

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Natalija Rijavec Žvokelj

**»Lurkanje«: dejavniki nesodelovanja v spletnih
forumih**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Natalija Rijavec Žvokelj

Mentor: doc. dr. Gregor Petrič

**»Lurkanje«: dejavniki nesodelovanja v spletnih
forumih**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2011

HVALA

Mami in očetu za vse tisto, kar sta me v življenju naučila in mi omogočila, ter za vso podporo v najtežjih trenutkih. Brez njiju ne bi nikoli bila to kar sem.

Nastji za potrpežljivo odrekanje skupnim trenutkom v vseh letih mojega šolanja, za njeno radoživost in nagajivost, ter za vse pristne sestrskе pogovore.

Možu Janiju, ker mi že toliko let stoji ob strani. Brez njegove ljubezni, razumevanja in nenehne opore bi ta cilj veliko težje dosegla.

Mentorju doc.dr. Gregorju Petriču za strokovno pomoč pri nastajanju diplomske naloge.

Beti, ker je tudi ona s svojim znanjem doprinesla svoj delček k nastanku tega dela.

»Lurkanje«: dejavniki nesodelovanja v spletnih forumih

Diplomsko delo poskuša opozoriti na v študijah spletnih skupnosti vse prevečkrat spregledan in nepreučevan način sodelovanja, t.i. *lurkanje*. Gre za obliko pasivne participacije, pri kateri uporabniki sicer redno prebirajo prispevke ostalih članov, vendar nikoli ali zelo redko objavljajo svoje lastne. Tak način sodelovanja je v večini primerov nezaželen in posledično tudi negativno obravnavan, čeprav v spletnih skupnostih predstavlja vse prej kot zanemarljiv delež. Iz tega izvira tudi njegovo ime z izrazito negativno konotacijo. Diplomsko delo tako poskuša kot prvo predstaviti *lurkanje* čim bolj celovito – ga definirati, podati tako pozitivne kot negativne poglede nanj, nakazati različne možne pristope za njegovo preučevanje, ter načine za spodbujanje vključevanja med aktivne uporabnike, pri čemer se osredotoča predvsem na preučevanje njegovih dejavnikov. Kot drugo pa poskuša, z izvedbo lastne raziskave na populaciji študentov, ki uporabljajo spletne forume, tudi empirično ugotoviti ali dva preučevana socialnopsihološka dejavnika, natančneje sramežljivost in strah pred izolacijo, vplivata na ta način participacije v spletnih forumih ali ne. Nenazadnje so na podlagi teoretičnih ugotovitev in rezultatov raziskave podana tudi opažanja in priporočila za morebitno nadaljnje preučevanje tega fenomena ter vpliva sramežljivosti in strahu pred izolacijo nanj.

Ključne besede:

spletna skupnost, spletni forum, *lurkanje*, sramežljivost, strah pred izolacijo.

“Lurking”: factors of non-participation in web forums

This thesis tries to point out in the studies of online communities too often overlooked and unstudied type of participation, the so-called *lurking*. This is a form of passive participation, in which users regularly read posts of other community members, but very rarely or never post their own. This type of participation is in majority of cases undesirable and consequently also negatively treated, although it represents anything but negligible portion in online communities. That is why it also bears name with a distinctly negative connotation. First of all, the thesis thus tries to present *lurking* more comprehensively – that means to define, give positive and negative views on it, indicate various possible approaches of studying and ways to stimulate integration among active users, hereby focusing mainly on studying its factors. And secondly, it tries, with its own research on population of students who are using web forums, to empirically find out also whether two investigated socio-psychological factors, precisely shyness and fear of isolation, have impact on this type of participation in web forums or not. Based on theoretical findings and results of research are finally given observations and recommendations for eventual further research of this phenomenon and the impact of shyness and fear of isolation to it.

Keywords:

online community, web forum, lurking, shyness, fear of isolation.

Kazalo

1	UVOD.....	9
2	SPLETNI FORUMI V KONTEKSTU SPLETNIH SKUPNOSTI.....	12
2.1	SPLETNE SKUPNOSTI.....	12
2.2	SPLETNI FORUMI.....	14
3	»LURKANJE« KOT PASIVNA PARTICIPACIJA.....	17
3.1	ZAČETNI POGLEDI IN NEGATIVNI VIDIKI »LURKANJA«.....	17
3.2	DEFINICIJA »LURKANJA«.....	19
3.3	POGOSTOST POJAVA »LURKANJA«.....	22
3.4	DEFINIRANJE »LURKANJA« V OKVIRU STOPNJE PARTICIPACIJE.....	24
3.5	DEJAVNIKI »LURKANJA«.....	29
3.5.1	<i>Sramežljivost kot dejavnik »lurkanja«</i>	40
3.5.2	<i>Strah pred izolacijo kot dejavnik »lurkanja«</i>	44
3.6	ZNAČILNOSTI »LURKERJEV«.....	48
3.7	RAZISKOVANJE POJAVA »LURKANJA«.....	50
3.8	SPodbUJANJE K AKTIVNI PARTICIPACIJI IN USPEH SKUPNOSTI.....	53
3.9	POZITIVNI VIDIKI »LURKANJA«.....	55
4	RAZISKOVALNI OKVIR.....	57
4.1	DEFINICIJE POJMOV.....	57
4.2	HIPOTEZE IN ARGUMENTACIJA.....	59
4.3	OPERACIONALIZACIJA.....	61
4.4	PILOTSKA RAZISKAVA.....	64
5	VZOREC IN ZBIRANJE PODATKOV.....	65
6	ANALIZE IN REZULTATI.....	71
6.1	METODE ZA ANALIZO.....	71
6.2	UNIVARIATNA ANALIZA.....	72
6.2.1	<i>Sramežljivost</i>	72
6.2.2	<i>Strah pred izolacijo</i>	73
6.2.3	<i>»Lurkanje«</i>	74
6.2.4	<i>Porazdelitev sestavljenih spremenljivk</i>	77
6.3	PRIMERJAVA PASIVNIH IN AKTIVNIH UPORABNIKOV SPLETNIH FORUMOV.....	79
6.4	BIVARIATNA ANALIZA.....	81
6.5	MULTIVARIATNA ANALIZA.....	82
6.5.1	<i>Diskriminantna analiza</i>	82
6.5.2	<i>Regresijska analiza</i>	86
6.6	POVZETEK IN INTERPRETACIJA REZULTATOV.....	88

