

Community building, mutualisation de connaissances et knowledge management

Code: portal-comm

Originaux

url: <http://tecfa.unige.ch/guides/tie/html/portal-comm/portal-comm.html>

url: <http://tecfa.unige.ch/guides/tie/pdf/files/portal-comm.pdf>

Auteurs et version

- Daniel K. Schneider - Vivian Synteta
- Version: 0.3 modifié le 8/11/04 by DKS)

Prérequis

Module concepts/théorie précédant: portal-def

Autres modules

Module technique suppl.: portal-intro

Module concepts/théorie suppl.: portal-edu

Module technique suivant: portal-tech

Abstract

Dans ce module on introduit le concept des communautés virtuelles et on explore le potentiel des portails communautaires

A développer

- mutualisation de connaissances et knowledge management
- plus d'outils C3MS

Objectifs

- Donner qqs conseils pour créer des communautés virtuelles
- Montrer comment on peut profiter des portails communautaires
- Comment et pourquoi sélectionner certains outils

1. Table des matières détaillée

1. Table des matières détaillée	3
2. "Communauté"	4
2.1 Définition du terme ?	4
2.2 Types des communautés	5
2.3 Pourquoi ?	7
2.4 Portails et communautés	7
2.5 Rendre les acteurs plus actifs	8
2.6 Stratégies et principes de configuration	9
3. Briques C3MS	10
3.1 Les espaces (refaire le réel et ajouter une plus-value)	10
3.2 Technologies et communauté	11
3.3 Notes sur le système de nouvelles (stories, articles)	12
3.4 Droits, réputation et modération	14
3.5 Note sur les Wikis	15
3.6 Chat, shoutbox et liste de personnes connectés	16
3.7 Calendrier	16
3.8 Fun tools	17
4. Pour finir (provisoirement)	18
4.1 Questions qui faut poser au départ et PAS seulement!	18
4.2 Les pédagogues aussi doivent penser au community building	19
4.3 Pour aller plus loin	20

2. "Communauté"

2.1 Définition du terme ?

une communauté comprend des individus qui partagent

- des intérêts
- des connaissances
- des pratiques
- des "langages" et rituels
- quelques lois/coutumes

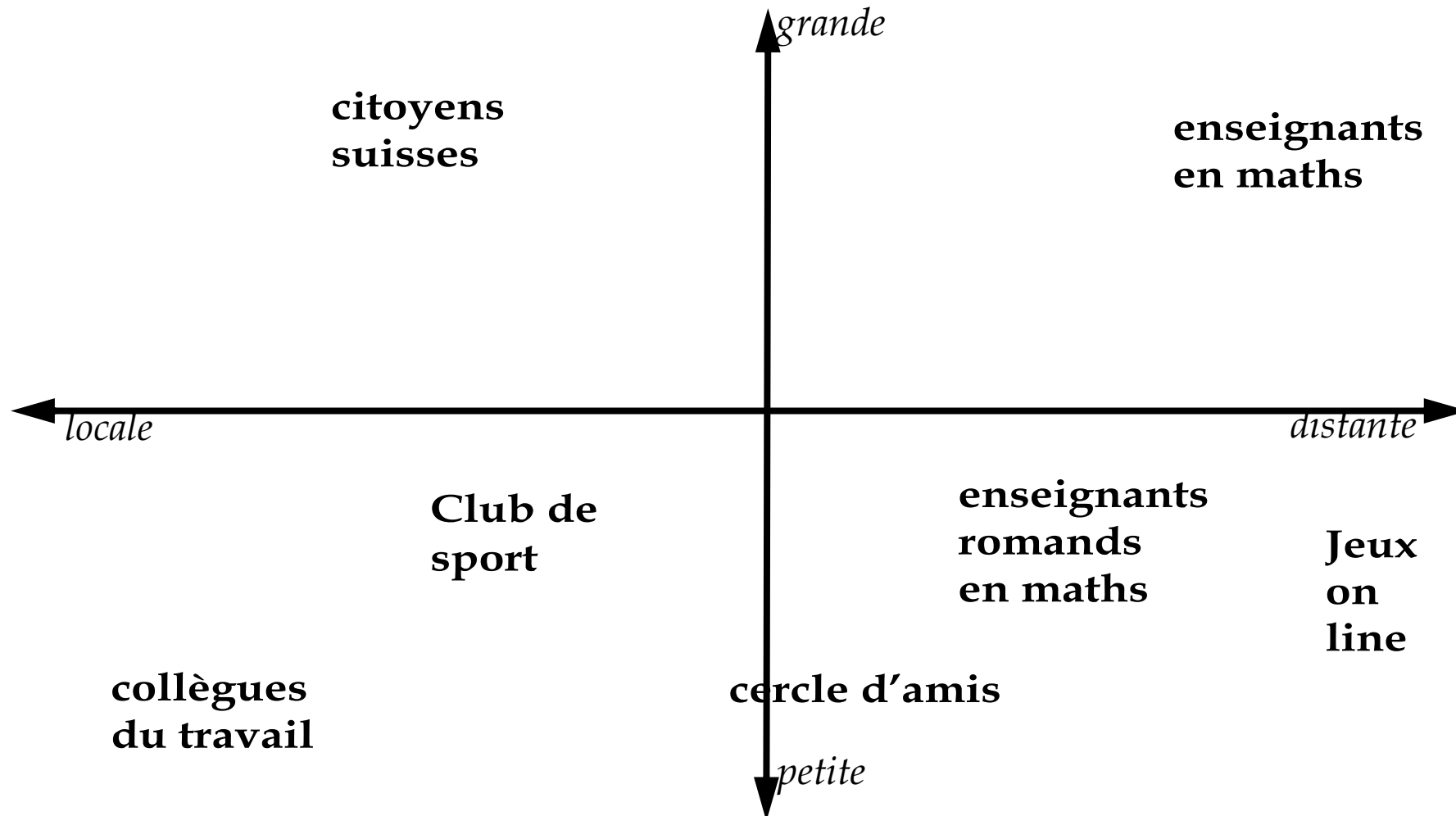
une communauté est un organisme social qui:

