν κοινό σκοπό. Επίσης μοιράζονται μία κοινή προσέγγιση για την εργασία. Ένας εναλλακτικός όρος για τις δυναμικές ομάδες είναι αυτός των **γεωγραφικά διεσπαρμένων ομάδων** (geographically dispersed teams).

Οι *Kimble, Li* και *Barlow* (2000) περιγράφουν τους τύπους των δυναμικών ομάδων, που συναντώνται στους οργανισμούς χρησιμοποιώντας ένα σχήμα με τρεις άξονες. Ο άξονας του **οργανισμού** σηματοδοτεί, το κατά πόσο οι συμμετέχοντες στην δυναμική ομάδα ανήκουν ή όχι στον ίδιο οργανισμό. Οι άξονες του **τόπου** και του **χρόνου** αναφέρονται στην φυσική εγγύτητα και τη συγχρονικότητα της επικοινωνίας αντίστοιχα. Οι συνδυασμοί των διαφόρων διαστάσεων των αξόνων μας παρουσιάζουν το σύνολο των τύπων των δικτυακών ομάδων, που είναι δυνατόν να παρατηρηθούν στους οργανισμούς. Πιο λεπτομερώς, μία δυναμική ομάδα μπορεί να λειτουργεί εντός του ίδιου ή διαφορετικού οργανισμού, στην ίδια γεωγραφική θέση ή όχι, συγχρονικά ή μη.

Οι διάφοροι τύποι δυναμικών ομάδων σχετίζονται με διαφορετικές δραστηριότητες των οργανισμών. Π.χ. μία ομάδα, που συντίθεται από μέλη δύο διαφορετικών οργανισμών μπορεί να λειτουργεί στα πλαίσια εμπορίου μεταξύ εταιριών, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο εταιρίας προς εταιρία (business to business e-commerce).



Σχήμα 1: Κατηγοριοποίηση των δυνητικών ομάδων (Kimble, Li και Barlow, 2000)

Σύμφωνα με τους Kimble και συν. (2000) ένα βασικό γνώρισμα των δυνητικών ομάδων αποτελεί η ικανότητά τους να εκμεταλλεύονται τα χαρακτηριστικά των τεχνολογικών εφαρμογών επικοινωνίας, όπως αυτά διαρκώς επαναπροσδιορίζονται και εξελίσσονται.

Η κατανόηση της σημασίας των τεχνολογικών αλλαγών χρειάζεται να γίνεται σε σχέση με τις διαφοροποιήσεις, που προκύπτουν στις διαστάσεις, μέσα στις οποίες λειτουργούν οι δυνητικές ομάδες, κυρίως εκείνες του **τόπου** και του **χρόνου**.

Αναφορικά με τη διάσταση του τόπου απαιτείται μία αναπροσαρμογή της αντίληψης για τη γεωγραφική θέση των δραστηριοτήτων των δυνητικών ομάδων. Η παραδοσιακή γεωγραφία των χώρων των δραστηριοτήτων στους οργανισμούς δίνει τη θέση της σε μία γεωγραφία

ρών πληροφοριών (*Goddard, 1992· Hepworth, 1989· Castells, 1985*). Η έννοια της δυνατότητας της επέκτασης της επικοινωνίας (*communicability*) αναπτύχθηκε από τον *Hepworth (1989)* για την ερμηνεία των μετακινήσεων των επικοινωνιακών κεφαλαίων και τις ειδοποιούς διαφορές με άλλες πιο παραδοσιακές μορφές κεφαλαίου και πόρων (μετακινήσεις χρηματικών κεφαλαίων και εργατικής δύναμης). Ο *Harvey (1989)* υποστηρίζει ότι η επικοινωνία, που διαμεσολαβείται από ηλεκτρονικό υπολογιστή, έχει παράσχει στους οργανισμούς τη δυνατότητα εκμετάλλευσης ακόμη και των λεπτότερων παραμέτρων, που σχετίζονται με τη γεωγραφική θέση των δραστηριοτήτων, με τρόπο, που καθιστά τη σημασία της γεωγραφίας σημαντικότερη από ποτέ. Οι παραμικρές διαφορές στα περιβάλλοντα δραστηριότητας των οργανισμών λαμβάνονται σοβαρά υπόψη στο σχεδιασμό των δράσεων, οδηγώντας στο παράδοξο της παράλληλης κατάργησης των γεωγραφικών φραγμών αφενός και της αναβάθμισης της σημασίας του παράγοντα της γεωγραφίας αφετέρου.

Η έννοια του χρόνου, ως παραμέτρου δράσης των δυνητικών ομάδων έχει εξίσου επαναπροσδιοριστεί. Ο χρόνος, ο οποίος κατά τη φάση της εκβιομηχάνισης των κοινωνιών τεμαχίστηκε και οριοθετήθηκε, τώρα με τις δυνατότητες, που παρέχονται από τις νέες τεχνολογικές εφαρμογές επικοινωνίας αποκτά μία νέα ευλυγισία. Το βασικότερο στοιχείο εδώ εντοπίζεται στη δυνατότητα αποθήκευσης των δεδομένων. Μέσα από την αποθήκευση γίνεται δυνατή η συνεργασία ομάδων, που διατρέχει χρονικές ζώνες και άλλους περιορισμούς.

Οι δυνητικές ομάδες ως δείγματα ενός νέου τρόπου κοινωνικής οργάνωσης, παρά τα καινοφανή στοιχεία, που παρουσιάζουν στη σχέση τους με το περιβάλλον, δεν παύουν να διατηρούν πολλά από τα χαρακτηριστικά των παραδοσιακών ομάδων. Ταυτόχρονα αποτελούν σύνολα δρώντων ατόμων. Μία σειρά από ενδοατομικές διαφορές ενδέχεται να λειτουργούν ως μεταβλητές, οι οποίες επηρεάζουν τις επικοινωνιακές διαδικασίες, που λαμβάνουν χώρα εντός τους.

Στο σημείο αυτό θα ήταν χρήσιμο να αναφερθούμε σε ένα ειδικό φαινόμενο που παρατηρείται στις δυνητικές ομάδες, το οποίο τέμνει συγχρόνως όλες τις παραμέτρους της ανάλυσης μας. Πρόκειται για τη χρήση διαφόρων τύπων απεικονίσεων του σώματος, οι οποίες θεωρείται ότι αναβαθμίζουν τις επικοινωνιακές διαδικασίες. Η σχέση του φαινομένου με καθέναν από τους άξονες της ανάλυσής μας είναι έκδηλη. Η χρήση των συγκεκριμένων μορφών σχετίζεται με την επικοινωνία στις δυνητικές ομάδες, ταυτόχρονα όμως αποτελεί το κύριο όχημα σωματοποίησης στα πλαίσια της συγκεκριμένης εφαρμογής του δυνητικού κόσμου. Ακόμη σε αυτή την περίπτωση βρίσκουν πεδίο εφαρμογής οι θεωρίες εκείνες, οι οποίες εξετάζουν από σχεδιαστική και πληροφοριακή σκοπιά την αξία της εμπλοκής του σώματος ως παρουσία μέσα στα δυνητικά περιβάλλοντα. Οι διάφοροι τύποι απεικόνισης του σώματος μέσα στα δυνητικά περιβάλλοντα θα περιγραφούν πιο λεπτομερώς σε άλλη ενότητα της παρούσας εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

2.1 Η συμβολή της κοινωνικής πληροφορικής (social informatics) στην κατανόηση της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες

Η εισαγωγή τεχνολογιών επικοινωνίας, οι οποίες στηρίζονται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή χαρακτηρίζεται από την ιδιαίτερη διάσταση του κοινωνικού στοιχείου, που τις διακρίνει από άλλες τεχνολογικές εφαρμογές, όπως π.χ. τη χρήση ενός φωτοτυπικού μηχανήματος ή μίας κλιματιστικής εγκατάστασης (*Kling & Iacono, 1995*). Εδώ αναδύονται συλλογικές συμπεριφορές, οι οποίες προσιδιάζουν σε μεγάλο βαθμό με αντίστοιχες συμπεριφορές, που συναντώνται σε άλλους χώρους της κοινωνικής δράσης. Ως παράδειγμα μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την εμφάνιση οργανωμένης αντίθεσης από συγκεκριμένες ομάδες στην εφαρμογή των τεχνολογιών ή την γέννηση και ανάπτυξη ιδεολογιών, που στοχεύουν στην ανάπτυξή τους.

Η απόφαση για τη χρήση μίας συγκεκριμένης τεχνολογικής εφαρμογής καθορίζεται με βάση κοινωνιογνωστικές διαδικασίες, που σχετίζονται με τις ιδιότητές της και τις κοινωνικές παραμέτρους της συμπεριφοράς (*DeSanctis & Poole, 1994; Orlikowski & Yates, 1994*). Σύμφωνα με τον *Markus* (1994) μία από τις πιο βασικές αναζητήσεις των θεωριών κοινωνικού ορισμού αποτελεί η διαδικασία, με την οποία καθιερώνονται και διατηρούνται σχήματα χρήσης τεχνολογικών εφαρμογών, όπως η ηλεκτρονική αλληλογραφία. Σύμφωνα με αυτήν την προσέγγιση τα γνωρίσματα, που χαρακτηρίζουν μία τεχνολογία είναι ως ένα βαθμό κοινωνικά κατασκευασμένα. Επομένως στα πλαίσια της ίδιας προβληματικής μπορεί να διατυπωθεί η πρόβλεψη ότι θα παρατηρείται διακύμανση στη χρήση τεχνολογιών επικοινωνίας ανάμεσα σε διάφορες

ομάδες, όπως σύνολα εργαζομένων ή επαγγελματικές ομάδες. Σύμφωνα με την ίδια συλλογιστική η επιλογή του επικοινωνιακού μέσου δεν είναι πάντα ορθολογική, αλλά συχνά επηρεάζεται από την κοινωνική αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων. Επομένως οι σχέσεις εργασιακής εγγύτητας επηρεάζουν τη χρήση της μίας ή της άλλης τεχνολογικής εφαρμογής. Η μεγαλύτερη απόσταση μεταξύ δύο ατόμων εντός και εκτός ενός οργανισμού συνεπάγεται μεγαλύτερη διαφοροποίηση των απόψεών τους για ένα συγκεκριμένο μέσο.

Σύμφωνα με τον *Kling* (2000) οι δυνητικές κοινότητες (virtual communities) και οι δυνητικές ομάδες εντάσσονται στο ευρύ ρεύμα ανάπτυξης των εφαρμογών του Διαδικτύου ανάμεσα σε πολλές άλλες, όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, οι ηλεκτρονικές εκδόσεις και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες.

Οι *Kling* και *Iacono* (1995) ενέταξαν τις δυνητικές ομάδες στην κατηγορία φαινομένων με τεχνολογικές και κοινωνικές διαστάσεις, τα οποία ονόμασαν **κινήματα διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών** (computerization movements). Αυτά ορίζονται ως κινήματα, τα οποία επικεντρώνονται στη χρήση συστημάτων, που υποστηρίζονται από ηλεκτρονικό υπολογιστή και στοχεύουν στην μεταβολή της κοινωνικής κατάστασης. Πριν παρουσιαστεί ο τρόπος, που τα κινήματα διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών συνδέονται με τις δυνητικές ομάδες, χρήσιμο θα ήταν να αναφερθούν τα κεντρικά σημεία της ευρείας θεωρητικής σύλληψης της κοινωνικής πληροφορικής, του ρεύματος εκείνου σκέψης, που μελέτησε τη λειτουργία και την ανάπτυξη αυτών των κινήματων.

2.2 Η προσέγγιση της κοινωνικής πληροφορικής

Η ευρεία εξάπλωση της συνεργασίας μέσα στα πλαίσια δυνητικών ομάδων αποτελεί ένα φαινόμενο, που αφήνει μεγάλα περιθώρια για θεωρητική και εμπειρική διερεύνηση. Αφ' ενός παρατηρούνται επιπτώσεις

στις μορφές της επικοινωνίας από την εισαγωγή των τεχνολογικών εφαρμογών, παράλληλα όμως εμφανίζονται και ευρύτερες επιπτώσεις από τα νέα αυτά κοινωνικά μωρφώματα.

Οι περισσότερες τεχνολογικές εφαρμογές επικοινωνίας εμπλέκουν σε εκτεταμένο βαθμό την έννοια της κοινωνικής δράσης και συχνά της μετακίνησής της από το φυσικό χώρο στο χώρο της δυνητικής πραγματικότητας. Σε πολλές από τις συμβατικές δραστηριότητες αυτού του είδους παρατηρείται η διατομική αλληλεπίδραση σε πραγματικό τόπο και/ή χρόνο κάτι, το οποίο δεν συμβαίνει πάντα με τα δυνητικά αντίστοιχά τους. Γεννάται εύλογα λοιπόν το ερώτημα, κατά πόσο οι παραπάνω εφαρμογές επηρεάζουν την κοινωνική δομή και τη κοινωνική συνοχή γενικά.

Μία σειρά από γνωστικά αντικείμενα (επιστήμες επικοινωνίας, επιστήμες υπολογιστών και κάποιες από τις κοινωνικές επιστήμες) ασχολείται με τις παραπάνω εφαρμογές και ερωτήματα. Η ποικιλία προέλευσής τους, όμως καθιστά δυσχερή τη μεταξύ τους επικοινωνία.

Όσον αφορά τις κοινωνικές επιστήμες, που στράφηκαν προς τη διερεύνηση των φαινομένων κατά τις δεκαετίες του 70 και 80 η μελέτη των κοινωνικών συνακολούθων, που εκπήγαζαν από την χρήση των τεχνολογικών εφαρμογών επικοινωνίας γινόταν με ντετερμινιστικό τρόπο. Η μελέτη των κοινωνικών επιπτώσεων από την εισαγωγή μίας νέας τεχνολογίας είχε μόνο μία κατεύθυνση και στόχευε στην αποκρυστάλλωση των αποτελεσμάτων, που η συγκεκριμένη τεχνολογία επέφερε στον οργανισμό και στις ομάδες, που τη χρησιμοποιούσαν. Η έρευνα επικεντρωνόταν αποκλειστικά σχεδόν στο χώρο των επιχειρήσεων, αφού εκείνες υπήρξαν τότε οι αποκλειστικοί χρήστες των συγκεκριμένων τεχνολογικών εφαρμογών. Μερικά από τα μονόπλευρα ερευνητικά ερωτήματα, που κυριαρχούσαν τότε σχετίζονταν με το κατά πόσο οι νέες τεχνολογίες θα βελτίωναν τη ζωή των εργαζομένων και θα οδηγούσαν σε περισσότερο ή λιγότερο αποκεντρωμένους οργανισμούς. Η αποτυχία της εξαγωγής βέβαιων συμπερασμάτων υπήρξε το φυσικό επακόλουθο του τρόπου διατύπωσης των παραπάνω ερωτημάτων. Οι

μεταγενέστερες προσεγγίσεις, που αναπτύχθηκαν, συνυπολόγιζαν σε πολύ πιο εκτεταμένο βαθμό το ρόλο του **πλαισίου**. Η κοινωνική πληροφορική ανήκει σε αυτό το θεωρητικό και ερευνητικό ρεύμα.

Σύμφωνα με τον *Kling* (1999) μία λειτουργική σύλληψη για την κοινωνική πληροφορική είναι αυτή, που την εκλαμβάνει ως ένα σύνολο έρευνας, η οποία εξετάζει τις κοινωνικές όψεις της διάδοσης των τεχνολογιών των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πάντα σύμφωνα με τον *Kling* ένας πιο επίσημος ορισμός του γνωστικού αντικείμενου μπορεί να δοθεί ως εξής: *Πρόκειται για τη διεπιστημονική μελέτη του σχεδιασμού, χρήσης και επιπτώσεων των πληροφοριακών τεχνολογιών, η οποία συνυπολογίζει την επίδρασή τους με τα θεσμικά και πολιτισμικά πλαίσια.*

Μέσα από την οπτική της κοινωνικής πληροφορικής, αναγνωρίζεται ότι οι πληροφοριακές τεχνολογίες λειτουργούν εντός ενός ευρύτερου κοινωνικού περιβάλλοντος, το οποίο ορίζει το μήνυμα, το σκοπό και τελικά τη μορφοποίηση και τις χρήσεις του. Συνακόλουθα, τόσο τα άτομα, που εμπλέκονται με τη χρήση των τεχνολογιών όσο και τα τεχνολογικά στοιχεία, χρειάζεται να εξετάζονται σε στενή μεταξύ τους διασύνδεση κάτω από την σκέπη μίας ευρύτερης θεωρίας.

Η ανάπτυξη της κοινωνικής πληροφορικής υπήρξε έργο ζωής για τον *Rob Kling*. Σύμφωνα με τους *Horton, Elisabeth* και *Trevor* (2005) εκείνος στράφηκε από νωρίς στην κοινότητα των Ευρωπαίων ερευνητών, οι οποίοι μελετούσαν τα κοινωνικο-τεχνικά συστήματα, των οποίων το έργο αποτελούσε μία στέρεη βάση για την εξαγωγή κριτικών συμπερασμάτων πάνω στην κοινωνική προσέγγιση του τεχνολογικού εγχειρήματος. Με αυτήν την αφετηρία ο *Kling* θέλησε κατόπιν να μεταδώσει στην επιστημονική κοινότητα των Ηνωμένων Πολιτειών τους προβληματισμούς του, συνθέτοντας μία διεπιστημονική ερευνητική ομάδα, η οποία ασχολήθηκε αρχικά με τις εφαρμογές των ηλεκτρονικών υπολογιστών στη διοίκηση των Η.Π.Α. Στη συνέχεια επιδόθηκε σε μία προσπάθεια «προσηλυτισμού» των ατόμων και των φορέων, που εμπλέκονται στο σχεδιασμό πληροφοριακών συστημάτων, ώστε να περιλαμβάνονται περισσότερες κοινωνικο-πληροφοριακές παράμετροι και ανησυχίες.

Αποτέλεσμα της παραπάνω προσπάθειας υπήρξε η δημιουργία ενός ευρέος δικτύου ερευνητών, οι οποίοι υιοθετούσαν σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, άλλοτε συνειδητά, αλλά ενίοτε και ασυνείδητα, τις θεωρητικές παραδοχές και κατευθύνσεις της κοινωνικής πληροφορικής.

Οι *Lamb* και *Sawyer* (2005) καταγράφοντας μίαν αποτίμηση της ανάπτυξης της κοινωνικής πληροφορικής ως τις μέρες μας παρουσιάζουν ταυτόχρονα τα κεντρικά σημεία αυτού του ρεύματος σκέψης. Σύμφωνα με τους συγγραφείς η κοινωνική πληροφορική διαθέτει πλέον ένα απόθεμα εργαλείων, τα οποία χαρακτηρίζονται από ποικιλία και πολυμορφία.

Τα στοιχεία, που δηλώνουν πολυμορφία εντοπίζονται στα ίδια τα θεωρητικά και μεθοδολογικά μέσα, των οποίων μετέρχονται οι ερευνητές της κοινωνικής πληροφορικής. Οι συγγραφείς αναφέρουν κάποιες από τις οπτικές, που χαρακτηρίζουν την προσέγγιση. Η **κοινωνικο-τεχνική** οπτική διατρέχει το θεωρητικό οικοδόμημα και βρίσκει εφαρμογή στην πλειονότητα των φαινομένων, που εξετάζονται. Η **κριτική** οπτική αντίθετα επικεντρώνεται σε ορισμένα σημεία των φαινομένων, αναδεικνύοντας όψεις τους, οι οποίες ενδέχεται να μπορούν να προβλέψουν την έκβαση των σχετικών τεχνολογικών εγχειρημάτων.

Ακόμη σύμφωνα με τους ίδιους συγγραφείς (*Lamb & Sawyer, 2005*) υπάρχει μία κοινή βάση συσσωρευμένης γνώσης, η οποία συχνά επανακάμπτει με τη μορφή ερευνητικών επικυρώσεων. Επίσης, η προσέγγιση διαθέτει τους δικούς της κατευθυντήριους μηχανισμούς, με τη μορφή τεχνικών και μεθόδων, οι οποίες καθοδηγούν τους ερευνητές μέσα στο πολύπλοκο πεδίο.

Η έρευνα στην κοινωνική πληροφορική προσλαμβάνει τρεις διαφορετικούς και διακριτούς προσανατολισμούς, στον αριθμό, των οποίων συμφωνούν και οι περισσότεροι ερευνητές. Τον **κανονιστικό**, τον **αναλυτικό** και τον **κριτικό**.

Ο κανονιστικός προσανατολισμός της έρευνας της κοινωνικής πληροφορικής χαρακτηρίζεται από το ρητό στόχο επιρροής, μέσω εμπειρικών στοιχείων, του σχεδιασμού, εφαρμογής και πολιτικού

προγραμματισμού για τα θέματα πληροφοριακών τεχνολογιών. Οι τρόποι, με τους οποίους οι χρήστες των τεχνολογικών εφαρμογών πληροφορικής αντιλαμβάνονται και χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες αυτές, αποτελεί αντικείμενο έρευνας και χώρο με περιθώρια για προτάσεις των κανονιστικά προσανατολισμένων ερευνητών.

Ο αναλυτικός προσανατολισμός στοχεύει στην ανάπτυξη θεωρητικών κατασκευών για τις πληροφοριακές τεχνολογίες σε θεσμικά και πολιτισμικά πλαίσια. Αντίστοιχα, επιδιώκεται η εκπόνηση εμπειρικών ερευνών για την επαλήθευση των θεωρητικών υποθέσεων αυτού του είδους.

Ο κριτικός προσανατολισμός είναι και ο νεότερος. Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια οι τεχνολογίες εξετάζονται πολύπλευρα και όχι απαραίτητα υιοθετώντάς την οπτική, τους στόχους και τις πεποιθήσεις των φορέων και των ατόμων, που χρηματοδοτούν, εκπονούν και εφαρμόζουν τον σχεδιασμό τους. Ακόμη εξετάζονται λόγοι, για τους οποίους προκύπτουν αποτυχίες και προβλήματα εφαρμογής. Θεωρείται ότι η κριτική προσέγγιση ξεπερνά τους στόχους της κανονιστικής προσέγγισης για ικανοποιητικό σχεδιασμό πληροφοριακών συστημάτων. Σε πολλές περιπτώσεις ερευνητές και θεωρητικοί συνδυάζουν στοιχεία από τους τρεις προσανατολισμούς.

Η σημασία του πλαισίου, ως βασικού στοιχείου για την κατανόηση ακόμη και απλών επικοινωνιακών τεχνολογιών, έχει τις ρίζες της στην κοινωνικο-τεχνική προσέγγιση. Η κατασκευή της πραγματικότητας από την πλευρά των χρηστών μέσα από τη χρήση συμβολικών και υλικών δεσμών απαιτεί την εκ παραλλήλου εξέταση των συνδέσμων του κοινωνικού και τεχνολογικού στοιχείου.

Μία τέτοια αντίληψη των πραγμάτων αναβαθμίζει αυτούς, που χειρίζονται τους υπολογιστές και τις υπόλοιπες συγγενικές τεχνολογίες, από απλούς χρήστες σε φορείς κοινωνικής δράσης. Ακόμη η διαπλοκή τεχνολογικών και θεσμικών πλευρών καθιστά ατελέσφορη την αναζήτηση του γενικευτικού «άριστου τρόπου», για όλα τα περιβάλλοντα. Η εφαρμογή των πορισμάτων από το ένα περιβάλλον στο επόμενο δεν



μπορεί να γίνεται εύκολα, λόγω ακριβώς αυτού του συνδυασμού τεχνολογικών, ενδοατομικών και κοινωνικο-πολιτισμικών στοιχείων, με τρόπο, που είναι εγγενής για τα περίπλοκα αυτά κοινωνικο-τεχνικά συστήματα.

Η κοινωνική πληροφορική χαρακτηρίζεται από τον εμπειρικό προσανατολισμό της και την προσπάθεια θεμελίωσης των θεωριών, που παράγει. Οι ερευνητές της κοινωνικής πληροφορικής εφαρμόζουν μία σειρά από τεχνικές, η ανάπτυξη, των οποίων ξεπερνά τους στόχους της παρούσας εργασίας. Σαν παράδειγμα θα μπορούσαμε να αναφέρουμε την προτροπή για αντικατάσταση ουδέτερων όρων από τα υποκείμενα κατά τη διάρκεια πειραματικών σχεδιασμών με άλλους όρους, οι οποίοι εμφανίζονται ιδιαίτερα φορτισμένοι ιδεολογικά. Πρόκειται για μία τεχνική, η οποία φωτίζει την απροθυμία, όσων ασχολούνται με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή τεχνολογιών επικοινωνίας να αναγνωρίσουν και να χειριστούν την ύπαρξη ποικίλων σχέσεων, που χρωματίζονται από το ιδεολογικό στοιχείο.

Στα χρόνια ερευνητικών προσπαθειών, που έχουν προηγηθεί έχει συγκεντρωθεί ένας όγκος ευρημάτων, τα οποία προκύπτουν ως σταθερές σε κάθε νέα έρευνα και είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν ως σημείο αναφοράς σε σχέση με κάθε νέα τεχνολογική εξέλιξη, που προκύπτει. Ο όγκος αυτός των ευρημάτων συνιστά την κοινή γνώση στο χώρο της κοινωνικής πληροφορικής, η οποία λειτουργεί ως μέσο ασφαλούς προσανατολισμού για την μετέπειτα έρευνα. Μερικά από τα πιο βασικά σημεία αυτής της κοινής γνώσης, που προκύπτουν συχνά κατά τις εκάστοτε ερευνητικές προσπάθειες είναι τα ακόλουθα (*Lamb & Sawyer, 2005*):

- 1) Η χρήση των τεχνολογικών εφαρμογών οδηγεί σε πολλαπλά και ορισμένες φορές παράδοξα αποτελέσματα. Δηλαδή τα αποτελέσματα, που προκύπτουν από τη χρήση των τεχνολογιών σπάνια περιορίζονται στον επιθυμητό τομέα, αλλά διαχέονται σε πολλούς κόμβους του κοινωνικο-τεχνικού

συστήματος. Προσεκτική εξέταση αποκαλύπτει ότι τα αποτελέσματα δεν είναι μονοδιάστατα, αλλά αγγίζουν πολλές πτυχές του συστήματος.

- 2) Η χρήση των τεχνολογικών εφαρμογών μορφοποιεί τις σκέψεις και τις δράσεις με τρόπο, που ενδέχεται να ευνοεί κάποιες κοινωνικές ομάδες περισσότερο από άλλες. Μικρο και μακρο δομές σχεδιάζονται και επιδρούν στις ανθρώπινες ανταλλαγές. Οι σχέσεις εξουσίας δεν απουσιάζουν από τα κοινωνικά περιβάλλοντα.
- 3) Υπάρχουν αμοιβαίες διασυνδέσεις μεταξύ σχεδιασμού, εφαρμογής, χρήστη και πλαισίου. Ιδιαίτερα κατά τη διαχρονική έρευνα πολύπλοκων πλαισίων οι κονστρουκτιβιστικές έννοιες μπορούν να αποδειχθούν ιδιαίτερα χρήσιμες. Προτείνουν μεθόδους κατανόησης του τρόπου, που το ευρύτερο πλαίσιο, επηρεάζει τη χρήση αλλά και το σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων.
- 4) Ανάλογα με το επίπεδο ανάλυσης, τα φαινόμενα, που παρατηρούνται διαφέρουν. Οι πληροφοριακές τεχνολογίες επικοινωνίας εμπλέκουν διάφορες κοινωνικές οντότητες από άτομα μέχρι το σύνολο μίας κοινωνίας. Εργασιακές ομάδες, τμήματα οργανισμών, πολιτισμικές ομάδες και επαγγελματικές κατηγορίες.

Οι παραπάνω παρατηρήσεις επανακάμπτουν διαρκώς τα τελευταία 20 χρόνια της ανάπτυξης της έρευνας της κοινωνικής πληροφορικής. Θετικό στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι η σταθερότητα των ευρημάτων υποστηρίζει την εγκυρότητα των θεωρητικών κατασκευών. Η αρνητική όψη εντοπίζεται στο γεγονός ότι τα επαναλαμβανόμενα ευρήματα καταδεικνύουν ότι η ντετερμινιστική προσέγγιση του σχεδιασμού των πληροφοριακών συστημάτων επικοινωνίας εξακολουθεί να αποτελεί την κυρίαρχη τάση.

Τέλος η προσέγγιση της κοινωνικής πληροφορικής προσανατολίζεται σαφώς στις ειδικές συνθήκες, που κάθε φορά προκύπτουν εντός ενός πλαισίου εφαρμογής τεχνολογικών καινοτομιών. Οι φορείς της κοινωνικής δράσης παρουσιάζουν διαφορετικές αποκρίσεις στα τεχνολογικά ερεθίσματα, όπως προαναφέρθηκε ανάλογα με το πλαίσιο, στο οποίο εντάσσονται. Επομένως η όλη προσέγγιση χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερη «ενδεχομενικότητα» (contingency) και λεπτές αποχρώσεις.

Αφού παρατέθηκαν τα κύρια σημεία της προσέγγισης της κοινωνικής πληροφορικής, είναι δυνατή η παρουσίαση των κινήματων διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών, τα οποία φωτίζουν το ιδεολογικό πλαίσιο ανάπτυξης των σχετικών τεχνολογιών, όπου εντάσσονται και οι δυνητικές ομάδες.

2.3 Τα Κινήματα Διάδοσης των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

Τα κινήματα διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών, όπως έχει ήδη αναφερθεί, ορίζονται ως κινήματα, τα οποία επικεντρώνονται στη χρήση συστημάτων, που υποστηρίζονται από ηλεκτρονικό υπολογιστή και στοχεύουν στην μεταβολή της κοινωνικής κατάστασης. Οι *Kling* και *Iacono* (1995) σε ένα άρθρο τους περιγράφουν τα κυριότερα από αυτά. Πρόκειται για τα κινήματα, που αρχικά προώθησαν:

- Τα αστικά συστήματα πληροφοριών (urban information systems)
- Την τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence)
- Την βασισμένη στους υπολογιστές εκπαίδευση (computer based education)
- Τον αυτοματισμό γραφείου (office automation) και
- Τη χρήση προσωπικών υπολογιστών (personal computing)

Ακόμη παραθέτουν και τα δύο πιο σύγχρονα κινήματα, τα οποία υποκατέστησαν κάποια από τα προηγούμενα:

- Δυνητική πραγματικότητα (virtual reality) και
- Δικτύωση μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή (computer networking)

Σύμφωνα με τους συγγραφείς οι δυνητικές ομάδες συνδέονται άμεσα με τη δικτύωση μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η προαγωγή της συγκεκριμένης εφαρμογής προοδευτικά αντικατέστησε ως στοχοθεσία αυτήν του αυτοματισμού γραφείου. Τούτο συνέβη, όταν τα ατομοκεντρικά στοιχεία του τελευταίου έγιναν ιδιαίτερα έκδηλα και αναζητήθηκαν εναλλακτικές, περισσότερο πλούσιες σε κοινωνικό περιεχόμενο. Οι δυνητικές ομάδες γύρω στις αρχές της δεκαετίας του 1990 εμφανίστηκαν ως η επικρατέστερη οργανωτική εναλλακτική.

Τα κινήματα διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών γενικά, στα οποία ανήκουν και οι υποστηρικτές της εξάπλωσης των δυνητικών ομάδων ειδικά, παράγουν ιδεολογίες, οι οποίες περιστρέφονται γύρω από δύο βασικούς άξονες *Kling* και *Iacono* (1995). Ο πρώτος άξονας δομείται γύρω από την έννοια της «**κοινωνίας της πληροφορίας**» (information society) και της επερχόμενης καθιέρωσής της ως της πιο πρόσφορης μορφής κοινωνικής οργάνωσης. Σύμφωνα με αυτή την ιδεολογία η κοινωνία θα ωφεληθεί στο σύνολό της από την εξάπλωση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, με μοναδική εξαίρεση ορισμένους εργαζομένους, των οποίων οι δραστηριότητες θα καταστούν απαρχαιωμένες με την έλευση της νέας εποχής.

Ο δεύτερος άξονας εκφράζεται μέσα από μεμονωμένες απόψεις ειδικών, οι οποίοι παράγουν ιδεολογία, όταν αναλύουν διάφορα θέματα του γνωστικού τους αντικειμένου. Μέσα στα κείμενά τους επαναλαμβάνονται ορισμένες ιδεολογικές θέσεις με τρόπο συστηματικό. Συνεπώς είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι συνιστούν ένα σύνολο θέσεων με

πολλά μεταξύ τους κοινά στοιχεία. Υπάρχουν πέντε θεμελιώδεις ιδέες αυτού του είδους:

1. Οι τεχνολογίες, που στηρίζονται στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές είναι θεμελιώδεις για έναν αναμορφωμένο κόσμο.
2. Οι βελτιωμένες τεχνολογίες ηλεκτρονικών υπολογιστών μπορούν να αναμορφώσουν περαιτέρω την κοινωνία.
3. Περισσότερη χρήση υπολογιστών είναι προτιμότερη από λιγότερη και δεν υπάρχουν εννοιολογικά όρια στο στόχο για την κατάλληλη εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπολογιστών.
4. Κανένας δεν χάνει από την εξάπλωση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.
5. Το κύριο εμπόδιο για την κοινωνική αναμόρφωση μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών αποτελούν άτομα, που εναντιώνονται στη συνεργασία.

Οι συγκεκριμένες ιδεολογικές θέσεις σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με την προώθηση της εξάπλωσης των δυνητικών ομάδων στους χώρους εργασίας.

Η πρώτη ιδεολογική θέση, αυτή της επιδίωξης αναμόρφωσης του κόσμου μέσα από τις τεχνολογίες πληροφορικής, σχετίζεται με τις δυνητικές ομάδες στο βαθμό, που προώθησε τον αυτοματισμό γραφείου, ως μία μέθοδο οργάνωσης της εργασίας λειτουργικής και αποδοτικής (Giuliano, 1982).