7	ZAKLJUČEK.....	92
8	LITERATURA	95
	PRILOGI.....	101
	PRILOGA A: VPRAŠALNIK.....	101
	PRILOGA B: FORMULE ZA IZRAČUN IZVEDENIH SPREMENLJIVK.....	104

Kazalo tabel

Tabela 3.1: Kategorije dejavnikov <i>lurkanja</i>	30
Tabela 3.2: Dejavniki <i>lurkanja</i>	31
Tabela 4.1: Indikatorji sramežljivosti	62
Tabela 4.2: Indikatorji strahu pred izolacijo	62
Tabela 4.3: Indikatorji <i>lurkanja</i>	64
Tabela 6.1: Rezultati faktorske analize indikatorjev sramežljivosti	72
Tabela 6.2: Sramežljivost – faktor 1	73
Tabela 6.3: Sramežljivost – faktor 2	73
Tabela 6.4: Rezultati faktorske analize indikatorjev strahu pred izolacijo	74
Tabela 6.5: Deskriptivne statistike indikatorjev <i>lurkanja</i>	75
Tabela 6.6: Osnovne statistike izvedenih spremenljivk	77
Tabela 6.7: H_i^2 test za demografske statistike	80
Tabela 6.8: Korelacijska matrika izvedenih spremenljivk (indeksov)	81
Tabela 6.9: Povprečja in standardni odkloni za spremenljivke po skupinah	82
Tabela 6.10: Test enakosti povprečij skupin	83
Tabela 6.11: Kazalniki kakovosti ocenjene diskriminantne spremenljivke	83
Tabela 6.12: Standardizirani kanonični korelacijski koeficienti ter strukturni kanonični koeficienti	84
Tabela 6.13: Povprečja diskriminantne funkcije po spremenljivkah oz. centroidi skupin	84
Tabela 6.14: Klasifikacija diskriminantnega modela – rezultati razvrstitve	85

Kazalo slik

Slika 3.1: Konceptualna vizualizacija spektra vedenj v spletni skupnosti	29
Slika 4.1: Model povezanosti spremenljivk	57
Slika 4.2: Operacionalni model	61
Slika 5.1: Struktura vzorca po spolu, tipu fakultete, letniku študija ter tipu kraja prebivališča (n=208).....	66
Slika 5.2: Struktura anketirancev iz naravoslovno-tehniških ter družboslovno-humanističnih fakultet po spolu, letniku študija ter tipu kraja prebivališča	67
Slika 5.3: Dejanska struktura anketirancev glede na tip fakultete in letnik študija (n=204)	67
Slika 5.4: Struktura očiščenega vzorca po spolu, tipu fakultete, letniku študija ter tipu kraja prebivališča (n=117).....	69
Slika 5.5: Struktura anketirancev iz očiščenega vzorca iz naravoslovno-tehniških ter družboslovno-humanističnih fakultet po spolu, letniku študija ter tipu kraja prebivališča	70
Slika 5.6: Dejanska struktura anketirancev iz očiščenega vzorca glede na tip fakultete in letnik študija (n=114)	70
Slika 6.1: Histogrami indikatorjev <i>lurkanja</i>	76
Slika 6.2: Histogrami izvedenih spremenljivk	78
Slika 6.3: Primerjava pasivnih in aktivnih uporabnikov forumov po demografskih statistikah.....	80
Slika 6.4: Grafična predstavitev povprečij za spremenljivke po skupinah.....	83
Slika 6.5: Grafična predstavitev centroidov skupin.....	85
Slika 6.6: Prikaz vpliva na odvisno spremenljivko po diskriminantni analizi	86
Slika 6.7: Regresijski model.....	87
Slika 6.8: Končna predstavitev povezanosti med preučevanimi pojmi.....	91

1 Uvod

Informacijsko-komunikacijske tehnologije iz dneva v dan bolj zaznamujejo naš vsakdanjik, njihov družbeni pomen pa postaja vedno bolj relevanten. S svojo vse cenejšo dostopnostjo namreč omogočajo uporabo vedno večjemu krogu zelo raznolike populacije. Eden od virov komuniciranja so tudi spletni forumi, interaktivna družbena okolja, znotraj katerih posamezniki objavljajo prispevke na izbrano tematiko ter si tako izmenjujejo mnenja, informacije in ideje, hkrati pa se v virtualnem svetu na ta način tudi družijo. Njihova priljubljenost, številčnost in obiskanost vedno bolj narašča (Zdešar 2008; Muzlovič 2009; Vehovar in drugi 2010), zato je tudi preučevanje njihove rabe ter uporabnikov vedno bolj pogosto in zanimivo.

Toda večina raziskav, ki se loteva problematike forumov ter ostalih spletnih skupnosti, se navadno osredotoča le na preučevanje aktivne množice posameznikov, ki s svojimi prispevki redno sodelujejo v debatah in pogovorih. V večini primerov pa iz okvira preučevanja izpušča vse tiste, ki pogovorom v skupnosti samo sledijo, vendar nikoli oziroma zelo redko v njih tudi sodelujejo s svojimi prispevki. Ves ta drugi pol posameznikov šteje za neuporabnike, ki niso relevantni, oziroma še več, kot za preživetje skupnosti škodljive obiskovalce, ki vanjo ne prispevajo nič, ampak iz nje samo jemljejo informacije, zato se jih je posledično treba znebiti. Toda ob natančnejšem proučevanju lahko kaj hitro ugotovimo, da je spekter vseh pojavnih oblik članstva v spletnih skupnostih precej obsežen, če hočemo v njem zaobjeti vse. Od tistih, ki so najbolj aktivni in angažirani, do tistih, ki participirajo samo pasivno z branjem in obiskovanjem, ali mogoče še dlje, do tistih »tujcev«, ki se s skupnostjo samo bežno srečajo in morda nikoli več ne zaidejo vanjo. Iz osnovnega binarnega pogleda na uporabnike spletnih forumov, ki ločuje tiste, ki participirajo aktivno ter pasivno, so raziskovalci torej počasi prešli na kompleksnejše večstopenjske in multi-dimenzionalne sisteme kategorizacije vseh uporabnikov. Poleg tega so ugotovili, da nanje ne smemo gledati zgolj v negativni luči, ampak dejansko kot na eno od oblik participacije, ki s sabo prinaša tudi pozitivne učinke.