- établit des connaissances
- aide ses membres
- offre parfois des prestations à l'extérieur
- évolue avec le temps
-

=> définition assez floue, il faut mieux regarder différents types de communautés

2.2 Types des communautés

Quelques exemples de communautés:



Quelques types de communautés

1. **Communautés** de **pratique**, leur membres:
 - s'intéressent à des **sujets** spécifiques
 - interagissent autour de **problèmes**
 - développent une **expertise** sur ce domaine (connaissances communes)
 - partagent des **rituels** (organisation sociale)
 - s'impliquent
 - se comprennent, etc. (**langage**)
 - Exemple: association de parents, groupe de recherche, une classe (une communauté d'apprentissage), une équipe dans une entreprise
2. **Collectivités** de **pratique** (communauté d'intérêt)
 - idem que ci-dessus, mais plus vague et moins efficace !
 - **nécessitent une animation forte** et/ou un "esprit Internet"
 - Exemple: enseignants qui utilisent des portails à Genève
3. Communautés locales
 - Exemples: habitants d'un village, d'un quartier, parents d'une classe, enseignants d'une école
4. Communautés virtuelles
 - personnes qui interagissent à travers Internet
 - Attention: plusieurs variantes, dont certaines communautés de pratique

2.3 Pourquoi ?

Pourquoi s'intéresser aux communautés ?

- les membres d'une communauté progressent mieux (entraide et autres stimulations)
- certains buts ne peuvent pas être atteints seul (cognition distribuée)
- un groupe peut développer une culture (pratiques, langages) spécialement adaptée pour résoudre un problème

Pourquoi s'intéresser au "community building"

- Il est difficile de construire des vraies communautés fortes

Pourquoi s'intéresser aux portails C3MS

- La technologie peut aider (pas seulement à distance !)

2.4 Portails et communautés

Le challenge:

- amener les utilisateurs d'un portail vers une communauté de pratique
- amener les pratiques de communautaires dans le portail (et ajouter une plus-value ...)