Η δεύτερη ιδεολογική θέση αναφέρεται στην ανάγκη για διαρκή επικαιροποίηση και εκσυγχρονισμό των τεχνολογικών εφαρμογών, που διαθέτει ένας οργανισμός για την αναμόρφωση της κοινωνίας. Η συγκεκριμένη θέση επηρεάζει τις δυνητικές ομάδες, καθώς η διαρκής αναζήτηση των τεχνολογιών αιχμής δεν λαμβάνει ιδιαίτερα υπόψη της την αφομοίωση των τεχνολογιών αυτών από τις κοινότητες των χρηστών. Οι χρηματοδότηση στο συγκεκριμένο τομέα κατευθύνεται στη διαρκή ανανέωση των τεχνολογικών εφαρμογών, ενώ λίγη προσοχή

δίδεται στην εκπαίδευση για την επίτευξη λειτουργικής αλληλεπίδρασης εφαρμογών και χρηστών.

Η τρίτη ιδεολογική θέση υπονοεί ότι ουσιαστικά δεν υπάρχουν όρια στην εξάπλωση τεχνολογιών πληροφορικής. Στη βάση αυτής της θέσης της πραγματικότητας οποιαδήποτε εναλλακτική μορφή επικοινωνίας ή εργασίας θεωρείται υποδεέστερη.

Η τέταρτη θέση απολιτικοποιεί τη χρήση των συγκεκριμένων τεχνολογιών. Εναρμονίζει τη χρήση τους με τις κυρίαρχες αξίες της κοινωνίας και υποβαθμίζει ή αγνοεί τις συγκρούσεις, που πηγάζουν από τις ευρείες εφαρμογές της τεχνολογίας. Ο *Taylor* (1980) περιγράφει ένα ιδανικό εκπαιδευτικό σύστημα, όπου οι τεχνολογίες πληροφορικής αναμορφώνουν την όλη διαδικασία. Αντίστοιχα, σύμφωνα με τη συγκεκριμένη ιδεολογική θέση, το εργασιακό περιβάλλον, όπου λειτουργούν οι δυνητικές ομάδες, καθίσταται αποστειρωμένο από συγκρούσεις συμφερόντων και διαφοροποιήσεων στις απόψεις για την αξία της εφαρμογής των τεχνολογιών αυτού του είδους.

Τέλος σύμφωνα με την τελευταία ιδεολογική θέση μόνο, όσοι διαθέτουν φτωχή εκπαίδευση ή πειθαρχία θέτουν προσκόμματα στην εξάπλωση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στον εργασιακό χώρο ή αλλού. Τα συγκεκριμένα άτομα παρουσιάζονται ως φορείς αντιδραστικών θέσεων, ενώ οι υπαρκτές πολυπλοκότητες και δυσκολίες εφαρμογής αντίστοιχων συστημάτων υποβαθμίζονται.

2.4 Τα Δύο Επίπεδα Επιρροής των Τεχνολογιών Επικοινωνίας

σύμφωνα με την Κοινωνικο-πληροφορική Προσέγγιση

Ακολουθώντας την προσέγγιση της κοινωνικής πληροφορικής για τις ευρύτερες διαστάσεις, που προσλαμβάνουν οι επιδράσεις των τεχνολογιών επικοινωνίας, είναι δυνατόν να γίνει περισσότερο κατανοητός ο τρόπος, που λειτουργούν τα περιβάλλοντα μέσα, στα οποία δραστηριοποιούνται οι δυνητικές ομάδες. Αν και οι παρακάτω επισημάνσεις δεν αφορούν αποκλειστικά τις τεχνολογικές εφαρμογές,

που υποστηρίζουν την επικοινωνία των δυνήτικών ομάδων, αναμφίβολα βρίσκουν πλήρη εφαρμογή και σε αυτές.

Σύμφωνα με τους *Kiesler* και *Sproull* (1992) η επιρροή των τεχνολογιών επικοινωνίας εντοπίζεται σε δύο διακριτά επίπεδα. Το πρώτο επίπεδο αφορά τα αναμενόμενα αποτελέσματα από την εφαρμογή μίας νέας τεχνολογίας, όπως αυτά συλλαμβάνονται από τους εισηγητές της. Σχετίζονται περισσότερο με τον αρχικό σχεδιασμό της τεχνολογίας, που στοχεύει στην επίλυση κάποιου συγκεκριμένου προβλήματος ή στην επίτευξη ενός ειδικού στόχου.

Ως παράδειγμα οι συγγραφείς χρησιμοποιούν το τηλέφωνο, που αποτελεί μία τεχνολογία επικοινωνίας, με την οποία η συντριπτική πλειονότητα του πληθυσμού έχει εξοικειωθεί. Η παρέλευση μεγάλου χρονικού διαστήματος από την στιγμή της εφεύρεσής του επιτρέπει την αποτίμηση των σχετικών φαινομένων. Αναφέρουν λοιπόν, ότι η συγκεκριμένη τεχνολογική εφαρμογή αρχικά στόχευε στην αντικατάσταση του τηλεγράφου ως αποτελεσματικού εργαλείου στην επιχειρηματική δραστηριότητα. Η επιρροή πρώτου επιπέδου εδώ αφορά στην εξοικονόμηση χρόνου, που επιτυγχάνεται με τη χρήση του τηλεφώνου εναλλακτικά σε σχέση με τον τηλεγράφο.

Παράλληλα με τις επιρροές πρώτου επιπέδου εμφανίζονται άλλες, οι οποίες δεν είναι εύκολο να προβλεφθούν κατά τη φάση του σχεδιασμού και της αρχικής εφαρμογής μίας τεχνολογίας επικοινωνίας. Οι επιρροές αυτού του είδους σχετίζονται περισσότερο με χρήσεις, που τα άτομα επιφυλάσσουν για αυτές, οι οποίες λίγο πολύ δεν έχουν συμπεριληφθεί στον αρχικό σχεδιασμό και κατ' επέκταση δεν εντοπίζονται εντός του αρχικού πλέγματος στόχων, που η τεχνολογική εφαρμογή καλείται να εξυπηρετήσει.

Επιστρέφοντας στο παράδειγμα του τηλεφώνου οι επιρροές δεύτερου επιπέδου, που προέκυψαν από τη χρήση του αποδείχθηκαν ευρύτατες. Αρχικά υπήρξε η διάχυση της νέας τεχνολογίας από το επιχειρηματικό χώρο σε αυτόν της ευρύτερης κοινωνίας. Μέσα από τη χρήση του τηλεφώνου ενισχύθηκαν κοινωνικά φαινόμενα, όπως η εμφάνιση των

ομάδων εφήβων ως διακριτή κοινωνική ομάδα με τη δική της κουλτούρα, η μείωση της κοινωνικής απομόνωσης ομάδων και κατηγοριών του πληθυσμού, η δημιουργία νέων κοινωνικών και επαγγελματικών ρόλων, όπως αυτοί του τηλεφωνητή, του πωλητή μέσω τηλεφώνου κ.α.

Ακόμη και στον επιχειρηματικό χώρο οι επιρροές δευτέρου επιπέδου από τη χρήση του τηλεφώνου υπήρξαν ευρείες. Η γεωγραφική επέκταση των οργανισμών κατέστη δυνατή μέσα από τη χρήση της νέας αυτής τεχνολογίας.

Οι επιρροές δευτέρου επιπέδου προκύπτουν από το γεγονός ότι οι νέες τεχνολογίες παρέχουν τη δυνατότητα στα άτομα να εκτυλίξουν συμπεριφορές, που ως εκείνη τη στιγμή απλώς δεν ήταν δυνατόν να υπάρξουν. Οι νέες τεχνολογίες μετατοπίζουν το κέντρο της προσοχής των χρηστών τους σε άλλες όψεις της κατάστασης και σε καινούργιες σχέσεις με τα άλλα άτομα. Σε σχέση με τις επιρροές πρώτου επιπέδου αυτές του δευτέρου πραγματοποιούνται πιο αργά και προέρχονται από την πλευρά των ίδιων των χρηστών. Περισσότερο προκύπτουν αυθόρμητα μέσα από την επαναδιαπραγμάτευση των κοινωνικών σχέσεων και αλληλεπιδράσεων. Αφού δεν έχουν αρχικά ενταχθεί στον πρωταρχικό σχεδιασμό, συνήθως δεν περιλαμβάνονται στην ανάλυση κόστους – κέρδους, στην οποία υπόκεινται οι προβλεπόμενες επιρροές πρώτου επιπέδου.

2.5 Η Εφαρμογή των Πορισμάτων της Κοινωνικής Πληροφορικής στις Δυνητικές Ομάδες

Η παρουσίαση των βασικών θέσεων του κινήματος της κοινωνικής πληροφορικής μας επιτρέπει πια να σταχυολογήσουμε τα στοιχεία εκείνα, τα οποία παρουσιάζονται ως τα πιο χρήσιμα για τη δική μας ανάλυση των δυνητικών ομάδων.

Ως γενικό πλαίσιο από τη συνολική προσέγγιση, το οποίο μπορεί να λειτουργήσει ως σημείο αναφοράς, προκρίνεται η κριτική διάσταση της θεωρίας. Αυτή βέβαια δεν μπορεί να καταστεί χρήσιμη από μόνη της,

αλλά χρειάζεται να υιοθετηθεί μία ακόμη βασική παραδοχή της κοινωνικής πληροφορικής. Ότι δηλαδή τα αποτελέσματα της εφαρμογής μίας τεχνολογικής καινοτομίας σπάνια περιορίζονται στο χώρο για τον οποίο αυτή έχει σχεδιαστεί, αλλά διαχέονται στο σύνολο της κοινωνικής ζωής.

Η συγκεκριμένη παραδοχή προκαλεί το ενδιαφέρον για την αναζήτηση επιπτώσεων από την ανάπτυξη των τεχνολογικών καινοτομιών επικοινωνίας, που εφαρμόζονται στις δυνητικές ομάδες. Τα ιδιαίτερα γνωρίσματα της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες, όπως η απώλεια μέρους της πληροφορίας που μεταδίδεται για τους συμμετέχοντες κατά τη διαδικασία ή τα καινοφανή εκείνα στοιχεία, που σχετίζονται με την πρόσληψη του σώματος και που εμπλέκονται με τις διαδικασίες σωματοποίησης γίνουν το ενδιαφέρον για την ανίχνευση ευρύτερων επιπτώσεων, οι οποίες δεν εγκλωβίζονται στα στενά πλαίσια που αφορούν στα περιβάλλοντα για τα οποία σχεδιάζονται οι δυνητικές ομάδες.

Ακόμη ένα άλλο σημαντικό σημείο της θεωρίας παρουσιάζει ιδιαίτερη χρησιμότητα. Η παραδοχή ότι οι διαδικασίες δεν πραγματοποιούνται σε κοινωνικό κενό, αλλά εμπλέκουν τους στόχους και τις επιδιώξεις ομάδων και συμφερόντων δίνει το στίγμα της διαφοροποίησης των δυνητικών ομάδων σε σχέση με άλλους τύπους επικοινωνίας στο δυνητικό χώρο. Δηλαδή στην περίπτωση των δυνητικών ομάδων η παραπάνω διαπίστωση παροξύνεται σε πολύ μεγάλο βαθμό. Εκείνες διαφοροποιούνται σε σχέση με άλλους τύπους δυνητικών συσσωματώσεων, όπως οι δυνητικές κοινότητες, στο εξής σημείο: η σύμπληξή τους δεν αποτελεί προϊόν αυθόρμητης δράσης, αλλά αντικείμενο ευρύτερου σχεδιασμού που συντονίζεται με τους γενικότερους οργανωτικούς στόχους ενός οργανισμού.

Επομένως η αναζήτηση ειδικών συμφερόντων, τα οποία αντιπαρατίθενται κατά το σχεδιασμό και την εφαρμογή των τεχνολογιών, που υποστηρίζουν τη λειτουργία των δυνητικών ομάδων, δεν αποτελεί κατά τη γνώμη μας έργο χωρίς αντίκρισμα. Ιδιαίτερα μάλιστα λόγω του

γεγονότος ότι οι δυνητικές ομάδες συμπυκνώνουν εκείνα τα γνωρίσματα που σηματοδοτούν τη μετάβαση από τις φορντικές και τεϊλορικές μορφές οργάνωσης της εργασίας στο μεταφορντικό πρότυπο της δικτύωσης και των ομάδων εργασίας που αντικαθιστούν την άκαμπτη ιεραρχική συγκρότηση και μεταφέρουν τις εποπτικές και ελεγκτικές λειτουργίες στους ίδιους τους εργαζομένους.

Επιπρόσθετα η κοινωνική πληροφορική παρουσιάζει ένα ακόμη αξιοποιήσιμο αναλυτικό εργαλείο. Ξεπερνώντας το διομαδικό επίπεδο ανάλυσης περιγράφει τα φαινόμενα, όπως εκείνα διαρθρώνονται στο ιδεολογικό επίπεδο μέσα από τα κινήματα διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Τούτες οι ιδεολογικές κατασκευές πριμοδοτούν τη μετάβαση στους νέους τύπους οργάνωσης της εργασίας παρέχοντας το νομιμοποιητικό πλαίσιο, το οποίο εξασφαλίζει τον κατευνασμό και την άμβλυνση των όποιων αντιδράσεων από συλλογικά υποκείμενα τα οποία ζημιώνονται από τις αλλαγές.

Στο σημείο αυτό χρήσιμη θα ήταν η παράθεση των θέσεων δύο ερευνητών, του *Harris*, (1994) και του *Taylor*, (2004) οι οποίες αν και δεν αναφέρονται αποκλειστικά στις δυνητικές ομάδες, παρουσιάζουν με γλαφυρότητα το ενδεχόμενο ύπαρξης αλληλοδιαπλεκόμενων συμφερόντων στον δυνητικό κόσμο.

Σύμφωνα με τον *Harris* (1994) η συμμετοχή σε διαδικασίες που εμπλέκουν τη χρήση της δυνητικής πραγματικότητας έχει άμεση σχέση με τις προθέσεις των δημιουργών των προγραμμάτων που βρίσκουν εφαρμογή στο δυνητικό χώρο. Χρησιμοποιώντας ένα μάλλον παράδοξο αλλά γλαφυρό παράδειγμα, δανεισμένο από γνωστή και επιτυχημένη αμερικανική σειρά επιστημονικής φαντασίας, το οποίο αναφέρεται σε ένα πρόγραμμα προσομοίωσης μάχης με προκαθορισμένη αρνητική έκβαση για τους εκπαιδευόμενους παραθέτει κάποιες ενδιαφέρουσες θέσεις. Αναδεικνύει τη δυνατότητα σχεδιασμού των προγραμμάτων με σκοπό την εξαπάτηση και τον χειρισμό των χρηστών τους. Βέβαια στο παράδειγμα, που χρησιμοποίησε η παραπλάνηση υπήρξε «καλοπροαίρετη» και «καλοήθη», αφού στόχος ήταν η έκθεση των εκπαιδευόμενων στην

κατάσταση της ήπτας και ενδεχομένως του θανάτου στο δυνητικό χώρο με σκοπό την εξοικείωσή τους με αυτές της όψεις της πολεμικής πραγματικότητας. Όμως ο *Harris* (1994) επισημαίνει το σημείο ότι πολλές φορές ο σχεδιασμός των συγκεκριμένων προγραμμάτων στόχο έχει πρωτίστως την εξυπηρέτηση των επιδιώξεων αυτών, που τα σχεδίασαν και όχι απαραίτητως των χρηστών.

Ένα ακόμη σημείο στο οποίο αφιερώνει την ανάλυσή του ο *Harris* (1994) αφορά στα προγράμματα που εφαρμόζονται στο χώρο του δυνητικού, ως μέσα για την διαμόρφωση των λειτουργιών αντίληψης του εξωτερικού κόσμου. Παραθέτει την θέση του *Dennett* (1991) σύμφωνα με την οποία υπάρχουν αντιληπτικά μοντέλα του κόσμου, τα οποία αναδομούνται, επικαιροποιούνται, αντιπαρατίθενται με νέα δεδομένα και πληροφορίες και γενικά βρίσκονται σε μία δυναμική κατάσταση διαρκούς τροποποίησης. Μέσα από τη συγκεκριμένη γνωσιακή οπτική ο *Harris* (1994) επιθυμεί να αναδείξει το ρόλο της δυνητικής πραγματικότητας ως παραμέτρου διαμόρφωσης της αντίληψης για των εξωτερικό κόσμο και τον εαυτό. Πολύ χαρακτηριστικά αναφέρει ότι απαιτείται η επίδειξη ιδιαίτερης προσοχής στην επιλογή των δυνητικών κόσμων, που καλούμαστε να κατοικήσουμε και οι οποίοι στις περισσότερες περιπτώσεις έχουν σχεδιαστεί από τρίτους. Προτείνει την όσο το δυνατό καλύτερη γνώση του δυνητικού κόσμου μέσα στον οποίο ή με τον οποίο αλληλεπιδρούμε για την αποφυγή ψυχοπιεστικών καταστάσεων.

Αν και οι αναφορές του *Harris* (1994) επικεντρώνονται σε φαινόμενα, τα οποία παρατηρούνται σε δυνητικά περιβάλλοντα, που διαφέρουν κατά το μάλλον ή ήττον από εκείνα που εφαρμόζονται στις δυνητικές ομάδες από άποψη πολυπλοκότητας και στόχων, είναι δυνατόν να χρησιμοποιήσουμε στην ανάλυσή μας κάποια στοιχεία από τη σκέψη του με γόνιμο τρόπο. Αν και οι καταβολές των θέσεών του για τις τροποποιητικές λειτουργίες της αντίληψης για τον κόσμο και τον εαυτό είναι κυρίως γνωσιακές δεν θα ήταν άτοπο αντίστοιχη προβληματική να εξετασθεί κάτω από το φαινομενολογικό πρίσμα των διαδικασιών σωματοποίησης. Ταυτόχρονα οι απόψεις του για τη σημασία των

κινήτρων των εισηγητών των τεχνολογικών εφαρμογών, που υποστηρίζουν τη λειτουργία των δυνητικών κόσμων παρέχει την αφετηρία για μία κριτική ματιά στα περιβάλλοντα μέσα στα οποία δραστηριοποιούνται οι δυνητικές ομάδες και τα οποία γίνεται προσπάθεια να σχεδιαστούν με τρόπο που να αναδεικνύει την παράμετρο της κοινωνικής παρουσίας των χρηστών μέσα σε αυτά.

Αντίστοιχα ο *Taylor* (2004) υποστηρίζει ότι οι σχεδιαστές των προγραμμάτων, τα οποία στηρίζουν τη λειτουργία των δυνητικών κόσμων, συχνά μετεγγράφουν κατά τη διαδικασία του σχεδιασμού τις απόψεις και τις κοσμοεικόνες τους πάνω σε αυτό το οποίο δημιουργούν. Αντίστοιχα φαινόμενα παρατηρούνται συχνά κατά τη διαδικασία παραγωγής πολιτισμικών προϊόντων, στην περίπτωση αυτή όμως οι πολιτισμικές και κοινωνικές αναφορές των σχεδιαστών εμπλέκονται με τα σωματοποιητικά βιώματα των συμμετεχόντων στα περιβάλλοντα που σχεδιάζουν. Παραθέτει αρκετά παραδείγματα, τα οποία φωτίζουν το φαινόμενο, όπως παρατηρείται. Σε μία περίπτωση δυνητικού κόσμου όλα τα ανδρείκελα (avatars) ανήκαν στην ίδια ηλικιακή κατηγορία των νέων ενηλίκων. Σε μία άλλη περίπτωση οι προδιαγραφές του συστήματος καθόριζαν τους τρόπους με τους οποίους οι συμμετέχοντες σε μία προσομοίωση θα βίωναν μία δυνητική εγκυμοσύνη, θέτοντας μάλιστα περιορισμούς στις δυνατότητες και τις επιλογές των συμμετεχόντων (μόνο τα ανδρείκελα που αναπαριστούσαν γυναίκες είχαν τη δυνατότητα εγκυμοσύνης, ενώ δεν προβλεπόταν από το πρόγραμμα δυνατότητα επιλεκτικής διακοπής της κύησης). Ακόμη επισημαίνει την τάση κάποιων εταιρειών κατασκευής ηλεκτρονικών παιχνιδιών σε δυνητικά περιβάλλοντα να αποθαρρύνουν την κατοχή από μέρους των παικτών περισσότερων της μίας αναπαραστάσεων του εαυτού. Συμπεραίνει ο *Taylor* (2004) ότι σε πολλές περιπτώσεις η ελευθερία δυνατοτήτων, που αποδίδεται στους δυνητικούς κόσμους είναι επίπλαστη, ενώ αντίθετα οι τελευταίοι συχνά γίνονται οχήματα αναπαραγωγής των κυρίαρχων κοινωνικών αξιών.

Οι θέσεις των *Harris* (1994) και *Taylor* (2004) για τις παραμέτρους που επηρεάζουν τα αντιληπτικά μας σχήματα με τη διαμεσολάβηση των τεχνολογικών εφαρμογών του δυνητικού κόσμου, εφαρμογών οι οποίες δεν είναι κοινωνικά ουδέτερες ως προς το σχεδιασμό και την υλοποίηση, όπως επίσης ξεκάθαρα διεφάνη και από τα πορίσματα της κοινωνικής πληροφορικής, δίνουν την αφορμή για την ομαλή μετάβαση στο επόμενο επίπεδο ανάλυσης. Στην εξέταση των διαδικασιών εκείνων, που επηρεάζουν συνολικά τα αντιληπτικά σχήματα του εαυτού με την εμπλοκή του σώματος, το οποίο μετοικεί στο δυνητικό κόσμο.

Για το σκοπό αυτό θα ήταν χρήσιμο να παρατεθούν κάποια ερωτήματα που γεννώνται με αφορμή τις προτάσεις της κοινωνικής πληροφορικής και τις σκέψεις των *Harris* (1994) και *Taylor* (2004) και τα οποία θα αποτελέσουν κύριους άξονες ανάλυσης για τη συνέχεια:

- Είναι τα δυνητικά περιβάλλοντα, τα οποία υποστηρίζουν την επικοινωνία στις δυνητικές ομάδες ουδέτερα ιδεολογικά και δεν εκφράζουν ετεροβαρώς τις προσδοκίες και τις επιδιώξεις των σχεδιαστών εισηγητών τους;
- Κατά πόσο οι επικοινωνιακές διαδικασίες που πραγματοποιούνται εντός των πλαισίων των δυνητικών ομάδων επηρεάζουν την αντίληψη του εαυτού; Εδώ χρειάζεται να συνεξεταστεί η διαρκώς ευρυνόμενη εμπλοκή του σώματος στα συγκεκριμένα περιβάλλοντα.
- Οι θεωρητικές κατασκευές οι οποίες επιχειρούν να αναβαθμίσουν και να επιτείνουν το υποκειμενικό βίωμα της παρουσίας (presence) στα δυνητικά περιβάλλοντα γενικά και εκείνα των δυνητικών ομάδων ειδικά εντάσσουν στον προβληματισμό τους τη διάσταση του βιωμένου σώματος στους χώρους αυτούς σαν μία ολοκληρωμένη διαδικασία κι αν όχι με ποιο κριτήριο επιλέγουν να πριμοδοτήσουν κάποιες διαστάσεις σωματικότητας κατά την εφαρμογή τους ;

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ- ΤΟ ΣΩΜΑ ΩΣ ΔΟΜΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΔΟΜΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

Η ανάπτυξη των θεωριών της κοινωνικής πληροφορικής κατέδειξε ότι ο χώρος του δυνητικού, όπως κάθε χώρος της ανθρώπινης δραστηριότητας δεν στερείται αντιπαραθέσεων και διαπάλης. Η πίστη σε ένα περιβάλλον, το οποίο λειτουργεί αποκλειστικά και μόνο ακολουθώντας τα σχεδιαστικά πρότυπα, που εφαρμόστηκαν κατά τη δημιουργία του, αποτελεί απλή πλάνη. Η συμμετοχή των χρηστών, ως φορέων δράσης καθορίζει με μοναδικό τρόπο το κάθε δυνητικό περιβάλλον, συχνά εμπλουτίζοντάς το, ακόμη και απομακρύνοντάς το από τους αρχικούς του στόχους μέσα από μία τροποποιητική διαδικασία προσαρμογής, όπως μας κατέδειξε η διάκριση φαινομένων επιρροής πρώτου και δεύτερου επιπέδου, που έκαναν οι *Kiesler* και *Sproull* (1992).

Όμως η διαδικασία είναι εξίσου αμφίδρομη και οι αλλαγές προσανατολίζονται και προς την πλευρά του χρήστη. Τα δυνητικά περιβάλλοντα τροποποιούνται, αλλά και τροποποιούν. Αφήνοντας κατά μέρος τις μεταβολές, που επιφέρουν στη καθημερινότητα, τα εργασιακά ήθη και τις συνήθειες των χρηστών τους στοχεύουμε στη διερεύνηση των βαθύτερων αλλαγών, που επιφέρουν στους ίδιους ως δρώντα υποκείμενα. Για την επίτευξη του στόχου αυτού ως το πιο κατάλληλο αναλυτικό εργαλείο προβάλλει το ίδιο το σώμα των χρηστών, το οποίο μετοικώντας στο δυνητικό χώρο αντιμετωπίζει μία σειρά από πρωτόγνωρες δυνατότητες και προκλήσεις.

Για να εξερευνηθούν, όμως οι πολυδιάστατες επιπτώσεις της μετοίκησης του σώματος στο δυνητικό χώρο ως προς την αντίληψη του εαυτού, το καρτεσιανό δυϊστικό παράδειγμα ύλης-πνεύματος δεν

επαρκεί. Ακολουθώντας τη λογική του ευκρινούς διαχωρισμού πνεύματος και σώματος, υποκειμένου ένσκοπης δράσης και εντολοδόχου άβουλης ύλης αδυνατούμε να συλλάβουμε το μέγεθος της μεταβολής. Προτείνοντας ένα επιχείρημα *ad extremum* θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι η μετάβαση του σώματος στο δυνητικό χώρο δεν θα έπρεπε να παρουσιάζει καμία επίπτωση σύμφωνα με το καρτεσιανό μοντέλο, αφού το μόνο, το οποίο θα άλλαζε, θα ήταν το υλικό κέλυφος της ένσκοπης βούλησης, η οποία απλά θα μεταφερόταν σε μία άλλη μορφή υλικότητας. Με αυτό τον τρόπο θα παραγνωρίζαμε τις δομοποιητικές ιδιότητες της ίδιας της σωματικότητας, όπως εκείνη βιώνεται από τα υποκείμενα.

Για την αποφυγή του συγκεκριμένου αδιεξόδου είναι δυνατόν να καταφύγουμε στη φαινομενολογική προσέγγιση της πραγματικότητας, η οποία έχοντας προτείνει θέσεις προς την υπέρβαση του καρτεσιανού δυϊσμού, είναι δυνατόν να παράσχει αναλυτικά μέσα για την κατανόηση της σωματικής διάστασης και των μεταμορφώσεών της στο χώρο του δυνητικού. Έχοντας κατακτήσει κατά το δυνατόν την κατανόηση των διαδικασιών σωματοποίησης στο δυνητικό χώρο μέσα από ένα φαινομενολογικό πρίσμα κατόπιν θα είναι ευχερέστερη η κριτική των θεωριών εκείνων, οι οποίες επιχειρούν να εισαγάγουν το σώμα στο χώρο του δυνητικού με εργαλειακό τρόπο, προτάσσοντας την έννοια της παρουσίας (*presence*), η οποία λίγο πολύ θεωρείται από τους εισηγητές της ότι επιτυγχάνεται μέσω της δυνατότητας μετάδοσης και πρόσληψης μεγαλύτερου όγκου πληροφοριακών δεδομένων.

Καθώς όμως η παρούσα κατάσταση του σώματος στο δυνητικό χώρο, όπως διαγράφεται από τις εξελίξεις των τεχνολογικών εφαρμογών, που υποστηρίζουν την δυνητική πραγματικότητα, αποτελεί μία από τις πολλές μορφές επέμβασης επάνω του, θα ήταν χρήσιμο να ακολουθήσουμε με συντομία κάποια από τα ίχνη των διαφόρων λόγων, οι οποίοι κατέστησαν δυνατή τη μεταφορά του εκεί μέσα από συμβολικούς και πραγματικούς καταναγκασμούς. Ταυτόχρονα θα προσπαθήσουμε να σκιαγραφήσουμε τα όρια της διακριτής φαινομενολογικής αντίθεσης στην επικρατούσα

παρουσία-απουσία τους σώματος από της συνθήκες ανάδυσης του δυνητικού σώματος

Στο σημείο τούτο μία έννοια, αυτή του **πλαστικού σώματος** (Αλεξιάς, 2006) συμπυκνώνει το εξελικτικό στάδιο της πρόσληψής του στις μέρες μας, καθώς υπονοεί την ιδέα της δυνατότητας επέμβασης πάνω του με ποικίλους τρόπους. Η ανάδειξη της εργαλειακής χρήσης του σώματος ως επίκεντρου πρακτικών όπως αυτή της κατανάλωσης παρέχει τα περιθώρια επέμβασης επάνω του προς εκπλήρωσης της επιθυμητής ταυτότητας του καταναλωτή. Η οποιαδήποτε παρέμβαση πάνω στο σώμα, όπως αυτή της ιατρικής πράξης, στην επιφάνεια ή το εσωτερικό του, η προβολή πάνω του των κυρίαρχων καταναλωτικών προτύπων, που οδηγούν στην ομογενοποίηση και τον κομφορμισμό σύμφωνα με τα αποδεκτά πρότυπα ακόμη και η υιοθέτηση της πρακτικής της δίαιτας για την εναρμόνιση με κάποια αισθητικά μοντέλα, όλα οδηγούν σε μία προβληματική που καταλήγει στο σώμα, το οποίο τελικά μεταφέρεται, δρα και επικοινωνεί στο δυνητικό χώρο.

Έχει υποστηριχθεί (Αλεξιάς, 2006) ότι η ανάλυση του σώματος από τις κοινωνικές επιστήμες επικεντρώθηκε και πολλές φορές εξαντλήθηκε στο διαμεσολαβητικό ρόλο της χρήσης του σώματος από τα κοινωνικά υποκείμενα, κατά τη δράση τους εντός του κοινωνικού περιβάλλοντος χωρίς την συνεξέταση της δικής του επιρροής. Η μελέτη του ρόλου του σώματος κάτω από το πρίσμα της σωματοποιητικής διαδικασίας φωτίζει μία όψη του χαρακτήρα των κοινωνικών επικοινωνιακών ανταλλαγών, που η παραδοσιακή προσέγγιση στις κοινωνικές επιστήμες είχε παραγνωρίσει. Πρόκειται για τον προσδιοριστικό ρόλο του σώματος στην πρόσληψη και την εγγενή υπόσταση του εαυτού. Το σχήμα αυτό απομακρύνει τη θεωρητική στόχευση από την αποκλειστική διερεύνηση της ορθολογικής ένσκηνης δράσης, η οποία - λόγω αναγκαστικής προσαρμογής των θεωρητικών κατασκευών στον επικρατούντα καρτεσιανό δυϊσμό - κυριάρχησε ως τώρα μετακινώντας την προς την εξέταση περισσότερο «ανορθολογικών» στοιχείων. Η φαινομενολογική ποιότητα των συγκεκριμένων προσεγγίσεων αναγνωρίζει το αδιαίρετο και

ενιαίο του διπόλου βιολογικός οργανισμός και πνεύμα, επικεντρώνοντας στις επιπτώσεις αυτής της αλληλοδιαπλοκής για την αντίληψη του ατόμου για τον εαυτό του και τον κόσμο.

Πιο πρακτικά, στις δυτικές κοινωνίες η κατασκευή της εικόνας του εαυτού, έννοιας κεντρικής, τόσο εξαιτίας της βαρύνουσας σημασίας της ατομικότητας, όσο και εξαιτίας των μεθοδολογικών μετατοπίσεων στις επιστήμες του ανθρώπου, περισσότερο από ποτέ περνάει μέσα από το ίδιο του το σώμα. Οι ποικίλες τεχνολογικές εξελίξεις έχουν καταστήσει δυνατή την πραγμάτωση του σχήματος του σώματος ως σχέδιο προς εκπλήρωση, αλλά έχουν επίσης συντελέσει στη αναγνώριση του σχήματος αυτού. Είναι εμφανές ότι οι τεχνολογικές εφαρμογές υπάρχουν ως δυνατότητα, αλλά και ως υπενθύμιση της δυνατότητας.

Η μετατόπιση της θεωρητικής στόχευσης από την ορθολογική δράση με τους όποιους περιορισμούς της προς τη μελέτη της βιωμένης πραγματικότητας γεννά νέους προβληματισμούς, αλλά και ευκαιρίες κατά τη μελέτη των αντίστοιχων φαινομένων εντός των πλαισίων των δυνητικών ομάδων. Κυρίαρχη πηγή προβληματισμού μπορεί να θεωρηθεί η αντίφαση μεταξύ της σωματοποιητικής λειτουργίας, που μεταφέρεται στο χώρο του δυνητικού αφενός και του εξορθολογιστικού και πολλές φορές άκαμπτα εργαλειακού χαρακτήρα των στόχων και του τρόπου λειτουργίας των δυνητικών ομάδων. Η μετοίκηση του σώματος στο δυνητικό χώρο αποτελεί μία πραγματικότητα με πάμπολλες προεκτάσεις ως προς τις λειτουργίες της σωματοποίησης. Όμως η μετοίκηση του σώματος στα δυνητικά περιβάλλοντα τα οποία έχουν σχεδιαστεί για να υποστηρίξουν τη λειτουργία των αντίστοιχων ομάδων προβάλλει ακόμη περισσότερα ερμηνευτικά προβλήματα. Μια σειρά από θεωρίες εμπλέκουν ρητά ή άρρητα το σώμα στις επικοινωνιακές ανταλλαγές, που λαμβάνουν χώρα στα πλαίσια των δυνητικών ομάδων. Η εξέτασή τους μέσα από το πρίσμα της σωματοποίησης αποτελεί ένα εγχείρημα το οποίο ενδέχεται να αποδειχθεί καρποφόρο. Τούτο φαίνεται να ισχύει, καθώς οι περισσότερες θεωρίες δεν έχουν αποφύγει την πρόσδεσή τους στην εργαλειακή λογική της αναζήτησης αποκλειστικά ένσκηπων δράσεων. Άλλωστε η

συγκεκριμένη οπτική είναι εγγενής στη φιλοσοφία του σχεδιασμού των τεχνολογικών εφαρμογών, που υποστηρίζουν την επικοινωνία των δυνητικών ομάδων.