Prav iz začetnega obdobja preučevanja, ko je bil pogled na to neaktivno skupino uporabnikov, ki se je v skupnostih skrivala v ozadju in, kljub rednemu branju, svojih prispevkov v spletni skupnosti ni objavljala, oziroma jih je objavljala zelo redko, je tako

ostalo ime z izrazito negativno konotacijo, »lurkerji«. Med uporabnike se je to ime zakoreninilo že tako močno, da ga ne morejo nadomestiti niti poskusi alternativnih poimenovanj različnih raziskovalcev, ki želijo v nadomestni besedni zvezi poudariti predvsem njegovo legitimnost in enakovrednost drugim, aktivnim oblikam participacije. Ker podatki nekaterih raziskav poleg tega navajajo, da ta tiha skupina uporabnikov pravzaprav predstavlja večino v spletnih skupnostih, je njihovo preučevanje še toliko bolj pomembno, saj izločanje tega pomembnega segmenta ne daje jasne slike o celotni spletni skupnosti in njenem delovanju.

Področje pasivne participacije je torej še precej neraziskano. Nenazadnje tudi zaradi samih težav s sledljivostjo *lurkerjem* in njihovim vključevanjem v okvir raziskav. O pogostosti tega pojava, o dejavnikih *lurkanja*, lastnostih *lurkerjev*, o tem kdo to sploh so, tako zaenkrat še ni tako veliko znanega. Pomanjkljivo poznavanje fenomena se sicer kaže tudi v ohlapnih, neenotnih definicijah, ki različno zamejujejo pojem. Toda posamezni raziskovalci in raziskovalne skupine se vedno bolj posvečajo tudi temu fenomenu, odkrivajo ter med sabo povezujejo vedno nove ugotovitve, spoznanja, ter iščejo nadaljnje inspiracije in dejavnike v že uveljavljenih teorijah in študijah. V slovenskem raziskovalnem prostoru neke posebej omembe vredne študije tega načina participacije sicer ni zaslediti.

V pričujoči diplomski nalogi bo zato fenomen *lurkanja* predstavljen nekoliko podrobneje. Podane bodo glavne raziskave in njihove ugotovitve, ter nakazani različni pristopi k preučevanju tega pojava. Glavni cilj naloge pa bo, poleg čim bolj celostne predstavitve tega fenomena, skozi študijo literature ugotoviti, kateri so glavni dejavniki *lurkanja*, v nadaljevanju pa se osredotočiti na nekatere med njimi, ter z izvedbo lastne raziskave tudi preveriti, ali imajo ti dejanski vpliv na ta pojav. Natančneje nas bo v empiričnem delu torej zanimal predvsem vpliv sramežljivosti in strahu pred izolacijo, ki predstavljata osebna socialnopsihološka dejavnika takšnega načina participacije, na *lurkanje*.

Diplomsko delo bo torej v grobem razdeljeno na teoretičen in empiričen del. Po uvodnem prvem poglavju se bomo v teoretičnem delu najprej posvetili opredelitvi področja raziskovanja, torej spletnih skupnosti, ter spletnih forumov kot eni od njenih pojavnih oblik, znotraj katerih bo *lurkanje* kasneje tudi preučevano. Sledilo bo

obsežnejše poglavje v katerem bomo *lurkanje* poskušali predstaviti čim bolj celovito. Najprej se bomo tako posvetili preučitvi začetnih negativnih pogledov na ta pojav, ki bodo osvetlili obdobje pred začetkom intenzivnega preučevanja, ter morda nakazali, zakaj je pojav dobil ime s tako negativnim prizvokom. Sam pojem bomo nato natančneje definirali, predstavili njegove sopomenke, ter poskušali za tuje pojme najti ustrezen prevod v slovenski jezik. Posvetili se bomo tudi ugotovitvam o njegovi razširjenosti oziroma pogostosti, definiranju v okviru stopenj participacije, ter s tem povezanih različnih načinov kategorizacije vseh uporabnikov spletnih skupnosti. Sledilo bo poglavje o dejavnikih *lurkanja*, v katerem bomo poskušali prikazati predvsem na kakšen način lahko sramežljivost in strah pred izolacijo vplivata na pasivno participacijo. V nadaljevanju bomo omenili tudi določene značilnosti in zanimivosti tega pojava, se dotaknili tematike različnih metod, s katerimi so raziskovalci že pristopili k raziskovanju tega fenomena, ter spregovorili tudi o različnih načinih spodbujanja *lurkerjev* k aktivni participaciji. Celotno poglavje bomo smiselno zaključili s predstavitvijo pozitivnih vidikov tega fenomena.

V četrtem poglavju, s katerim se bo začel empirični del naloge, bomo pred predstavitvijo in argumentiranjem hipotez za vse preučevane pojme podali natančnejše definicije. Sledila bo predstavitev postopka operacionalizacije ter faze pilotskega testiranja anketnega vprašalnika, v kateri smo vsa vprašanja tudi preverili pred samo izvedbo anketiranja na izbrani populaciji. V petem poglavju bo nato natančneje predstavljen vzorec ter način zbiranja podatkov, šesto poglavje pa bo posvečeno analizi z različnimi statističnimi metodami ter interpretaciji rezultatov. V zaključnem sedmem poglavju bomo poskušali pridobljene ugotovitve iz teoretičnega in empiričnega dela smiselno povzeti ter podati priporočila za nadaljnje preučevanje.

2 Spletni forumi v kontekstu spletnih skupnosti

2.1 Spletne skupnosti

Preden začnemo s preučevanjem pojava *lurkanja* oziroma pasivne participacije, je smiselno na kratko opredeliti področje raziskovanja. Ker bo diplomsko delo obravnavalo fenomen, ki se pojavlja znotraj spletnih skupnosti, bomo ta pojem na tem mestu zato najprej natančneje opredelili, saj se bomo z njim med delom velikokrat srečali. Ker pa se bo v empiričnem delu preučevanje osredotočilo le na spletne forume, kot eno od oblik spletnih skupnosti, bomo tudi te v sledečem poglavju vzeli nekoliko pod drobnogled.