2.5 Rendre les acteurs plus actifs

Types d'acteurs:

1. Surfers
 - personnes qui tombent pas hasard sur votre portails
2. Chercheurs d'information
 - personnes qui utilisent votre portail comme source d'informations
3. Participants (Q&A)
 - personnes qui participent avec des questions (et parfois avec des réponses)
 - personnes qui soumettent parfois des articles, liens, etc.
4. Leaders
 - personnes qui participent les nouvelles intéressantes avec le groupe
 - personnes qui organisent des activités
5. Modérateurs
 - personnes qui contrôlent le flux d'information (et qui participent activement)
6. Support technique et conceptuel
 - personnes qui s'occupent de l'infrastructure et qui proposent des nouvelles fonctionnalités

Le challenge: changer les 1 et 2 en 3, et les 3 en 4 et 5

2.6 Stratégies et principes de configuration

(selon Amy Jo Kim: Community Building on the Web)

- définir le but du portail (why, for whom, how)
- construire des espaces communautaires
- créer des profiles de membres qui ont du sens (et qui peuvent évoluer)
- penser a tous les types (rôles) d'utilisateurs
- définir le programme des leaders
- trouver une étiquette efficace
- assurer le rythme
- laisser développer les rituels de la communauté
- faciliter la création des sous-groupes
- assurer le feed-back
 - conversationnel (email, discussion, votes)
 - comportemental (page hits, temps sur le site, statistiques, ...)

3. Briques C3MS

3.1 Les espaces (refaire le réel et ajouter une plus-value)

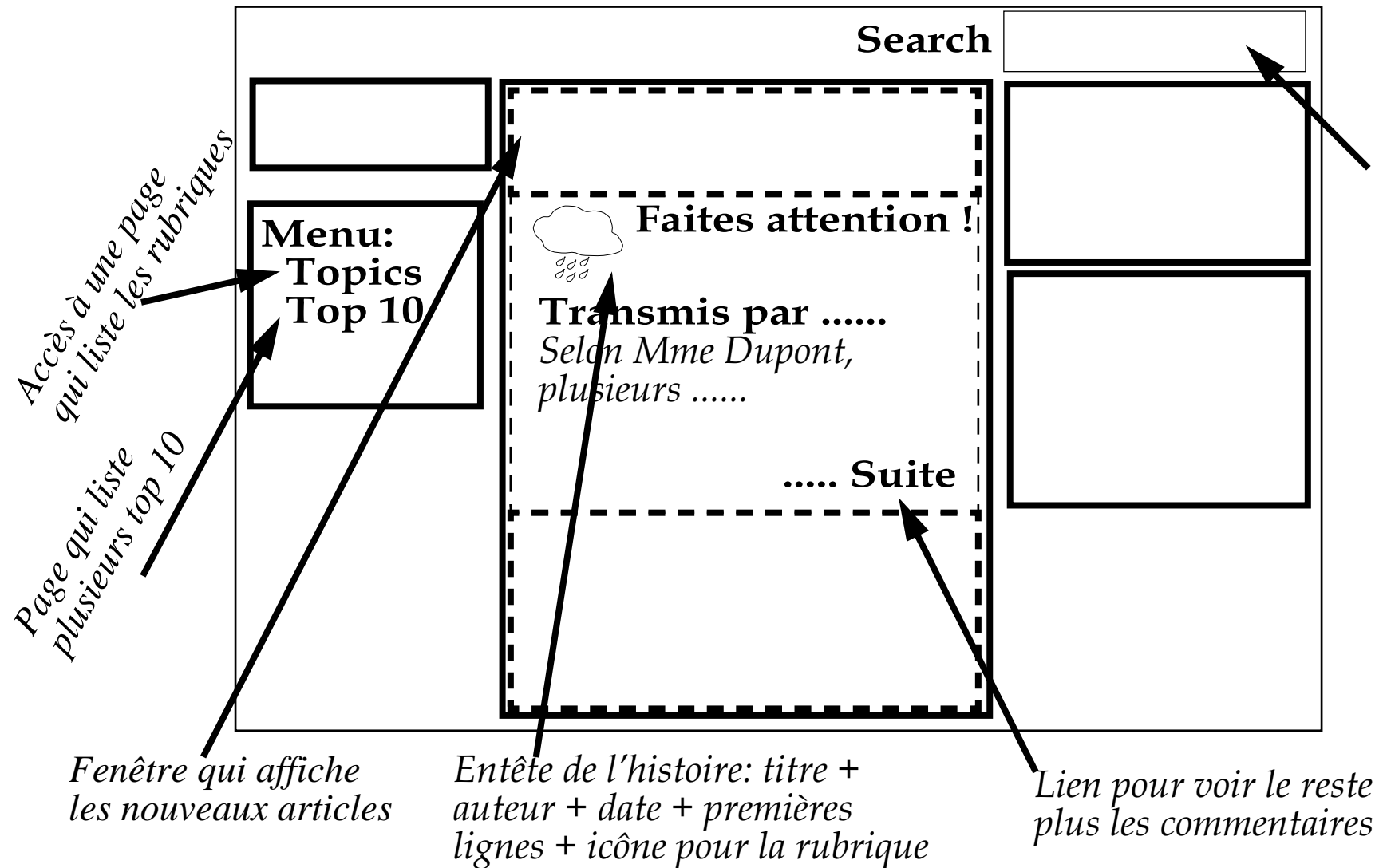
Espaces "communautaires" d'un portail	Outils
un espace pour décrire son domaine et ses activités	Editorial Board, News Engine
un espace de conversation	News Engine, Forums, Chat
un espace pour poser des questions à toute la communauté	News Engine, Forums, Chat, FAQ Manager
un espace avec les profils de tous les membres (expertise)	Box "Qui est connecté", Home Page des gens, Profil d'utilisation, etc.
un espace pour collaborer, discuter, se retrouver	Partage de fichiers, forums, chat, shoutbox, etc.
un espace qui sert comme une base de connaissances (KM)	Presque tous les outils (news engine, FAQ, links manager, help system) + outils de tri
un moteur de recherche pour trouver des informations	Engin de recherche, rubriques, chronologies
vue sur les espaces ("awareness tools")	(ex: qui participe le plus, quels documents ont été lus le plus souvent, etc)
une topologie des espaces	layout et autres outils de navigation
Lieux pour des sous-cultures: (sous-groupes par thèmes et groupes par projet)	(système de permission, si nécessaire)