Η φαινομενολογική προσέγγιση, που στοχοποιεί τις σωματοποιητικές διαδικασίες, καθιστά δυνατή την πληρέστερη πρόσληψη των τρόπων με τους οποίους γίνεται αντιληπτός ο εαυτός μέσα στα πλαίσια των δυνητικών ομάδων με έναν τρόπο που ξεπερνά τις αγκυλώσεις, που προέρχονται από τον παραδοσιακό δυϊσμό σώματος-ψυχής.

Κύρια έκφραση αυτής της νέας τάσης αποτελεί η διερεύνηση των τρόπων με τους οποίους το σώμα ως δομούσα αρχή προσλαμβάνει τις επεμβάσεις, που σκοπό έχουν να το εναρμονίσουν με τις κυρίαρχες εικόνες ή τις επικοινωνιακές προθέσεις του κατόχου του. Εδώ αντιμετωπίζεται κριτικά η παθητική διάσταση του σώματος το οποίο αποτελεί απλό μέσο μεταφοράς μηνυμάτων. Ο έλεγχος του ελλόγου υποκειμένου πάνω στο σώμα δεν θεωρείται μονόδρομος και απόλυτος. Το υποκείμενο που κατέχει ένα σώμα, δεν θεωρείται πια ότι δρα επάνω του χρησιμοποιώντας το ως εργαλείο σε ενεστώτα χρόνο, ούτε ότι οι επεμβάσεις που πραγματοποιούνται βρίσκονται κάτω από την επίβλεψη και τον απόλυτο έλεγχο του υποκειμένου-δράστη.

Μία σημαντική διάσταση της παραπάνω προβληματικής πάνω στους τρόπους μεταμόρφωσης του σώματος αποτελεί η αποκρυστάλλωση του σώματος ως σχεδίου προς ολοκλήρωση (*Shilling, 1993*). Τούτο έχει ιδιαίτερη αξία στην φαινομενολογική προσέγγιση του σώματος το οποίο προσλαμβάνεται πια ως διαδικασία απαρτίωσης εντός του χρονικού ορίζοντα της ζωής του ατόμου. Το σώμα ως σχέδιο προς ολοκλήρωση έχει προσπελαστεί από ιατρικές πρακτικές μεταμόρφωσης και αλλαγής τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά. Στο δυνητικό κόσμο η συγκεκριμένη προβληματική δύναται να λάβει ακόμη ευρύτερες διαστάσεις, αφού εδώ οι δυνατότητες τροποποίησης φθάνουν σε νέα όρια.

Ο καθοριστικός ρόλος του σώματος για την δόμηση της ταυτότητας του εαυτού καταδεικνύεται εμμέσως από την ποικιλία των εξουσιαστικών λόγων που προβάλλουν εναλλακτικές εικόνες του. Υπάρχει το παθητικό

σώμα το οποίο βιώνεται από τα υποκείμενα ως πεδίο δράσης ξένων δυνάμεων, ενώ οι ραγδαίες εξελίξεις του τεχνικού πολιτισμού προβάλλουν μίαν ακόμη όψη του σώματος, χρήσιμη στην ανάλυσή μας. Πρόκειται για το ελλειμματικό σώμα, όπου η ελλειμματικότητα του νοείται σε σύγκριση με τα τεχνολογικά επιτεύγματα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η συγκριτικά πιο αδύναμη υπολογιστική ικανότητα του ανθρώπινου σώματος σε σχέση με εκείνη των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Στις κοινωνικές αναπαραστάσεις του ηλεκτρονικού υπολογιστή, εκείνος παρουσιάζεται ως πανίσχυρος, ενώ συχνά παραγνωρίζονται οι ασύγκριτα μικρότερες συνολικές δυνατότητές του σε σύγκριση με εκείνες του ανθρώπινου νου. Παραπλήσιο σημείο αποτελεί η υποτίμηση των ανθρώπινων δυνατοτήτων κατά την παραγωγική διαδικασία σε σύγκριση με το αλάνθαστο των εφαρμογών αυτοματισμού. Οι μηχανικές κατασκευές θεωρούνται άτρωτες στο σφάλμα, το οποίο προσάπτεται αποκλειστικά στον ανθρώπινο παράγοντα. Ο άνθρωπος περιορίζεται από τα όρια σε αντοχές και ικανότητες, που εντοπίζονται ακριβώς στη σωματική διάσταση. Η μηχανή υπολογίζει και πραγματώνει ακατάπαυστα χωρίς κόπωση και λάθη. Η φθαρτότητα του ανθρώπινου σώματος καταδεικνύεται από το γεγονός ότι τούτο γηράσκει και παρακμάζει. Η σύγκριση με τη μηχανή η οποία αλόγιστα επαναλαμβάνει τις προκαθορισμένες λειτουργίες δεν ευνοεί τον άνθρωπο.

Ταυτόχρονα η πρόοδος των απεικονιστικών ιατρικών τεχνικών του σώματος επέτρεψε την παρατήρησή του αναίμακτα απομακρύνοντάς το από το ιατρικό κρεβάτι και κάνοντάς το διάφανο. Είναι πια δυνατόν να μεταφέρεται με τη μορφή πολύπλοκων δεδομένων και μετρήσεων εντός ενός τεχνικού πλαισίου αναφοράς που συχνά παίρνει τη μορφή δεδομένων που διακινούνται στο δυνητικό χώρο.

Ως κομβικό σημείο διαλόγου των αναπαραστάσεων του ελλειμματικού σώματος και του ιατρικού λόγου εντοπίζεται ένα ακόμη στοιχείο. Πρόκειται για την ανάδειξη των λειτουργιών αναπαράστασης του σύγχρονου ιατρικού λόγου, που ανέδειξε η ανθρωπολογική προσέγγιση της *Martin* (1989). Υποστήριξε ότι, όπως και στο παρελθόν, η

αναπαράσταση του σώματος, που δομεί ο ιατρικός λόγος διακρίνεται από τη χρήση συμβόλων, που λαμβάνονται από το ευρύτερο παράδειγμα, το οποίο παρέχει η πολιτισμική παραγωγή. Το ενδιαφέρον στοιχείο εντοπίζεται στο γεγονός ότι η διαδικασία αυτή δεν αναγνωρίζεται ως τέτοια, για την τρέχουσα παραγωγή ιατρικού λόγου. Αντίθετα για τους αντίστοιχους ιατρικούς λόγους του παρελθόντος η συγκεκριμένη διάσταση θεωρείται ότι έχει φωτιστεί.

Πιο συγκεκριμένα, η χρήση αναλογιών για την αναπαράσταση του σώματος, δανεισμένων από το τεχνολογικό παράδειγμα προβάλλεται ως η αντικειμενική ματιά για αυτό. Από όλες τις αναλογίες που χρησιμοποιούνται (π.χ αναλογία κύτταρο-μηχανισμός παραγωγής ενέργειας) ενδιαφέρον παρουσιάζει ο παραλληλισμός του εγκεφάλου με σκληρό δίσκο, ενώ οι νοητικές λειτουργίες αποδίδονται ως λογισμικές εφαρμογές. Η πρόσληψη του νοητικής λειτουργίας του ατόμου εντός των πλαισίων της συγκεκριμένης αναλογίας καθιστά δυνατή τη διασύνδεση των δύο στοιχείων κάτω από την κοινή ερμηνευτική δυναμική ενός παραδείγματος πληροφοριακού συστήματος. Το παραπάνω διευκολύνει την εγκαθίδρυση της εναλλαξιμότητας μεταξύ των δύο στοιχείων τα οποία νοούνται ως φορείς κοινών χαρακτηριστικών.

Τελικά η νέα πρόσληψη του σώματος όχι πια ως αποκλειστικά βιολογικού χώρου αλλά ως διαμεσολαβητή της διαδικασίας κοινωνικοποίησης και της ανάπτυξης της ταυτότητας αναβαθμίζει το ρόλο του σώματος σε κάθε πλαίσιο που υπάρχει εμπλοκή του. Η διαμεσολαβούμενη από ηλεκτρονικό υπολογιστή επικοινωνία εμπλέκει ποικιλοτρόπως το σώμα, καθώς αυτό συμμετέχει με διάφορους τρόπους στην επικοινωνιακή διαδικασία. Ο καθοριστικός ρόλος του σώματος ως φορέα κοινωνικοποίησης και αποκρυστάλλωσης της ταυτότητας του υποκειμένου, ως μία διαρκής διαδικασία μέσα στο χρόνο, χωρίς τελική ολοκλήρωση, προσλαμβάνει ειδικές όψεις εντός του δυνητικού χώρου, όπου δραστηριοποιούνται οι αντίστοιχες ομάδες.

Οι παραπάνω εξελίξεις διαμορφώνουν μίαν ιστορική συγκυρία, ένα χρονικό momentum, όπου το σώμα, τόσο σε επίπεδο μακρο-δομών, όσο και ως προς την φαινομενολογική του πρόσληψη από την πλευρά των υποκειμένων αποκτά μία συγκεκριμένη φυσιογνωμία. Η κατάλυση του παραδοσιακού καρτεσιανού δυϊσμού οδηγεί σε μία πρόσληψη του σώματος, που απομακρύνεται από την παραδοσιακή διάκριση ύλης και ένσκηπτης δράσης καθιστώντας δυνατή την εξοικείωση με νέες μορφές σωματοποίησης, που προοδευτικά καταξιώνονται ως δόκιμες διαδικασίες. Η έννοια του σώματος ως σχέδιο προς ολοκλήρωση αποκτά ευρύτερες διαστάσεις, καθώς διευρύνονται τα όρια στα οποία αυτό μπορεί να φτάσει.

Το σώμα που μετοικεί στο δυνητικό χώρο διευρύνει περαιτέρω τα όρια αυτής της πλαστικότητας. Όπως και το «πλαστικό σώμα» το σώμα στο δυνητικό χώρο εξυπηρετεί τις ίδιες ανάγκες αυτονομίας και αυτοδιαχείρισης. Μάλιστα οι τελευταίοι περιορισμοί που θέτουν οι βιολογικοί παράγοντες στο σώμα κυρίως με την ανάδειξη της μοναδικότητας του κάθε σώματος, που προκύπτει από την υπενθύμιση της φθαρτότητας στον δυνητικό χώρο δεν υφίστανται.

Ως τώρα αποδεχόμασταν τα βιολογικά όρια του σώματός μας κατά τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις (Αλεξιάς, 2006), όπως π.χ το γεγονός ότι κατέχοντας ένα σώμα μπορούμε να βρισκόμαστε σε ένα μέρος κάθε φορά. Δεν υπήρχε τρόπος να απαρνηθούμε την εξωτερική μορφή του σώματος, ως προς τις διαστάσεις, την εμφάνιση και τα χαρακτηριστικά, χωρίς τουλάχιστον την χρήση επίπλων και μακροχρόνιων ιατρικών ή κοσμητικών παρεμβάσεων. Στις κοινωνικές σχέσεις γινόταν επένδυση κάθε φορά πάνω στο υπάρχον σώμα, το οποίο διαθέτει δοσμένα, σχεδόν απόλυτα χαρακτηριστικά στο εδώ και τώρα, αλλά διευρυμένες δυνατότητες αλλαγής εξαιτίας των ποικίλων μεθόδων παρέμβασης, που προέρχονται από τα διάφορα πεδία της τεχνολογικής εξέλιξης.

Η αλλαγή των παραπάνω σημείων από τις ευρύτερες δυνατότητες μεταμόρφωσης του σώματος στο δυνητικό χώρο οδηγεί σε μία νέα μορφή πρόσληψης του ρόλου του ως δομούσας αρχής. Η έννοια της «σωματικής

κοινωνίας» (Turner, 1992), η οποία τοποθετεί το σώμα στο κέντρο κάθε κοινωνικής δραστηριότητας παρουσιάζει τον κίνδυνο της εσφαλμένης αντιμετώπισης του σώματος ως απελευθερωμένου από τους καταναγκασμούς των εξουσιαστικών λόγων. Όμως η μελέτη των επίσημων και μη λόγων και των χώρων, όπου συντελείται η μορφοποίηση του δυνητικού σώματος διατηρεί αλώβητη την προβληματική για την ένταση της επιτήρησης του νέου δυνητικού σώματος.

Παραδοσιακά το σώμα αποτελεί το χώρο, όπου ο έλεγχος των διαφόρων εξουσιαστικών δομών βρίσκει την ορατή έκφρασή του. Αυτές περιορίζουν το σώμα στο χώρο (εγκλεισμός), ορίζουν την εξωτερική του όψη σύμφωνα με τα αποδεκτά πρότυπα εμφάνισης, προωθούν την ομοιομορφία ή τον πλουραλισμό, ανάλογα με το εκάστοτε πλαίσιο. Σε αυτή την περίπτωση το σώμα παραμένει παθητικό, αφού οι επεμβάσεις πάνω του ορίζονται έξωθεν.

Γενικά στα χρόνια της νεωτερικότητας το σώμα ελέγχεται με διάφορους τρόπους και ο έλεγχος αυτός λαμβάνει ποικίλες όψεις. Μέσα από τον εξορθολογισμό και την καταξίωση του επιστημονικού λόγου, όπως φαίνεται στο έργο των Weber και Foucault ή το ασκητικό σώμα/ παραγωγική μηχανή της τείλορικής αντίληψης και το σώμα καταναλωτή του φορντισμού ή ακόμη τους ποικίλους κατακερματισμούς του από τους λόγους των ειδικών.

Σε αυτά τα πλαίσια η κατανόηση του τρόπου πρόσληψης του βιωμένου σώματος μέσα στις δυνητικές ομάδες, οι οποίες οργανώνονται και λειτουργούν υπό την επίδραση ποικίλων εξουσιαστικών λόγων αποκτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον για ένα πρόσθετο λόγο. Οι εξουσιαστικοί λόγοι, που εγγράφονται στα πλαίσια των συγκεκριμένων ομάδων είναι περισσότερο αποκάλυπτοι και εμφανείς από ό,τι σε άλλες περιπτώσεις ομάδων οι οποίες ενδέχεται να έχουν συμπηχθεί αυθόρμητα. Η αντίφαση μεταξύ ενός απόλυτα ελεγχόμενου (δυνητικού) περιβάλλοντος αφ' ενός και αφ' ετέρου ενός προτάγματος για σχεδίαση του σώματος και κατ'επέκταση του εαυτού, που έχει αποκρυσταλλωθεί, στο δυνητικό χώρο με τις δυνατότητες διαχείρισης που παρέχει παρουσιάζεται ως

πρόκληση για μια φαινομενολογική ανάλυση. Η τελευταία είναι δυνατόν να καλύψει τα κενά που άφησαν οι θεωρητικές προσπάθειες, που προσεγγίζουν το σώμα με τρόπο εργαλειακό.

Οι δυνητικοί χώροι στους οποίους δραστηριοποιούνται και οι δυνητικές ομάδες αποτελούν σχεδιασμένες πραγματικότητες με απεριόριστες δυνατότητες επιτήρησης. Με δεδομένο ότι στις νέες συνθήκες το σώμα δεν έχει απελευθερωθεί από την επιτήρηση αλλά αντίθετα το φαινόμενο έχει ενταθεί, ενδιαφέρον προκύπτει το ερώτημα για το βαθμό του αντίστοιχου φαινομένου στο δυνητικό χώρο. Οι διάφορες θεωρίες που εμπλέκουν άμεσα ή έμμεσα το σώμα στις επικοινωνιακές διαδικασίες, χρειάζεται να εξεταστούν κάτω από το πρίσμα της σωματοποίησης. Ο σχεδιασμός επικοινωνιακών τεχνικών, που επιδιώκουν να εμπλέξουν το σώμα στην επικοινωνιακή διαδικασία με σκοπό τη βελτίωση της αυθεντικότητας του επικοινωνιακού βιώματος συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός ευρύτερου πλέγματος σχέσεων που εκτείνεται αναγκαστικά πέρα από το στόχο της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας. Η ιδιοτυπία των δυνητικών ομάδων, εντοπίζεται ακριβώς στο σημείο της δυνατότητας μεγαλύτερου ελέγχου του δυνητικού περιβάλλοντος, κάτι που θεωρείται εξορισμού δοσμένο από το σχεδιασμό που είχε προκρίνει ο οργανισμός. Περισσότερο από οποιοδήποτε άλλο περιβάλλον, η επιτήρηση εκεί, όπου δραστηριοποιούνται οι δυνητικές ομάδες επιτείνεται. Το υποκείμενο που καλείται να κατασκευάσει τη νέα υποκειμενικότητα του με τη διαμεσολάβηση του σώματος του αντιμετωπίζει μία επιπλέον πρόκληση στην περίπτωση του δυνητικού χώρου και ιδιαίτερα των δυνητικών ομάδων. Οι θεωρίες της κοινωνικής παρουσίας σε γενικές γραμμές προκρίνουν την μεγαλύτερη εμπλοκή του σώματος, η οποία υπαγορεύεται από την ανάγκη για διεύρυνση του όγκου των πληροφοριακών ενδείξεων, που διοχετεύονται μέσω του σώματος. Το ίδιο το σώμα ως εικόνα, όπως στην περίπτωση μίας τηλεδιάσκεψης, ή ως αναπαράσταση όπως στην περίπτωση ενός ανδρείκελου (avatar) σύρεται εντός ενός περιβάλλοντος το οποίο έχει σχεδιαστεί κάτω από αυστηρά

πραγματοστικά και τεχνοκρατικά κριτήρια. Εκεί καλείται να ανασυντεθεί ως υποκειμενικότητα και να λειτουργήσει κάτω από τις επιρροές του ανθρωπομορφισμού

Η εξέταση του ατόμου ως σωματοποιημένου υποκειμένου με τις φαινομενικά διευρυμένες δυνατότητες επέμβασης και διαχείρισης του (που αγγίζουν τα όριά τους στην περίπτωση των δυνητικών σωμάτων) δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι σηματοδοτεί την υπέρβαση των εξουσιαστικών σχέσεων, αλλά αντίθετα οι τελευταίες επικαθορίζουν εν πολλοίς την υποκειμενικότητα του ατόμου (Αλεξιάς, 2006). Η διαμόρφωση μίας υποκειμενικότητας η οποία δεν πηγάζει από τον εσωτερικό, ουσιαστικό εαυτό με τη σύμπραξη των σωματοποιητικών διαδικασιών εμφανίζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην περίπτωση των δυνητικών περιβαλλόντων γενικά και των δυνητικών ομάδων ειδικά. Η διαδικασία διπλής επιτήρησης που περιγράφει ο Fox (1993) πάνω στις συμπεριφορές και πράξεις αφενός αλλά και στις αναπαραστάσεις του εαυτού αφετέρου λαμβάνει ξεχωριστή ένταση εντός των δυνητικών ομάδων. Εκεί οι εποπτικοί μηχανισμοί έχουν θεσμική λειτουργία και η αναπαράσταση του εαυτού διαμεσολαβείται από τεχνολογικές εφαρμογές, που και εκείνες με τη σειρά τους υφίστανται τη διαρκή επιτήρηση έστω ως δυνατότητα, από την πλευρά της διοίκησης των οργανισμών. Οι προδιαγραφές του επικοινωνιακού συστήματος ταυτίζονται με τα όρια διαμόρφωσης της υποκειμενικότητας για τεχνικούς και πρακτικούς λόγους. Η βίωση του σώματος δεν εξαρτάται μόνο από την πληροφοριακή δυνατότητα του συστήματος, αλλά σε μεγάλο βαθμό από τα περιθώρια, που οι λόγοι σύνθεσης της ομάδας υπαγορεύουν.

Ένας μέσο για την κατανόηση του βαθμού των περιορισμών που θέτουν οι προδιαγραφές του δυνητικού κόσμου και των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα εντός των δυνητικών ομάδων για την αντίληψη του κόσμου και του εαυτού μέσα από το σώμα αποτελεί η θέση του Merleau-Ponty (1962) για τις διαμεσολαβητικές διεργασίες στην αντίληψη και τη δράση που περιστρέφονται γύρω από το σώμα (Οικονόμου, 2005)

Η κατανόηση της εξωτερικής πραγματικότητας και στη συνέχεια η διαμόρφωση της προθετικότητας διαμεσολαβούνται από την έννοια του σώματος, το οποίο μορφοποιεί το σύνολο των αισθητηριακών εισερχομένων ως οργανωτική αρχή, ως φορέας νοήματος και ως αναπόσπαστο τμήμα της ενότητας σώμα-υποκείμενο. Με αυτή την έννοια το σώμα εδώ συνιστά ένα σώμα έξη (habit body) (Οικονόμου, 2005) μία δομημένη αλλά και μία δομούσα αρχή.

Τα παραπάνω σημεία προβληματισμού για τις δυνατότητες που το δυνητικό σώμα διαθέτει ως πηγή αυθεντικής συγκρότησης της αντίληψης του εαυτού έρχονται σε αντίθεση με τις επικρατούσες αντιλήψεις για τις υποτιθέμενα απεριόριστες επικοινωνιακές δυνατότητες που προσφέρει ο δυνητικός κόσμος, δυνατότητες που έχουν υπερτιμηθεί λόγω και της έντονης δράσης των κινημάτων διάδοσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απόψεις η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής οδήγησε στη δημιουργία δυνητικών περιβαλλόντων, όπου η επικοινωνία μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη χρήση αναπαραστάσεων του εαυτού, τις οποίες οι άλλοι χρήστες βλέπουν και αλληλεπιδρούν μαζί τους. Οι αναπαραστάσεις αυτές χρησιμοποιούνται τόσο για κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, όσο και αλληλεπιδράσεις που σκοπό έχουν την επίτευξη κάποιου κοινού στόχου (Nowak, 2004). Στις τελευταίες εντάσσονται οι δυνητικές ομάδες οι οποίες συντίθενται για την επίτευξη ενός στόχου του οργανισμού στον οποίο ανήκουν.

Σύμφωνα με κάποιους συγγραφείς αυτού του προσανατολισμού υπάρχουν αρκετά πλεονεκτήματα για την επικοινωνία στη χρήση αναπαραστάσεων του εαυτού στο δυνητικό χώρο. Η αναγνώριση των συμμετεχόντων καθίσταται πιο εύκολη και η φυσική ροή της επικοινωνίας πραγματώνεται με εναλλαγές στη λήψη του λόγου παρόμοιες με αυτές που συναντώνται κατά την φυσική επικοινωνία. Ακόμη, σύμφωνα με την ίδια συλλογιστική, αποτελεί θεμιτό στοιχείο η ύπαρξη αναλογίας ανάμεσα στον φυσικό και δυνητικό χώρο. Το γεγονός αυτό καθιστά αναμενόμενη τη συνεχή διεύρυνση των αντίστοιχων εφαρμογών.

Τα είδη των αναπαραστάσεων του εαυτού, που χρησιμοποιούνται από τους χρήστες διαφέρουν πολύ μεταξύ τους, ως προς την πολυπλοκότητα, την κίνηση και γενικά τις δυνατότητές τους. Συχνά παρατηρείται η επιλογή των χρηστών για τη διατήρηση μίας συνεπούς αναπαράστασης του εαυτού στους διάφορους χώρους του δυνητικού κόσμου. Σε άλλες περιπτώσεις οι χρήστες επιλέγουν διαφορετικές αναπαραστάσεις ανάλογα με τις περιστάσεις. Και στις δύο περιπτώσεις από τους συγγραφείς θεωρείται ότι το άτομο συνεχίζει να «ζει» χωρίς τους περιορισμούς που επιβάλλει το βιολογικό σώμα (*Paulos & Canny, 1997*).

Ακόμη τα δυνητικά σώματα παρέχουν στους χρήστες τους τη δυνατότητα να αναπαραγάγουν στις επικοινωνιακές τους ανταλλαγές αποσπασματικά κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία επιλέγουν να προβάλουν. Συνήθως τα χαρακτηριστικά επιλέγονται προσεκτικά και πρόκειται για βασικούς άξονες γύρω από τους οποίους οργανώνεται το περιεχόμενο του μηνύματος, που επικοινωνείται. Σύμφωνα με τον *Taylor (2002)* οι αναπαραστάσεις σηματοδοτούν, αυτό που οι χρήστες «πραγματικά είναι» θέτοντας το αδιαμεσολάβητο σώμα σε δεύτερη μοίρα.

Οι παραπάνω θέσεις που θεωρούν τις τρέχουσες μορφές σωματοποίησης στο δυνητικό χώρο ως φορείς αυθεντικής αναπαράστασης και κατ' επέκταση πρόσληψης των ιδιοτήτων του χρήστη στηρίζονται από αντίστοιχες θεωρίες οι οποίες χαρακτηρίζονται από τον υπερτονισμό του πληροφοριακού στοιχείου σε σχέση με το κοινωνικό. Εδώ το βίωμα του σώματος ανάγεται σε χαρακτηριστικά που σχετίζονται με το μεγαλύτερο ή μικρότερο όγκο των πληροφοριακών δεδομένων που διακινούνται. Αυτά θεωρούνται ως επαρκή στοιχεία για την μεταφορά του υποκειμενικού βιώματος της παρουσίας στο δυνητικό χώρο. Υπό αυτή την έννοια θεωρούν ότι με τη ρύθμιση του όγκου των πληροφοριακών δεδομένων που μεταφέρονται είναι δυνατή η αναπαραγωγή του βιώματος του εδώ και τώρα μέσα σε ένα δυνητικό πλαίσιο. Καθώς όμως δεν απομακρύνονται από το δυϊστικό καρτεσιανό παράδειγμα, προκύπτουν ερωτηματικά για τη δυνατότητα επίλυσης των προβλημάτων στα οποία

στοχεύουν να δώσουν απαντήσεις. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν οι συγκεκριμένες μορφές σωματοποίησης στο δυναμικό χώρο, καθώς και οι θεωρίες, που εμπλέκουν το σώμα με παράλληλη προσπάθεια αποτίμησης κριτικά μέσα από μία φαινομενολογική οπτική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΟΡΦΕΣ ΣΩΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΥΝΗΤΙΚΟ ΚΟΣΜΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Στα πλαίσια των δυνητικών ομάδων και των δυνητικών κοινοτήτων γενικά αποτελεί κοινό τόπο η χρήση απεικονίσεων του εαυτού, οι οποίες εξυπηρετούν πολυποίκιλες λειτουργίες. Ακολουθώντας το κριτήριο του ανθρωπομορφισμού, της απόδοσης δηλαδή ανθρώπινων χαρακτηριστικών σε μη ανθρώπινες υπάρξεις, θα μπορούσαμε να τις τοποθετήσουμε ως σημεία επάνω σε ένα γραμμικό συνεχές, όπου στο ένα του άκρο τοποθετούνται οι βασισμένες στο κείμενο περιγραφές του εαυτού. Στο αντίθετο άκρο του συνεχούς εντοπίζονται οι τρισδιάστατες γραφικές αναπαραστάσεις με μεγαλύτερες δυνατότητες κίνησης και αλληλεπίδρασης με το περιβάλλον. Σε ενδιάμεσα σημεία βρίσκουμε απλουστευμένα και αφαιρετικά αναπαραστασιακά σχήματα, όπως οι γραφιστικές αναπαραστάσεις συναισθηματικών εκφράσεων του προσώπου (emoticons) ή δυσδιάστατες γραφικές αναπαραστάσεις του σώματος.

Παρόλο που οι βασισμένες στο κείμενο περιγραφές του εαυτού παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον αναφορικά με τις διαδικασίες της κατανόησης και παρουσίασης του εαυτού, καθώς και γενικά με θέματα ταυτότητας, εδώ θα επικεντρωθούμε στην περιγραφή των γραφικών αναπαραστάσεων. Αιτία για την επιλογή αυτή αποτελεί η έντονη διαπλοκή των απεικονίσεων του συγκεκριμένου είδους με θέματα που άπτονται της προβληματικής της σωματοποίησης στους δυνητικούς κόσμους.

Οι απεικονίσεις αυτές ενδέχεται να έχουν σκοπό τη μετάδοση επικοινωνιακών στοιχείων για την κατάσταση της διάθεσης του συμμετέχοντος (emoticons) κατά την επικοινωνία. Σε αυτή την περίπτωση πρόκειται για αφαιρετικές, τμηματικές και απλουστευμένες

αναπαραστάσεις. Άλλοτε οι απεικονίσεις διακρίνονται από περισσότερα ανθρωπομορφικά και ρεαλιστικά στοιχεία (ανδρείκελα/ avatars). Εδώ υπάρχουν πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες δράσης των συγκεκριμένων απεικονίσεων με συνακόλουθο αποτέλεσμα την επαύξηση της εμπλοκής ζητημάτων σωματοποίησης κατά την εξέτασή τους. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα γνωρίσματα των διαφόρων τύπων απεικονίσεων που χρησιμοποιούνται κατά την επικοινωνία των μελών των δυνητικών ομάδων με περισσότερες λεπτομέρειες.

4.1 Οι γραφιστικές αναπαραστάσεις συναισθηματικών εκφράσεων (emoticons)

Σύμφωνα με την *Katzman* (1994) οι γραφιστικές αναπαραστάσεις συναισθηματικών εκφράσεων προσώπων (emoticons) είναι δυνατόν να αλλάξουν τη σημασία ενός κειμένου, όταν προστίθενται σε αυτό. Δημιουργούν την αίσθηση της οικειότητας και στοχεύουν στην αποσαφήνιση της διάθεσης του συμμετέχοντα στην επικοινωνία. Πολλά από τα γνωρίσματα των συγκεκριμένων απεικονίσεων βρίσκονται σε αρμονική σχέση με τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες. Συγκεκριμένα η ευκολία στη χρήση, η στερεοτυπία και η απλότητα αποτελούν στοιχεία, τα οποία θεωρούνται θετικά για την προσανατολισμένη στο στόχο επικοινωνία, που πραγματοποιείται στις δυνητικές ομάδες. Ταυτόχρονα όμως η αναφορά στο ανθρώπινο πρόσωπο, που είναι συχνή στις συγκεκριμένες απεικονίσεις τις εμπλέκει με τις διαδικασίες σωματοποίησης στο δυνητικό χώρο. Εδώ τα ίδια γνωρίσματα, που σε οργανωτικό επίπεδο σηματοδοτούν ενδείξεις επάρκειας και αποτελεσματικότητας ενδέχεται να μην λειτουργούν αντίστοιχα ικανοποιητικά.

Η χρήση των συγκεκριμένων απεικονίσεων χαρακτηρίζεται από ακρίβεια και στερεοτυπία. Η χρήση τους θέτει πολλά ερωτήματα, όπως για το ποιος είναι ο ρόλος τους κατά την αλληλεπίδραση και αν και κατά πόσο εξυπηρετούν κάποιες επικοινωνιακές ανάγκες, οι οποίες δεν

μπορούν να ικανοποιηθούν εναλλακτικά. Μια αδρή σωματοποιητική διάσταση ικανοποιείται στην περίπτωση τους στο βαθμό, που γίνεται χρήση προσώπων για την μετάδοση επικοινωνιακών δεδομένων σχετικών με τη ψυχική διάθεση του συμμετέχοντος.

Πολλές ερμηνείες έχουν δοθεί για τους λόγους χρήσης των συγκεκριμένων απεικονίσεων, οι περισσότερες από τις οποίες δεν σχετίζονται με τα ενδιαφέροντα της παρούσας εργασίας. Ενδεικτικά μόνο αναφέρεται η κριτική κάποιων, οι οποίοι θεωρούν τη χρήση των απεικονίσεων ως ένδειξη φτωχής πρόσκτησης της γλώσσας και εκφραστικής ρηχότητας και οκνηρίας.

Περισσότερο ενδιαφέρον έχουν οι απόψεις εκείνων οι οποίοι αναγνωρίζουν επικοινωνιακή αξία στις συγκεκριμένες απεικονίσεις. Η *Katzman* (1994) μεταφέρει την άποψη εκείνων, οι οποίοι αξιοποιούν τις συγκεκριμένες απεικονίσεις εντός των πλαισίων της επικοινωνίας, που πραγματοποιείται σε δυνητικά περιβάλλοντα. Σε αυτές τις περιπτώσεις η χρήση τους εξυπηρετεί την αποφυγή παρεξηγήσεων κατά την επικοινωνία ατόμων σε δυνητικές ομάδες ή κοινότητες.

Όμως σύμφωνα με τους *Sproull* και *Kiesler* (1991) οι επικοινωνιακές αυτές δυνατότητες είναι περιορισμένες. Ένας ιδιαίτερα μεγάλος όγκος πληροφορίας δεν μεταδίδεται, καθώς οι απεικονίσεις χαρακτηρίζονται από απλούστευση και στερεοτυπία. Αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι η απεικόνιση της ευαρέσκειας του προϊσταμένου δεν διαφέρει σε κάτι από εκείνη του υφισταμένου, ενώ η ένταση του κάθε συναισθήματος δεν παρουσιάζει διακυμάνσεις. Επομένως αντιμετωπίζουμε μία επικοινωνιακή πρακτική, η οποία βρίσκεται σε αρμονία με τις γενικότερες τάσεις του τρόπου οργάνωσης της εργασίας στην εποχή του μεταφορντισμού. Η άμβλυση των ιεραρχικών προτύπων οργάνωσης και η προώθηση της δικτύωσης εξυπηρετούνται από τη συγκεκριμένη πρακτική.