Pojem spletnih skupnosti¹ različne znanstvene discipline zelo raznoliko definirajo. Sociološka perspektiva, ki ima dolgo zgodovino preučevanja različnih skupnosti, se tako, na primer, pri definiranju osredotoča na tip in jakost zveze med člani, torej na socialno interakcijo med njimi. Etnografijo zanimajo vloge in aktivnosti skupine posameznikov. Tehnološko usmerjene perspektive pa nasprotno v definicijah dajejo pomen programski opremi, ki podpira sam obstoj spletne skupnosti. Nadalje je za perspektive, ki dajejo poudarek virtualnemu svetu, pri definiranju spletne skupnosti pomembno posnemanje realnega sveta, torej 3D svet, ki naj bi zmanjšal siceršnje pomanjkanje fizične prisotnosti in tako prinašal bolj intenzivno socialno interakcijo med člani. Vedno bolj pomembna je tudi marketinška perspektiva, ki jo zanima predvsem, kaj ljudi motivira za druženje, obiskovanje, pa tudi nakupovanje na določenem spletnem mestu (Preece 2000; de Souza in Preece 2004).

Ne glede na različne definicije pa je dejstvo, da je, kot že sam izraz pove, spletnim skupnostim »uspelo razviti nekatere nadindividualne, "skupnostne" strukture« (Petrič in Petrovčič 2008, 46), kar jih razlikuje od ostalih prostorov svetovnega spleta.

¹ V literaturi se uporablja tudi pojem *virtualna skupnost*, ki pa je značilen, kot navajata Petrič in Petrovčič (2008, 46), predvsem za začetno obdobje razvoja interneta, ko še ni bilo tako očitno, da te skupnosti niso le virtualne, ampak se prepletajo tudi z drugimi družbenimi konteksti.

Internetni komunikacijski sistemi oziroma servisi, ki omogočajo pojav in oblikovanje spletnih skupnosti, so tako denimo spletni forumi, klepetalnice, poštna mreže², spletne igre (MUD), novičarske skupine³ (Smith in Kollock 1999, 3–25; Petrovčič 2005, 12), pa tudi blogi, spletna mesta za socialno mreženje itd., pri čemer je treba poudariti, da vsak komunikacijski sistem oblikuje interakcijo na drugačen način (Smith in Kollock 1999, 4). V primerjavi z začetnim obdobjem interneta pa ti prostori skupinskega komuniciranja niso več namenjeni samo klepetanju, zabavi, pretvarjanju, izživiljanju ipd., ampak vedno bolj postajajo tudi mesto druženja, izmenjave znanj, nasvetov in izkušenj, socialne opore, grajenja prijateljstev itd. Internet je tako iz informacijskega in komunikacijskega omrežja prerasel v veliko več, v pomembno družbeno omrežje (Petrič in Petrovčič 2008).

Seveda zgolj to, da »postavimo« katerega od zgoraj naštetih komunikacijskih servisov na splet, še ne pomeni, da se bo med skupino uporabnikov, ki bo prek njega komunicirala, razvilo nekaj več, in da bodo postali skupnost. Preobrazbo takšnih komunikacijskih prostorov v skupnosti, s tem pa zagotovitev njihove kontinuitete, naj bi omogočalo spodbujanje družbene kohezije (oziroma z njim povezanega občutka pripadnosti skupnosti), zaupanja in participacije. Nanje pa naj bi vplivali predvsem strukturni, manj pa upravljavski dejavniki, torej družbena dinamika, ki jo sestavljajo normativno-regulativni in identitetni procesi, ter odločitve upravljavcev skupnosti (Petrič in Petrovčič 2008).

V grobem lahko tako rečemo, da so glavne značilnosti spletnih skupnosti njihova dinamičnost, razvoj ter nenehno spreminjanje. Njihove sestavne dele predstavljajo ljudje, programska oprema, ter politika in nameni delovanja, ključna kvalitativna faktorja pa sta družabnost in uporabnost (de Souza in Preece 2004).

Spletna skupnost bo v našem primeru definirana kot skupina posameznikov, ki v virtualnem okolju, podprtem z računalniško tehnologijo, vzajemno deluje, ima skupne norme, pravila, pa tudi rituale, ter skupen cilj oziroma razlog druženja. Ti razlogi druženja so lahko vezani bodisi na potrebe, zanimanja, službo itd. Ta definicija je dovolj široko zastavljena, da zaobjame različne zgoraj omenjene perspektive, s tem pa tudi različne skupnosti (Preece 2000). Poleg tega se bo naša definicija v raziskovalnem delu

² V angleščini »Mailing Lists«, »Discussion Lists« (DL).

³ V angleščini »News Groups«.

naloge, kot že rečeno, omejila le na uporabnike spletnih forumov kot člane spletnih skupnosti.

2.2 Spletni forumi

Za preučevanje *lurkanja* v spletnih forumih, eni od oblik spletnih skupnosti, smo se odločili predvsem zaradi razširjenosti njihove uporabe oziroma njihove priljubljenosti. Kot poroča Statistični urad je, na primer v letu 2008, ko je imelo v Sloveniji dostop do interneta 59 % gospodinjstev, spletne forume bralo 29 % oseb (Zdešar 2008), leto kasneje (2009), ob porastu na 64 % gospodinjstev z dostopom do interneta, pa že 35 % uporabnikov (Muzlovič 2009). Zanimivi so tudi zadnji podatki iz projekta RIS (Raba interneta v Sloveniji), ki poročajo, da je na populaciji stari med 10 in 74 let rednih uporabnikov interneta kar 74 %. Od tega naj bi jih spletne forume redno (vsaj mesečno) spremljalo 29,3 % uporabnikov, pri čemer so pred spletnimi forumi po pogostosti obiskovanja le video in foto skupnosti ter spletna socialna omrežja, za forumi pa vse ostale oblike spletnih skupnosti (blogi, klepetalnice, virtualni svetovi, multiplayer igre, servisi za spoznavanje) (Vehovar in drugi 2010), kar potrjuje njihovo precejšnjo priljubljenost v slovenskem spletnem prostoru.