3.2 Technologies et communauté

Selon Wenger la technologie peut contribuer aux fonctions suivantes (les outils ont été définis par nous) :

Fonction	outil
présence et visibilité	qui est connecté, autres "traces" sur la homepage
rythme	calendrier, news engine
interactions, participations	synchrone (chat, instant messaging) et asynchrone (forums, mail)
valeurs à court terme	FAQ, search, forums de support, acces aux experts
valeurs à long terme	taxonomies et glossaires, espaces de projets, liens
connexion au reste du monde	syndication des nouvelles, liens, le coin d'experts
identité de membres	profiles, réputation, intérêts, carnets de bord, etc.
identité de la communauté	box édito (mission, domaine, politiques, tagline, etc), slogans, FAQs, etc.
frontières	droits, règles à respecter, etc
évolution	()
community building	logs, stats, votes/sondages, blauge du jour, shoutbox, etc

3.3 Notes sur le système de nouvelles (stories, articles)



Principe des portails bidirectionnels de nouvelles (2-way news):

- Combinaison du principe des massmedia avec celui des forums
 - Rédacteurs qui écrivent un peu, mais trient surtout
 - Public peut soumettre des “stories”, questions, liens etc. et discuter
- Gestion d’articles (“stories”) selon
 - le temps
 - sections (comme dans un journal) avec index (comme dans les revues)
 - outils spéciaux (ou de filtrage), voir ci-dessous
- Affichage des commentaires
 - selon le paramètres de l’utilisateur
 - normalement les commentaires jugés bon "remontent"
- Accès au contenus: selon des principes d’auto-organisation
 - dernières nouvelles sont sur la home page (comme dans un journal)
 - titres des nouvelles récentes dans un box (option)
 - nouvelles les plus populaires dans un box (option)
 - page spéciale pour les "Top 10"
 - derniers ajouts de commentaires dans un box (option)
 - outil de recherche
 - etc.
- “Heartbeat”: les articles doivent arriver régulièrement
- Droits de soumission / gestion: Voir section suivante