Παρόλα αυτά η σωματοποιητική διάσταση της πρακτικής δεν πρέπει να παραγνωρισθεί. Η επιλογή του χρήστη να εισαγάγει μία αντίστοιχη απεικόνιση του εαυτού του στον χώρο του δυνητικού τον καθιστά

κοινωνό μίας σειρά από περιορισμούς που η φύση του μέσου επιβάλλει. Είναι υποχρεωμένος να επιλέξει κάποια από τις υπάρχουσες εκδοχές απεικονίσεων, οι οποίες σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να εξαντλήσουν το σύνολο των εκφραστικών δυνατοτήτων, που υπάρχουν στην φυσική επικοινωνία. Η απουσία των οποιονδήποτε διακρίσεων ως προς τα χαρακτηριστικά του αποδιδόμενου προσώπου ενδέχεται μακροσκοπικά να θεωρηθεί ότι εμπεδώνει την απάλειψη των διακρίσεων και την δημιουργία πιο δημοκρατικών μορφών συνεργασίας. Ταυτόχρονα όμως αποτυγχάνει να εκπληρώσει τα περισσότερα από τα κριτήρια που ο *Merleau-Ponty* θέτει για τη δημιουργία αντιληπτικής συνοχής με τη διαμεσολάβηση του σωματικού παράγοντα. Το σχήμα του σώματος (body schema) καθίσταται αποσπασματικό και ελλειμματικό, ενώ η κινητικότητα (motility) απουσιάζει. Σε άλλο σημείο της παρούσας εργασίας θα παρουσιαστούν πιο αναλυτικά οι ιδέες του *Merleau-Ponty* για το ρόλο του σώματος και των χαρακτηριστικών του στην διαδικασία δημιουργίας της αναπαράστασης του κόσμου που μας περιβάλλει. Επίσης θα εξεταστεί το κατά πόσο η εφαρμογή του σχήματός του στον δυνητικό κόσμο καθίσταται δόκιμη. Εδώ αρκούμαστε στον να επισημάνουμε ότι από φαινομενολογική σκοπιά οι απεικονίσεις του σώματος αυτού του τύπου εμφανίζονται ιδιαίτερα φτωχές και ανίκανες να διευρύνουν το φαινομενολογικό πεδίο των συμμετεχόντων στις επικοινωνιακές διαδικασίες. Η χρήση τους δεν μπορεί παρά να είναι αυστηρά εργαλειακή και στοχευμένη στους σκοπούς της κάθε ομάδας συνεργασίας που δραστηριοποιείται στο δυνητικό χώρο.

Από μία άλλη θεωρητική οπτική η χρήση των συγκεκριμένων απεικονίσεων μπορεί να ενταχθεί εντός των πλαισίων της προβληματικής γύρω από την κοινωνική παρουσία στην διαμεσολαβούμενη επικοινωνία από ηλεκτρονικό υπολογιστή. Οι απεικονίσεις στοχεύουν στην εγκαθίδρυση μίας επικοινωνιακής διαδικασίας όπου το υποκειμενικό βίωμα της παρουσίας μπορεί να γίνει πιο έντονο. Στόχος μας είναι να αναζητήσουμε τα όρια των δυνατοτήτων των συγκεκριμένων απεικονιστικών πρακτικών για τη δημιουργία και την αυθεντικότητα του

υποκειμενικού βιώματος της παρουσίας λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις της φαινομενολογικής προσέγγισης και του ρόλου του σώματος στη συγκεκριμένη διαδικασία.

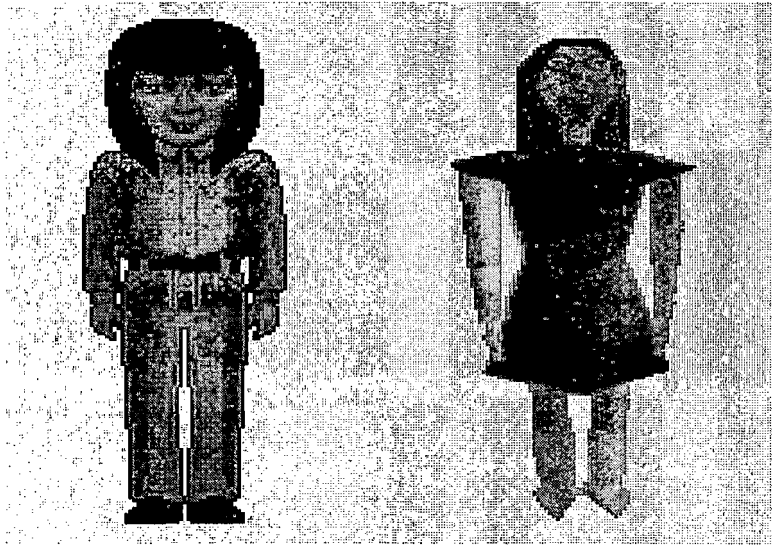
Τέλος οι απεικονίσεις σχετίζονται με τη ρύθμιση του φαινομένου της ανάφλεξης (flamming) το οποίο παρουσιάζεται πιο αναλυτικά σε άλλο σημείο της εργασίας στο βαθμό επιτελούν συχνά ρυθμιστικό ρόλο σε αυτό.

4.2 Τα Ανδρείκελα (avatars)

Η χρήση Avatars δηλαδή ανθρώπινων αναπαραστάσεων ποικίλης πολυπλοκότητας και δυνατοτήτων που παράγονται από ηλεκτρονικό υπολογιστή βρίσκει εφαρμογή σε πολλές καταστάσεις, όπου παρατηρείται διαμεσολαβούμενη από ηλεκτρονικό υπολογιστή επικοινωνία, ανάμεσα στις οποίες και οι γεωγραφικά απομακρυσμένες ομάδες συνεργασίας (Schroeder, 2002). Η ανάπτυξη της χρήσης των συγκεκριμένων αναπαραστάσεων έχει υπάρξει ραγδαία τα τελευταία χρόνια χωρίς παράλληλα η σχετική έρευνα να έχει ασχοληθεί σε βάθος με τις επιπτώσεις τους στις επικοινωνιακές διαδικασίες. Από το άρθρο των Nowak και Rauh (2005) η έννοια του ανθρωπομορφισμού ως διακριτή ποιότητα σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό των Avatars παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Υιοθετώντας την προσέγγιση της Κοινωνικής Νόησης (Social Cognition) θεωρούν το ανθρωπομορφισμό, την απόδοση δηλαδή ανθρώπινων χαρακτηριστικών σε μη ανθρώπινες υπάρξεις, ως καθοριστικό στοιχείο για τη μείωση της αβεβαιότητας σε καταστάσεις επικοινωνίας μέσα στα όρια του δυνητικού χώρου. Σύμφωνα με τους συγγραφείς οι σχετικές έρευνες για τον ανθρωπομορφισμό στην ηλεκτρονικά διαμεσολαβούμενη επικοινωνία δεν έχουν καταδείξει την απόλυτη αξία του. Υποθέτουν ότι ο ανθρωπομορφισμός προάγει την ποιότητα της επικοινωνίας κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις που σχετίζονται και με άλλες διαστάσεις της όλης διαδικασίας.

Για το ρόλο του ανθρωπομορφισμού στα δυνητικά περιβάλλοντα έχουν διατυπωθεί δύο αντίθετες μεταξύ τους θέσεις (*Kidenda, 2004*) Η πρώτη χαρακτηρίζεται ως **η θέση της πρωτοκαθεδρίας του ανθρώπινου στοιχείου** (the human primacy position). Σύμφωνα με αυτή πρωταρχικής σημασίας καθίσταται η παρουσία του ανθρώπινου παράγοντα, ενώ η αποδοχή μίας αναπαράστασης με ανθρωπομορφικά στοιχεία είναι απλά συμβατική. Σημασία εδώ έχει η ύπαρξη πραγματικού προσώπου πίσω από την αναπαράσταση. Τα άτομα θα αντιδρούσαν εντελώς διαφορετικά σε δύο πανομοιότυπες γραφικές αναπαραστάσεις από τις οποίες η μία θα ήταν ανδρείκελο ενώ η άλλη διαμεσολαβητής (agent, άπλη έκφραση του λογισμικού με ανθρωπομορφικά χαρακτηριστικά) (*Sheehan, 1991*). Πιο συγκεκριμένα τα ανθρωπομορφικά στοιχεία που εντοπίζονται σε ένα ανδρείκελο (avatar) ή διαμεσολαβητή (agent) λειτουργούν ενισχυτικά για την επικοινωνία μόνο εφόσον συνεπικουρούνται από άλλα στοιχεία όπως η συνέπεια των προσδοκιών που προκύπτει από την ύπαρξη της ανθρωπομορφικής παραμέτρου με τις πραγματικές τους δυνατότητες και συμπεριφορές.

Η δεύτερη θέση καλείται **αυτόματη κοινωνική απόκριση** (automatic social responsiveness) και θεωρεί ότι οι άνθρωποι διαθέτουν μηχανισμούς αυτόματης απόκρισης σε οτιδήποτε ανθρωπόμορφο, ως αποτέλεσμα εξελικτικής διαδικασίας (*Reeves & Nass, 1996*). Υπό αυτή την έννοια οι δύο μορφές γραφικών απεικονίσεων του προηγούμενου παραδείγματος θα τύγχαναν απόκρισης με κοινά γνωρίσματα.



Σχήμα 2. Δείγματα σωμάτων από δυνητικούς κόσμους. (Taylor, 1999)

Στο δυνητικό κόσμο υπάρχει η δυνατότητα διατήρησης ενός ή και περισσότερων εναλλακτικών σωματικών απεικονίσεων εντός του ίδιου περιβάλλοντος (Taylor, 1999). Το γεγονός αυτό θέτει σε αμφισβήτηση το απόλυτο αξίωμα της φυσικής σωματικότητας, το οποίο λαμβάνει ως αυτονόητη την ύπαρξη ενός και μόνο σώματος τοποθετημένου σε ένα σημείο κάθε φορά. Η διατήρηση πολλαπλών σωμάτων στο χώρο του δυνητικού απαιτεί μία αναθεωρημένη ματιά στα φαινόμενα και αντίστοιχη μεθοδολογική προσαρμογή της έρευνας. Ένα στοιχείο που στο παρελθόν θα μπορούσε να εκληφθεί ως έκφραση ψυχοπαθολογίας νομιμοποιείται από τις καταξιωμένες πρακτικές επικοινωνίας στους συγκεκριμένους χώρους. Η ύπαρξη ειδικού χαρακτηρισμού για τα εναλλακτικά σώματά τους από τους χρήστες (alt, πιθανότατα από την αγγλική λέξη alternative) φανερώνει το πέρασμα στα γλωσσικά σχήματα νομιμοποιημένων πρακτικών, οι οποίες δεν προκαλούν το στιγματισμό ή την περιθωριοποίηση.

Παρά το γεγονός ότι οι δυνητικές ομάδες ως μία μορφή συνεργασίας με τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή - δομή ταυτισμένη με την εξέλιξη και τους γοργούς ρυθμούς αναδιάρθρωσης του τρόπου εργασίας - δεν εφαρμόζουν κατά τις διαδικασίες επικοινωνίας τη χρήση πολύπλοκων αναπαραστάσεων των μελών τους. Αντίστοιχα δεν έχουν

διαδοθεί σε μεγάλο βαθμό τα πολύπλοκα διαδραστικά δυναμικά περιβάλλοντα, στα οποία οι σωματοποιητικές διαδικασίες γίνονται ιδιαίτερα εμφανείς.

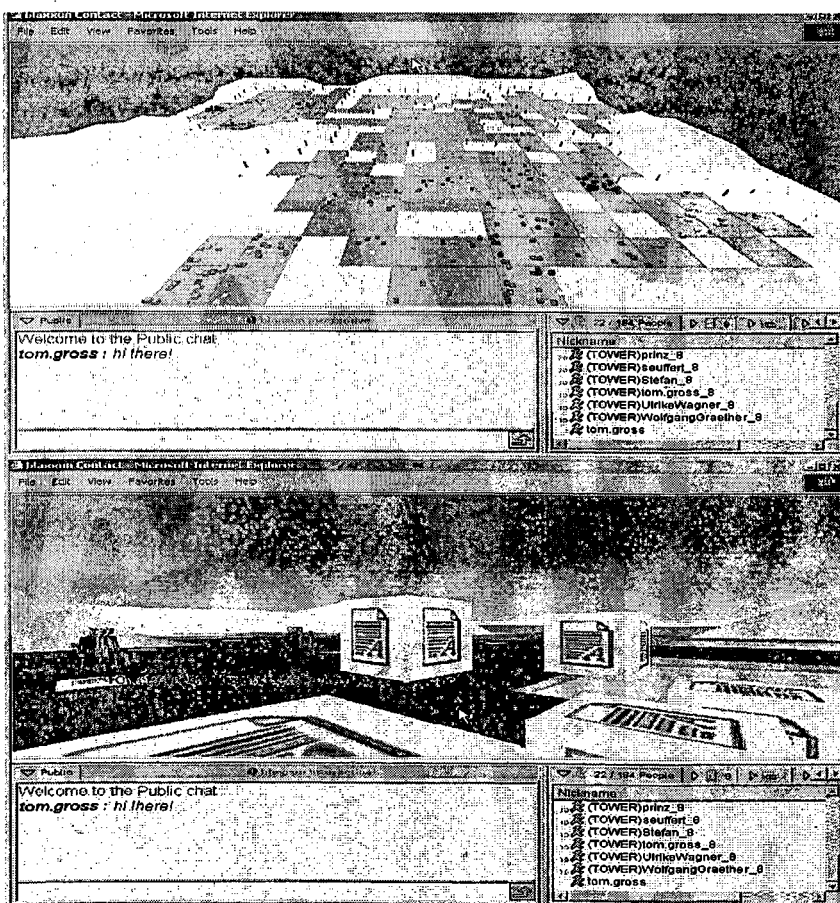
Μία πιθανή ερμηνεία του φαινομένου ενδέχεται να εντοπίζεται στο γεγονός ότι οι οργανώσεις σύμφωνα με τις ως τώρα απαιτήσεις της εργασίας είναι ικανοποιημένες από τις υπάρχουσες εφαρμογές αυτοματοποίησης. Όμως η συνεχής εξάπλωση των δυναμικών ομάδων πιθανότατα θα οδηγήσει στην εξάπλωση περισσότερο ανεπτυγμένων εφαρμογών δυναμικής πραγματικότητας για μία σειρά από λόγους.

Ένας από τους βασικούς λόγους είναι η περιγραφή των νέων απαιτήσεων της εργασίας που παραθέτουν οι *Marshall, Shipman* και *McCall* (1994). Σύμφωνα με τους συγγραφείς κατά τη διάρκεια της ομαδικής εργασίας απαιτείται από την πλευρά των εργαζομένων καταβολή προσπάθειας για τη διατήρηση μίας κοινής αντίληψης των απαιτήσεων του έργου, της πορείας εκτέλεσής του και των ειδικών συνθηκών πραγμάτωσής του. Χρειάζεται δηλαδή από την πλευρά τους ανάπτυξη μίας «κοινής μνήμης» για τα συστατικά στοιχεία της οποίας χρειάζεται να υπάρχει συμφωνία από όλα τα μέλη της ομάδας (*Gross, 2002*). Για το σκοπό αυτό τα συστήματα δυναμικής επικοινωνίας χρειάζεται να προσεγγίσουν το χρήστη εντάσσοντάς τον σε περιβάλλοντα, εντός των οποίων θα μπορεί να έρχεται σε επαφή με τους άλλους χρήστες με ευκολία, αυθορμητισμό και ευελιξία.

Η συγκεκριμένες απαιτήσεις, ιδιαίτερα στην περίπτωση των απομακρυσμένων γεωγραφικά ομάδων συνεργασίας, ικανοποιούνται σύμφωνα με τον *Gross* (2002) μέσω του σχεδιασμού ειδικών πληροφοριακών εφαρμογών που εξασφαλίζουν τις παραπάνω προϋποθέσεις. Η διαρκής αναβάθμιση και επικαιροποίηση της κοινής μνήμης εξασφαλίζει την διατήρηση κοινής αναπαράστασης της κατάστασης από όλα τα μέλη της ομάδας ανεξάρτητα από την γεωγραφική τοποθεσία, όπου εδράζονται.

Ο *Gross* (2002) παρουσιάζει ένα αντίστοιχο σύστημα επικοινωνίας για συνεργασία δυναμικών ομάδων σχεδιασμένο με άξονα τη δυναμική

πραγματικότητα. Το TOWER (Theatre of Work Enabling Relationships) συνιστά ένα πρόγραμμα δυνητικής πραγματικότητας το οποίο επιδιώκει να καλύψει τις ανάγκες των νέων μορφών οργάνωσης της εργασίας. Το ενδιαφέρον εδώ έγκειται στο ότι στα πλαίσια του συγκεκριμένου προγράμματος υπάρχει η δυνατότητα αλληλεπίδρασης μεταξύ γραφιστικών αναπαραστάσεων των μελών των ομάδων συνεργασίας μέσω ανδρείκελων (avatars). Εκείνα επικοινωνούν στο δυνητικό χώρο, ο οποίος παίρνει τη μορφή τρισδιάστατων κόσμων δομημένων γύρω από τα έργα, που οι εργαζόμενοι καλούνται να εκτελέσουν. Γενικά το όλο σύστημα υποστηρίζει τη συγχρονικότητα στην επικοινωνία μέσω διάφορων ενδείξεων για τη θέση και τις δραστηριότητες των υπόλοιπων μελών της ομάδας σε πραγματικό χρόνο.



Σχήμα 3. Το δυνητικό περιβάλλον του προγράμματος TOWER (Theatre of Work Enabling Relationships) (Gross, 2002)

Για την επίτευξη των στόχων του το πρόγραμμα ορίζει μία σειρά από συμβολικές κινήσεις οι οποίες αναπαριστούν δραστηριότητες των χρηστών και οι οποίες αναγνωρίζονται από τους υπόλοιπους. Τα ανδρείκελα διαθέτουν περιορισμένη ελευθερία κινήσεων και το περισσότερο διάστημα καθοδηγούνται από το σύστημα. Υπάρχει εναλλαξιμότητα ως προς τα ανδρείκελα, τα οποία μπορεί κάποιος να χρησιμοποιήσει με ένα εύρος δυνατών απεικονίσεων του εαυτού, η οποία κυμαίνεται από απλές δυσδιάστατες μορφές, μέχρι περισσότερο πολύπλοκες γραφικές αναπαραστάσεις, οι οποίες θεωρείται ότι φέρουν χαρακτηριστικά που αντιπροσωπεύουν το χρήστη.

Ένα από τα βασικά ζητήματα που αντιμετώπισαν οι σχεδιαστές του συστήματος υπήρξε η αντίδραση των χρηστών στο βίωμα διαρκούς επιτήρησης των δραστηριοτήτων τους. Οι λύσεις που προκρίθηκαν αφορούσαν κυρίως την ανάπτυξη ρυθμίσεων ασφάλειας, οι οποίες περιόριζαν τη δυνατότητα επιτήρησης σε μερικές μόνο από τις όψεις της δράσης των χρηστών μέσα στο σύστημα. Παρόλα αυτά η συγκεκριμένη διάσταση φαίνεται να είναι εγγενής σε αυτό, καθώς σύμφωνα με τη σχεδιαστική του φιλοσοφία σκοπός του είναι να παρέχει πληροφόρηση σε κάθε μέλος της ομάδας για τις δραστηριότητες και τη θέση των υπολοίπων.

Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα συμπυκνώνεται το σύνολο των προβληματισμών, των σχετικών με τις διαδικασίες σωματοποίησης στους δυνητικούς κόσμους. Εδώ στη διαδικασία διαρκούς επιτήρησης εμπλέκεται άμεσα το σώμα το οποίο καθίσταται περισσότερο από ποτέ διάφανο. Τοποθετείται εκόν-άκον σε ένα σχεδιασμένο περιβάλλον στόχος του οποίου είναι να παρέχει πληροφορίες για τη δράση του σε τρίτους. Ταυτόχρονα όμως πρόκειται για ένα σώμα, το οποίο υπόκειται σε όλους τους περιορισμούς δυνατοτήτων που έχουν επιβληθεί προκαταβολικά κατά τη φάση του σχεδιασμού. Η κινητικότητα περιορίζεται στις δράσεις εκείνες που εξυπηρετούν την εκπόνηση των συγκεκριμένων κάθε φορά εργασιών. Ακόμη και η ενότητα των αισθητηριακών μέσων κατακερματίζεται, καθώς το σύστημα παρέχει πολλαπλές οδούς εισόδου

πληροφοριών, οι οποίες αναφέρονται στις δράσεις των άλλων χρηστών τη συγκεκριμένη στιγμή. Το δυνητικό σώμα τότε αδυνατεί να εκτελέσει τις άπειρες διαμορφωτικές και εξερευνητικές δυνατότητες που το φυσικό σώμα διαθέτει ως όχημα εξερεύνησης του κόσμου και μέσο διαμόρφωσης των αντιληπτικών δομών. Υπ' αυτή την έννοια η οποιαδήποτε επιδίωξη καλλιέργειας του βιώματος της παρουσίας καθίσταται εξορισμού ελλειμματική και επίπλαστη.

Μέσα από το συγκεκριμένο παράδειγμα τεχνολογικής εφαρμογής επικοινωνίας για τις δυνητικές ομάδες, το οποίο χαρακτηρίζεται από έντονα στοιχεία εμπλοκής του σώματος αποκτούμε μία εικόνα της μελλοντικής εξέλιξης των αντίστοιχων συστημάτων. Η διάδοσή τους αναμένεται να ενταθεί, καθώς θεωρείται ότι θα παράσχουν τις λύσεις για τα τελευταία εμπόδια που παρουσιάζει η απουσία γεωγραφικής εγγύτητας μεταξύ των μελών των ομάδων στην διαμόρφωση ενός κοινού πλαισίου αναφοράς.

Το αν και κατά πόσο τα συγκεκριμένα συστήματα οργάνωσης της εργασίας θα εξαπλωθούν και θα κυριαρχήσουν αποτελεί συνισταμένη πολλών παραμέτρων. Φυσικά η αποδοτικότητα τους σε σχέση με τους στους στόχους αποτελεί τον κύριο άξονα γύρω από τον οποίο θα περιστραφεί η οποιαδήποτε μορφή αξιολόγησής τους. Όμως οι ειδικές ποιότητες, οι οποίες θα αποκρυσταλλώσουν την μελλοντική μορφή τους σχετίζονται άμεσα με τους θεωρητικούς προσανατολισμούς, οι οποίοι θα δώσουν την κατεύθυνση της μελλοντικής έρευνας για την ανάπτυξη αντίστοιχων συστημάτων.

Για το λόγο αυτό θα ήταν χρήσιμο, έχοντας κατά νου όσα εξετάστηκαν ως τώρα, να προσεγγίσουμε τις διάφορες θεωρίες στις οποίες ήδη αναγνωρίζεται η πατρότητα του προσανατολισμού που ακολουθείται στην ανάπτυξη των αντίστοιχων επικοινωνιακών εφαρμογών. Κεντρική εδώ εντοπίζεται η έννοια της παρουσίας η οποία μέσα από ένα πρίσμα χειρισμού πληροφοριακών δυνατοτήτων επιδιώκει να μετεγγράψει στον χώρο του δυνητικού έννοιες και βιώματα που πηγάζουν από όψεις της κοινωνικής ζωής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Οι προσπάθειες για την ανάπτυξη πληροφοριακών εφαρμογών επικοινωνίας στηρίζονται σε θεωρητικές κατασκευές, οι οποίες φιλοδοξούν να ερμηνεύσουν διάφορες πλευρές των φαινομένων που σχετίζονται με το εγχείρημα. Στο τμήμα αυτό της παρούσας εργασίας θα παρουσιαστούν οι θεωρίες, που σχετίζονται με τα ζητήματα που μας ενδιαφέρουν. Οι περισσότερες από αυτές τις θεωρίες επιδιώκουν να εισαγάγουν και να προσαρμόσουν φαινόμενα της επικοινωνίας και της αντίληψης του εαυτού σε ένα πληροφοριακό πλαίσιο και μία αντίστοιχη γλώσσα.

Η διαμεσολαβούμενη επικοινωνία στις δυναμικές ομάδες και ιδιαίτερα οι πλευρές της που σχετίζονται με την εμπλοκή του ανθρώπινου σώματος ως φυσικής οντότητας ή ως γραφικής αναπαράστασης ωθούν προς την ανάπτυξη ειδικών θεωριών, όπου εξετάζονται παράλληλα όλες οι διαστάσεις των φαινομένων. Στην περίπτωση αυτή η έννοια της παρουσίας καθίσταται κομβική, καθώς εμπλέκει ταυτόχρονα επικοινωνιακές και σωματοποιητικές διαστάσεις. Επίσης γύρω της δομείται μία θεωρία, η οποία λειτούργησε είτε ως υπόβαθρο για άλλες σχετικές θεωρίες είτε ως σημείο αντίθεσης. Για τους παραπάνω λόγους καταλαμβάνει κεντρική θέση στην ανάλυσή μας. Παράλληλα όμως παρουσιάζεται μία σειρά από θεωρίες που προσανατολίζονται προς κάποιες από τις όψεις των φαινομένων επικοινωνίας. Αυτές παρουσιάζονται λιγότερο αναλυτικά, με κύριο στόχο την ανάδειξη σημείων επαφής και αντίθεσής τους.

Η θεωρία της **κοινωνικής παρουσίας** (social presence theory) αναπτύχθηκε από τους *Short, Williams* και *Christie* (1976) και

χρησιμοποιεί την ομώνυμη έννοια, η οποία χαρακτηρίζεται από το στοιχείο της υποκειμενικότητας, για να περιγράψει ποικίλα φαινόμενα επικοινωνίας, τα οποία εμφανίζονται σε καταστάσεις διαμεσολάβησης από ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Η θεωρία της **επεξεργασίας της κοινωνικής πληροφορίας** (social information processing theory) εστιάζει στη μετάδοση κοινωνικών πληροφοριών από τον πομπό στο δέκτη και το ρόλο των πληροφορικών τεχνολογιών ως μέρος του καναλιού επικοινωνίας των πληροφοριών αυτών. Υποστηρίζει ότι οι τεχνολογικές εφαρμογές αποτελούν ένα είδος φράγματος για τη μετάδοση των κοινωνικών πληροφοριών, ένα φράγμα, που λειτουργεί σαν παραμορφωτικός φακός. Επικεντρώνεται στο ρόλο του πομπού, ο οποίος θεωρείται ότι τελικά καταφέρνει να μεταδώσει το επιθυμητό σύνολο πληροφορίας, αλλά με το κόστος του επιπλέον χρόνου και προσπάθειας.

Η θεωρία της **προσαρμοστικής δομοποίησης** (adaptive structuration theory) ασχολείται με τα ίδια θέματα, που απασχολούν και τη θεωρία της επεξεργασίας της κοινωνικής πληροφορίας αλλά διακρίνεται από τις διαφορές, που εντοπίζει ως προς τις οδούς, τις οποίες ο πομπός χρησιμοποιεί, για να μεταδώσει την πληροφορία.

Η θεωρία του **πληροφοριακού πλούτου του μέσου** (media richness theory) έχει τη δυνατότητα να ερμηνεύσει πολλά από τα σχετικά φαινόμενα, καθώς είναι διατυπωμένη με τρόπο, που αναδεικνύει τις δυνατότητες μετάδοσης πληροφοριών στις δυνητικές ομάδες σε σύγκριση με άλλες μορφές επικοινωνίας, όπως η επικοινωνία σε ομάδες πρόσωπο με πρόσωπο.

Τέλος, η θεωρία της **συγχρονικότητας των μέσων** (media synchronicity theory), η οποία στοχεύει στην κάλυψη ανεπαρκειών της προαναφερθείσας θεωρίας, προτείνει το δικό της μοντέλο για τις επικοινωνιακές διαδικασίες, που πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Οι πέντε αυτές θεωρίες σχετίζονται άμεσα με την επικοινωνία στις δυνητικές ομάδες στο βαθμό, που οι τελευταίες αποτελούν ένα από τα πιο προβεβλημένα παραδείγματα δομών στο δυνητικό χώρο.

5.1 Η θεωρία της Κοινωνικής Παρουσίας

Οι *Witmer* και *Singer* (1998) ορίζουν την παρουσία (presence) ως την υποκειμενική εμπειρία συνύπαρξης σε ένα σημείο ή περιβάλλον, ακόμη κι όταν κάποιος βρίσκεται, ως φυσική υπόσταση, κάπου αλλού. Ο *Heeter* (1992) αν και αναγνωρίζει την υποκειμενικότητα της εμπειρίας, διακρίνει τρεις διαστάσεις της έννοιας: την **προσωπική** παρουσία, την **κοινωνική** και την **περιβαλλοντική**. Σύμφωνα με το συγγραφέα η ατομική/προσωπική παρουσία αντανακλά το βαθμό, στον οποίο το άτομο αισθάνεται ότι βρίσκεται στο δυνητικό κόσμο, καθώς και τους λόγους, για τους οποίους τούτο συμβαίνει. Αντίστοιχα η κοινωνική παρουσία αφορά το βαθμό, στον οποίο τόσο τα πραγματικά άτομα, που χρησιμοποιούν το δυνητικό χώρο, όσο και τα «συνθετικά», εμφανίζονται να αντιδρούν στην παρουσία των χρηστών του επικοινωνιακού συστήματος. Τέλος, η περιβαλλοντική παρουσία σχετίζεται με το κατά πόσο το περιβάλλον φαίνεται να αντιδρά στην παρουσία του χρήστη.

Η θεωρία της κοινωνικής παρουσίας (*Short & συν. 1976*) αποτελεί προϊόν εξέλιξης της έρευνας πάνω στην αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση από τη χρήση διαφορετικών επικοινωνιακών μέσων. Πρόκειται για μία θεωρία, που αναφέρεται σε μία υποκειμενική έννοια, η οποία δεν μπορεί να αντικειμενικοποιηθεί. Προσπαθώντας να ορίσουμε την έννοια της κοινωνικής παρουσίας, θα λέγαμε ότι οι *Short* και συν. (1976) την αντιλαμβάνονται ως εξής: μία μόνη διάσταση, που αντιπροσωπεύει μία γνωστική ανασύνθεση πολλών άλλων παραγόντων, όπως της ικανότητας για μεταφορά πληροφοριών, των εκφράσεων του προσώπου, της κατεύθυνσης του βλέμματος, καθώς και της στάσης του σώματος και των μη λεκτικών ενδείξεων. Η παρουσία ή όχι των παραπάνω παραγόντων οδηγεί στην αντίληψη της ποιότητας του μέσου

από το χρήστη του, ως προς το κατά πόσο ο ίδιος βιώνει κατά την χρήση την κοινωνική παρουσία. Το υποκειμενικό βίωμα της κοινωνικής παρουσίας, που ενυπάρχει σε ένα μέσο, ταυτίζεται και μπορεί να περιγραφεί από αυτόν με αισθήματα θερμότητας, ευαισθησίας, εγγύτητας και κοινωνικότητας. Τα διάφορα μέσα εμπλέκουν διαφορετικούς βαθμούς κοινωνικής παρουσίας. Είναι λογικό ότι η τελευταία επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα της αλληλεπίδρασης των χρηστών του μέσου.

Είναι γεγονός ότι η έννοια της κοινωνικής παρουσίας χαρακτηρίζεται ως ένα βαθμό από υπερβολική ευρύτητα και αοριστία. Για τον παραπάνω λόγο οι *Bioocca, Harms* και *Burgoon* (2003) θέλησαν να προσδώσουν στον όρο εννοιολογική διαύγεια διακρίνοντας τρεις κύριες κατηγοριοποιήσεις της. Διακρίνουν λοιπόν τις ιδέες, που πηγάζουν από την έννοια της κοινωνικής παρουσίας στις ακόλουθες κατηγορίες. Αναφέρουν την **συμπαρουσία** (copresence), την **ψυχολογική εμπλοκή** (psychological involvement) και την **συμπεριφορική δέσμευση** (behavioral engagement). Μάλιστα στο άρθρο τους προχωρούν σε κατάταξη της ως τώρα εμπειρικής έρευνας για την κοινωνική παρουσία με κριτήριο τις συγκεκριμένες κατηγορίες. Παρακάτω θα εξετάσουμε πιο λεπτομερώς τις τρεις αυτές διαστάσεις της κοινωνικής παρουσίας, κυρίως αναφορικά με την προβληματική που θέτει η εμπλοκή του σώματος.

Από μεθοδολογικής άποψης οι *Witmer* και *Singer* (1998) υποστηρίζουν ότι υπάρχουν πολυάριθμες διαστάσεις παραγόντων για τη μέτρηση της κοινωνικής παρουσίας. Ως παραδείγματα παραθέτουν τους παράγοντες ελέγχου, τους αισθητηριακούς παράγοντες, τους παράγοντες απόσπασης της προσοχής και τους παράγοντες της ρεαλιστικής εμφάνισης.

Σύμφωνα με την *Sallnas* (2006) θέματα, που σχετίζονται με την κοινωνική παρουσία, στα οποία δεν έχει δοθεί η αρμόζουσα προσοχή, αναδεικνύονται, όταν επικεντρωθούμε στις διάφορες μορφές «τελετουργιών», που λαμβάνουν χώρα κατά την επικοινωνία, που πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο, χωρίς τη διαμεσολάβηση

ηλεκτρονικού υπολογιστή ή άλλου τεχνολογικού μέσου. Ανάμεσα σε πολλά από τα «τελετουργικά» αυτά, που σχετίζονται με τον τόπο της συνάντησης και την ταυτότητα των συμμετεχόντων, υπάρχουν κάποια, στα οποία πρωτοστατεί το στοιχείο της αφής. Η αφή ενδέχεται να λαμβάνει τη μορφή της χειραψίας ή του ελέγχου και της μετακίνησης κοινών αντικειμένων ή του ίδιου του εαυτού στο χώρο.

Στα δυνητικά περιβάλλοντα παρουσιάζεται αδυναμία εκτύλιξης τέτοιων τελετουργιών. Οι τελευταίες συντελούν στην **εγγύτητα** (intimacy). Στα φυσικά περιβάλλοντα η εγγύτητα είτε επιδιώκεται είτε αποφεύγεται. Ένας τρόπος χειρισμού αυτής της ισορροπίας πραγματοποιείται μέσα από τις τελετουργίες αφής, που περιγράφηκαν παραπάνω. Ως παράδειγμα μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε ένα άτομο, το οποίο μετακινείται στο χώρο και μετακινεί αντικείμενα, για να βρεθεί εγγύτερα σε κάποιον, με τον οποίο επικοινωνεί.

Σύμφωνα με τους *Short* και συν. (1976) η έννοια της κοινωνικής παρουσίας σχετίζεται με την επιδίωξη της εγγύτητας. Δηλαδή η αίσθηση κοινωνικής παρουσίας συγκαταλέγεται στα στοιχεία εκείνα, που προάγουν την εγγύτητα μεταξύ των συμμετεχόντων στην επικοινωνία. Η ιδιαίτερη σημασία της αναδεικνύεται από το γεγονός ότι σε αντίθεση με άλλες μορφές συμπεριφορών, που ρυθμίζουν την εγγύτητα, όπως η διαχείριση της φυσικής απόστασης, η βλεμματική επαφή ή το χαμόγελο, εκείνη είναι δυνατόν να εκφράζεται μέσα στα πλαίσια του δυνητικού χώρου.

