

LÝ GIẢI SỰ PHỔ BIẾN CỦA PHẦN MỀM XÃ HỘI

ThS Phạm Tiến Toàn

Trường Đại học KHXH&NV Hà Nội

Tóm tắt: Phần mềm xã hội đang được ứng dụng sâu rộng trong rất nhiều ngành nghề, lĩnh vực khác nhau. Bên cạnh các ưu điểm mà phần mềm này mang lại, cũng còn có những hoài nghi về hiệu quả ứng dụng của loại phần mềm này. Việc ý thức rõ các ưu điểm sẽ giúp người sử dụng (cá nhân, tổ chức) ứng dụng hiệu quả phần mềm xã hội trong cuộc sống và công việc của mình.

Từ khóa: Phần mềm xã hội; Web 2.0.

Explanation for the popularity of social softwares

Abstract: Social softwares are widely used in various sectors and businesses. However, despite of their benefits, there are still doubts in their efficiency. Therefore, better acknowledgement of their benefits will help users (individuals, organizations) to apply them more effectively in their daily life and work.

Keywords: Social software; Web 2.0.

1. Đặt vấn đề

Phần mềm xã hội là các chương trình có chức năng giao tiếp và tương tác giữa người sử dụng với thông tin và giữa những người sử dụng với nhau trên môi trường Internet. Đặc điểm bản chất của các ứng dụng phần mềm này là tạo lập, duy trì và phát triển cộng đồng người dùng thông qua các công cụ và dịch vụ khuyến khích người dùng tương tác với nhau nhằm đem lại các giá trị cho chính họ và cho cả cộng đồng. Có thể kể tới một số công cụ phần mềm xã hội phổ biến hiện nay như: Wiki, Blog, Mạng xã hội, Đánh dấu xã hội, Thư viện xã hội, ...

Công nghệ phần mềm đã, đang và sẽ đóng vai trò không thể thiếu đối với cuộc sống và công việc của con người trong kỷ nguyên thông tin. Với ưu thế hữu dụng và tiện lợi, cùng tốc độ phát triển nhanh chóng và khả năng thâm nhập mọi lĩnh vực ngành nghề, công nghệ phần mềm, đặc biệt là công nghệ web đang đóng vai trò cốt yếu trên môi

trường Internet. Sự phát triển vượt bậc của công nghệ phần mềm được đánh dấu bằng sự ra đời của loại hình phần mềm cho phép tạo ra cộng đồng người dùng mà ở đó, nhiều bên tham gia (cá nhân, tổ chức) có thể phối hợp, chia sẻ, tương tác để đem đến các giá trị có khả năng gia tăng trong cộng đồng người dùng, đó chính là phần mềm xã hội. Phần mềm xã hội càng trở nên phổ biến và khẳng định được ưu thế của mình với sự ra đời của công nghệ web 2.0. Thế hệ web này cho phép cộng đồng người dùng tương tác qua lại với nhau mà không có sự phân biệt rõ ràng về vai trò giữa người tạo lập và người sử dụng thông tin [1]. Trong môi trường web này, họ được khuyến khích tương tác với nhau và tương tác với thông tin. Từ đó, họ có thể tiếp cận thông tin mình cần, xử lý, chia sẻ, khai thác đồng thời đóng góp cho sự phát triển của chính cộng đồng ấy.

Với những ưu điểm của mình, phần mềm xã hội không chỉ thay đổi cách thức, thói quen

tương tác của con người trên môi trường Internet mà nó còn được ứng dụng sâu rộng trong rất nhiều các ngành nghề, lĩnh vực, và công việc khác nhau. Để lý giải cụ thể hơn về xu hướng này, bài viết trình bày các đặc điểm nổi bật của phần mềm xã hội.