Spletni forum je sicer spletno mesto, kjer posamezniki s podobnimi interesi lahko objavljajo prispevke na določeno temo ter si tako izmenjujejo ideje, informacije in mišljenja, hkrati pa se z drugimi tudi spoznavajo in družijo. Vsebina foruma je strukturirana na smiselne teme in podteme, sporočila uporabnikov pa se prikazujejo eno pod drugim po principu oglasne deske. Bistvo foruma je množična komunikacija mnogih z mnogimi, omogočena pa je tudi individualna komunikacija eden z drugim preko tako imenovanih zasebnih sporočil. Komuniciranje poteka na asinhron način, kar pomeni, da uporabniki niso nujno istočasno prisotni na forumu.

Sodelovanje v spletnem forumu tako prinaša precejšnjo časovno neoviranost, saj lahko posameznik sodeluje ko/če sam želi, s tem pa je uporabniku omogočen tudi čas za razmislek in podpiranje trditev pred objavo posameznega sporočila (Anderson in Kanuka 1997).

Če si ogledamo nekatere, med seboj precej raznolike slovenske forume, ter odgovore na pogosto zastavljena vprašanja (FAQ) znotraj njih (Diva.si forum; FDVjevka.si forum; Siol.net forumi), ugotovimo, da je v večini primerov za sodelovanje potrebna predhodna

registracija in vpis z osebnim uporabniškim imenom in geslom. Določeni forumi sicer omogočajo omejeno sodelovanje tudi neregistriranim uporabnikom (t.i. gostom), kar pa je odvisno od odločitev in nastavitve posameznega foruma. Registriranim uporabnikom je poleg branja, pisanja prispevkov na že obstoječe teme in pisanja zasebnih sporočil dovoljeno tudi odpiranje novih tematik pogovora.

Uporabniško ime registriranega uporabnika seveda ni nujno odraz realne identitete. Večina forumov tega od uporabnikov pri registraciji niti ne zahteva, ampak gre največkrat za psevdonim, kar dovoljuje posameznikom določeno stopnjo anonimnosti. Večina forumov omogoča uporabnikom tudi urejanje svojega profila – na primer podatkov o elektronskem naslovu, osebnem spletnem mestu, spolu, starosti, poklicu, kraju bivanja, hobijih ter drugih osebnih karakteristikah. Navadno je možno tudi dodajanje lastne prikazne slike (t.i. avatarja), ki je grafična predstavitev osebe in predstavlja njegovo osebnost. Lahko gre za realno fotografijo, ali pa za sliko junakov, živali, narave ipd. Novejše generacije spletnih forumov omogočajo tudi dodajanje osebnih foto albumov, pisanje blogov, člankov, ustvarjanje ali sodelovanje v kratkih anketah ipd. Nekateri marketinško naravnani forumi uvajajo celo dodajanje in ocenjevanje produktov oziroma izdelkov ter vodenje osebnih nakupovalnih dnevnikov (prim. Diva.si forum). Vse to uporabniku omogoča grajenje osebne identitete in prepoznavnosti v skupnosti.

Poleg tega večina spletnih forumov pri pisanju sporočil daje možnost dodajanja slik in prilog samim sporočilom, osebnih podpisov v sporočilih ipd. Omogoča tudi uporabo smeškov⁴, to je majhnih grafičnih slik za izražanje čustev, ki so nadgradnja klasičnih tekstovnih znakov za izražanje čustev, na primer »:-)«.

Seznam vseh članov foruma, ki je javno dostopen vsem članom, navadno navaja bistvene podatke o trenutnem stanju prisotnosti/odsotnosti posameznega uporabnika na forumu, o datumu njegove včlanitve, zadnjem obisku, številu prispevkov, ter nekaterih ostalih osnovnih statistikah (npr. o odstotku posameznikovih objav v vseh objavah, o povprečnem številu posameznikovih objav na dan). Omogoča tudi hitri dostop do vseh prispevkov posameznega uporabnika. Znotraj forumov se lahko kreirajo tudi različne uporabniške skupine z omejenim dostopnimi pravicami, ki so običajno namenjene razvrstitvi uporabnikov.

⁴ V angleščini »emoticons«, »smileys«.

Seveda si vsi uporabniki znotraj foruma med seboj niso enakovredni. Na vsakem forumu so namreč tudi administratorji in moderatorji.

Administratorji so uporabniki z najvišjimi možnimi pooblastili. Dodeljena jim je vloga nadzora, določanja moderatorjev, nastavitvev pravic, ustvarjanja uporabniških skupin, izvajanja opominov, izključitev ter prepovedi sodelovanja posameznikom, ki kršijo formalna ali neformalna pravila itd.

Moderatorji so uporabniki, ki jih določijo administratorji. Navadno jih je v skupnosti več – odvisno od velikosti in obravnavane vsebine. Zadolženi so za posamezen del oziroma tematiko foruma, kjer skrbijo za to, da pogovor poteka skladno s temo (da uporabniki ne zaidejo s pogovorom v drugo smer), spodbujajo participacijo, pazijo da ne prihaja do žalitev, objav neustreznih vsebin ali nezaželenega oglaševanja. Zato imajo dodeljeno pravico premikanja, brisanja in urejanja objav, zaklepanja, odklepanja, brisanja, preimenovanja in premikanja tematik ali forumov, skrbijo tudi za izrekanje opominov uporabnikom, ki se ne držijo pravil foruma itd. Administratorji imajo tudi vse pravice moderatorjev.

V vedno več forumih se za označitev stopnje participacije oziroma števila objav uporablja slikovno (npr. zvezdice, pike) ali imensko določanje ranga, ki mu posameznik pripada (npr. začetnik, navdušenec, ekspert). Na ta način se lažje identificirajo bolj ali manj aktivni uporabniki oziroma posebni uporabniki, kot so na primer moderatorji in administratorji. Poleg določanja ranga je v nekaterih forumih omogočeno denimo tudi ocenjevanje kvalitete objavljenih sporočil drugih uporabnikov. V obeh primerih gre za t.i. mehanizme ugleda oziroma pozitivnega sankcioniranja (Petrič in Petrovčič 2008).

Za spletne forume se sicer uporabljajo tudi druga imena – na primer spletne diskusije in oglasne deske⁵. Za postavitev forumov na splet obstaja veliko aplikacij, nekatere med njimi so tudi prosto dostopne, torej brezplačne. Omenimo le nekatere najbolj uporabljene in poznane: phpBB, vBulletin, SMF, Phorum, IP.Board, XMB, myBB, miniBB, punBB, FireBoard.