Οι *Ho, Basdogan, Slater, Durlach* και *Srinivasan* (1998) κατέδειξαν ερευνητικά ότι η εισαγωγή στοιχείων αφής στην επικοινωνία ομάδων εργασίας μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή συνέβαλε στην αύξηση του αισθήματος της συντροφικότητας. Συνακόλουθα η *Sallnas* (2006) θέλησε να διερευνήσει εμπειρικά την υπόθεση ότι η εισαγωγή του στοιχείου της αφής σε ένα πλαίσιο επικοινωνίας διαμεσολαβούμενης από ηλεκτρονικό υπολογιστή, θα αυξήσει το αίσθημα κοινωνικής παρουσίας. Ωστόσο, η υπόθεση αυτή επιβεβαιώθηκε μερικώς μόνο από τα ερευνητικά ευρήματα.

Η διαπλοκή της κοινωνικής παρουσίας με διαστάσεις της ενσώματης ύπαρξης, όπως είναι η αφή οδηγούν στην εξέταση της έννοιας με αναφορά στο φαινομενολογικό τρόπο πρόσληψης του σώματος, από όπου έχει αρθρωθεί πλούσιος λόγος.

Υιοθετώντας τη διάκριση των διαστάσεων της κοινωνικής παρουσίας από τους *Biocca και συν.* (2003) σε συμπαρουσία, ψυχολογική εμπλοκή και συμπεριφορική δέσμευση είναι δυνατόν να εξετάσουμε πιο αποτελεσματικά τον τρόπο, με τον οποίο η θεωρία αντιμετωπίζει την εμπλοκή του σώματος στις επικοινωνιακές διαδικασίες.

Η συμπαρουσία ως έννοια έλκει την καταγωγή της από τις θέσεις του *Goffman* (1959) και δίνει έμφαση στην αισθητηριακή αντίληψη της παρουσίας των άλλων. Οι *Biocca και συν.* (2003) θεωρούν τη συμπαρουσία ως την πιο λιτή μορφή της κοινωνικής παρουσίας, καθώς διακρίνεται από το ελάχιστο των απαιτήσεων για να εκπληρωθεί. Στη συγκεκριμένη διάσταση της γενικότερης έννοιας εντάσσεται επίσης το βίωμα της παρουσίας σε έναν κοινό χώρο με άλλους χρήστες.

Η διάσταση της ψυχολογικής εμπλοκής υπογραμμίζει τη διάσταση της αμεσότητας της επικοινωνίας των συμμετεχόντων στα δυνητικά περιβάλλοντα, η οποία τοποθετείται σε ένα ανώτερο επίπεδο από την απλή αισθητηριακή πρόσληψη της παρουσίας του άλλου στον ίδιο χώρο. Οι *Biocca και συν.* (2003) υποστηρίζουν ότι η ψυχολογική εμπλοκή σηματοδοτεί την συναισθηματική σύνδεση των συμμετεχόντων στην επικοινωνία μέσα από τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και τη συμμετοχή του συναισθηματικού παράγοντα.

Η τρίτη διάσταση που συγκροτεί την έννοια της κοινωνικής παρουσίας κατά τους *Biocca και συν.* (2003) είναι η συμπεριφορική δέσμευση. Η συγκεκριμένη όψη θεωρείται ότι αποτελεί το ανώτερο επίπεδο παρουσίας, αφού εμπλέκει τους συμμετέχοντες σε συμπεριφορές αλληλεπίδρασης. Μέσα από τις συμπεριφορικές αλληλεπιδράσεις επιτυγχάνεται το ανώτερο δυνατό επίπεδο του βιώματος της παρουσίας στο δυνητικό χώρο.

Οι παραπάνω παράμετροι, αν και εκπληρώνονται με όλα τα μέσα μετάδοσης δεδομένων, όπως πχ εκείνα που βασίζονται σε κείμενο, παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον αν εξεταστούν σε καταστάσεις, όπου η σωματοποίητική διάσταση παρουσιάζεται εντονότερη. Η χρήση ανδρείκελων (avatars), που λειτουργούν ως μεσάζοντες θεωρείται ότι αυξάνει το αίσθημα της παρουσίας. Σύμφωνα με τον *Biocca* (2000) η βελτίωση των δυνατοτήτων των δικτύων και η δημιουργία περισσότερο εκλεπτυσμένων γραφικών με βελτιωμένη κινητικότητα θα οδηγήσει σε πιο ανεπτυγμένη αίσθηση της κοινωνικής παρουσίας. Υπό αυτή την έννοια το υποκειμενικό βίωμα της ύπαρξης ανάγεται στην ουσία στη βελτίωση των υπολογιστικών δυνατοτήτων των συστημάτων.

Στην παραπάνω οπτική είναι δυνατόν να αντιπαρατεθεί μία κριτική αντίθεση που εμπνέεται από το ρόλο του ζωντανού σώματος, όπως το συνέλαβε ο *Merleau-Ponty* (1962).

Ο *Merleau-Ponty* θέλησε να ερμηνεύσει την ανθρώπινη συμπεριφορά υπερβαίνοντας τον δυϊσμό σώματος πνεύματος μέσα από ένα φαινομενολογικό προσανατολισμό, ο οποίος ανήγαγε το σώμα σε βασική ερμηνευτική μονάδα. Εκείνο αναδεικνύεται σε επίκεντρο της υποκειμενικότητας και της συνείδησης, αφού καθίσταται το μέσο ύπαρξης του ανθρώπου μέσα στον κόσμο (*Οικονόμου*, 2005).

Ένα ειδικό σημείο της θεωρία του είναι δυνατόν να βρει εφαρμογή στα φαινόμενα που πραγματοποιούνται στο χώρο του δυνητικού και επιδιώκει να περιγράψει η θεωρία της κοινωνικής παρουσίας. Σύμφωνα με αυτό η αίσθηση της σωματικής ενότητας εμπλέκει τρία βασικά στοιχεία: το **σωματικό σχήμα** (body schema), την **κινητική ικανότητα** ή κινητικότητα (motility) και τα **αισθητήρια μέσα** (sensory media).

Το **σωματικό σχήμα** καθίσταται κεντρικό σημείο για την αντίληψη της ενότητας του σώματος, καθώς συνδέεται με την τοποθέτησή του στο χώρο, στις συντεταγμένες του περιβάλλοντος. Η φαινομενολογική αρχή της ύπαρξης μέσα στον κόσμο (dasein) και της σημασίας της ύπαρξης αυτής σχετίζεται με τη συγκεκριμένη διάσταση.

Η **κινητικότητα**, που εδώ προσλαμβάνεται, όχι ως αντικειμενική κίνηση αλλά ως πρόθεση, πρόσταγμα ή ενδεχόμενο αποτελεί το δεύτερο σημαντικό παράγοντα σύνθεσης. Η κίνηση ως στοιχείο αλληλεπίδρασης με το περιβάλλον αποτελεί έναν από τους παράγοντες που οδηγούν στην αλληλοδιαπλοκή σώματος-περιβάλλοντος, τη δημιουργία αποκρίσεων και τελικά στην αντίληψη της ενότητας σώματος και περιβάλλοντος.

Τέλος τα **αισθητήρια μέσα** είναι αυτά, που αποδίδουν νόημα, καθώς λειτουργούν συνδυαστικά συνθέτοντας τις πληροφορίες όλων των αισθήσεων σε συνεκτικό σύνολο το οποίο δημιουργεί την εντύπωση των πραγμάτων, ακριβώς ως αποτέλεσμα συνδυασμού κι όχι ως απλό άθροισμα των μερών.

Η θεωρία της κοινωνικής παρουσίας με τις τρεις διαστάσεις της που προαναφέρθησαν δεν είναι εύκολο να παρακολουθήσει τα κριτήρια για μία πρόσφορη μορφή εμπλοκής της σωματικότητας που θέτει ο *Merleau-Ponty* (1962).

Πιο συγκεκριμένα, η έννοια του σωματικού σχήματος καθίσταται αντικείμενο διακύβευσης στον δυνητικό χώρο, καθώς εκεί καθίσταται πολύ πιο ρευστό, αποσπασματικό και μερικό. Ανάλογα με τα δυνητικά περιβάλλοντα το σωματικό σχήμα αλλάζει. Η διατήρηση συνεχούς και συνεπούς μορφής γίνεται δύσκολη, αφού μεταπηδώντας από τεχνολογική εφαρμογή σε εφαρμογή ο χρήστης καλείται να κατοικήσει σε ένα νέο κάθε φορά σώμα. Από το πολύπλοκο και επιτηδευμένο σώμα του δυνητικού παιχνιδιού στις άκρως αφαιρετικών προδιαγραφών γραφιστικές αναπαραστάσεις συναισθηματικών εκφράσεων (emojicons) που χρησιμοποιεί συχνά στα πλαίσια της επικοινωνίας μίας δυνητικής ομάδας.

Στην πρώτη περίπτωση δυνητικού σώματος η αληθοφάνεια επιδιώκεται. Τα σωματικά μέλη είναι υπαρκτά και μερικές φορές μάλιστα τονίζονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, όπως αυτά της διάκρισης του φύλου. Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά ο *Balsamo* (1995): «*Τα όρια μεταξύ αρσενικού και θηλυκού αποτελούν ένα σύνορο το οποίο*

διαφυλάσσεται με εμμονή παρά τους νέους τεχνολογικούς τρόπους επανεγγραφής του φυσικού σώματος».

Στη δεύτερη περίπτωση το «σώμα» γίνεται αποσπασματικό και διατηρεί τα εντελώς απαραίτητα, που εδώ εντοπίζονται στην έκφραση μίας από τις λίγες εναλλακτικές απεικονίσεις συναισθηματικών εκφράσεων. Τα μέλη του σώματος καταργούνται, το φύλο δεν προσδιορίζεται μέσα από αυτά και τα απλά σχήματα οριοθετούν περιοριστικά το χρήστη.

Αντίστοιχα η κινητικότητα προσαρμόζεται με παρόμοιο τρόπο. Οι δυνατότητες της κίνησης και της αλληλεπίδρασης με το περιβάλλον προσδιορίζονται a priori με τέτοιο τρόπο, ώστε ο χρήστης κατά την εξοικείωσή του με ένα πρόγραμμα μαθαίνει σταδιακά τα όρια που αναπόφευκτα του τίθενται.

Στο παράδειγμα του προγράμματος TOWER (Theatre of Work Enabling Relationships), που παρουσιάστηκε παραπάνω κατέστη έκδηλη η αδυναμία της κίνησης να λειτουργήσει ως παράγοντας οριοθέτησης του σώματος σε σχέση με το περιβάλλον του. Η περιορισμένη ελευθερία κινήσεων δεν συντελεί στην αντίληψη του σώματος ως παρόντος εντός του περιβάλλοντος, τουλάχιστον στο βαθμό που θα επέτρεπε να μιλούμε για μία εμπειρία με νόημα. Αντίθετα προκαλεί πιθανότατα σύγχυση και δυσφορία στο χρήστη η αδυναμία του να χρησιμοποιήσει τις δυνατότητες της κίνησης για την δημιουργία και ανάπτυξη ενός αυθεντικού φαινομενολογικού πεδίου.

Τέλος στο δυνητικό χώρο η συνοχή των αισθητηρίων μέσων διαταράσσεται. Όχι μόνο απουσιάζει η συνολικότητα των αισθήσεων, αφού κάποιες δεν υφίστανται καν εκεί αλλά το υποκείμενο/χρήστης κατακερματίζεται στο χώρο, καθώς αλλού εδράζεται το πεδίο δράσης του δηλαδή στο χώρο του δυνητικού και από αλλού πηγάζουν οι αισθήσεις του, στο φυσικό δηλαδή χώρο.

Η αδυναμία των δυνητικών σωμάτων να επιτελέσουν τον ενοποιητικό και οργανωτικό ρόλο της αντίληψης του εαυτού με τον τρόπο, που το πραγματοποιούν τα φυσικά σώματα τα καθιστά ανίκανα να

μετατραπούν σε φορείς της συνείδησης του εαυτού στο δυνητικό κόσμο. Κατά συνέπεια η μετοίκηση κάτω από αυτούς τους όρους καθίσταται ημιτελής. Ο δυϊσμός σώματος-πνεύματος επανακάμπει, καθώς στο δυνητικό χώρο το σώμα δεν είναι ακόμη σε θέση να επιτελέσει τις μορφοποιητικές του λειτουργίες. Κατ' επέκταση το βίωμα της παρουσίας δεν μπορεί να είναι αυθεντικό.

Η θεωρία της κοινωνικής παρουσίας αδυνατώντας να ενσωματώσει μία ουσιαστική προβληματική του σώματος εμφανίζει δυσχέρειες στην επίτευξη των αναλυτικών της στόχων. Επιδιώκοντας τη μεταφορά τμημάτων των λειτουργιών του στο δυνητικό χώρο μοιάζει παραγνωρίζει την βασική αρχή ότι ένα σύνολο συνιστά κάτι παραπάνω από απλό άθροισμα των μερών του.

Εδώ βέβαια γεννάται το ερώτημα αν η αδυναμία μεταφοράς των λειτουργιών του ζωντανού σώματος, όπως το εννοεί ο *Merleau-Ponty* (1962), αποτελεί απλό δείγμα τεχνολογικής ανωριμότητας. Αν δηλαδή με το πέρασμα του χρόνου και την ανάπτυξη ακόμη πιο ισχυρών πληροφοριακών συστημάτων θα καταστεί δυνατή η μεταφορά των συγκεκριμένων αυθεντικών αισθητηριακών λειτουργιών και εντυπώσεων του σώματος στο δυνητικό χώρο.

Αν και η απάντηση στο παραπάνω ερώτημα δεν είναι εύκολη, καθώς απαιτεί σε ένα βαθμό την έκφραση εικασιών είναι δυνατόν να εξαγάγουμε μία κρίση βασισμένοι στις ως τώρα εξελίξεις. Στο σημείο τούτο είναι σκόπιμο να χρησιμοποιήσουμε εκ νέου το παράδειγμα του προγράμματος TOWER (Theatre of Work Enabling Relationships). Εκεί η έκφραση μίας ελλειμματικότητας στη σωματοποίηση, η οποία κατέστη εμφανής με διάφορους τρόπους (πχ περιορισμοί στην κινητικότητα) δεν αποτελεί απόρροια τεχνικής αδυναμίας, αλλά σχεδιαστική επιλογή, που εξυπηρετεί τους σκοπούς κατασκευής του συστήματος. Ακολουθώντας τη συγκεκριμένη συλλογιστική βέβαια απομακρυνόμαστε από τη φαινομενολογική προσέγγιση οδηγούμενοι σε ερμηνείες που προσανατολίζονται περισσότερο προς την επίδραση των κοινωνικών δομών. Επανέρχονται με αυτό τον τρόπο στην ανάλυσή μας οι

προβληματισμοί για το ρόλο των φορέων διαχείρισης των δυνητικών κόσμων, καθώς η ανάπτυξή τους σε καμία περίπτωση δεν συνιστά μία κοινωνικά ουδέτερη διαδικασία. Επομένως για να υπάρξει η ελπίδα της μη διάψευσης του οράματος για αυθεντική ύπαρξη στους δυνητικούς κόσμους, έστω και στο απώτερο μέλλον μίας επαρκούς τεχνολογικής υποστήριξης, είναι απαραίτητο να συνυπολογίζονται τα κίνητρα και οι διαθέσεις των φορέων διαχείρισης των κόσμων αυτών.

Οι υπόλοιπες θεωρίες που φιλοδοξούν να περιγράψουν και να ερμηνεύσουν τα φαινόμενα της επικοινωνίας στο δυνητικό κόσμο σχετίζονται σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό με τη θεωρία της κοινωνικής παρουσίας. Παρά τις όποιες διαφορές τους μοιράζονται τη θέση ότι η επιτυχής επικοινωνία επιτυγχάνεται μέσα από την αποτελεσματική μετάδοση ορισμένων από τα στοιχεία, τα οποία στο φυσικό κόσμο συνιστούν τα συστατικά των επικοινωνιακών ανταλλαγών.

5.2 Η θεωρία της Προσαρμοστικής Δομοποίησης

Οι μελετητές των **συστημάτων υποστήριξης διαδικασιών λήψης απόφασης από ομάδες** (group decision support systems, GDSS) μοιράζονται την αντίληψη, ότι η επικοινωνία, που πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο, χωρίς τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή διακρίνεται από την ύπαρξη πολλαπλών καναλιών μετάδοσης της πληροφορίας, όπως αυτά, που αφορούν τις γνωστές λεκτικές (τόνος και ένταση φωνής) ή μη (γλώσσα του σώματος, έκφραση του προσώπου) επικοινωνιακές ενδείξεις (Martz & Reddy, 2005). Με τη διαμεσολάβηση του ηλεκτρονικού υπολογιστή στην επικοινωνιακή διαδικασία οι σχετικές προσεγγίσεις υποθέτουν είτε ότι η ροή της πληροφορίας συναντά εμπόδια είτε ότι υπάρχει απώλεια ενός μέρους της πληροφορίας

Σε αυτά τα πλαίσια η θεωρία της προσαρμοστικής δομοποίησης, που αναπτύχθηκε από τους *DeSanctis* και *Poole* (1990) αποσκοπεί στην κατανόηση του τρόπου δημιουργίας και λειτουργίας των επικοινωνιακών

δομών εντός των πλαισίων δυνητικών ομάδων, που δραστηριοποιούνται κάνοντας χρήση συστημάτων υποστήριξης διαδικασιών λήψης απόφασης.

Οι καταβολές της θεωρίας μπορούν να εντοπιστούν στην θεωρία της **δομοποίησης** (structuration) η οποία αναπτύχθηκε από τον *Giddens* (1986). Ο *Giddens* ορίζει τη δομοποίηση ως τη διαδικασία δόμησης των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο και στον χρόνο χάριν της δυαδικότητας της δομής. Η δυαδικότητα της δομής αναφέρεται στη κυκλική σχέση μεταξύ των κοινωνικών δομών και της ανθρώπινης δράσης, οι οποίες δεν μπορούν να προσεγγισθούν ανεξάρτητα η μία από την άλλη.

Οι δομές, που εντοπίζονται εντός των συστημάτων σύμφωνα με τον *Giddens* διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες: δομές **νοηματοδότησης** (signification), **νομιμοποίησης** (legitimation) και **κυριαρχίας** (domination). Σε κάθε μία από τις παραπάνω κατηγορίες αντιστοιχεί και ένα σύνολο μέσων της αλληλεπίδρασης και είναι δυνατόν να εφαρμοστεί στις καταστάσεις επικοινωνίας, που παρατηρούνται μέσα στις δυνητικές ομάδες. Στις δομές νοηματοδότησης αντιστοιχούν τα ερμηνευτικά σχήματα, που χρησιμοποιούν τα μέλη της ομάδας. Αντίστοιχα στις δομές νομιμοποίησης αντιστοιχούν οι νόρμες συμπεριφοράς, ενώ στις δομές κυριαρχίας οι υπάρχουσες εγκαταστάσεις και υποδομές.

Οι *DeSanctis* και *Poole* (1990) επικεντρώνουν το ενδιαφέρον τους στο σημείο αυτό. Προσαρμόζουν τη θεωρία του *Giddens* από το μακρο επίπεδο στις ανάγκες της ανάλυσης φαινομένων, που παρατηρούνται στο μικρο επίπεδο των δυνητικών ομάδων. Ο προσδιορισμός «προσαρμοστική» προστίθεται στην έννοια της δομοποίησης, για να τονιστεί περαιτέρω η ικανότητα των συμμετεχόντων στις ομάδες να προσαρμόζουν τους κανόνες και τους πόρους με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτυγχάνουν στόχους, λειτουργώντας ως ελεύθεροι φορείς δράσης κάτι, που συνάδει με την αρχική θεώρηση του *Giddens*.

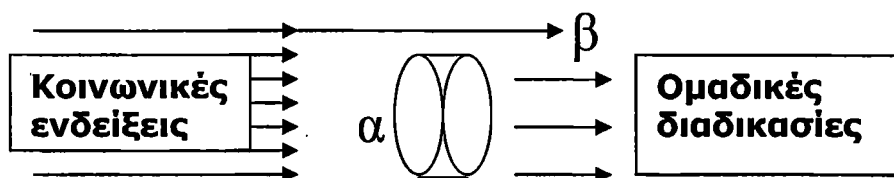
Οι δομές, οι οποίες υπάρχουν εγγενώς στις τεχνολογίες και οι δομές πράξεων διαρκώς αλληλοδιαπλέκονται, καθώς οι τεχνολογίες και οι πράξεις διαμορφώνουν η μία την άλλη (*DeSanctis & Poole*, 1994).

Στόχος της διαδικασίας είναι η επιτυχής ή «πιστή» **ιδιοποίηση** της τεχνολογίας. Επιτυγχάνεται με την εναρμόνιση στο πνεύμα της τεχνολογίας. Τούτο εντοπίζεται στις αξίες, οι οποίες συνθέτουν τους κανόνες και τους πόρους σε ένα ενιαίο συνεκτικό σύνολο. Αν και αρχικά το πνεύμα μία τεχνολογικής εφαρμογής εκφράζεται από τους στόχους και τις επιθυμίες αυτών, που τη σχεδίασαν, δεν αποτελεί μία στατική έννοια. Ωριμάζει, καθώς ωριμάζουν οι χρήσεις της εφαρμογής μέσα από την αλληλεπίδρασή της με τις κοινωνικές δομές.

Η ανάδυση νέων κοινωνικών δομών κατά την ομαδική αλληλεπίδραση γίνεται μέσω της ιδιοποίησης της χρήσης των τεχνολογιών, πάντα μέσα σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο, και αποτελεί την ορατή έκφραση της ευρύτερης διαδικασίας της προσαρμοστικής δομοποίησης (DeSanctis & Poole, 1994).

5.3 Η θεωρία της Επεξεργασίας της Κοινωνικής Πληροφορίας

Όπως η θεωρία της προσαρμοστικής δομοποίησης έτσι και η θεωρία της επεξεργασίας της κοινωνικής πληροφορίας υποθέτει την απώλεια ή διαστρέβλωση ενός μέρους της πληροφορίας (Martz & Reddy, 2005) κατά την επικοινωνία, που διαμεσολαβείται από ηλεκτρονικό υπολογιστή.



Σχήμα 4. Ο τεχνολογικός παραμορφωτικός φακός. (Martz και Shepherd, 2004)

Ενώ όμως η θεωρία της προσαρμοστικής δομοποίησης υποστηρίζει ότι οι συμμετέχοντες στην επικοινωνία αναπληρώνουν τις όποιες απώλειες και διαστρεβλώσεις μέσα από μία διαδικασία ενεργητικής

ιδιοποίησης της τεχνολογίας, η θεωρία της επεξεργασίας της κοινωνικής πληροφορίας επιλέγει να επικεντρωθεί στην ίδια την απώλεια και να την επαναπροσδιορίσει.

Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία η ιδέα ότι η διαμεσολαβούμενη από ηλεκτρονικό υπολογιστή επικοινωνία είναι εγγενώς κατώτερη από εκείνη, που πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο απορρίπτεται. Σύμφωνα με τον *Walther*, με την προϋπόθεση ύπαρξης ευκαιριών ανταλλαγής μηνυμάτων και την αναμονή ανάπτυξης κοινωνικών σχέσεων οι δύο μορφές επικοινωνίας καθίστανται ισοδύναμες.

Ο *Walther* επικέντρωσε την προσοχή του στη σύνθεση νοητικών εικόνων του άλλου από τους συμμετέχοντες στις επικοινωνιακές διαδικασίες, όπου υπάρχει διαμεσολάβηση από ηλεκτρονικό υπολογιστή. Η επεξεργασία των διαθέσιμων πληροφοριών για τον άλλο βρίσκεται στη βάση της δημιουργίας των νοητικών αυτών εικόνων.

Για τη συγκεκριμένη θεωρία δύο χαρακτηριστικά της διαμεσολαβούμενης επικοινωνίας ξεχωρίζουν. Αρχικά διακρίνουμε την ιδιαίτερη σημασία των **ΛΕΚΤΙΚΩΝ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ**, οι οποίες θεωρούνται ικανές για τη δημιουργία εντυπώσεων του άλλου, που χαρακτηρίζονται από αρτιότητα. Δεύτερο σημαντικό στοιχείο αποτελεί η διάσταση του **χρόνου**. Η συγκεκριμένη μεταβλητή προσλαμβάνει καθοριστική σημασία στα πλαίσια της θεωρίας, καθώς μόνο με επαρκή παρουσία της μπορεί να επιτευχθεί επικοινωνιακή πληρότητα αντίστοιχη με αυτή, που παρατηρείται στην επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο.

Οι λεκτικές ενδείξεις αναδεικνύονται ως ο μόνος τρόπος για τη δημιουργία σχέσεων εγγύτητας σε περιβάλλοντα, όπου απουσιάζουν οι υπόλοιπες κοινωνικές και εξωλεκτικές ενδείξεις. Υπό προϋποθέσεις οι λεκτικές ενδείξεις είναι δυνατόν να αναπληρώσουν αποτελεσματικά τις ελλείψεις μη λεκτικής επικοινωνίας. Εδώ αναδεικνύεται η σημασία του χρόνου.

Αφ' ενός απαιτείται περισσότερος χρόνος για τη μετάδοση μη λεκτικών πληροφοριών, γεγονός, που σύμφωνα με τον *Walther* καθίσταται υπεύθυνο για την πρόσληψη της διαμεσολαβούμενης από

ηλεκτρονικό υπολογιστή επικοινωνίας ως διαδικασίας απρόσωπης και αποκλειστικά προσανατολισμένης στο έργο. Αφ' ετέρου η γνώση ότι θα ακολουθήσουν επαναλήψεις των επικοινωνιακών ανταλλαγών σε βάθος χρόνου συντελεί στην ανάπτυξη των σχέσεων εγγύτητας και υπογραμμίζει τη σημασία αυτού του παράγοντα με έναν ακόμη τρόπο.

Τέλος υπάρχει ακόμη ένα σημείο αναφορικά με το χρόνο στην προσέγγιση του *Walther*, το οποίο έχει ενδιαφέρον. Με δεδομένο ότι αποδέχεται την απώλεια ή διαστρέβλωση μέρους της ποσότητας της πληροφορίας κατά τη διαμεσολάβηση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, θεωρεί ότι οι κοινωνικές ενδείξεις των συμμετεχόντων, που σχετίζονται με το χρόνο και τη χρήση του αποτελούν τις μόνες μη λεκτικές ενδείξεις, οι οποίες δεν επηρεάζονται από την παραπάνω παραμορφωτική δράση των επικοινωνιακών τεχνολογιών.

5.4 Η θεωρία του Πληροφοριακού Πλούτου του Μέσου

Η θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου (*Daft & Lengel*, 1986) έχει ερμηνευθεί από κάποιους ερευνητές (*Trevino, Lengel & Daft*, 1987) ως η ικανότητα ενός μέσου να μεταφέρει πληροφορία. Οι *Sitkin, Sutcliff* και *Barrios-Choplin* (1992) εντοπίζουν δύο συστατικά στοιχεία της ικανότητας του μέσου για μεταφορά πληροφορίας. Αυτά είναι η δυνατότητα μεταφοράς δεδομένων και η δυνατότητα μεταφοράς συμβόλων. Η πρώτη αναφέρεται στο βαθμό, που ένα μέσο είναι ικανό να μεταφέρει πληροφορία, ενώ η δεύτερη αναφέρεται στη δυνατότητα του μέσου να μεταφέρει πληροφορία για την πληροφορία ή τα άτομα, που επικοινωνούν. Τα επίπεδα των δυνατοτήτων μεταφοράς συμβόλων και μεταπληροφορίας διαφέρουν μεταξύ των διαφόρων μέσων. Ο *Newberry* (2001) χρησιμοποιώντας την παραπάνω έννοια του πλούτου του μέσου κατέταξε τα διάφορα μέσα ως εξής σε σχέση με την έννοια αυτή:

- 1) επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο (face to face)
- 2) τηλεδιάσκεψη (video conferencing)
- 3) συγχρονική ακουστική επικοινωνία (synchronous audio)

- 4) συνομιλία μέσω κειμένου (text-based chat)
- 5) ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail)/Ασυγχρονική ακουστική επικοινωνία (asynchronous audio)
- 6) συνομιλία σε ακολουθίες κειμένων¹ (threaded discussion)

Τα παραπάνω μέσα κατετάγησαν από τον *Newberry* (2001) ως προς τον επικοινωνιακό τους πλούτο σε σχέση με τα ακόλουθα κριτήρια:

- α) δυνατότητα παράθεσης άμεσης ανατροφοδότησης
- β) παροχή ενδείξεων ανατροφοδότησης διαφόρων τύπων
- γ) δυνατότητα δημιουργίας ή τροποποίησης μηνύματος για συγκεκριμένο αποδέκτη και
- δ) δυνατότητα μεταφοράς του συναισθήματος των ατόμων, που συμμετέχουν στην επικοινωνία

Οι διαφορές πλούτου των μέσων δεν σημαίνουν απόλυτη ιεραρχική αξιολόγησή τους από τα καλύτερα προς τα χειρότερα. Αντίθετα ο εντοπισμός των χαρακτηριστικών τους υποδεικνύει τα έργα, στα οποία το καθένα από αυτά μπορεί να λειτουργήσει πιο αποδοτικά. Μάλιστα τα πιο φτωχά μέσα ενδέχεται να εμφανίζονται πιο αποτελεσματικά στη διακίνηση πληροφοριών του τύπου των δεδομένων, απ' ό,τι τα πλουσιότερα μέσα. Ακόμη τα μέσα, όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται με συγχρονικό τρόπο, αν και γενικά χαρακτηρίζονται ως πιο πλούσια, απαιτούν τη δέσμευση των συμμετεχόντων την ίδια στιγμή στην επικοινωνιακή διαδικασία, γεγονός, που δυσχεραίνει το σχεδιασμό και τον συντονισμό της.

5.5 Η Θεωρία της Συγχρονικότητας του Μέσου

Σύμφωνα με τους *Dennis* και *Valacich* (1999) η θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου δεν υποστηρίζεται ικανοποιητικά από

¹ Με τον όρο αυτό αποδίδεται η επικοινωνία, που λαμβάνει χώρα στα διάφορα forum, είναι ασυγχρονική, βασίζεται σε κείμενο και το κύριο χαρακτηριστικό της αποτελεί η απουσία αμεσότητας στην ανατροφοδότηση.

τα ως τώρα ερευνητικά ευρήματα. Θεωρούν ότι πολλές από τις υποθέσεις της δεν μπορούν να επαληθευτούν και για τον παραπάνω λόγο προτείνουν μία νέα θεωρία, αυτή της συγχρονικότητας του μέσου. Αρχικά αμφισβητούν μία από τις βασικές θέσεις της θεωρίας του πληροφοριακού πλούτου του μέσου. Αυτήν, που υποστηρίζει ότι τα πιο αποδοτικά αποτελέσματα επιτυγχάνονται με το συνδυασμό των απαιτήσεων του έργου σε επικοινωνιακό πλούτο με το αντίστοιχο μέσο. Οι *Daft* και *Lengel*, (1986), καθώς και οι *Daft, Lengel* και *Trevino*, (1987) διακρίνουν δύο βασικές κατηγορίες έργων. Εκείνα, που χαρακτηρίζονται από **αμφισημία** και εκείνα, που το κύριο γνώρισμά τους είναι η **αβεβαιότητα**. Ως αμφισημία νοείται η ύπαρξη πολλών ερμηνειών για την πληροφορία (και το πλαίσιο), που χρειάζεται να ερμηνευθούν. Ως αβεβαιότητα νοείται η απουσία επαρκούς πληροφορίας προς ερμηνεία για την επίτευξη ενός έργου (*Daft & Weick*, 1984). Τα έργα, τα οποία πραγματοποιούνται μέσα σε περιβάλλοντα αμφισημίας, σύμφωνα με τους συγγραφείς, απαιτούν τη χρήση πλουσιότερων μέσων, καθώς απαιτούνται περισσότερες επικοινωνιακές διαδικασίες διαπραγμάτευσης για την επίτευξη ομοφωνίας. Αντίθετα, για την πραγματοποίηση έργων σε καταστάσεις αβεβαιότητας πιο κατάλληλη προβάλλει η χρήση φτωχότερων μέσων, τα οποία, όπως έχουμε αναφέρει, είναι πιο αποτελεσματικά στη μετάδοση πληροφοριών.

Οι *Dennis* και *Valacich* (1999) υποστηρίζουν ότι η θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου, επειδή αντλεί την καταγωγή της από τη θεωρία της κοινωνικής παρουσίας, δεν προσδίδει την αρμόζουσα σημασία στις δυνατότητες επεξεργασίας, που το μέσο παρέχει, σε σχέση με τους κοινωνικούς παράγοντες. Δηλαδή υποστηρίζουν ότι η θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου υποθέτει την ύπαρξη θετικής σχέσης ανάμεσα στα περισσότερο πλούσια πληροφοριακά μέσα και τη δημιουργία του αισθήματος κοινωνικής παρουσίας.