2. Những ưu điểm của phần mềm xã hội

2.1. Dễ dàng tạo lập và chia sẻ nội dung

Phần mềm xã hội cho phép người dùng dễ dàng tạo lập và chia sẻ nội dung thông tin trên môi trường Internet. Với thể hệ web trước đây, việc sản xuất/tạo lập thông tin và đưa lên mạng Internet là công việc chuyên môn của các chuyên gia thông tin. Còn về phía người dùng tin, họ thường tiếp nhận thông tin theo hướng một chiều có phần thụ động trong việc thụ hưởng và sử dụng giá trị mà thông tin đem lại. Sự ra đời của phần mềm xã hội đã thay đổi thói quen và vai trò của người sản xuất và người tạo lập thông tin. Công cụ phần mềm xã hội gắn liền với công nghệ web 2.0, các công cụ phần mềm xã hội được xây dựng dựa trên nền tảng công nghệ web 2.0. Khi bàn về cách thức tương tác với thông tin của người dùng, Tim O'reilly (2009) có nhận định rằng, thay vì đưa thông tin đến với người dùng như thể hệ web trước đây, web 2.0 tạo ra bước ngoặt trong việc tương tác và trao đổi thông tin của người dùng, đó là đưa người dùng đến với thông tin [4]. Cách ví von tuy đơn giản nhưng hàm chứa nhiều ý nghĩa sâu sắc, phản ánh đặc trưng của phần mềm xã hội khi trao cho người dùng Internet nói chung (không phân biệt chuyên gia hay người dùng thông thường) sự chủ động trong tương tác và cơ hội cho sự sáng tạo và chia sẻ các sản phẩm, dịch vụ thông tin. Các công cụ phần mềm xã hội đem đến cho người sử dụng môi trường thân thiện và đơn giản trong việc tạo lập, xây dựng thông tin và dễ dàng công bố thông

tin cho cộng đồng. Lúc này vai trò sản xuất thông tin vốn là công việc của những người có chuyên môn và kỹ năng chuyên biệt dần được chuyển hóa và trở nên phổ biến với tất cả người dùng khi sử dụng các công cụ phần mềm xã hội [1]. Sản phẩm thông tin sản sinh ra từ quá trình này rất đa dạng và phong phú về chất lượng và số lượng. Đối tượng hưởng thụ các giá trị của những sản phẩm thông tin này chính là cá nhân mỗi người dùng nói riêng và cả cộng đồng người dùng nói chung.

2.2. Giao tiếp linh hoạt theo thời gian thực và hợp tác trực tuyến

Với đặc tính khuyến khích cũng như tạo cơ hội cho sự tương tác, giao tiếp và chia sẻ thông tin trên môi trường mạng Internet, phần mềm xã hội cung cấp những công cụ hướng tới sự hợp tác giữa các cá nhân/tổ chức khi tham gia cộng đồng trực tuyến. Các thể hệ web trước đây chỉ cho phép người dùng hợp tác và trao đổi trực tuyến thông qua việc sử dụng các công cụ như thư điện tử, tin nhắn, và đàm thoại trực tuyến qua các kênh riêng biệt [1]. Các công cụ này vẫn cho thấy hạn chế về loại hình giao tiếp, hình thức giao tiếp và phạm vi giao tiếp. Phần mềm xã hội ra đời như một giải pháp công nghệ hữu hiệu cho vấn đề này. Nhu cầu trao đổi thông tin và giao tiếp trên mạng được nâng lên một tầm cao mới khi người dùng có thể giao tiếp bằng nhiều công cụ với nhiều hình thức khác nhau, tùy thuộc vào sở thích cũng như cộng đồng họ lựa chọn tham gia. Họ có thể tiếp tục sử dụng các phương pháp giao tiếp phổ biến đã được sử dụng trước đây như tin nhắn, thư điện tử, nhưng họ cũng có nhiều lựa chọn giao tiếp theo thời gian thực như: đàm thoại trực tuyến, đàm thoại trực tuyến có hình ảnh, hoặc kết hợp các loại hình giao tiếp khác nhau trong một kênh giao tiếp như ký tự, hình ảnh, âm thanh và hình ảnh động.