⁵ V angleščini »Bulletin Board Systems« (BBS), »Discussion Board«, »Message Board«, »Discussion Forum«, »Online/Internet/Web Forum«.

3 »Lurkanje« kot pasivna participacija

3.1 Začetni pogledi in negativni vidiki »lurkanja«

Večina raziskav, ki se loteva raziskovanja spletnih forumov (oziroma drugih spletnih skupnosti) in njihovih uporabnikov, se osredotoča predvsem na tisti vidni del članov, ki sodeluje na aktiven način. Ker podatki nekaterih raziskav (npr. Katz 1998; Nonnecke 2000) navajajo, da večino v spletnih skupnostih predstavljajo pravzaprav tisti, ki participirajo nekoliko drugače – na pasiven, neaktiven, skrit način – je raziskovanje tega skritega segmenta uporabnikov še toliko bolj pomembno.

Začetni pogledi na te skrite uporabnike so bili v veliki meri, predvsem zaradi nepoznavanja, negativni. Tako v literaturi kot tudi v žargonskem jeziku se je za njih uveljavilo ime »lurkerji«, katerega natančnejša definicija bo podana v naslednjem poglavju. Najprej si torej oglejmo začetne poglede na to posebno skupino uporabnikov ter poskuse njihove karakterizacije.

Kollock in Smith (1996) *lurkerje* na primer opisujeta kot tiste, ki ne sodelujejo in ne prispevajo k javnemu dobremu, ampak samo jemljejo informacije, torej kot »free-riderje«, pri čemer je informacija razumljena kot javna dobrina. Problem »free-rider-stva« navezujeta na splošni sociološki problem sodelovanja oziroma na Hardinov problem »tragedije skupne lastnine« (»tragedy of commons«) (glej Hardin 1968) in poudarjata njegov pomen tudi v okviru računalniško-posredovane komunikacije. V splošnem je problem »tragedije skupne lastnine« namreč v napetosti med individualno in kolektivno racionalnostjo in skušnjavi, ki posameznike napeljuje k rabi kolektivnega dobrega brez dodajanja svojega prispevka. V primeru, da javno dobro vsi samo jemljejo in nihče ne daje, lahko pride do problema da se javno dobro ne proizvaja več, zaradi česar vsi trpijo. V svojem delu avtorja tako poskušata kot prvo opisati probleme, s katerimi se skupnosti srečujejo v virtualnem svetu; in kot drugo, najti rešitev, ki bi pripeljala do optimizacije teh problemov. Njun cilj je torej identifikacija značilnosti skupin, ki pomagajo k uspehu proizvodnje in upravljanja skupnega dobrega brez uporabe zunanje avtoritete ampak s pomočjo samoregulacije.

Podoben pogled kot Kollock in Smith (1996) imajo tudi Marwell in drugi (v Yeow in drugi 2006, 968), ki menijo, da preživetje spletnih skupnosti potrebuje kritično množico

ljudi, ki sodelujejo, zato na tiste, ki ne participirajo, gledajo kot na resno grožnjo preživetju skupnosti.

Nadalje je v svojo teorijo *lurkerje* na nek način vključil tudi Slevin (v Petrovčič 2005, 36–39) s svojo interpretacijo postmodernih življenjskih strategij, pri kateri se je navezoval na Baumanovo tipologijo postmodernih osebnosti. Med štirimi tipi osebnosti, ki jih navaja, so turist, igralec, sprehajalec in potepuh. Slednji je opisan kot oseba, ki nenehno potuje po kibernetnem prostoru, odkriva vedno nova okolja in občasno uporablja tisto kar mu le-ta ponujajo, a v uporabi nobene stvari ne vztraja dolgo. V primeru forumov to pomeni, da se potepuh sicer prijavlja v veliko raznovrstnih forumov, brska po njih, v pogovorih pa skoraj nikoli ne sodeluje. Gre torej za nestanovitneža, ki sicer uporablja veliko stvari, a nobene aktivno.

Zanimiva je tudi perspektiva (Morris in Ogan v Nonnecke in Preece 2001, 2; Stegbauer in Rausch 2002, 264; Soroka in Rafaeli 2006, 1), ki pojav navezuje na pasivnost, ki jo navadno povezujemo z gledanjem televizije, torej s tradicionalnimi mediji enosmerne komunikacije. Ali pa denimo z občutkom nesposobnosti za komunikacijo, torej za objavljanje prispevkov (Mason v Nonnecke in Preece 2001, 2).

Seveda pojav *lurkanje* sam po sebi ni nekaj novega, saj se ne kaže le v virtualnem, ampak tudi v realnem svetu, in sicer kot pasivnost, apatičnost, na primer na političnem področju, pa tudi drugje.

Vsem zgornjim definicijam, ki poskušajo pojav interpretirati, definirati ter se do njega kritično opredeliti, pa je skupno predvsem to, da k fenomenu pristopajo z negativnega vidika in ga označujejo kot nekaj, kar skupnost osiromaši, ogroža, kot dejanje, ki je povezano s pasivnostjo, nestanovitnostjo in nesposobnostjo komuniciranja.

Toda pri vseh teh definicijah moramo biti pazljivi, saj *lurkanja* ne smemo jemati tako enoznačno. *Lurkanje* je namreč lahko za skupnost tudi sprejemljivo in koristno, torej razumljeno kot oblika sodelovanja. V vsakem primeru je pozicija *lurkanja* v veliki meri odvisna od tega, s katerega zornega kota pristopimo k temu pojavu (Nonnecke in Preece 2000a). To bo nazorno prikazano v poglavjih, ki sledijo, predvsem skozi študijo dejavnikov *lurkanja* ter s končno predstavitevjo pozitivnih vidikov tega fenomena.

3.2 Definicija »lurkanja«

Kot že omenjeno, se je v angleščini za označitev pasivne participacije na internetu uveljavil pojem »lurking«, za označitev posameznika, ki participira le na pasiven način, pa pojem »lurker«.

Njegovi protipomenki pa sta »posting« in »poster« in označujeta aktivno participacijo v spletnih skupnostih oziroma posameznika, ki sodeluje na aktiven način z objavo lastnih sporočil.