3.4 Droits, réputation et modération

A. Droits

- Un simple weblog distingue entre administrateur (tous les droits), membres (pouvant configurer l'affichage et parfois modérer) et simples utilisateurs
- Un portail comme Postnuke, permet de définir plusieurs droits pour chaque module et par utilisateur ou groupes d'utilisateurs. Il existe des droits comme:
 - administration
 - édition
 - consultation
 - annotation

B. Modération d'articles et de commentaires

- En règle générale des administrateurs filtrent la soumission
 - il faut essayer de distribuer des tâches et nommer si possible plusieurs personnes aptes à valider des articles.
 - on peut aussi nommer des responsables par secteur
- Des systèmes comme slashcode ou PostNuke ont un système de vote qui permet d'évaluer la qualité des contributions et de faire remonter la bonne information

C. Note sur la réputation

Systemes de Karma (ou similaire)

- La réputation d'un membre augmente si ses contributions sont jugés bons.
- Une meilleure réputation peut:
 - donner certains droits (par exemple de modérer en permanence)
 - donner plus de poids à ses opinions, etc.

Outils indirects

- Montrer les contributions des membres sur leur home page
- Faire des box "Top 10 contributors", etc.

3.5 Note sur les Wikis

- permettent de rapidement construire des réseaux (ou arbres de connaissances)
- chaque personne peut contribuer, et chaque contribution peut aboutir à des discussions ("pourquoi tu as changé ceci en cela ...?")
- utiles dans les communautés où il faut écrire des memos ("field researchers" par exemple)
- outil apprécié par des enseignants du niveau secondaire supérieur

3.6 Chat, shoutbox et liste de personnes connectés

- Shoutbox:
 - choses urgentes, dépannages, entre-aides
 - peut jouer un rôle social important ...
- Listes de présence:
 - utile pour initier des communications spontanées
 - utile pour donner un sentiment de “co-présence” et d’appartenance
- Chat:
 - “marche” le mieux pour des rencontres un peu organisés
 - utile également pour un support (technique le plus souvent) en ligne

3.7 Calendrier

Aide:

- le rythme
- la coordination
- la gestion des connaissances dans le cas des weblog (qui indexent des articles selon leur date de création)