Đặc biệt, số lượng đối tượng giao tiếp không giới hạn và diện bao phủ của thông tin trong quá trình giao tiếp rất lớn. Điều này giúp cho sự giao tiếp của người dùng linh động, đa dạng, diện bao phủ lớn và diễn tiến giao tiếp gắn liền với thời gian thực.

Hợp tác trực tuyến được coi là một trong những thuộc tính bản chất của phần mềm xã hội. Nhu cầu cao trong việc phối kết hợp giải quyết công việc trong môi trường mạng đã được khẳng định ngay từ khi mô hình mạng máy tính đầu tiên ra đời. Từ mô hình mạng cục bộ (Local Area Network-LAN), mạng diện rộng (Wide Area Network-WAN), mạng Intranet, việc giao lưu giữa các cá nhân, tổ chức để giải quyết công việc luôn được ưu tiên phát triển. Nhu cầu này càng được khẳng định khi mạng Internet ra đời với công nghệ web. Tuy nhiên, như đã đề cập ở trên, ở những giai đoạn đầu, việc giao tiếp trên nền tảng web mới chỉ xoay quanh các công cụ phổ biến như thư điện tử và tin nhắn. Khi phần mềm xã hội xuất hiện, người dùng có thêm nhiều công cụ để liên kết và hợp tác trực tuyến.

Mạng xã hội ra đời với nhiều hình thức và quy mô khác nhau, tạo điều kiện cho mọi người kết nối và giao lưu, đây cũng chính là tiền đề cho cộng đồng người dùng hợp tác trong môi trường trực tuyến. Khi nhắc đến đặc điểm hợp tác trực tuyến của phần mềm xã hội, người dùng thường nhắc đến wiki như một công cụ tiêu biểu minh họa cho đặc điểm này. Wiki mở ra môi trường mở trên mạng, ở đó, những người tham gia có quyền xây dựng, sửa, xóa, và thay đổi nội dung thông tin một cách nhanh chóng và dễ dàng tùy thuộc vào quyền hạn mà họ có. Để làm được những việc này, người dùng không cần phải có kiến thức về lập trình hay ngôn ngữ siêu văn bản. Hay nói cách khác, wiki cho phép những người tham gia cùng

tương tác với tài nguyên trực tuyến chung để từ đó kết hợp và tận dụng tri thức của số đông, hướng tới việc tạo ra nguồn thông tin tốt hơn, có giá trị hơn.

2.3. Phát triển cộng đồng

Mức độ bền vững và lớn mạnh của cộng đồng người dùng tỷ lệ thuận với sự thành công của mỗi công cụ/dịch vụ phần mềm xã hội. Giống như tên gọi của mình, hầu hết các công cụ phần mềm xã hội đều hướng tới sự tương tác và giao lưu trong môi trường mở, cho phép người dùng có thể tương tác và kết nối với nhau, hình thành những cộng đồng có chung mối quan tâm hoặc sở thích [3]. Đặc tính của phần mềm xã hội là có sự tham gia và tương tác của nhiều người trong cộng đồng. Cộng đồng càng lớn, các ứng dụng xã hội càng phát triển và đem đến nhiều giá trị khác nhau. Có thể nói, sự kết nối và lớn mạnh của mạng xã hội dựa vào rất nhiều yếu tố, trong đó, số lượng người sử dụng tham gia cộng đồng được coi là một trong những yếu tố đặc biệt quan trọng. Ý thức rõ điều này, các ứng dụng mạng xã hội đều được phát triển theo xu hướng mở để người dùng có thể dễ dàng giao lưu, kết nối, chia sẻ, từ đó dễ dàng hình thành nên các cộng đồng nhỏ cho đến những cộng đồng lớn. Mạng lưới cộng đồng nhanh chóng được nhân rộng và phát triển với tốc độ cao.

Mỗi cộng đồng người dùng mạng xã hội thường được đặc trưng bởi loại công cụ phần mềm xã hội và nội dung thông tin mà cộng đồng đó quan tâm.