Με τη σειρά τους προτείνουν πέντε χαρακτηριστικά του μέσου, τα οποία επηρεάζουν την επικοινωνιακή διαδικασία. Το μοντέλο επικοινωνίας, που υιοθετούν ως προς τις βασικές παραδοχές του δεν

απομακρύνεται από το κλασικό μοντέλο των *Shannon* και *Weaver* (1949). Τα χαρακτηριστικά των *Dennis* και *Valacich* (1999) είναι τα ακόλουθα:

- 1) Αμεσότητα της ανατροφοδότησης (*immediacy of feedback*). Πρόκειται για το βαθμό, στον οποίο ένα μέσο παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να παρέχουν ανατροφοδότηση πάνω στην πληροφορία, που λαμβάνουν.
- 2) Ποικιλία συμβόλων (*symbol variety*). Συνίσταται στον αριθμό των τρόπων μετάδοσης της πληροφορίας. Ταυτίζεται με την αντίστοιχη έννοια της θεωρίας του πλούτου του μέσου. Οι συγγραφείς υποστηρίζουν ότι η ποικιλία των συμβόλων επηρεάζει μέσω τεσσάρων διακριτών τρόπων την επικοινωνία και την κατανόηση του μηνύματος. Αρχικά κάποια είδη πληροφορίας ενδέχεται να μεταδίδονται ευκολότερα με τη βοήθεια κάποιου μέσου. Δεύτερον τα μη λεκτικά σύμβολα και κάποια από τα λεκτικά παρέχουν τη δυνατότητα στους πομπούς του μηνύματος να μεταδίδουν πληροφορίες πέρα απ' ό,τι οι ίδιες οι λέξεις σηματοδοτούν. Τρίτον τα διάφορα συστήματα κωδικοποίησης των συμβόλων διαφέρουν ως προς το κόστος τους σε πόρους και χρόνο. Τούτο έχει σαν αποτέλεσμα να αλλοιώνεται ο τρόπος, με τον οποίο το μήνυμα μεταδίδεται σε σχέση με τις αρχικές προσδοκίες του αποστολέα και ενδεχομένως να επηρεάζονται τα επίπεδα κατανόησης από την πλευρά του παραλήπτη. Τέλος η απουσία μη λεκτικών συμβόλων μπορεί να επηρεάσει την κοινωνική αντίληψη του μηνύματος σε μεγάλο βαθμό.
- 3) Παραλληλισμός (*parallelism*). Ένα στοιχείο, το οποίο επηρεάζει την επικοινωνιακή διαδικασία αποτελεί η

δυνατότητα ή μη του μέσου για ταυτόχρονες επικοινωνιακές ανταλλαγές. Χρησιμοποιώντας ως παράδειγμα μέσου επικοινωνίας το τηλέφωνο, παρατηρούμε ότι εδώ δεν υπάρχει δυνατότητα για πέραν της μίας συζήτησης στον ίδιο χρόνο. Πολλά από τα μέσα επικοινωνίας, που διαμεσολαβούνται από ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι σχεδιασμένα, ώστε να υποστηρίζουν πολλαπλές επικοινωνιακές ανταλλαγές ταυτόχρονα. Όμως όσο αυξάνονται οι δυνατότητες αυτού του είδους, παράλληλα μεγαλώνουν οι δυσχέρειες συντονισμού και ελέγχου της διαδικασίας.

- 4) Δυνατότητα δοκιμαστικής χρήσης (rehearsability). Σηματοδοτεί το βαθμό, που το μέσο παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη, προτού να προβεί στη μετάδοση του μηνύματος, να ελέγχει και να επεμβαίνει στο περιεχόμενό του. Με τον τρόπο αυτό αυξάνεται ο έλεγχος από την πλευρά του αποστολέα πάνω στο μήνυμα και αποφεύγεται το ενδεχόμενο παρείσφρησης εξωτερικών, παρασιτικών στοιχείων κατά τη διάρκεια της μετάδοσης.

- 5) Δυνατότητα επαναληπτικής εξέτασης (reprocessability). Συνιστά τη δυνατότητα επανεξέτασης του μηνύματος σε δεύτερο χρόνο.

Τα χαρακτηριστικά του μέσου, που παραθέτουν οι *Dennis* και *Valacich* (1999) οδηγούν σε κάποιες θέσεις, που έρχονται σε αντίθεση με αυτές της θεωρίας του πλούτου του μέσου. Αρχικά υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχει κάποιο μέσο, το οποίο να διαθέτει υψηλό βαθμό ανάπτυξης όλων των χαρακτηριστικών. Υπό αυτή την έννοια δεν είναι δυνατή η κατάταξη των μέσων σε λιγότερο ή περισσότερο πλούσια επικοινωνιακά. Η θέση

αυτή αντιπαράκειται σε ένα κεντρικό στοιχείο της θεωρίας του πλούτου των μέσων, το οποίο δομείται γύρω από τις διαφορετικές επικοινωνιακές δυνατότητες των διαφόρων μέσων. Οι συγγραφείς αντιτίθενται στη δυνατότητα κατάταξης των μέσων σε κάποια, που χαρακτηρίζονται από περισσότερο επικοινωνιακό πλούτο και κάποια, που υπολογίζονται ως πιο φτωχά. Το μέσο, που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως πιο πλούσιο αναδεικνύεται κάθε φορά σε σχέση με το πλαίσιο και τις συνθήκες της επικοινωνίας.

Ένα άλλο σημείο που προκύπτει από την περιγραφή των χαρακτηριστικών των μέσων από τους *Dennis* και *Valacich* (1999) αποτελεί η ευλυγισία, που προσδίδουν σε αυτά οι συγγραφείς. Δηλαδή τα διάφορα χαρακτηριστικά δεν εκφράζονται με απόλυτο τρόπο, αλλά αντίθετα ανάλογα με τις συνθήκες και τα πλαίσια της επικοινωνίας ενδέχεται να εκδηλώνονται περισσότερο ή λιγότερο ισχυρά εντός του ιδίου μέσου.

Οι συγγραφείς προτείνουν μία θεώρηση για τις επικοινωνιακές δυνατότητες των μέσων, η οποία δεν στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στη σημασία της αμφισημίας ή της αβεβαιότητας των έργων. Αντίθετα περιγράφουν μία ενιαία διαδικασία, που πραγματοποιείται στο επίπεδο της μικρο-αλληλεπίδρασης ατόμων και ομάδων.

Στη συνέχεια παραθέτουμε κάποια στοιχεία της θεωρίας της συγχρονικότητας των μέσων (*media synchronicity theory*, *Dennis* και *Valacich*, 1999) με ιδιαίτερα συνοπτικό τρόπο προσπαθώντας να αναδείξουμε κάθε φορά τις διαφορές, που εντοπίζονται σε σχέση με τη θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου.

Κεντρική έννοια για τη θεωρία τους αποτελεί αυτή της **συγχρονικότητας**. Πρόκειται για την εξέταση του κατά πόσο παρατηρείται συγχρονική δραστηριότητα των μελών της ομάδας, η οποία συμμετέχει στην επικοινωνία κατόπιν εξέτασης κάποιων διαστάσεων.

Οι διαστάσεις, που εξετάζουν οι *Dennis* και *Valacich* (1999) είναι οι εξής: Αρχικά υπάρχουν τα χαρακτηριστικά του μέσου, που προαναφέρθηκαν (αμεσότητα της ανατροφοδότησης, ποικιλία συμβόλων,

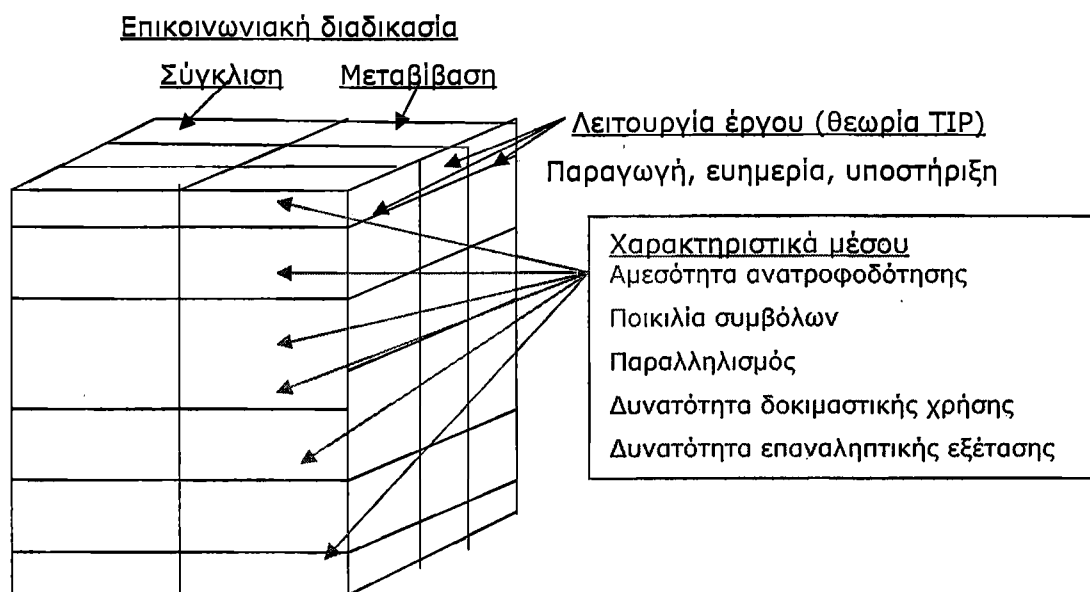
παραλληλισμός, δυνατότητα δοκιμαστικής χρήσης και δυνατότητα επαναληπτικής εξέτασης). Αυτά εξετάζονται σε σχέση με τις τρεις λειτουργίες, που προτείνει η θεωρία **Χρόνου, Αλληλεπίδρασης και Επίδοσης** (Time, Interaction, Performance TIP) του *McGrath* (1991). Πρόκειται για τις λειτουργίες της **παραγωγής** (production function), της **ευημερίας της ομάδας** (group well-being) και της **υποστήριξης των μελών της ομάδας** (member support).

Η τρίτη διάσταση, η οποία λαμβάνεται υπόψη από τους ερευνητές είναι το **είδος του έργου**, έννοια, η οποία κατέχει κεντρική θέση για τη θεωρία του πληροφοριακού πλούτου του μέσου. Αν δηλαδή πρόκειται για έργο, όπου απαιτείται πληροφοριακή **μεταβίβαση** (conveyance) ή **σύγκλιση** (convergence). Χαρακτηριστικά τα έργα, που πραγματοποιούνται σε συνθήκες αβεβαιότητας απαιτούν τη μεταβίβαση πληροφορίας, ενώ, όταν υπάρχει αμφισημία απαιτείται σύγκλιση της πληροφορίας.

Από το συνδυασμό των παραπάνω τριών διαστάσεων προκύπτουν οι συνθήκες, που απαιτούνται για μία επιτυχή υποστήριξη της επικοινωνίας. Αν και οι συνδυασμοί είναι πολλοί, το μοντέλο μπορεί να γίνει κατανοητό μέσα από ένα παράδειγμα:

- Σε μία διαδικασία παραγωγής το χαρακτηριστικό του μέσου, που αναφέρεται στην ποικιλία των συμβόλων μπορεί να διακρίνεται από υψηλές απαιτήσεις σε καταστάσεις μεταβίβασης της πληροφορίας, όταν δηλαδή υπάρχει αβεβαιότητα και η πληροφόρηση γίνεται με τη μεταφορά ποικίλων ειδών πληροφοριακού υλικού (διαγράμματα, στατιστικοί πίνακες κτλ). Όταν όμως επικρατεί αμφισημία και το ζητούμενο είναι η σύγκλιση της πληροφορίας με σκοπό τη δημιουργία ενός κοινού νοήματος, οι απαιτήσεις σε ποικιλία συμβόλων μπορεί να ικανοποιηθούν πιο εύκολα. Ένα μέσο, που υποστηρίζει την συνομιλία μέσω κειμένου ικανοποιεί τις απαιτήσεις στη συγκεκριμένη περίπτωση.

Από τα παραπάνω φαίνεται αρκετά ξεκάθαρα η σημασία του συνδυασμού των τριών διαστάσεων για τον καθορισμό του μέσου, που εξυπηρετεί την επικοινωνιακή λειτουργία καλύτερα, χωρίς την υιοθέτηση μίας απόλυτης απριωρικής κατάταξης πληροφοριακού πλούτου.



Σχήμα 5. Οι διαστάσεις των λειτουργιών έργου, των επικοινωνιακών διαδικασιών και των χαρακτηριστικών του μέσου (Dennis και Valacich, 1999).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Στις δυναμικές ομάδες λαμβάνουν χώρα μία σειρά από λειτουργίες, που στο σύνολό τους επηρεάζονται τόσο από κοινωνικές, όσο και από ενδοατομικές μεταβλητές. Σε προηγούμενο σημείο της παρούσας εργασίας έγινε αναφορά στις ιδεολογικές λειτουργίες, οι οποίες σχετίζονται με την ύπαρξη των δυναμικών ομάδων και αναδείχθηκαν από τους υποστηρικτές της προσέγγισης της κοινωνικής πληροφορικής. Σε αυτό το σημείο θα εστιάσουμε σε λειτουργίες, που αφορούν στο διατομικό και ενδοομαδικό επίπεδο ανάλυσης. Τα φαινόμενα επικοινωνίας και οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων αποτελούν τις πιο χαρακτηριστικές λειτουργίες των δυναμικών ομάδων.

Αρχικά θα ήταν χρήσιμη η επικέντρωση σε θέσεις, που προσανατολίζουν σε μία προβληματική της αναζήτησης των κοινωνικών μεταβλητών, οι οποίες επηρεάζουν την επικοινωνία σε συνθήκες διαμεσολάβησης από σχετικές τεχνολογικές εφαρμογές και πιο συγκεκριμένα διαμεσολάβησης από ηλεκτρονικό υπολογιστή. Οι δυναμικές ομάδες και εκείνες, όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο μοιράζονται πολλά από τα συνολικά γνωρίσματα των επικοινωνιακών διαδικασιών, αλλά ταυτόχρονα διαφοροποιούνται σε πολλά σημεία.

Σύμφωνα με τους *Kiesler* και *Sproull* (1992) η επικοινωνία στις ομάδες, όπου δεν παρατηρείται διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι εν πολλοίς προβλέψιμη. Η συμμετοχή των μελών είναι άνιση και σχετίζεται άμεσα με το κοινωνικό status των συμμετεχόντων. Χαρακτηριστικά οι διευθυντές μιλούν περισσότερο από τους υφισταμένους τους, οι άνδρες περισσότερο από τις γυναίκες και αυτός,

που βρίσκεται στην κορυφή του τραπεζιού μιας σύσκεψης περισσότερο από τους υπόλοιπους.

Η επικοινωνία των μελών μιας ομάδας, που εργάζεται για την επίτευξη ενός κοινού στόχου επηρεάζεται πολυποικίλα από τη διαμεσολάβηση του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η πιο συνήθης μορφή διαμεσολάβησης στις οργανώσεις αποτελεί η ανταλλαγή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ των μελών της ομάδας στο μεσοδιάστημα των συναντήσεών τους σε πραγματικό χώρο (*Kiesler & Sproull, 1992*). Μέσω αυτών των μηνυμάτων τα μέλη της ομάδας ενημερώνονται για την πρόοδο της εργασίας και τυχόν αλλαγές, τους υπενθυμίζεται συχνά η υπαγωγή τους στην ομάδα και ωθούνται στο να επιμένουν στις προσπάθειές τους (*Eveland & Bikson, 1988; Finholt, Sproull, & Kiesler, 1990; Wasby, 1989*).

Η επικοινωνία μεταξύ οργανισμών με τη χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας καθίσταται αναντικατάστατη λόγω των δυνατοτήτων, που παρέχει για τη μεταφορά πληροφοριών της αγοράς και τεχνικών όρων από το ευρύτερο περιβάλλον ενός οργανισμού εντός των στενότερων ορίων του, όπου μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά.

Η επικοινωνία αυτού του είδους επηρεάζεται περισσότερο από τις παραμέτρους της γεωγραφικής απόστασης, του κόστους και της παραμέτρου του χρόνου σε σχέση με την επικοινωνία εντός του οργανισμού. Τούτο συμβαίνει, επειδή συχνά χρησιμοποιείται από τους οργανισμούς ως μέσο για μείωση του κόστους της επικοινωνίας ανάμεσα σε γεωγραφικά απομακρυσμένους οργανισμούς. Οι *Kettinger* και *Grover* (1997) σε μία έρευνά τους πάνω στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ οργανισμών διερεύνησαν ανάμεσα σε άλλα στοιχεία κάποια επαναλαμβανόμενα σχήματα χρήσης των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Κατέληξαν ότι παρατηρούνται τρεις τρόποι χρήσης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας: Για λόγους μετάδοσης πληροφοριών, έργου και διαπροσωπικής επικοινωνίας.

Οι *Ring* και *Van de Ven* (1994) περιέγραψαν κάποια από τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας

μεταξύ οργανισμών σε αντιπαράθεση με άλλες μορφές επικοινωνίας εντός ενός οργανισμού. Σύμφωνα με τους συγγραφείς η επικοινωνία ξεκινά με άτυπες σχέσεις, οι οποίες δεν απαιτείται να στηρίζονται σε μεγάλο βαθμό στην εμπιστοσύνη εφόσον δεν εμπεριέχουν μεγάλο βαθμό ρίσκου. Προοδευτικά, μετά από την επανάληψη των επικοινωνιακών ανταλλαγών, εξελίσσονται σε δίκτυα μακροχρόνιων συνεργασιών.

Οι *Kiesler* και *Sproull* (1992) παραθέτουν μία περιγραφή των *McGrath* και *Hollingshead* (1990) για τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας εντός των ομάδων, που γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο χωρίς τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή:

- Όλα τα μέλη της ομάδας επικοινωνούν μεταξύ τους χωρίς την ύπαρξη χρονικών κενών.
- Κάθε φορά μόνο ένα άτομο μπορεί να έχει το λόγο και με την εξαίρεση κάποιων παροδικών διαστημάτων σιωπής πάντα κάποιος έχει το λόγο.
- Οι συνομιλητές διατηρούν έναν κάποιο βαθμό ελέγχου πάνω στο ποιος θα είναι ο επόμενος, που θα λάβει το λόγο, καθώς και στο πότε θα διακόψουν.
- Τα μέλη της ομάδας μοιράζονται το λόγο άνισα.
- Οι συνομιλητές δεν έχουν τη δυνατότητα να διακόπτουν πολύ απότομα ή για μεγάλο χρονικό διάστημα.
- Οι συνομιλητές σηματοδοτούν τη μεταβίβαση του λόγου χρησιμοποιώντας πολλαπλές ενδείξεις.
- Τα άτομα, που παρακολουθούν το περιεχόμενο της επικοινωνίας ταυτίζονται αποκλειστικά με τους συμμετέχοντες.
- Τα άτομα, που δυνητικά λαμβάνουν το λόγο προέρχονται αποκλειστικά από την ομάδα των συνομιλητών.
- Δεν υπάρχει ανωνυμία στις ομάδες αυτού του τύπου.
- Τα μέλη της ομάδας προσδοκούν ότι κάθε εισερχόμενη πληροφορία θα είναι λογικά και ψυχολογικά συνδεδεμένη με αυτή, που προηγούνταν ή αναμενόταν από τους υπόλοιπους.

Στις ομάδες, όπου η επικοινωνία δαμεσολαβείται από ηλεκτρονικό υπολογιστή πολλά από τα παραπάνω χαρακτηριστικά υποβαθμίζονται ή απουσιάζουν ολοκληρωτικά. Οι διαφορές με τις ομάδες, όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο μπορούν να εντοπιστούν στα εξής σημεία (*Kiesler & Sproull, 1992*):



- Τα χρονικά και γεωγραφικά εμπόδια απομακρύνονται.
- Δεν είναι απαραίτητη η χρονική ακολουθία της επικοινωνίας με συμβατικό τρόπο. Τα μέλη της ομάδας έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν ταυτόχρονα, μεμονωμένα, με τη σειρά ή άναρχα.
- Τα ανταλλασσόμενα μηνύματα παραμένουν στη μνήμη του ηλεκτρονικού μέσου, παρέχοντας τη δυνατότητα εκ νέου χρήσης και επεξεργασίας τους.

Μία ακόμη διαφορά, που εντοπίζεται είναι η λειτουργία των κοινωνικών νορμών στις δύο αυτές μορφές επικοινωνίας. Σύμφωνα με τους *Moorman, Deshpande και Zaltman (1993)* τα κοινωνικά χαρακτηριστικά δύο ατόμων, που επικοινωνούν με ηλεκτρονική αλληλογραφία και ανήκουν σε διαφορετικούς οργανισμούς επηρεάζουν λιγότερο την επικοινωνιακή διαδικασία από ό,τι εντός του οργανισμού.

Το παραπάνω στοιχείο μας εισάγει σε μία σημαντική διάσταση της επικοινωνίας στις διαμεσολαβούμενες από ηλεκτρονικό υπολογιστή ομάδες, την απουσία ενδείξεων κοινωνικού περιεχομένου. Οι *Kiesler* και *Sproull (1992)* διακρίνουν τις παραπάνω ενδείξεις σε δύο κατηγορίες: Οι στατικές ενδείξεις κοινωνικού περιεχομένου αναφέρονται σε στοιχεία του περιβάλλοντος, όπως η θέση στην κορυφή του τραπέζιού μίας σύσκεψης, τα οποία αποτελούν φορείς πληροφορίας για το άτομο, με τα οποία συνδέονται. Οι δυναμικές ενδείξεις αντίστοιχα μεταφέρουν πληροφορία για τα άτομα, που αφορούν μέσα από την παρατήρηση πολλών στοιχείων της συμπεριφοράς τους.

Τόσο οι στατικές, όσο και οι δυναμικές ενδείξεις κοινωνικού περιεχομένου λειτουργούν ρυθμιστικά από την πλευρά των μελών της ομάδας αφ' ής στιγμής αποκωδικοποιούνται. Τα άτομα, ανάλογα με τις ενδείξεις, που έχουν στη διάθεσή τους, προσαρμόζουν τον τόνο, την κατεύθυνση της επικοινωνίας, τη χρήση κοινωνικών νορμών και τη συνολική συμπεριφορά τους. Στην περίπτωση, που από τις σχετικές ενδείξεις απορρέει η ύπαρξη διαφοράς κοινωνικού status, η επικοινωνία λαμβάνει πιο τυπικό και φορμαλιστικό τόνο.

Η επικοινωνία με διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή δεν ακυρώνει την ύπαρξη των διαφορών κοινωνικής θέσης των συμμετεχόντων στην ομάδα, όμως εμποδίζει την αναγνώριση των σημείων εκείνων, που σε μία παραδοσιακή ομάδα την κάνουν αντιληπτή. Μάλιστα σύμφωνα με τους συγγραφείς σχετικές έρευνες (*Short, Williams & Christie, 1976*; *Hiltz & Turoff, 1978*; *Kiesler, Siegel & McGuire, 1984*) καταδεικνύουν ότι τόσο οι δυναμικές, όσο και οι στατικές ενδείξεις σε αυτή τη μορφή επικοινωνίας είναι λιγότερο ισχυρές ακόμη και από την επικοινωνία μέσω γραπτής αλληλογραφίας.

Μία σειρά από σημαντικές ενδείξεις συχνά απουσιάζουν: ο ακριβής τίτλος εργασίας των μελών, η ακριβής θέση τους στο τμήμα, η ηλικία και η εμφάνιση τους. Στην αμερικανική κοινωνία, όπου έχουν εκπονηθεί οι περισσότερες αντίστοιχες έρευνες, σημαντική έλλειψη ενδείξεων αποτελεί η συχνή παράλειψη του μικρού ονόματος, το οποίο οδηγεί σε συνακόλουθη αδυναμία διάκρισης του φύλου του μέλους της ομάδας καθώς και η περίπτωση να μην διακρίνεται η φυλετική προέλευση του ατόμου από την αναφορά και μόνο του επιθέτου του.

Η παραπάνω υποβάθμιση των ενδείξεων κοινωνικού περιεχομένου σύμφωνα με τους συγγραφείς *Sproull* και *Kiesler* (1986) οδηγεί σε υπερπήδηση των κοινωνικών στεγανών και διεύρυνση της επικοινωνίας πέρα από τα υπάρχοντα όρια. Αναφέρουν μεγαλύτερη ενασχόληση των μελών της ομάδας με τον εαυτό τους και συμπεριφορά με λιγότερους περιορισμούς μέσα στα πλαίσια των οργανισμών, στους οποίους ανήκουν.

Οι ίδιοι συγγραφείς σε άλλες έρευνές τους (*Kiesler και Sproull, 1986*· *Sproull, 1986*) κατέδειξαν ότι κατά την διαμεσολαβούμενη επικοινωνία τα άτομα εξέφραζαν απόψεις περισσότερο αποκαλυπτικές για τους εαυτούς τους και λιγότερο κομφορμιστικές. Οι *Waterton και Duffy (1984)* παρουσίασαν αποτελέσματα έρευνας, σύμφωνα, με την οποία άτομα, που ερωτήθηκαν για την συχνότητα κατανάλωσης αλκοόλ προέβησαν σε περισσότερες αναφορές κατανάλωσης, όταν λειτούργησαν στα πλαίσια συνέντευξης διαμεσολαβούμενης από ηλεκτρονικό υπολογιστή σε σύγκριση με απαντήσεις καταγεγραμμένες σε χαρτί.

Δεν υπάρχει ακόμη ένα σαφώς διατυπωμένο ερμηνευτικό σχήμα για την παρατηρούμενη τροποποίηση της συμπεριφοράς κατά την επικοινωνία, που διαμεσολαβείται από ηλεκτρονικό υπολογιστή. Ορισμένοι ερευνητές θεωρούν ότι κατά τη διαμεσολαβούμενη επικοινωνία η απουσία ενδείξεων κοινωνικού περιεχομένου αναπροσανατολίζει την προσοχή των ατόμων από το πεδίο του ενδιαφέροντος για συμμόρφωση στους άλλους προς τον ίδιο τον εαυτό (*Kiesler, Zubrow, Moses & Geller, 1985*). Ακόμη παράλληλα με την παραπάνω ερμηνεία η *Zuboff (1988)* προτείνει την ερμηνεία του φαινομένου μέσω της ύπαρξης ενός αισθήματος ασφάλειας, που βιώνουν τα άτομα, που επικοινωνούν με διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η ασφάλεια αυτή προκύπτει από την εντύπωση εφήμερου, που σκιάζει τη διάσταση της αποθήκευσης του υλικού και της δυνατότητας πρόσβασης σε αυτό περισσότερων του ενός χρηστών.

Μία ακόμη διάσταση της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες, που χρειάζεται να εξετασθεί αναφέρεται στην επιρροή, που ασκούν οι διάφοροι τύποι γραφικών αναπαραστάσεων του εαυτού. Είτε πρόκειται για απλές γραφιστικές απεικονίσεις συναισθημάτων (emoticons) είτε για περισσότερα ανθρωπομορφικές σχεδιαστικές κατασκευές (ανδρείκελα/avatars), το κοινό τους στοιχείο έγκειται στο ότι εισάγουν στο χώρο του δυνητικού κάποιο τύπο αναπαράστασης του σώματος των μελών της ομάδας. Στον παρόντα χρόνο η χρήση απλών απεικονίσεων

συναισθηματικών εκφράσεων, τα emoticons είναι πιο διαδεδομένη, κυρίως μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Όμως παρουσιάζεται η τάση ανάπτυξης περισσότερο λεπτομερών αναπαραστάσεων του εαυτού, όπου το ανθρωπομορφικό στοιχείο αναβαθμίζεται. Γενικά, σύμφωνα με τις τρέχουσες αντιλήψεις, η εισαγωγή και η εξάπλωση αντίστοιχων αναπαραστάσεων θεωρείται ότι θα καταστεί θετικός παράγοντας για την αναβάθμιση της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες.

Παρά τη διάδοση των αναπαραστάσεων αυτού του είδους στα δυνητικά περιβάλλοντα, δεν έχουν αξιολογηθεί εμπειρικά σε ικανοποιητικό βαθμό οι επιπτώσεις της χρήσης τους στις επικοινωνιακές διαδικασίες. Όπως έχει αναφερθεί με περισσότερες λεπτομέρειες σε προηγούμενο σημείο της παρούσας εργασίας εικάζεται ότι η χρήση των γραφιστικών αναπαραστάσεων του εαυτού συμβάλλει στη μείωση της αβεβαιότητας γεγονός που καθιστά δυνατή την πραγματοποίηση της επικοινωνιακής ανταλλαγής με ευνοϊκότερους όρους (*Nowak & Rauh, 2005*). Μία κεντρική παράμετρος για τη μελέτη του φαινομένου αποτελεί ο ανθρωπομορφισμός ως μεταβλητή. Είναι γενικά αποδεκτό από τους ερευνητές ότι τα περισσότερο ή λιγότερο ανθρωπομορφικά στοιχεία επιδρούν την επικοινωνία, αλλά δεν υπάρχει σύμπτωση απόψεων για την κατεύθυνση της επιρροής ούτε και τους τρόπους που αυτή πραγματοποιείται.

Σύμφωνα με τους *Koda (1996)* και *Wexelblat (1997)* περισσότερος ο ανθρωπομορφισμός των ανδρείκελων συνδέεται με την πρόσληψή αυτών και κατ' επέκταση των κατόχων τους ως περισσότερο αξιόπιστων και συμπαθητικών. Αντίθετα η *Nowak (2004)* υποστήριξε ότι οι λιγότερο ανθρωπομορφικές αναπαραστάσεις προσλαμβάνονταν από τους συμμετόχους στην επικοινωνία ως περισσότερο αξιόπιστες και συμπαθητικές. Η πιθανότερη ερμηνεία της συγκεκριμένης αντίφασης, σύμφωνα με τους *Nowak και Rauh (2005)* εντοπίζεται στο συνδυασμό περισσότερων στοιχείων κι όχι απλώς στο επίπεδο της ανθρωπομορφικής αναπαράστασης. Δηλαδή εικάζουν οι συγγραφείς ότι το πλαίσιο της

επικοινωνίας ενδέχεται να διαδραματίζει κάποιο ρόλο. Οι *Garau, Slater, Vinayagamoorthy, Brogny, Steed* και *Sasse* (2003) κατέδειξαν ότι το στοιχείο εκείνο, που επιδρούσε στην πρόσληψη των χαρακτηριστικών του ανδρείκελου δεν ήταν το ίδιο το επίπεδο ανθρωπομορφισμού του, αλλά η συνέπεια του παράγοντα αυτού σε σχέση με άλλες παραμέτρους. Πιο συγκεκριμένα, όταν η απεικόνιση χαρακτηριζόταν από ανεπτυγμένο ανθρωπομορφισμό, ο οποίος όμως δεν αντιστοιχούσε σε παρόμοια ανεπτυγμένη προσομοίωση συμπεριφοράς, η εκτιμήσεις για το ανδρείκελο υπήρξαν αρνητικές. Εκτείνοντας περαιτέρω τη συγκεκριμένη συλλογιστική κάποιοι ερευνητές υποστήριξαν ότι η έντονα ανθρωπομορφική παρουσία ενός ανδρείκελου προετοιμάζει τον συμμετέχοντα στην επικοινωνία για περίπλοκες επικοινωνιακές ανταλλαγές, ανυψώνοντας τις προσδοκίες του. Στην περίπτωση, που εκείνες δεν υποστηρίζονται από τις πραγματικές δυνατότητες των προγραμμάτων παρατηρείται διάψευση των προσδοκιών από την πλευρά των συμμετεχόντων (*Garau* και συν. 2003, *Slater & Steed* 2002).

Σύμφωνα με τους *Nowak* και *Rauh* (2005) η συνολικότερη ερμηνεία των λόγων για τις ερευνητικές διαφωνίες που έχουν προκύψει ενδέχεται να οφείλεται σε θέματα μεθοδολογίας. Αναφέρουν ότι στις συγκεκριμένες έρευνες (*Koda, 1996' Nowak, 2004' Nowak & Biocca, 2003' Wexelblat, 1997*) δεν πραγματοποιήθηκε έλεγχος χειρισμού της μεταβλητής του ανθρωπομορφισμού. Δηλαδή τα υποκείμενα κλήθηκαν να εκφράσουν την άποψή τους για το βαθμό ικανοποίησης τους από την επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση ανδρείκελων. Δεν διερευνήθηκε όμως η άποψη των ίδιων των υποκειμένων για το βαθμό του ανθρωπομορφισμού των αναπαραστάσεων που τους παρουσιάζονταν.

Με αφορμή το παραπάνω φαινόμενο οι *Nowak* και *Rauh* επεδίωξαν να οριοθετήσουν εμπειρικά τα χαρακτηριστικά εκείνα, τα οποία συνθέτουν την έννοια του προσλαμβανόμενου ανθρωπομορφισμού από τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Μία μεταβλητή που εξέτασαν υπήρξε η κατηγοριοποίηση του φύλου. Υπέθεσαν ότι η ευκολία της διάκρισης του φύλλου συνιστά ένα βασικό γνώρισμα για την πρόσληψη μίας αναπαράστασης ως ανθρωπομορφικής. Υποστήριξαν ότι η κατηγοριοποίηση αυτού του είδους συνιστά ακόμα ισχυρό παράγοντα προσανατολισμού στο δυνητικό χώρο παρά τις προβλέψεις για άμβλυνση της σημασίας των χαρακτηριστικών του φύλου στο δυνητικό κόσμο (πχ *Bem, 1975· 1981*). Παραθέτουν μάλιστα μία σειρά από έρευνες, σύμφωνα με τις οποίες διαφαίνεται ότι στο δυνητικό κόσμο η σημασία των χαρακτηριστικών του φύλου σε διάφορες καταστάσεις παραμένει ισχυρή (*Herring, 1994, 2000· Spender, 1996· Turkle, 1995· Waskul & Douglass, 1997· Nowak, 2003*).

Ακόμη θέλησαν να εξετάσουν τη σχέση μεταξύ του ανθρωπομορφισμού και της κατηγοριοποίησης του φύλλου σε σχέση με την πρόσληψη των ανδρείκελων ως αξιόπιστων, ελκυστικών και σε ψυχική εγγύτητα με τους συμμετέχοντες στην επικοινωνία. Σύμφωνα με τα πορίσματα της έρευνάς τους τα υποκείμενα παρουσίασαν σαφή προτίμηση για ανδρείκελα τα οποία χαρακτηρίζονταν από ανθρωπόμορφα χαρακτηριστικά και στα οποία η διάκριση του φύλου δεν ήταν δυσχερής. Τα συγκεκριμένα ανδρείκελα προσελήφθησαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ως ανώτερα σε όλες τις υπό εξέταση διαστάσεις.

Ένας σημαντικός αριθμός ερευνών στο χώρο των οργανώσεων, σύμφωνα με τους *Katz και Tushman (1979)*, καταδεικνύει ότι τα διαφορετικά έργα απαιτούν διαφορετικές ποσότητες επικοινωνίας. Χρησιμοποιώντας ως παράδειγμα την επικοινωνία, που λαμβάνει χώρα σε ένα τμήμα έρευνας και ανάπτυξης ενός οργανισμού υποστηρίζουν ότι ο βαθμός πολυπλοκότητας ενός έργου καθορίζει την ποσότητα της επικοινωνίας, που απαιτείται για την αποπεράτωσή του. Αναφορικά με το παράδειγμα των έργων έρευνας και ανάπτυξης υπάρχουν πολλές παράμετροι, που επηρεάζουν την επικοινωνία όπως η συγκεκριμένη ή γενική φύση του έργου, η παραγωγή νέας γνώσης ή η χρήση ήδη υπάρχουσας και τα χρονικά περιθώρια για την παροχή ανατροφοδότησης. Οι απαιτήσεις για αποτελεσματική επικοινωνία συνδέονται σε μεγάλο

βαθμό με μία λειτουργία των δυνητικών ομάδων, που είναι η λήψη αποφάσεων για ποικίλα θέματα εντός των οργανισμών.