Lurker je torej oseba, ki obiskuje spletne forume, klepetalnice, bloge ipd., redno prebira prispevke ostalih članov, nikoli ali zelo redko pa objavlja svoje lastne. *Lurkanje* je obiskovanje spletnih diskusij in branje prispevkov drugih uporabnikov brez aktivnega sodelovanja, pri čemer se pojem ne nanaša na tiste uporabnike, ki spletno skupnost obiščejo le enkrat, potem pa ne več. To je definicija žargonskega slovarja (Computer User Dictionary 2009; The Jargon Dictionary 2009), ki pojma ne uporablja v pejorativnem pomenu, ampak ga obravnava kot normalen pojav, kot vedenje večine.

Nasprotno klasični slovarji angleškega jezika (Merriam-Webster Online Dictionary 2009; Oxford Dictionaries Online 2009) besedi »lurk« dodeljujejo negativen pomen – t.j. skrivati se, pritajiti se, prežati z zlobnim namenom – kar je posledično lahko, kot navajata Nonnecke in Preece (1999, 1; 2000b, 1), eden od vzrokov pomanjkljivega razumevanje tega fenomena.

Njuno ugotovitev je potrdil tudi King (2001), ki je raziskoval občutja ob rabi besed, ki so označevala vedenja, identitete ter okolja povezana z internetom. Med proučevane identitete je vključil tudi besedo *lurker*. Rezultati njegove spletne ankete so pokazali, da so občutja uporabnikov interneta do rabe besede *lurker* negativna, in sicer tako v pogledu aktivnosti, vplivnosti, kot tudi vrednotenja, kar pomeni, da besedi dodeljujejo pomen neaktivnosti, šibkosti ter, kar je z našega vidika najbolj zanimivo, da jo vrednotijo kot nekaj slabega. Poleg tega obstajajo v ocenah med moškimi in ženskami statistično značilne razlike, in sicer so ženske veliko bolj negativno kot moški ocenjevale to besedo v vseh treh pogledih. Avtor (King 2001, 424) vidi posledico negativne ocene predvsem v dejstvu, da je ta pojem že v slovarjih internetne terminologije definiran kot negativen.

Slovenski jezik posebnega pojma za označitev tega pojava nima. Večinoma se v žargonskem jeziku uporabljata kar poslovenjena izraza »lurker« za označitev osebe in »lurkanje« za označitev dejanja, ki bosta uporabljena tudi v tem delu. Sicer pa bi besedo »lurking« v slovenščino lahko prevedli kot »skrito/neaktivno obiskovanje« ali kot »pasivno uporabljanje/udeležba«, besedo »lurker« pa kot »skriti/neaktivni obiskovalec«, oziroma kot »pasivni uporabnik/udeleženec«.

Kot primer poskusa prevoda in uporabe te tujke v slovenski strokovni literaturi lahko omenimo denimo Praprotnika (2007, 150), ki je v svojem delu *lurkanje* definiral kot zavračanje komunikacije, namesto angleškega pojma pa uporabil kar besedi »prežač« in »prežanje«, kar je v bistvu dobesedni prevod z izrazito negativnim prizvokom in ne odraža dejanskega ozadja tega fenomena. Ali pa denimo Oblakovo (2004, 83), ki je uporabila besedni zvezi »pasivni gledalec« ter »opazovalec«.

V želji po izboljšani definiciji, ki ne bi vsebovala negativne konotacije, so se zato v tuji literaturi začele pojavljati nove besedne skovanke, ki naj bi nadomestile uporabo dosedanjega pojma »lurker«, in jih velja na tem mestu tudi omeniti. Nekatere med njimi namreč ta pojem počasi že izpodrivajo in nadomeščajo, kar pomeni, da je veliko literature na to tematiko treba iskati tudi pod temi gesli in ne le pod osnovnim. Poleg vsakega novega pojma, navedenega v nadaljevanju, bo v oklepaju podan tudi poskus prevoda besedne zveze v slovenščino.

Nonnecke (2000, 89–90) je denimo predlagal uvedbo pojma »non-public participant« (v slovenščini »nejavni udeleženec«). Z njim je želel poudariti, da gre za normalen pojav, s katerim se je domala vsak uporabnik interneta že srečal, ter da poleg aktivnega obstaja tudi več drugih možnih in veljavnih načinov sodelovanja. Poudaril je še, da je *lurkanje* kompleksno, lahko tudi strateško in zelo aktivno situacijsko dejanje, na katerega vpliva veliko faktorjev.

Njemu podoben alternativni pojem so v svoji študiji uporabili Soroka in drugi (2003), in sicer »non-active participant« (v slovenščini »neaktivni udeleženec«).

McDonald in drugi (2003) so uvedli besedno zvezo »legitimate peripheral participant« (v slovenščini »legitimni periferni udeleženec«). Trdijo namreč, da star pojem preveč poudarja nesodelovanje ter frustracijo za aktivne udeležence, kar je napačno, saj gre pri *lurkanju* pravzaprav za sodelovanje, ki ga že sama kultura interneta od vedno dovoljuje.

Dovoljuje gibanje od periferije v sam center dogajanja v spletni skupnosti in spet nazaj v periferijo in s tem omogoča varno in zelo uspešno učenje s pomočjo postavljanja vprašanj.

Poleg zgoraj navedenega pojma, ki so ga uvedli McDonald in drugi (2003), so Yeow in drugi (2006) v svojem delu uporabili tudi besedno zvezo »persistent peripheral participant« (v slovenščini »nenehni periferni udeleženec«). Le-ta poskuša *lurkerje* označiti kot tiste, ki imajo nenehno pomisleke glede sodelovanja v aktivnostih spletne skupnosti in posledično ostajajo raje v periferiji.

Zaslediti je mogoče tudi besedno zvezo »hard-to-involve participant« (Andrews in drugi 2003) (v slovenščini »težko dosegljiv/vključljiv udeleženec«), ki se uporablja v kontekstu metodologije raziskovanja te populacije in ki je zaradi svojih značilnosti in lastnosti dejansko težko dosegljiva ter vključljiva v okvir navadnih raziskav.

Alternativi, ki se večkrat pojavljata v literaturi, sta poleg tega tudi »passive user« in »passive participant« (v slovenščini »pasivni uporabnik« ali »pasivni udeleženec«) (npr.: Stegbauer in Rausch 2002).