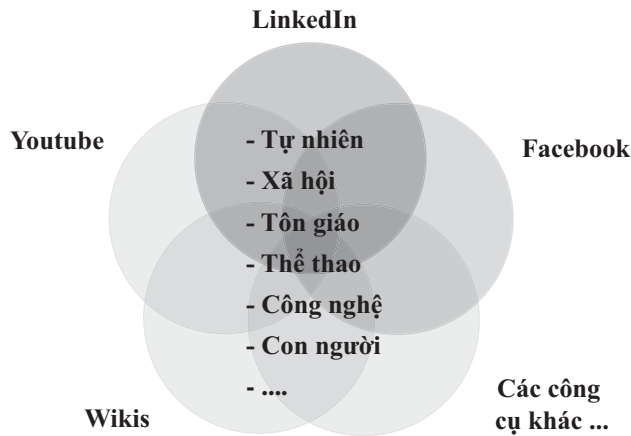
Dưới góc độ công nghệ, mỗi công cụ mạng xã hội cụ thể có tính năng riêng biệt, tập trung vào các loại hình dịch vụ cụ thể. Có thể hiểu cộng đồng người dùng các dịch vụ này (hay sử dụng các công cụ này) có thể được phân loại bằng chính công cụ hay dịch vụ mà họ sử dụng.

Dưới góc độ nội dung, có thể nhận thấy cộng đồng nội dung được hình thành và phát triển dựa trên cộng đồng công nghệ. Trên cơ sở cộng đồng công nghệ, tức là những người có cùng thói quen, sở thích sử dụng công nghệ phần mềm xã hội, các cộng đồng nội dung nhỏ hơn được hình thành và phát triển dựa trên mối quan tâm chung

của người tham gia về các lĩnh vực hay chủ đề nội dung thông tin khác nhau. Các chủ đề nội dung rất đa dạng và phong phú, hình thành tự phát dựa trên nhu cầu và sở thích của các thành viên tham gia. Ta có thể nhận thấy điều này qua mô hình dưới đây:

2.4. Tập hợp và tận dụng trí tuệ xã hội

Về bản chất, phần mềm xã hội cho phép



Hình 1. Mô hình cộng đồng người dùng công cụ mạng xã hội

người dùng chủ động tương tác, tham gia vào quá trình tạo lập, chỉnh sửa, và chia sẻ thông tin trên cơ sở giao lưu, kết nối, hợp tác với cộng đồng, hệ quả tích cực từ những thuộc tính này là các ứng dụng phần mềm xã hội tập hợp và tận dụng được trí tuệ xã hội. Trong thế giới của sự tự do tương tác và trao đổi với cộng đồng, người sử dụng công cụ mạng xã hội được khuyến khích chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm, ý tưởng cá nhân. Wikis là một ví dụ điển hình minh họa cho đặc điểm này. Hàng trăm nghìn người trên khắp thế giới, không bị phân biệt bởi bất cứ đặc điểm hay tiêu chí gì. Chỉ cần họ có khả năng kết nối trực tuyến và tham gia vào cộng đồng wikis mà họ quan tâm, họ đều có thể đóng góp kiến thức của cá nhân mình vào kho kiến thức chung của cộng đồng. Mặt khác, mỗi thành viên tham gia đều có thể hưởng lợi từ nguồn tri thức chung mà

cộng đồng đã xây dựng qua việc khai thác, sử dụng, chia sẻ, trao đổi, ... Chính vì thế, Segaran (2007) đã nhận định: việc chia sẻ một mặt giúp ích cho cộng đồng, mặt khác còn đón nhận được sự chia sẻ, trao đổi, đóng góp để hoàn thiện hơn, từ đó, chính những người chia sẻ cũng nhận được lợi ích mà cộng đồng đem lại [5].

Đặc biệt, các tài nguyên thông tin được chia sẻ, trao đổi sẽ có chất lượng tốt hơn, giá trị thông tin tăng lên nhiều hơn khi có được sự chỉnh sửa, cải thiện và bổ sung của cộng đồng. Hơn nữa, các công cụ phần mềm xã hội cho phép người dùng thực hiện các dự án công việc trực tuyến theo xu hướng tập hợp trí tuệ cộng đồng, khuyến khích đóng góp thông tin/tri thức của cộng đồng và rồi giá trị của các dự án này thường hướng tới phục vụ chính cộng đồng người sử dụng.