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων τοποθετούνται στο κέντρο της προβληματικής γύρω από τις δυνητικές ομάδες. Τούτο συμβαίνει, καθώς η λήψη της καλύτερης δυνατής απόφασης, που θα στοχεύει στην επίλυση κάποιου προβλήματος ή στην εγχειρηματοποίηση και διεκπεραίωση κάποιας απόφασης, που έχει ληφθεί σε υψηλότερο ιεραρχικά επίπεδο αποτελεί μία από τις κεντρικές λειτουργίες των ομάδων συνεργασίας δυνητικών και μη.

Οι συγκεκριμένες διαδικασίες σχετίζονται άμεσα με το είδος και τα χαρακτηριστικά της επικοινωνίας, που λαμβάνει χώρα στις δυνητικές ομάδες. Επομένως οι δύο έννοιες είναι δύσκολο να εξεταστούν χωριστά.

Σύμφωνα με τους *Siegel, Dubrovsky, Kiesler* και *McGuire* (1986) η διαμεσολαβούμενη από ηλεκτρονικό υπολογιστή επικοινωνία παρουσιάζει ερευνητικό ενδιαφέρον τόσο ως προς τα ίδια τα γνωρίσματά της, όσο και σε αντιπαράθεση προς την «πρόσωπο με πρόσωπο» επικοινωνία. Ένα ενδιαφέρον ερώτημα αποτελεί για τους συγγραφείς το κατά πόσο η διαμεσολάβηση του ηλεκτρονικού υπολογιστή επηρεάζει τη διαδικασία λήψης απόφασης από τα μέλη μίας ομάδας.

Σύμφωνα με αυτούς σε μία διαδικασία λήψης απόφασης εντοπίζονται κάποιες συγκεκριμένες επικοινωνιακές παράμετροι. Αυτές είναι α) η **επικοινωνιακή επάρκεια** (communication efficiency), β) η **συμμετοχή των μελών της ομάδας** (participation of group members), γ) η **διατομική συμπεριφορά** (interpersonal behavior) και δ) η **ανάπτυξη συναίνεσης** (consensus development) και η **ομαδική επιλογή** (group choice). Οι συγγραφείς εξετάζουν κάθε μία από τις παραπάνω παραμέτρους. Η επικοινωνιακή επάρκεια αναφέρεται στην ικανότητα των μελών της ομάδας να κάνει χρήση ιδεών, δεδομένων, απόψεων και συναισθημάτων με τον πιο επαρκή τρόπο. Ο χρόνος, που απαιτείται για την κατοχύρωση συμφωνίας, ο αριθμός των σχολίων, που ανταλλάσσονται μεταξύ των μελών της ομάδας, το μέρος από τα σχόλια, που σχετίζεται με τον στόχο της ομάδας και ο αριθμός των προτάσεων-

εισηγήσεων ως μέρος των σχολίων της ομάδας, όλα αποτελούν εγχειρηματοποιήσεις της έννοιας της επικοινωνιακής επάρκειας.

Η επιρροή της διαμεσολάβησης του ηλεκτρονικού υπολογιστή στην επικοινωνιακή επάρκεια δεν είναι ξεκάθαρη. Οι *Siegel* και συν. (1986) προσμετρούν ως θετικά στοιχεία την ταχύτητα και ευελιξία, που χαρακτηρίζουν το συγκεκριμένο τρόπο επικοινωνίας. Τα πλεονεκτήματα κοινωνιογνωστικής φύσης, που προέρχονται από τη διαμεσολάβηση του ηλεκτρονικού υπολογιστή αξίζει επίσης να σημειωθούν. Απουσιάζουν οπτικές και ακουστικές ενδείξεις καθώς και πληροφορίες κοινωνικής ταυτότητας (στα συστήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται ευρέως ακόμη και σήμερα). Αυτό επαυξάνει την προσοχή των μελών της ομάδας για την επίτευξη του στόχου, καθώς και τον καλύτερο έλεγχο της διαδικασίας.

Ταυτόχρονα όμως, σύμφωνα με τους συγγραφείς, η διαμεσολάβηση του ηλεκτρονικού υπολογιστή ενδέχεται να δυσχεράνει την επικοινωνία με ποικίλους τρόπους. Πιο συγκεκριμένα η ανάγνωση και δακτυλογράφηση αποτελούν εκ των πραγμάτων λειτουργίες πιο πολύπλοκες από την ακοή και την ομιλία. Ακόμη η παρεμπόδιση της ροής κοινωνικά νοηματοδοτούμενης πληροφορίας για τα άλλα μέλη της ομάδας και συναισθηματικών εκφράσεων ενδέχεται να λειτουργεί ανασταλτικά ως προς την επικοινωνιακή επάρκεια της ομάδας. Υπάρχει το ενδεχόμενο η επικοινωνία να λαμβάνει τη μορφή ενός συνόλου γραπτών μονολόγων παρά μίας αυθεντικής επικοινωνιακής ανταλλαγής. Η συμμετοχή των μελών της ομάδας σύμφωνα με τους συγγραφείς αναφέρεται στη διασπορά της επικοινωνίας μέσα στα πλαίσιά της.

Οι *Hedlund, Ilgen* και *Hollenbeck* (1998) παρουσίασαν μία ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, που αναφέρεται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων από ομάδες, που λειτουργούν είτε με τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή είτε μέσω επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο. Οι δύο μορφές επικοινωνίας αντιπαρατέθηκαν ως προς διάφορες διαστάσεις τους. Ο όγκος ή συχνότητα των επικοινωνιακών ανταλλαγών, το περιεχόμενο των μηνυμάτων, ο χρόνος, που απαιτείται για τη λήψη

απόφασης και η ακρίβεια της απόφασης είναι μερικές από τις διαστάσεις αυτές.

Ως προς τη **συχνότητα** και το **περιεχόμενο** της επικοινωνίας η έρευνα ανέδειξε διαφορές ανάμεσα στις δύο μορφές επικοινωνίας (*Hiltz, Johnson & Turoff, 1986; McGuire, Kiesler, & Siegel, 1987; Siegel, Dubrovsky, Kiesler, & McGuire, 1986*). Σε όλες τις περιπτώσεις οι ομάδες, που επικοινωνούσαν πρόσωπο με πρόσωπο παρήγαγαν ποσοτικά περισσότερες επικοινωνιακές ανταλλαγές απ' ό,τι οι ηλεκτρονικά διαμεσολαβούμενες. Το φαινόμενο ονομάστηκε **πληροφοριακή συμπίεση** (information suppression) από τον *Hollingshead* (1996-a, 1996-b).

Σύμφωνα με κάποιους ερευνητές η διαμεσολαβούμενη από ηλεκτρονικό υπολογιστή επικοινωνία ενδέχεται να αναπληρώνει το παραπάνω έλλειμμα μέσω κάποιων ιδιαίτερων γνωρισμάτων της. Πιο συγκεκριμένα οι *Hiltz* και συν. (1986) και οι *Siegel* και συν. (1986) υποστήριξαν ότι μέσω της διαμεσολαβούμενης επικοινωνίας παράγονται μηνύματα, τα οποία προσανατολίζονται περισσότερο προς το έργο. Κάποιοι άλλοι υποστήριξαν ότι οι απόψεις, που περιέχονται στο μήνυμα αυτού του είδους χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερη ποικιλία (*Dubrovsky, Kiesler, & Sethna, 1991*) και ύπαρξη συγκεκριμένων προτάσεων (*Weisband, 1992*). Τέλος, ο *Hollingshead* (1996-a) υποστήριξε ότι η πληροφορία, που διακινείται με τον παραπάνω τρόπο είναι πιο προσβάσιμη.

Ακόμη οι *Dubrovsky* και συν. (1991), *Siegel* και συν. (1986) και ο *Weisband* (1992) θεωρούν ότι η συμμετοχή σε ομάδες μειώνει τις αναστολές στην επικοινωνία, με αποτέλεσμα να προάγεται η έκφραση προσωπικών απόψεων. Μάλιστα παρατηρήθηκε ακόμη και η έκφραση προσβλητικών και άσεμνων εκφράσεων, κάτι που ονομάστηκε **φαινόμενο ανάφλεξης** (flaming effect).

Η εντύπωση προαγωγής της ισότητας στη συμμετοχή από τα μέλη των διαμεσολαβούμενων ηλεκτρονικά ομάδων υπήρξε άλλη μία σχετική παράμετρος, που εξετάστηκε από τους ερευνητές. Αρκετές εργασίες

ασχολήθηκαν με το θέμα (*McGuire & συν. 1987· Siegel & συν. 1986· Weisband, 1992*). Όμως ο *Hollingshead (1996-a)* υποστήριξε ότι το φαινόμενο οφείλεται στην πληροφοριακή συμπίεση, η οποία εξομοιώνει προς τα κάτω τη συνολική συμμετοχή των μελών της ομάδας ανεξάρτητα από τη θέση τους σε αυτή.

Σχετικό είναι το ζήτημα της μείωσης της διαφοροποίησης του κοινωνικού status στις διαμεσολαβούμενες ηλεκτρονικά ομάδες. Εδώ οι απόψεις δεν είναι ομόφωνες. Κάποιοι ερευνητές (*Dubrovsky & συν. 1991· Hiltz & συν. 1986*) υποστηρίζουν ότι σε αυτές τις ομάδες η καθοδήγηση της επικοινωνίας από άτομα μεγαλύτερου κύρους αμβλύνεται.

Άλλοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι τα φαινόμενα, που πηγάζουν από τα διάφορα status μένουν αναλλοίωτα (*Spears & Lea, 1994*) ή παροξύνονται (*Weisband, Schneider, & Connolly, 1995*). Εκφράστηκε μάλιστα η άποψη ότι η εισαγωγή αντίστοιχων τεχνολογικών καινοτομιών πραγματοποιείται από τα άτομα μεγαλύτερου status με σκοπό ακριβώς την άσκηση μεγαλύτερης επιρροής στα άτομα χαμηλότερου status.

Μερικά από τα θέματα, που σχετίζονται με τα αποτελέσματα διαμεσολαβούμενων ή πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνιακών ανταλλαγών εξετάστηκαν από τους ερευνητές. Οι σχετικές παράμετροι, που ερευνήθηκαν εμπειρικά υπήρξαν: η ικανότητα για επίτευξη συμφωνίας, ο βαθμός, που η άποψη εμπεριείχε ρίσκο και η ποιότητα και η ακρίβεια της απόφασης.

Ως προς τη δυνατότητα επίτευξης συμφωνίας, μία σειρά από έρευνες (*Dubrovsky & συν. 1991· Hiltz & συν. 1986· Siegel & συν. 1986*) έδειξαν ότι οι ομάδες, που επικοινωνούν με διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή παρουσιάζουν περισσότερες δυσκολίες στον τομέα αυτό. Ενδέχεται η ευρεία ποικιλία απόψεων, που εισάγονται κατά τη διάρκεια των επικοινωνιακών ανταλλαγών αυτού του τύπου να ενοχοποιείται για τις δυσκολίες, που προαναφέρθηκαν.

Ακόμη ως προς την ποιότητα των αποφάσεων, που λαμβάνονται στις δύο μορφές επικοινωνίας, οι σχετικές έρευνες, (*Hiltz & συν. 1986· Hollingshead. 1996-a· Straus & McGrath, 1994*) είτε δεν αναδεικνύουν διαφορές είτε καταδεικνύουν την ύπαρξη ποιοτικά ανωτέρου επιπέδου αποφάσεων για τις ομάδες, όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο ανάλογα με το έργο και τις συνθήκες, όπου έγινε η σύγκριση.

Οι *Straus* και *McGrath* (1994) εντόπισαν διαφορές ανάμεσα στις δύο μορφές επικοινωνίας ως προς την παραγωγή πρωτότυπων ιδεών, τα διανοητικά έργα και τα έργα κρίσεως. Η παραγωγή πρωτότυπων ιδεών εκφράζεται με τον αριθμό των μοναδικών και αυθεντικών ιδεών, που παράγονται κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας. Στα διανοητικά έργα στόχος είναι η επιλογή της πιο αποτελεσματική λύσης ανάμεσα από έναν αριθμό εναλλακτικών, ενώ στα έργα κρίσης το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στην επίτευξη συναίνεσης. Ως προς τις τρεις αυτές διαστάσεις οι ομάδες, όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο εμφανίζονται πιο παραγωγικές, όμως η ποιότητα των αποτελεσμάτων υπήρξε ανώτερη μόνο ως προς τα έργα κρίσεως. Οι ερευνητές θεωρούν ότι τούτο ενδέχεται να συμβαίνει, επειδή η επίτευξη της συναίνεσης απαιτεί μεγαλύτερο συντονισμό, πράγμα, που επιτυγχάνεται πιο εύκολα στις ομάδες, όπου η επικοινωνία γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο.

Συμπερασματικά, οι σχετικές έρευνες, που παρουσιάστηκαν αναδεικνύουν τις διαφορές, που χαρακτηρίζουν τους δύο τύπους ομάδων. Είναι δυνατόν να υποστηριχθεί η άποψη ότι οι ομάδες, όπου η επικοινωνία πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο οδηγούν στην ανταλλαγή μεγαλύτερων ποσοτήτων πληροφοριακού υλικού. Από την άλλη πλευρά, οι δυνητικές ομάδες ευνοούν την έκφραση πιο προσωπικών απόψεων. Σημαντικό καθίσταται το πόρισμα κάποιων ερευνών, οι οποίες αν και αναγνωρίζουν τις δυσκολίες στην επίτευξη συναίνεσης, που παρατηρείται στις δυνητικές ομάδες και τις επιπλέον δαπάνες σε χρόνο εντοπίζουν κάποιες θετικές επιδράσεις στον συγκεκριμένο τομέα, καθώς

με την επικοινωνία σε δυνητικές ομάδες αμβλύνονται τα φαινόμενα πόλωσης και άκαρπων ομαδοποιήσεων.

Η ύπαρξη έργων, για τα οποία αποδεικνύεται πιο αποδοτική η μία ή η άλλη μορφή ομάδας συνεργασίας συντελεί στην πιο ορθολογική χρήση κάθε μίας από αυτές σε οργανωτικό επίπεδο, καθώς έτσι επιτυγχάνεται οικονομία πόρων και σωστή ανάθεση έργων.

Τέλος οι *Kahai* και *Cooper* (1999) ανέπτυξαν ένα μοντέλο για τις σχέσεις συστημάτων επικοινωνίας, που διαμεσολαβούνται από ηλεκτρονικό υπολογιστή, ενδοομαδικών λειτουργιών και ομαδικών αποτελεσμάτων. Το πρωτότυπο στοιχείο της προσέγγισής τους υπήρξε το γεγονός ότι ως αποτελέσματα μελέτησαν τη **συμφωνία** και την **αποδοχή**, που διέκριναν ως διαφορετικές έννοιες.

Πιο συγκεκριμένα ως συμφωνία εννοούν τον βαθμό, στον οποίο τα μέλη μίας ομάδας μοιράζονται παραπλήσιες απόψεις σε σχέση με το έργο, το οποίο τους έχει ανατεθεί. Ως αποδοχή αντίστοιχα το βαθμό, στον οποίο συντάσσονται με τις απόψεις των άλλων μελών, διατηρώντας παρόλα αυτά κάποιες επιφυλάξεις για τις συγκεκριμένες απόψεις και τις σχετικές προτάσεις.

Η ειδοποιός διαφορά μεταξύ των δύο εννοιών εντοπίζεται στη μεγαλύτερη πιθανότητα υποστήριξης στην πράξη της εφαρμογής, όσων συμφωνήθηκαν στα πλαίσια της ομάδας σε σχέση με όσα έγιναν αποδεκτά με επιφυλάξεις. Για την επικράτηση είτε της συμφωνίας είτε της αποδοχής σημαντικό ρόλο παίζουν οι κοινωνικο-συναισθηματικές επικοινωνιακές διεργασίες και οι σχετικές με το έργο επικοινωνιακές ανταλλαγές.

Σύμφωνα με τους συγγραφείς η αποδοχή προκύπτει, όταν κάποιες άλλες προϋποθέσεις πέραν της συμφωνίας με το περιεχόμενο της άποψης πληρούνται στα πλαίσια της ομάδας. Τέτοιες προϋποθέσεις ενδέχεται να αποτελούν η ικανοποίηση από τη διαδικασία, που ακολουθήθηκε για τη λήψη απόφασης, η πίεση για επίτευξη αμοιβαία αποδεκτής λύσης ή τέλος η επιδίωξη για αποφυγή ρήξεων και συγκρούσεων.

Δεν είναι βέβαιο ότι μία απόφαση, η οποία έχει γίνει αποδεκτή από τα μέλη της ομάδας δεν θα αντιμετωπίσει προσκόμματα κατά τη φάση της εφαρμογής της. Τούτο συμβαίνει, καθώς υπάρχει ανάγκη οικοδόμησης και διατήρησης της υποστήριξης της απόφασης σε μεγαλύτερο βαθμό από, όταν έχει επιτευχθεί αυθεντική συμφωνία.

Συνήθως τα έργα, τα οποία απαιτούν συμφωνία ή τουλάχιστον αποδοχή για την εφαρμογή τους χαρακτηρίζονται από την απουσία αντικειμενικά σωστής λύσης, κοινά αποδεκτής.

Οι διαμεσολαβούμενες από ηλεκτρονικό υπολογιστή τεχνολογικές εφαρμογές επικοινωνίας μπορούν να επηρεάσουν την επίτευξη συμφωνίας ή αποδοχής μέσω των χαρακτηριστικών τους, που σχετίζονται με τις κοινωνικο-συναισθηματικές επικοινωνιακές ανταλλαγές, όπως η ελκυστικότητα της ομάδας καθώς και εκείνων, που σχετίζονται με το έργο. Ακόμη εξετάστηκε ο ρόλος της ικανοποίησης των συμμετεχόντων από τη διαδικασία.

Σύμφωνα πάντα με τους ερευνητές οι αρνητικές κοινωνικο – συναισθηματικές ανταλλαγές, που οδηγούσαν σε μικρότερη ελκυστικότητα της ομάδας κατέληγαν σε μικρότερη συμφωνία με τις αποφάσεις της ομάδας, χωρίς τα ερευνητικά ευρήματα να υποστηρίζουν την ύπαρξη συμμετρικής σχέσης για τις θετικές κοινωνικο-συναισθηματικές επικοινωνιακές ανταλλαγές.

Ο ρόλος της απουσίας ικανοποίησης από τη διαδικασία συνδέθηκε περισσότερο με την επίτευξη αποδοχής των αποφάσεων από τα μέλη της ομάδας, με την έννοια ότι αυτά έτειναν να τερματίσουν μία μη ικανοποιητική διαδικασία αποδεχόμενα αποφάσεις, με τις οποίες δεν ήταν απαραίτητο ότι συμφωνούσαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ

Ως αυτό το σημείο η εξέταση των φαινομένων της επικοινωνίας στις δυναμικές ομάδες αφορούσε κοινωνικές κατά κύριο λόγο διαδικασίες, όπου η επικέντρωση εντοπίζεται στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των συμμετεχόντων μέσω των τεχνολογιών, που υποστηρίζουν την επικοινωνία. Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένες έρευνες, οι οποίες επικεντρώνονται στα ατομικά χαρακτηριστικά, που επηρεάζουν τις επικοινωνιακές διαδικασίες μέσα στα ίδια πλαίσια. Τούτο καθίσταται απαραίτητο, καθώς τα ενδοατομικά στοιχεία, που σχετίζονται με την επικοινωνία σε αυτές τις ομάδες δεν έχουν μελετηθεί ικανοποιητικά. Εδώ βρίσκεται το σημείο συνάρθρωσης του κοινωνικού και του ψυχολογικού και η ενδεχόμενη παραμέληση του τελευταίου θα στερούσε από τη μελέτη των δυναμικών ομάδων ένα σημαντικό ερμηνευτικό μέσο.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους *Yellen, Winniford* και *Sanford* (1995) τα συστήματα επικοινωνίας με διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή έχουν μελετηθεί από διάφορες πλευρές: την τεχνολογική αξιολόγηση, τις οργανωσιακές μελέτες, τις τεχνικές δυνατότητες και τις κοινωνιοψυχολογικές όψεις.

Οι κοινωνιοψυχολογικές έρευνες επικεντρώνονται στις επιπτώσεις της χρήσης ηλεκτρονικά διαμεσολαβούμενων επικοινωνιακών συστημάτων πάνω στις ομαδικές διεργασίες, καθώς και στα ομαδικά ή ατομικά αποτελέσματα.

Όπως έχουμε δει εργαστηριακά πειράματα αυτού του προσανατολισμού έχουν ως τώρα μελετήσει την ισότητα της συμμετοχής, τον απαιτούμενο χρόνο για τη λήψη απόφασης, την ποιότητα της απόφασης, τη συμφωνία και την ικανοποίηση.

Σύμφωνα με τους συγγραφείς μία περιοχή, η οποία δεν έχει επαρκώς αναπτυχθεί ως πεδίο έρευνας είναι η επίδραση των ατομικών χαρακτηριστικών στις επικοινωνιακές ανταλλαγές, που πραγματοποιούνται με τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Στην έρευνά τους οι *Yellen* και συν. (1995) εξετάζουν την επιρροή ενός χαρακτηριστικού προσωπικότητας με δύο διαστάσεις, της εσωστρέφειας-εξωστρέφειας στην ικανοποίηση και τη συμμετοχή σε επικοινωνιακές διαδικασίες τέτοιας μορφής.

Η ως τότε έρευνα (*Benbasat & Taylor, 1978· Wynne & Dickson, 1975*) είχε επικεντρωθεί σε ατομικά χαρακτηριστικά, όπως η ανάγκη για επίτευξη και το γνωστικό στυλ. Είναι γενικά αποδεκτό ότι οι ατομικές διαφορές επηρεάζουν τόσο τις ομαδικές διαδικασίες, όσο και τα ομαδικά ή ατομικά αποτελέσματα.

Η απατελεσματικότητα της ομάδας αποτελεί την συνισταμένη των απωλειών και των κερδών κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Οι απώλειες προκύπτουν, όταν παρουσιάζεται αδυναμία από την πλευρά των μελών της ομάδας να επικοινωνήσουν τις ιδέες τους. Συχνά παρατηρείται το φαινόμενο κάποια από τα μέλη της ομάδας να επιχειρούν να επιβάλουν το προσωπικό τους στυλ. Έχει προταθεί η υπόθεση (*Applegate, Konsynski & Nunamaker, 1986*) ότι η επικοινωνία με τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι δυνατόν να προσθέσει στα κέρδη της διαδικασίας, πολλαπλασιάζοντας τις δυνατότητες έκφρασης πολλαπλών απόψεων και άμβλυσης των φαινομένων χειραγώγησης της επικοινωνίας από κάποια από τα μέλη της ομάδας.

Στόχος του σχετικού ερευνητικού προσανατολισμού αποτελεί η αναγνώριση των χαρακτηριστικών των ατόμων, τα οποία έχουν την ικανότητα να αξιοποιούν στο μέγιστο τις δυνατότητες διευρύνσεως της επικοινωνίας, που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικά διαμεσολαβούμενες τεχνολογικές εφαρμογές.

Μία πηγή απώλειας για την επικοινωνιακή διαδικασία αποτελεί η δυσαρέσκεια των συμμετεχόντων από την ίδια την απόφαση, ή τη διαδικασία λήψης της απόφασης. Οι έρευνες παρέχουν αντιφατικά

ευρήματα ως προς το κατά πόσο η χρήση διαμεσολαβούμενων ηλεκτρονικά επικοινωνιακών εφαρμογών αυξάνει την ικανοποίηση με την απόφαση και τη διαδικασία λήψης της. Κάποιες έρευνες (*Jessup, Connolly & Gallegher, 1990*) καταδεικνύουν αύξηση της ικανοποίησης ενώ άλλες (*Gallupe, DeSanctis, & Dickson, 1988*) συνηγορούν για το αντίθετο.

Η ασυμφωνία αυτού του είδους ενδέχεται να οφείλεται σε ατομικές διαφορές και πιο συγκεκριμένα σε διαφορές του τύπου προσωπικότητας των συμμετεχόντων στην ομάδα. Οι επιρροές του τύπου της προσωπικότητας στην επικοινωνιακή διαδικασία ενδέχεται να λαμβάνουν πολλές μορφές. Η συμμετοχή στην επικοινωνία, τόσο στη διαμεσολαβούμενη από ηλεκτρονικό υπολογιστή, όσο και σε εκείνη, που πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο «φιλτράρεται» από την προσωπικότητα των συμμετεχόντων.

Μία διάσταση της προσωπικότητας, που θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως ερμηνευτικό όχημα για κάποιες από τις επιτυχίες ή απώλειες στις επικοινωνιακές ανταλλαγές αποτελεί η εσωστρέφεια – εξωστρέφεια

Η συγκεκριμένη διάσταση όπως αξιολογείται από το ερωτηματολόγιο προσωπικότητας MBTI έχει συνδεθεί σε διάφορες έρευνες με αυξημένες επικοινωνιακές δεξιότητες γενικά (*Ramsey, 1968*) και ειδικά εντός των ομάδων (*Thorne, 1987*). Αν και όπως με όλα τα τεστ προσωπικότητας εκφράζεται κριτική για την εγκυρότητα της εννοιολογικής του κατασκευής (construct validity) το MBTI γενικά υποστηρίζεται ως χρήσιμο για μία μακρά περίοδο χρόνου.

Οι *Yellen* και συν. (1995) συνέκριναν πειραματικά άτομα εξωστρεφή και εσωστρεφή σύμφωνα με τα αποτελέσματά τους στο τεστ MBTI, τα οποία επικοινωνούσαν, τόσο σε παραδοσιακές ομάδες πρόσωπο με πρόσωπο, όσο και σε ομάδες, όπου η επικοινωνία πραγματοποιούνταν με τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Προέκυψαν μία σειρά από ευρήματα, που συνδέουν τον τύπο της προσωπικότητας και την επικοινωνιακή προδιάθεση των συμμετεχόντων.

Πιο συγκεκριμένα τα εσωστρεφή άτομα θεώρησαν ότι μπορούσαν να συνεισφέρουν πιο αποτελεσματικά στην επικοινωνία, που πραγματοποιούνταν με διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Τόσο οι εξωστρεφείς, όσο και οι εσωστρεφείς, προσέλαβαν το ηλεκτρονικό περιβάλλον ως λιγότερο «εκφοβιστικό». Ταυτόχρονα όλοι παρήγαγαν περισσότερες πρωτότυπες προτάσεις μέσα από τη διαμεσολαβούμενη επικοινωνία. Όπως ήταν αναμενόμενο, οι εξωστρεφείς παρουσίασαν πιο έντονα την τάση να αναλύουν τις απόψεις τους κατά την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο.

Αναφορικά με την ικανοποίηση τόσο οι εσωστρεφείς, όσο και οι εξωστρεφείς ανέφεραν μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης από τη διαδικασία, που ενέπλεκε επικοινωνία με διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Παρά το γεγονός ότι όλοι αναγνώρισαν ότι μέσω της διαμεσολαβούμενης επικοινωνίας κατέστη δυνατή η παραγωγή περισσότερων προτάσεων καμία από τις δύο ομάδες δεν προέκρινε κάποια από τις δύο μορφές επικοινωνίας ως εκείνη, που οδηγεί σε πιο σωστές αποφάσεις.

Συμπερασματικά οι συγγραφείς θεωρούν ότι μέσα από την έρευνά τους ανέδειξαν ορισμένα σημεία, που διαφοροποιούν τις δύο μορφές επικοινωνίας, συσχετίζοντάς τις με τον τύπο προσωπικότητας των συμμετεχόντων. Δηλαδή η επικοινωνία, που πραγματοποιείται με τη διαμεσολάβηση ηλεκτρονικού υπολογιστή, ωθεί τους συμμετέχοντες, εσωστρεφείς και εξωστρεφείς στην παραγωγή περισσότερων προτάσεων και ιδεών, ενώ η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία βοηθά κυρίως τους εξωστρεφείς να επικοινωνούν τα επιχειρήματα και τις προτάσεις τους με πιο παραστατικό τρόπο, κάνοντας χρήση ακόμη και εξωλεκτικών μορφών επικοινωνίας κάτι, το οποίο δεν είναι δυνατόν να συμβεί στην ηλεκτρονικά διαμεσολαβούμενη επικοινωνία.

Αν και η δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων της έρευνας περιορίζεται από τις συγκεκριμένες προδιαγραφές του πειραματικού σχεδιασμού δεν αναιρεί την αξία της ως μίας προσέγγισης, που εστιάζεται στο ενδοατομικό επίπεδο, για να ερμηνεύσει ομαδικά επικοινωνιακά

φαινόμενα. Οι ατομικές διαφορές προσωπικότητας ενδέχεται να φανούν χρήσιμες ως ανεξάρτητη μεταβλητή σε πολλές από τις επικοινωνιακές διαδικασίες, προωθώντας την κατανόηση πολλών σχετικών φαινομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στο κείμενο, που προηγήθηκε έγινε προσπάθεια προσέγγισης των δυνητικών ομάδων, καθώς και των θεωριών, οι οποίες φιλοδοξούν να ερμηνεύσουν τα φαινόμενα, που σχετίζονται με αυτές. Ακόμη περιγράφηκαν τα κύρια χαρακτηριστικά της επικοινωνίας, που παρατηρείται εντός των πλαισίων των δυνητικών ομάδων. Τέλος, έγινε προσπάθεια να συνεξεταστούν και κάποιες ενδοατομικές μεταβλητές, οι οποίες επηρεάζουν την επικοινωνία μέσα σ' αυτές τις ομάδες. Εδώ γίνεται προσπάθεια ανασύνθεσης όλων των παραπάνω, με τρόπο που να βοηθά την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Η παρουσίαση των κεντρικών σημείων της προσέγγισης της κοινωνικής πληροφορικής εντάσσει τις δυνητικές ομάδες και τα σχετικά με αυτές φαινόμενα σε ένα θεωρητικό πλαίσιο, το οποίο διακρίνεται από πλούτο ερμηνευτικών δυνατοτήτων. Οι δυνητικές ομάδες, όπως και τα υπόλοιπα κοινωνικο-τεχνικά συστήματα, λειτουργούν μέσα σε συγκεκριμένα περιβάλλοντα, η κατανόηση, των οποίων είναι απαραίτητη για την εξαγωγή οποιουδήποτε συμπεράσματος. Μάλιστα η πολυπλοκότητα των επιρροών από εστίες εντός και εκτός του συστήματος επιβάλλει την απόρριψη των ντετερμινιστικών ερμηνειών και προσανατολίζει προς την υιοθέτηση προσεγγίσεων, οι οποίες θα επικεντρώνονται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του εκάστοτε συστήματος.

Η προσέγγιση της κοινωνικής πληροφορικής συμβάλλει στην κατανόηση των φαινομένων, που σχετίζονται με τις δυνητικές ομάδες με έναν ακόμη τρόπο. Φωτίζει ιδεολογικά φαινόμενα, τα οποία εξετάζει μέσα από το πρίσμα της ενασχόλησής της με τα κινήματα προώθησης των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η παραγωγή ιδεολογίας από τους οπαδούς της διάδοσης των τεχνολογικών εφαρμογών επικοινωνίας οδηγεί στην

κατασκευή μίας κοινωνικής «πραγματικότητας», της οποίας τα χαρακτηριστικά κατά το μάλλον ή ήττον απέχουν από εκείνα, που εμφανίζονται μέσα από την εμπειρική έρευνα. Μάλιστα στα πλαίσια των συγκεκριμένων ιδεολογιών, με τον έναν ή τον άλλον τρόπο, υποβαθμίζονται ή απαξιώνονται οι όποιες αντιδράσεις στην εξάπλωση των τεχνολογιών αυτού του είδους. Οι ίδιες οι τεχνολογίες θεωρούνται a priori φορείς ανάπτυξης και εξέλιξης με απεριόριστες δυνατότητες και αδιαμφισβήτητο κύρος.

Αναφορικά με τις δυνητικές ομάδες διαχέεται η ιδεολογική θέση ότι η δικτύωση μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών οδηγεί σε αποκλειστικά θετικά αποτελέσματα για την παραγωγικότητα και την ποιότητα της εργασίας. Μια τέτοια παραδοχή συσκοτίζει την αναζήτηση ενδεχόμενων αρνητικών όψεων της δικτύωσης ή την προσπάθεια για ορθολογική και κριτική χρήση των διαφόρων εφαρμογών ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.

Η διάκριση των επιρροών των τεχνολογιών επικοινωνίας σε πρώτου και δεύτερου επιπέδου αναδεικνύει ενδιαφέροντα σημεία για την κατανόηση των δυνητικών ομάδων. Με τις επιρροές δευτέρου επιπέδου έρχονται στο προσκήνιο τα δυναμικά στοιχεία, που προκύπτουν μέσα από τη χρήση των συστημάτων υποστήριξης της επικοινωνίας από την πλευρά των ίδιων των χρηστών. Οι νεωτεριστικές χρήσεις, που έρχονται μέσα από τις ίδιες τις ομάδες των χρηστών διακρίνονται από μεγαλύτερο βαθμό ευλυγισίας σε σχέση με όσα προβλέπουν κατά το σχεδιασμό τους οι εισηγητές των τεχνολογιών. Λειτουργούν ρυθμιστικά προβάλλοντας τυχόν αδιέξοδα και παρακάμπτοντας δυσκολίες. Κατά συνέπεια κάθε ανάλυση των φαινομένων επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες είναι απαραίτητο να λαμβάνει υπόψη της το δημιουργικό στοιχείο, το οποίο προέρχεται από την πλευρά των χρηστών. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται ο ντετερμινισμός και η υποβάθμιση του ανθρώπινου παράγοντα.