3.8 Fun tools

Buts

- attirer des gens
- offrir des “pauses café”
- création d’un esprit de groupe

Exemples de modules

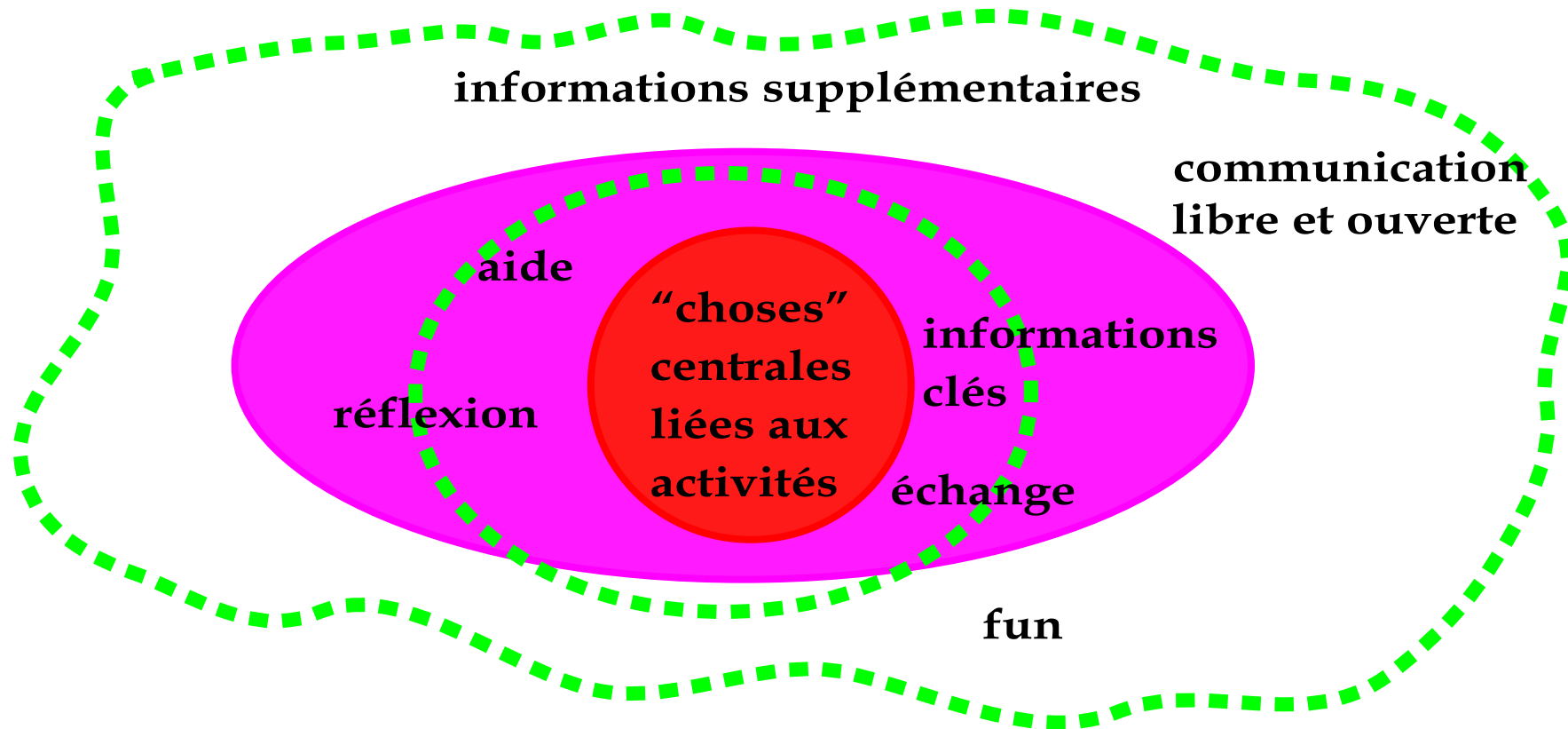
- Citations
 - Insérez des citations qui concerne votre domaine et qui feront rire
 - Laissez les gens entrer des phrases entendues dans les réunions
- Mini-sondages
 - Laissez les gens exprimer leurs frustrations
 - ... leur préférences
 - Importez un “brin d’actualité” (pour qui allez-vous voter ?)
- Jeux flash (avec “top 10”)
- Editeur de blagues

4. Pour finir (provisoirement)

4.1 Questions qui faut poser au départ et PAS seulement!

- Définition et description du type de communauté virtuelle qu'on veut créer
 - s'agit-il d'une communauté de pratique ? ou simplement une communauté d'intérêt qu'il va falloir encadrer ?
- Le portail aura quel rôle ?
- A qui exactement va-t-il s'adresser?
- Est-ce que l'ergonomie (et la "learning curve") sont adaptées à mes utilisateurs ?
- Quels sont les types (rôles) des utilisateurs
- Est-ce que mon design est "évolutif" et adapté au changement
- Est-ce que j'ai créé des boucles de feedback et est-qu'ils sont suffisamment pratiques à utiliser ?
- Qu'est-ce qu'on a prévu comme activités en dehors ("vraies" rencontres) ?
- Evolution des responsabilités de certains membres avec le temps ?
- Est-ce que les utilisateurs peuvent se créer une identité (home page, avatars, ...)
- News syndication: Avec quels portails pourrai-je collaborer (échange de titres) ?
- [à compléter par vous-même]

4.2 Les pédagogues aussi doivent penser au community building



- un site web interactif n'est pas en soi un environnement virtuel!
- Un EV est un espace social, les apprenants co-construisent l'espace, présence d'outils "awareness", etc. etc.

Autrement dit: Un vrai environnement virtuel est vivant !

4.3 Pour aller plus loin

- Amy Jo Kim, (2000) Community Building on the Web, Berkeley, PeachPit Press.
- Rheingold Howard. (1993). The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier. Reading, MA: Addison-Wesley Pub Co.
- Etienne Wenger (1999) Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity, Cambridge University Press.
- Etienne Wenger, Richard McDermott, William M. Snyder (2002) , Cultivating Communities of Practice, Harvard Business School Press.
- Etienne Wenger, William M. Snyder (2000), Communities of Practice: The Organizational Frontier, Harvard Business School Press (e-book).
url: <http://www.ewenger.com/>