2.5. Thông tin minh bạch

Với môi trường cởi mở, khuyến khích cộng đồng xã hội tham gia đóng góp ý kiến, đánh giá, bình luận và chia sẻ tài nguyên thông tin được tạo ra bởi các công cụ phần mềm xã hội, thông tin được tạo lập từ môi trường này có nhiều điều kiện để trở nên rõ ràng, minh bạch hơn bao giờ hết, bởi thông tin được tạo ra từ cộng đồng, có sự kiểm định của cộng đồng dưới nhiều lăng kính, quan điểm, và nguồn tin khác nhau [2]. Các thông tin đa chiều và được đóng góp, chia sẻ một cách tích cực và có trách nhiệm bởi cộng đồng sẽ giúp thông tin trong cộng đồng trở nên minh bạch. Ngày nay, khi người dùng Internet sử dụng các công cụ phần mềm xã hội khá thường xuyên và phổ biến thì các thông tin được trao đổi trong cộng đồng mạng xã hội trở nên minh bạch được cho là hệ quả tất yếu. Mỗi khi thông tin xuất hiện trên các cộng đồng mạng xã hội, chúng sẽ được bàn luận, đánh giá, điều chỉnh, bổ sung, và cập nhật thông tin từ rất nhiều cá nhân và tổ chức khác nhau. Một khi những thông tin này được xã hội và/hoặc cộng đồng những người dùng quan tâm và thẩm định một cách nghiêm túc, mức độ minh bạch của thông tin sẽ được nâng cao.

2.6. Chi phí thấp

Ở mức độ sử dụng cơ bản, đa số các phần mềm xã hội đều cung cấp miễn phí. Các dịch vụ được triển khai đi kèm phần mềm này cũng được triển khai miễn phí đối với những chức năng cơ bản với phương châm khuyến khích người dùng sử dụng, mở rộng quy mô cộng đồng người dùng. Chỉ có những tính năng nâng cao, đa phần hướng tới mục đích thương mại, người sử dụng sẽ phải trả các khoản phí nhất định. Tuy nhiên, thậm chí trong trường hợp sử

dụng các tính năng nâng cấp phải trả phí thì khoản phí này vẫn rất khiêm tốn so với chi phí phải trả đối với các loại phần mềm khác có cùng tính năng.

3. Kết luận

Có thể thấy, phần mềm xã hội đang được sử dụng phổ biến và rộng rãi trên môi trường Internet bởi rất nhiều các cá nhân và tổ chức khác nhau. Một khi đã tham gia vào môi trường Internet, dù muốn hay không, các cá nhân/tổ chức đều chịu sự tác động nhất định từ quá trình sử dụng các ứng dụng phần mềm xã hội của người dùng. Do đó, ý thức được ưu điểm của phần mềm xã hội sẽ giúp cho người sử dụng (cá nhân hoặc tổ chức) phát huy tốt hiệu quả của các ứng dụng này trong cuộc sống cũng như trong công việc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Farkas M.G. (2007). *Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online*, Information Today, Inc.
2. Hoegg, R., Martignoni, R., Meckel, M., & Stanoevska-Slabeva, K. (2006). Overview of business models for Web 2.0 communities. *Proceedings of GeNeMe, 2006*, 23-37.
3. Lai, L. S., & Turban, E. (2008). Groups formation and operations in the Web 2.0 environment and social networks. *Group Decision and Negotiation*, 17(5), 387-402.
4. O'Reilly, T. (2009). *What is Web 2.0*. O'Reilly Media. Retrieved from https://books.google.com.vn/books?id=NpEk_WFCMdIC
5. Segaran, T. (2007). *Programming collective intelligence: building smart web 2.0 applications*. "O'Reilly Media, Inc."

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 5-4-2016; Ngày phản biện đánh giá: 16-4-2016; Ngày chấp nhận đăng: 6-5-2016).