Είναι χαρακτηριστικό ότι η προσέγγιση αυτή, δηλαδή της δημιουργικής επίδρασης ομάδων χρηστών πάνω στις χρήσεις των

τεχνολογιών τονίζεται σε κάποιες από τις θεωρίες, που επιδιώκουν να περιγράψουν τα αντίστοιχα φαινόμενα. Χαρακτηριστικά η θεωρία της προσαρμοστικής δομοποίησης διακρίνεται σε μεγάλο βαθμό από το παραπάνω γνώρισμα.

Έχοντας ανιχνεύσει το ρόλο των ιδεολογικών μηχανισμών διάδοσης των τεχνολογικών εφαρμογών προσπαθήσαμε να αναδείξουμε επίσης το ρόλο συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων, οι οποίες ευνοούνται από την εξάπλωση των τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο επιδιώξαμε να εισαγάγουμε στην ανάλυσή μας το ρόλο κάποιων κοινωνικών παραγόντων, οι οποίοι συχνά παραγνωρίζονται κατά την εξέταση των φαινομένων αυτού του είδους. Συχνά επικρατεί η εντύπωση ότι οι τεχνολογικές εφαρμογές διαθέτουν μια δυναμική ανεξάρτητη από ομάδες και συμφέροντα. Θεωρούνται δηλαδή κοινωνικά ουδέτερες εντός ενός οιονεί κοινωνικού κενού. Στην παρούσα εργασία προσπαθήσαμε να καταδείξουμε ότι ακόμη και οι διαδικασίες σωματοποίησης στις δυνητικές ομάδες δεν μπορούν να θεωρηθούν κοινωνικά ουδέτερες. Μάλιστα στην περίπτωση τους, περισσότερο από άλλες μορφές σωματοποίησης στο χώρο του δυνητικού, όπου την πρωτοβουλία της μετοίκησης έχει ο ίδιος ο χρήστης, ο ρόλος διαφόρων ομάδων που εμπλέκονται στην εισαγωγή και την ανάπτυξή τους δεν μπορεί να παραγνωρισθεί.

Παράλληλα με την μακροσκοπική και ιδεολογική διερεύνηση των φαινομένων επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες επιχειρήσαμε να αναπτύξουμε μία ακόμη αναλυτική κατεύθυνση. Πρόκειται για τη φαινομενολογική ανάλυση της σωματοποίησης, η οποία λαμβάνει χώρα στα πλαίσια των δυνητικών ομάδων. Αφού παρουσιάστηκαν οι ποικίλες μορφές σωματοποίησης, οι οποίες χαρακτηρίζουν τις διαδρομές του σώματος στα χρόνια της μετανεωτερικότητας έγινε προσπάθεια να φωτιστούν οι όψεις του φαινομένου στο ειδικό αντικείμενο των δυνητικών ομάδων. Η αναζήτηση των σωματοποιητικών φαινομένων στις δυνητικές ομάδες σκοπό είχε την εξέταση του ρόλου του σώματος ως δομούσας και δομούμενης αρχής, στα συγκεκριμένα περιβάλλοντα. Από

την ανάλυση, που επιχειρήθηκε αναδείχθηκαν κάποια ειδικά σημεία τα οποία χρήζουν περαιτέρω ανάλυσης.

Το σώμα μετοικεί στα περιβάλλοντα, που υποστηρίζουν τη λειτουργία των δυναμικών ομάδων ενδύμενο κάποια ειδικά χαρακτηριστικά. Πρόκειται για ένα σώμα, του οποίου οι δυνατότητες οριοθετούνται με τρόπο που εξυπηρετεί τις ανάγκες μίας συγκεκριμένης μορφής επικοινωνίας, εκείνης δηλαδή που απαιτείται για την επίτευξη του στόχου της ομάδας. Σε αυτή την περίπτωση οι περιορισμοί, που αναφύονται δεν προκύπτουν αποκλειστικά από τις ανάγκες του σχεδιασμού και τις τεχνικές απαιτήσεις των συστημάτων. Οι δυνατότητες για δράση, κίνηση και αλληλεπίδραση, που παραχωρούνται στα δυναμικά σώματα των χρηστών καθορίζονται με αποκλειστικό κριτήριο την επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου της ομάδας. Από τις διάφορες διαστάσεις της σωματοποίησης πριμοδοτούνται μόνο εκείνες, οι οποίες σχετίζονται με την ευρύτερη οργανωτική στοχοθεσία, ενώ ποικίλες άλλες που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της φυσικής σωματικότητας απλά αγνοούνται. Το υποκειμενικό βίωμα της παρουσίας επιδιώκεται βέβαια αλλά μόνο στο βαθμό που εκείνο δεν θέτει προσκόμματα στη διαδικασία.

Οι προβληματισμοί στους οποίους μας κατηύθυνε η χρήση γόνιμων πορισμάτων της φαινομενολογικής και κοινωνιο-πληροφορικής σκέψης στη συνέχεια δοκιμάστηκαν πάνω στη θεωρία της κοινωνικής παρουσίας, η οποία συγκεντρώνει κάποια γνώρισμα, τα οποία καθιστούν θεμιτό τον έλεγχο της κάτω από το συγκεκριμένο πρίσμα. Πρόκειται για μία θεωρία που επιδιώκει να εμπλέξει το σώμα - με την έννοια του βιώματος της παρουσίας - για την επίτευξη πιο αποτελεσματικής επικοινωνίας στα δυναμικά περιβάλλοντα. Ταυτόχρονα για να το επιτύχει πρεσβεύει ότι είναι δυνατή η βελτίωση του μέσου με όρους μετάδοσης μεγαλύτερης ποσότητας πληροφοριών και τεχνολογικής εκλέπτυνσης. Η ουσιαστική μετεγγραφή του σώματος σε ποσότητες πληροφοριακών δεδομένων ορίζει τα απώτερα όρια των νέων μορφών σωματοποίησης στο δυναμικό χώρο. Η αποσπασματικότητα της λειτουργίας είναι και εδώ έκδηλη, αφού απουσιάζει ένας ενοποιητικός μηχανισμός, ο οποίος θα λαμβάνει σοβαρά

υπόψη το σώμα ως δομούσα αρχή της εμπειρίας, ενώ ο σχεδιασμός ακολουθεί αντίστροφη πορεία εκκινώντας από τις τεχνικές δυνατότητες που μπορούν να εφαρμοστούν κάθε φορά.

Γενικότερα όλες οι θεωρίες, που επιδιώκουν να ερμηνεύσουν φαινόμενα επικοινωνίας, όπως αυτά, που εξετάζουμε, επικεντρώνονται σε διαφορετικά στοιχεία, για να δομήσουν την ερμηνεία τους. Η θεωρία της κοινωνικής παρουσίας ενδιαφέρεται περισσότερο για ένα χαρακτηριστικό του επικοινωνιακού μέσου, το οποίο λειτουργεί ως κριτήριο για την επιτυχία της επικοινωνιακής διαδικασίας και εισηγείται από την πλευρά των χρηστών. Πρόκειται για το υποκειμενικό αίσθημα παρουσίας, το οποίο είναι δυνατό να βιώνεται ή όχι κατά τη χρήση του επικοινωνιακού μέσου, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του τελευταίου. Σύμφωνα με κάποιες όψεις της θεωρίας το βίωμα της παρουσίας οδηγεί στην εγγύτητα, η οποία αποτελεί σταθερή επιδίωξη και στόχο των διαφόρων μορφών επικοινωνίας.

Αντίστοιχα, η θεωρία της επεξεργασίας της κοινωνικής πληροφορίας μοιράζεται με την προηγούμενη θεωρία την αισιοδοξία για τις δυνατότητες ανάπτυξης αυθεντικής επικοινωνίας παρά την παρεμβολή του επικοινωνιακού μέσου. Εδώ το ενδιαφέρον στρέφεται στις δυνατότητες των λεκτικών οδών επικοινωνίας, στη σημασία του παράγοντα του χρόνου και στις πιθανότητες επανάληψης της επικοινωνίας.

Το δυναμικό ρόλο των φορέων δράσης κατά την επικοινωνιακή διαδικασία υπογραμμίζει, όπως προαναφέρθηκε, η θεωρία της προσαρμοστικής δομοποίησης. Σύμφωνα με τη θεωρία, εκείνο το στοιχείο, που ξεχωρίζει είναι αυτό της ενεργητικής αλληλεπίδρασης χρηστών και τεχνολογιών για την επίτευξη της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Η τελευταία πραγματοποιείται μόνο μέσα από την επιτυχή ιδιοποίηση, δηλαδή την πρόσκτηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της τεχνολογίας από την πλευρά των χρηστών.

Οι θεωρίες του πληροφοριακού πλούτου του μέσου και της συγχρονικότητας του μέσου προσανατολίζονται στα χαρακτηριστικά

εκείνα του μέσου, που βρίσκονται σε στενή συνάρτηση με τις ανάγκες των χρηστών. Η πρώτη από τις δύο θεωρίες θεωρεί δυνατή την κατάταξη των μέσων από τα πλουσιότερα επικοινωνιακά προς τα πιο φτωχά και την ανάθεση διαφορετικών έργων για κάθε ένα από αυτά ανάλογα με το επίπεδο του πληροφοριακού πλούτου του. Αντίθετα η θεωρία της συγχρονικότητας δεν αποδέχεται μία τέτοια κατάταξη και εναλλακτικά οικοδομεί μία θεωρητική κατασκευή, που προσεγγίζει τις δυνατότητες του κάθε μέσου ως συνάρτηση μίας σειράς παραγόντων.

Έχοντας γνωρίσει κάποια από τα κεντρικά σημεία των κυριοτέρων θεωριών για την επικοινωνία σε συνθήκες διαμεσολάβησης από ηλεκτρονικό υπολογιστή, είναι εφικτή η προσέγγιση των ίδιων αυτών των επικοινωνιακών φαινομένων, που παρατηρούνται στις δυνητικές ομάδες.

Καταρχάς ιδιαίτερα χρήσιμος εμφανίζεται ο εντοπισμός των σημείων, όπου γίνεται εμφανής η διαφοροποίηση της διαμεσολαβούμενης επικοινωνίας και αυτής, που πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο. Αυτά εντοπίζονται, κατά κύριο λόγο, στον επαναπροσδιορισμό του γεωγραφικού και χρονικού παράγοντα και στη δυνατότητα καταγραφής και αναπαραγωγής κατά περίπτωση της πληροφορίας, η οποία έχει διακινηθεί. Οι παραπάνω διαφορές οριοθετούν εν πολλοίς τις δυνατότητες και τις καταλληλότερες εφαρμογές, που οι σχετικές τεχνολογίες υποστηρίζουν. Οι διαφορές στη παρουσία των κοινωνικών ενδείξεων οδηγούν σε διαφορετικές συμπεριφορές των συμμετεχόντων στις διαδικασίες. Οι τελευταίοι δείχνουν να συμμορφώνονται λιγότερο στις κοινωνικές νόρμες και υιοθετούν έναν λόγο πιο αποκαλυπτικό και ενδοσκοπικό. Δεν έχουν στοιχειοθετεί ακόμη ικανοποιητικές ερμηνείες για το φαινόμενο. Μία ερμηνεία προτείνει τη μεταστροφή του ενδιαφέροντος των συμμετεχόντων από τους άλλους προς τον ίδιο τον εαυτό, ενώ μία άλλη τονίζει τη σημασία του -απατηλού- αισθήματος ασφάλειας, που τα χαρακτηριστικά του μέσου προσδίδουν στην επικοινωνιακή διαδικασία.

Η κατανόηση των χαρακτηριστικών της επικοινωνίας στις δυνητικές ομάδες, εκτός από αυτοτελή στόχο, καθίσταται απαραίτητη για τον πρόσθετο λόγο ότι σχετίζεται με τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, μία

από τις πιο κεντρικές λειτουργίες των δυνητικών ομάδων. Ως προς την ποιότητα των αποφάσεων που λαμβάνονται, καθεμία από τους δύο τύπους ομάδων υπερτερεί σε κάποιες πλευρές της διαδικασίας, με αποτέλεσμα ο εντοπισμός των διαφοροποιήσεων να εξυπηρετεί το σωστό συνδυασμό έργων και επικοινωνιακών προσεγγίσεων.

Η προσπάθεια τέλος για συσχέτιση ατομικών χαρακτηριστικών με τα ιδιαίτερα γνωρίσματα των δύο τύπων ομάδων, δυνητικών και μη, αποτελεί ένα εγχείρημα, το οποίο είναι δυνατόν να δώσει ώθηση στην κατανόηση κάποιων από τις όψεις της επικοινωνίας, αλλά και να παράσχει προσανατολισμούς πρακτικής φύσης. Αυτοί σχετίζονται με την δημιουργία των ενδεδειγμένων συνθέσεων ομάδων, ώστε τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας να καθίστανται κατά το δυνατόν συμβατά προς τα επικοινωνιακά χαρακτηριστικά του μέσου και να αποφεύγονται έτσι οι απώλειες πολύτιμων πόρων, ανθρώπινων και τεχνολογικών.

Ένας από τους στόχους της παρούσας εργασίας υπήρξε η αναζήτηση της επιρροής των νέων μορφών σωματοποίησης στις δυνητικές ομάδες ως προς την αντίληψη του εαυτού. Η αναζήτηση των ειδικών επιρροών των νέων μορφών σωματοποίησης στις δυνητικές ομάδες σηματοδοτεί τα όρια της παρούσας εργασίας και προσανατολίζει προς μελλοντική έρευνα. Μία έρευνα αυτού του είδους χρειάζεται να διακρίνεται από εμπειρικό προσανατολισμό και να επικεντρώνεται σε ειδικές όψεις των φαινομένων. Εδώ μπορούμε μόνο να σκιαγραφήσουμε κάποιες προτάσεις. Αρχικά θα ήταν απαραίτητη η διερεύνηση της ενδεχόμενης επιρροής των πολλαπλών σωματικών τύπων που υιοθετεί ένας χρήστης στις διάφορες μορφές επικοινωνίας του στο χώρο του δυνητικού. Η απουσία σταθερότητας ενδεχομένως να υπονομεύει την δημιουργία μίας αυθεντικής εσωτερικευμένης αναπαράστασης του εαυτού καθιστώντας κάθε ανδρείκελο άδειο κέλυφος, χωρίς ουσιαστική επένδυση από την πλευρά του χρήστη. Αντίστροφα υπάρχει το ενδεχόμενο η δυνατότητα πολλαπλών επιλογών δυνητικών σωμάτων να αποτελεί απελευθερωτικό παράγοντα που δρα ως καταλύτης για την έκφραση πολλαπλών τάσεων

και κλίσεων. Στην περίπτωση των δυνητικών ομάδων, όπου και επικεντρωθήκαμε, ιδιαίτερο ενδιαφέρον για έρευνα παρουσιάζει ο τρόπος με τον οποίο οι χρήστες θα υποδέχονται τα δυνητικά σώματα, τα οποία θα τους παρουσιάζονται από τα αντίστοιχα συστήματα, ιδιαίτερα μάλιστα καθώς οι συγκεκριμένες εφαρμογές προβλέπεται ότι θα εξαπλώνονται. Ένα ειδικό σημείο αποτελεί η αντίστιξη ανάμεσα στην ελευθερία δημιουργίας σωμάτων στις περισσότερες κατηγορίες δυνητικών κοινοτήτων με πρωτοβουλία των χρηστών αφενός και στα δοσμένα σώματα, που συναντώνται στα περιβάλλοντα των δυνητικών ομάδων αφετέρου. Σε περισσότερο μακροσκοπικό επίπεδο γεννάται το ερώτημα σε ποιο βαθμό οι οργανισμοί θα παράσχουν στα μέλη τους τη δυνατότητα επιλογής των δυνητικών τους σωμάτων. Ο προβληματισμός γύρω από θέματα κοινωνικού ελέγχου στη συγκεκριμένη περίπτωση στρέφεται γύρω από τα όρια των δυνατοτήτων επιλογής των σωμάτων από την πλευρά των χρηστών και τη διαφαινόμενη γέννηση νέων μορφών επιτήρησης στο χώρο του δυνητικού.

Σε κάθε περίπτωση τα φαινόμενα επικοινωνίας και σωματοποίησης στις δυνητικές ομάδες παρουσιάζουν ευρύτατο ερευνητικό ενδιαφέρον τόσο γιατί πρόκειται για διαδικασίες που βρίσκονται ακόμη σε αρχικά στάδια αποκρυστάλλωσης όσο και γιατί εμπλέκουν πάμπολλες όψεις συμπεριφορών και διαδικασιών κατεξοχήν κοινωνικών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλεξιάς, Γ. (2006). *Κοινωνιολογία του Σώματος: Από τον «Άνθρωπο του Νεότερνταλ» στον «Εξολοθρευτή»*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Applegate, L.M., Konsynski, B.R., Nunamaker, J.F. (1986). A group decision support system for idea generation and issue analysis in organizational planning. *Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work*, pp. 16-34.
- Balsamo, A. (1995). Forms of technological embodiment: Reading the body in contemporary culture. In M. Featherstone & R. Burrows (eds.), *Cyberspace/Cyberbodies/Cyberpunk; Cultures of Technological Embodiment* (pp. 215-237). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Bem, S. L. (1975). Sex role adaptability: One consequence of psychological androgyny. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31(4), 634-643.
- Bem, S. L. (1981). Gender schema theory: A cognitive account of sex typing. *Psychological Review*, 88, 354-364.
- Benbasat, I., Taylor, R. (1978). The impact of cognitive style on information systems design. *MIS Quarterly*, 1 (2), 43-54.
- Biocca, F. (2000). Human-bandwidth and the design of Internet 2 interfaces: Human factors and psychosocial challenges. In M. Russell (Ed.), *Internet2 Sociotechnical Summit* (pp. 67-81). Ann Arbor, MI: University Corporation for Advanced Internet Development, Internet2.

- Biocca, F., Harms, C., & Burgoon, J. K. (2003). Toward a more robust theory and measure of social presence: Review and suggested criteria. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*, 12 (5), 456-480.
- Castells, M. (1985). High technology economic restructuring and the urban-regional process in the United States. In M. Castells (ed.) *High Technology Space and Society*. London: Sage.
- Crossley, N. (2001). Embodiment and social structure: A response to Howson and Inglis. *The Sociological Review* 49 (3), 318 – 326.
- Daft, R.L., Weick, K. (1984). Toward a model of organizations as interpretation systems. *Academy of Management Review*, 9, 284-295.
- Daft, R.L., Lengel, R.H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32 (5), 554 – 571.
- Daft, R.L., Lengel, R.H., Trevino, L.K. (1987). Message equivocality, media selection and manager performance: Implications for information systems. *MIS Quarterly*, 11, 355-366.
- Dennett, D. C. (1991). *Consciousness Explained*. Boston: Little, Brown and Company.
- Dennis, A.R., Valacich, J.S. (1999). Rethinking media richness: Towards a theory of media synchronicity. *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- DeSanctis, G., Poole, M.S. (1990). Understanding the use of group decision support systems: the theory of adaptive structuration. In J. Fulk, (ed.) *Organizations and Communication Technology*. Newbury Park, CA: Sage.

- DeSanctis, G., Poole, M.S. (1994a). Capturing the complex mail and weak ties in organizations. Technology use: Adaptive Structuration Theory. *Organization Science*, 5 (2), 121-147.
- DeSanctis, G., Poole, M.S. (1994b). Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory. *Organization Science*. 5, 121-147.
- Dubrovsky, V.J., Kiesler, S., Sethna, B.N. (1991). The equalization phenomenon: Status effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Human-Computer Interaction*, 6, 119-146.
- Eveland, J.D., Bikson, T.K. (1988). Work group structures and computer support: A field experiment. *Transactions on Office Information Systems*, 6(4), 354-379.
- Finholt, T., Sproull, L., Kiesler, S. (1990). Communication and performance in ad hoc task groups. In J. Galegher, R. Kraut, & C. Egido (eds.) *Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Fox, N. (1993). *Postmodernism, Sociology and Health*. Open University Press.
- Gallupe, R.B., DeSanctis, G., Dickson, G.W. (1988). Computer-based support for problem finding: An experimental investigation. *MIS Quarterly*, 12 (2), 227-296.
- Garau, M., Slater, M., Vinayagamoorthy, V., Brogny, A., Steed, A., Sasse, M. A. (2003). The impact of avatar realism and eye gaze control on perceived quality of communication in a shared immersive virtual environment. *Proceedings of CHI'03*. ACM Press.

- Giddens, A. (1986). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Giuliano, V. (1982). The mechanization of office work. *Scientific American*, 247 (3), 148-164.
- Goddard, J. (1992). New Technology and the geography of the UK information economy. In Robins K. (ed.) *Understanding information business technology and geography*. London: Belhaven.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday Anchor Books.
- Gross, T. (2002). Virtual communities on stage: supporting chance encounters, communication and awareness in a theatre of work. Paper presented at Conference on Computer-Supported Cooperative Work - CSCW 2002, New Orleans, USA. Retrieved from http://gonzo.uni-weimar.de/~gross/publ/cscw02w6_gross_tower.pdf
- Harris, L. D. (1994). Psychodynamic effects of virtual reality. *Arachnet Electronic Journal on Virtual Culture* 2 (1). Retrieved from <http://hegel.lib.ncsu.edu/stacks/serials/aejvc/aejvc-v2n01-harris-psychodynamic>
- Harvey, D. (1989). *The condition of postmodernity*. Oxford: Basil Blackwell.
- Hedlund, J., Ilgen D.R., Hollenbeck J.R. (1998). Decision accuracy in computer-mediated versus face-to-face decision-making teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 76 (1), 30-47.
- Heeter, C. (1992). Being There: The subjective experience of presence. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*, 1 (2), 262-271.

- Hepworth, M. (1989). *Geography of the information economy*. London: Belhaven.
- Herring, S. C. (1994). *Gender differences in computer-mediated communication: Bringing familiar baggage to the new frontier*. Paper presented at the American Library Association Annual Convention. Miami, Florida.
- Herring, S. C. (2000). Gender differences in CMC: Findings and implications. *Computer Professionals for Social Responsibility Journal* (formerly *Computer Professionals for Social Responsibility Newsletter*), 18(1). Retrieved October 25, 2005 from <http://www.cpsr.org/publications/newsletters/issues/2000/Winter2000/herring.html>
- Hiltz, S.R., Turoff, M. (1978). *The network nation: Human communication via computer*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hiltz, S.R., Johnson, K., Turoff, M. (1986). Experiments in group decision making: Communication process and outcome in face-to-face versus computerized conferences. *Human Communication Research*, 13, 225-252.
- Ho, C., Basdogan, C., Slater, M., Durlach, N., Srinivasan, M.A, (1998). An experiment on the influence of haptic communication on the sense of being together. BT Presence Workshop BT Labs. Retrieved from <http://www.cs.ucl.ac.uk/staff/m.slater/BTWorkshop/TouchExp/index.html>
- Hollingshead, A.B. (1996a). Information suppression and status persistence in group decision making: The effects of communication media. *Human Communication Research*, 23, 193-219.

- Hollingshead, A.B. (1996b). The rank-order effect in group decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 68, 181-193.
- Horton, K., Elisabeth, D., Trevor, W.H. (2005), Exploring sociotechnical interaction with Rob Kling: Five 'BIG' Ideas. *Information Technology & People*, 18 (1).
- Howson, A., Inglis, D. (2001). The body in sociology: Tensions inside and outside sociological thought. *Sociological Review*, 49 (3), 297-317.
- Jessup, L., Connolly, T., Gallegher, J. (1990). The Effects of anonymity on GDSS group process with an idea-generating task. *MIS Quarterly*, 14 (3), 313- 321.
- Kahai, S., Cooper, R.B. (1999). The effect of computer-mediated communication on agreement and acceptance. *Journal of Management Information Systems* 16 (1), 165-188.
- Katz, R., Tushman M. (1979). Communication patterns, project performance, and task characteristics: An empirical evaluation and integration in an R&D setting. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 139-162.
- Katzman, S. (1994). Quirky rebuses: "Graphic Accents" in Telecommunication. *Arachnet Electronic Journal on Virtual Culture*, 2 (4). Retrieved from <http://hegel.lib.ncsu.edu/stacks/serials/aejvc/aejvc-v2n04-katzman-quirky>

- Kettinger, W.J., Grover, V. (1997). The use of computer-mediated communication in an interorganizational context. *Decision Sciences*, 28 (3), 513-555.
- Kidenda, T. (2004). Trait process variables as indices of systemic anomalous behavior in virtual interaction: Features, characteristics and qualities of contributory information systems. Retrieved from http://www.txcdk.org/docs/Kidenda_TxCDK-Fall04GrantProposal.pdf
- Kiesler, S., Siegel, J., McGuire, T.W. (1984). Social psychological aspects of computermediated communication. *American Psychologist*, 39 (10), 1123 - 1134.
- Kiesler, S., Zubrow, D., Moses, A. M., Geller, V. (1985). Affect in computer-mediated communication: An experiment in synchronous terminal-to-terminal discussion. *Human Computer Interaction*, 1, 77-104.
- Kiesler, S., Sproull, L. S. (1986). Response effects in the electronic survey. *Public Opinion Quarterly*, 50, 402-413.
- Kiesler, S., Sproul, L. (1992). Group decision making and communication technology. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 52 (1), 96-123.
- Kimble, C., Li, F., Barlow, A. (2000). Effective Virtual Teams through Communities of Practice. Strathclyde Business School Management Science Working Paper No. 2000/9. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=634645>
- Kling, R., Iacono, S. (1995). Computerization movements and the mobilization of support for computerization. In S. Leigh Star (Ed.)

Ecologies of Knowledge: New Directions in Sociology of Science and Technology. Albany, NY: SUNY Press.

Kling, R. (1999). What is social informatics and why does it matter? D-Lib Magazine, Retrieved from www.dlib.org:80/dlib/january99/kling/01kling.html

Kling, R. (2000). Learning about information technologies and social change: The contribution of social informatics. *The Information Society, 16*, 217-232.

Koda, T. (1996). *Agents with faces: The effects of personification.* Proceedings of HCI 1996. London, UK.

Lamb, R., Sawyer, S. (2005). On extending social informatics from a rich legacy of networks and conceptual resources. *Information Technology & People 18 (1)*, 9-20.

Markus, M. L. (1994). Electronic mail as the medium of managerial choice. *Organization Science, 5 (4)*, 502-527.

Marshall, C., Shipman, F.M. and McCall, R.J. (1994). Putting Digital Libraries to Work: Issues from Experience with Community Memories. In Proceedings of the Digital Libraries Workshop - DL'94 (May 19-20, Newark, NJ). Springer-Verlag, Heidelberg,.

Martin, E. (1989). *The Woman in the Body: a Cultural Analysis of Reproduction.* Milton Keynes: Open University Press.

Martz, W.B., Shepherd, M. (2004). Social information processing theories in distance education. In R. Ottewill, L. Borredon, L. Falque, B. Macfarlane, A. Wall (eds.) *Educational Innovation in Economics and Business*, vol.8, pp 315 - 330. Boston: Kluwer Academic Publishers.

- Martz, W.B., Reddy, V.K. (2005). Looking for indicators of media richness theory in distance education. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science.
- McGrath, J.E. (1991). Time, interaction, performance (TIP): A theory of groups. *Small groups research*, 22, 147-174.
- McGrath, J.E., Hollingshead, A.B. (1990). *Effects of technological enhancements on the flow of work in groups: Preliminary report of a systematic review of the research literature* (Report 90-1). Urbana, IL: University of Illinois.
- McGuire, T.W., Kiesler, S., Siegel, J. (1987). Group and computer-mediated discussion effects in risk decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 917-930.
- Merleau-Ponty, M. (1962). *Phenomenology of Perception*. New York: Humanities Press.
- Moorman, C., Deshpande, R., Zaltman, G. (1993). Factors affecting trust in market relationships. *Journal of Marketing*, 57 (2), 81-101.
- Newberry (2001). Raising Student Social Presence In Online Classes. WebNet 2001 Proceedings (In Press).
- Nowak, K. L. (2003). Sex categorization in computer mediated communication (CMC): Exploring the utopian promise. *Media Psychology*, 5(1), 83-103.
- Nowak, K. L. (2004). The influence of anthropomorphism and agency on social judgment in virtual environments. *Journal of*

Computer Mediated Communication, 9 (2). Retrieved from <http://jcmc.indiana.edu/vol9/issue2/nowak.html>

Nowak, K. L., Biocca, F. (2003). The effect of the agency and anthropomorphism on users' sense of telepresence, copresence, and social presence in virtual environments. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*, 12 (5), 481-494.

Nowak, K., Rauh, C. (2005). The Influence of the Avatar on Online Perceptions of Anthropomorphism, Androgyny, Credibility, Homophily, and Attraction. *Journal of Computer Mediated Communication*, 11 (1) Retrieved from <http://jcmc.indiana.edu/vol11/issue1/nowak.html>

Οικονόμου, Χ. (2005). *Κοινωνιολογία της Υγείας, τόμος Α: Βασικές Θεωρητικές Προσεγγίσεις*. Αθήνα: Διόνικος.

Orlikowski, W.J., Yates, J. (1994). Genre repertoire: The structuring of communicative practices in organizations. *Administrative Science Quarterly*, 39 (3), 541-574.

Paulos E., Canny, J. (1997). Ubiquitous tele-embodiment: Applications and implications, *Int. J. Human-Comput. Stud.*, 46 (6), 861—877.

Ramsey, R.W. (1968). Speech Patterns and Personality. *Language and Speech*, 11, 54-63.

Reeves, B., Nass, C. (1996). *The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places*. Stanford, CA: CSLI Publications.

- Ring, P.S., Van de Ven, A.H. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *Academy of Management Review*, 19 (1), 90 -118.
- Sallnäs, E.L. (2006) Presence in multimodal interfaces. Retrieved from <http://www.nada.kth.se/~evalotta/Presence/IWVP.html>
- Schroeder, R. (2002). Social interaction in virtual environments: Key issues, common themes, and a framework for research. In R. Schroeder (Ed.), *The Social Life of Avatars; Presence and Interaction in Shared Virtual Environments*. London: Springer-Verlag.
- Sheehan, J. (1991). Introduction: Humans and animals. In J. Sheehan & M. Sosna (eds.), *The boundaries of Humanity: Humans, Animals, Machines* (pp. 27–35). Oxford, England: University of California Press.
- Shilling, C. (1993). *The Body and Social Theory*. London: Sage.
- Short, J., Williams, E., Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. London: Wiley.
- Siegel, J., Dubrovsky, V., Klesler, S., McGuire, T.W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 157- 187.
- Sitkin, S., Sutcliffe, K., Barrios-Choplin, J. (1992). A dual- capacity model of communication media choice in organizations. *Human Communication Research* 18 (4), 563-598.
- Shannon, C.E., Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.

- Slater, M., Steed, A. (2002). Meeting people virtually: Experiments in shared virtual environments. In R. Schroeder (Ed.); *The Social Life Of Avatars; Presence and Interaction in Shared Virtual Environments* (pp. 146-171). London: Springer-Verlag.
- Spears, R., Lea, M. (1994). Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication. *Communication Research, 21*, 427-459.
- Spender, D. (1996). *Nattering on the Net: Women, Power and Cyberspace*. Melbourne, Australia: Spinifex Press.
- Sproull, L. (1986). Using electronic mail for data collection in organizational research. *Academy of Management Journal, 29 (1)*, 159-169.
- Sproull, L., Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management Science, 32 (11)*, 1492-1512.
- Sproull, L., Kiesler, S. (1991) *Connections: New Ways of Working in the Networked Organization*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Straus, S.G., McGrath, J.E. (1994). Does the medium matter? The interaction of task type and technology on group performance and member reactions. *Journal of Applied Psychology, 79*, 87-97.
- Taylor, R. (Ed.) (1980). *The Computer in the School: Tutor, Tutee, Tool*. New York: Teachers College Press, Columbia University.

- Taylor, T.L. (1999). Life in Virtual Worlds: Plural existence, multimodalities, and other online research challenges. *American Behavioral Scientist*, 43(3) 436-449.
- Taylor, T. L. (2002). Living digitally: Embodiment in virtual worlds. In R. Schroeder (Ed.), *The Social Life of Avatars; Presence and Interaction in Shared Virtual Environments* (pp. 40-62). London: Springer-Verlag.
- Taylor, T.L. (2004). The social design of virtual worlds: Constructing the user and community through code. In M. Consalvo et. al. (eds), *Internet Research Annual Volume 1: Selected Papers from the Association of Internet Researchers Conferences 2000-2002*. New York: Peter Lang
- Thorne, A. (1987). The press of personality: A study of conversations between introverts and extraverts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53 (4), 718-726.
- Trevino, L., Lengel R., Daft R. (1987). Media Symbolism, Media Richness, and Media Choice in Organizations. *Communications Research* 14 (5), 553-574.
- Turkle, S. (1995). *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Simon & Schuster.
- Turner, B. (1992). *Regulating Bodies*. London: Routledge.
- Wasby, S. (1989). Technology in appellate courts: The ninth circuit's experience with electronic mail. *Judicature*, 73, 90-97.

- Waskul, D., & Douglass, M. (1997). Cyberself: The emergence of self in on-line chat. *The Information Society, 13*(4), 375-397.
- Waterton, J.J., Duffy, J.C. (1984). A comparison of computer interviewing techniques and traditional methods in the collection of self-report alcohol consumption data in a field study. *International Statistical Review, 52*, 173-182.
- Weisband, S.P. (1992). Group discussion and first advocacy effects in computer-mediated and face-to-face decision making groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 53*, 352-380.
- Weisband, S.P., Schneider, S.K., Connolly, T. (1995). Computer-mediated communication and social information: Status salience and status differences. *Academy of Management Journal, 38*, 1124-1151.
- Wexelblat, A. (1997). Don't make that face: A report on anthropomorphizing an interface. Retrieved October 24, 2005 from <http://wex.www.media.mit.edu/people/wex/anthro-expt-paper/Anthro-r.htm>
- Witmer, B.G., Singer, M.J. (1998) Measuring Presence in Virtual Environments: A Presence Questionnaire. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments, 7* (3), 225-240.
- Wynne, B., Dickson, G. (1975). Experienced managers' performance in experimental man-machine decision system simulation. *Academy of Management Journal, 18* (1), 25-40.

Yellen, R.E., Winniford, M., Sanford, C.C. (1995). Extraversion and introversion in electronically-supported meetings. *Information and Management* 28, 63–74.

Zuboff, S. (1988). *In the age of the smart machine*. New York: Basic Books.



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Τηλ. 210 - 92 01 001

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

--	--	--