Za označitev *lurkerjev* v izobraževalnih spletnih okoljih se sicer uporablja pojem »vicarious learner« (v slovenščini »učenec, ki se uči iz tega, kar so že drugi prej ugotovili/naredili«), ki ravno tako poskuša nadomestiti starega in predstaviti ta način učenja v bolj pozitivni luči, kot enakovredno alternativo sicer bolj zaželenemu aktivnemu sodelovanju pri spletnem izobraževanju (Nonnecke in drugi 2004b, 2688).

McDonald in drugi (2003), kljub navajanju še nekaterih drugih alternativnih besednih skovank, pri tem opozarjajo, da je uporaba besede *lurker* v žargonskem jeziku že tako močno zakoreninjena, da je morda ne bo mogoče nadomestiti z drugim alternativnim pojmom, ki ne bi vseboval negativne konotacije. Po njihovem mnenju je zato bolj pomembno to, da se ljudem pomaga razumeti ozadje in dinamiko tega fenomena, ter tako sprejeti tudi druge oblike participacije kot veljavne.

V angleščini se kot protipomenki uporabljata tudi besedi »de-lurking« in »de-lurker« in sicer za pojmovanje trenutka, ko *lurker* prvič »spregovori« oziroma osebe, ki je prešla

iz stanja pasivne v aktivno participacijo. Pri tem je treba opozoriti, da se pojem ne nanaša na uporabnika, ki začne s sodelovanjem v spletni skupnosti že pri prvem obisku, ampak na tistega, ki pred tem nameni določen čas spremljanju dogajanja v skupnosti (Nonnecke in Preece 1999; 2000a; 2000b; 2001; Rafaeli in drugi 2004; Soroka in Rafaeli 2006).

Seveda se definiranje *lurkanja* pr tem ne konča, saj je poleg vsebinske definicije treba opredeliti še natančno merljivo aktivnost *lurkerjev*, na podlagi katere jih bo mogoče lažje identificirati in preučevati. To pomeni definirati *lurkanje* v okviru stopnje participacije, kar bomo zaradi boljšega razumevanja storili v enem od naslednjih poglavij, in sicer po pregledu ugotovitev o pogostosti tega pojava.

3.3 Pogostost pojava »lurkanja«

Če sklepamo po podatkih raziskovalnega para Nonnecke in Preece (1999), ki sta v eni od svojih prvih študij s pomočjo poglobljenih intervjujev analizirala člane nekaterih spletnih skupnosti, ugotovimo, da je *lurkanje* pravzaprav zelo pogost pojav. Po podatkih sodelujočih v njuni raziskavi je namreč vsak od intervjuvancev že *lurkal* v vsaj eni spletnih skupnosti, nekateri celo v večih.

To potrjujejo tudi podatki nekaterih drugih študij, ki navajajo zelo visoke odstotke prisotnosti pasivnih uporabnikov. Katz (1998) je na primer v eni od svojih kolumn poročal o 98 % deležu *lurkerjev*. Približno oceno je postavil na podlagi lastnih opazovanj spletnih forumov, kot tudi pogovorov z nekaterimi njegovimi bralci. Fassler (v Stegbauer in Rausch 2002, 264) je podobno poročal o 90 %, prav tako Mason (v Nonnecke 2000, 7). Butler (v Yeow in drugi 2006, 968) pa je opazil, da kar 50 % spletnih skupnosti, ki jih je preučeval, nima novih sporočil.

Zhang in Storck (v Dennen 2008, 1627) sta ugotovila, da v kateremkoli trenutku več kot 92 % članov spletne skupnosti ne sodeluje aktivno, ampak *lurka*.

Do podobnih podatkov sta prišla Ebner in Holzinger (2005) s preučevanjem spletnega foruma namenjenega e-učenju, ter ugotovila da 62 % učencev ni sodelovalo v razpravah, ampak je le bralo prispevke drugih.

Christie in Azzam (2004), ki sta eno leto preučevala poštno mrežo EVALTALK, sta ugotovila, da 70 % vpisanih na listo ni bilo aktivnih, 12 % jih je sodelovalo z enim prispevkom, le 18 % članov pa z več kot enim. Avtorja menita, da je odstotek *lurkerjev* najverjetneje celo višji od navedenih 70 %, saj se podatki nanašajo le na zadnji dan preučevanega obdobja, kar pomeni, da se je v celotnem obdobju število vpisanih spreminjalo, pri čemer so se nekateri na listo poštno mreže vpisovali, drugi izpisovali.

Različne poštno mreže sta preučevala tudi Stegbauer in Rausch (2002), in sicer kar dve leti. Sledila sta uporabnikom, ki so se nanje vpisovali v prvem letu preučevanja, ter ugotovila, da bi 70 % uporabnikov lahko označili za *lurkerje*, saj v prvih 12-ih mesecih po vpisu na listo niso sodelovali z niti enim prispevkom, pri čemer odstotek variira med posameznimi poštnimi mrežami.

S pomočjo posebnega sistema prijavljanja, ki ga omogoča orodje »ReachOut«⁶ so Soroka in drugi (2003) prišli do natančnejših, po pričakovanju tudi nižjih, podatkov o številčnosti *lurkerjev*, saj so lahko iz izračunov izločili vse tiste, ki so se na primer iz različnih vzrokov v skupnost vpisali, vendar nikoli brali ali sodelovali, niti se iz nje izpisali, in jih po definiciji ne smemo šteti za *lurkerje*. Tako so ugotovili, da se stopnja *lurkanja*, po milejši definiciji *lurkanja*, ki dovoljuje minimalno število objav v določenem obdobju, giblje okrog 45,8 %.

Vpliv na zgornje podatke, ki navajajo zelo različne odstotke, je imelo prav gotovo samo definiranje *lurkanja*, saj so si zaradi neobstoja enotne definicije tega fenomena avtorji pojem za potrebe svojih študij definirali zelo različno. Seveda je treba upoštevati tudi to, da so avtorji preučevali med seboj zelo različne spletne skupnosti ter uporabljali zelo različne pristope za oceno številčnosti pojava.

⁶ Orodje »ReachOut« so razvili v IBM Haifa laboratoriju leta 2001 in je podobno USENET konferenčnemu sistemu, vendar za obveščanje članov o posodobitvi pogovorov uporablja aplikacijo s tehnologijo potiska (»push media«). Zaradi posebnega sistema prijavljanja poleg sledenja aktivni participaciji to orodje omogoča tudi beleženje aktivnosti tistih, ki diskusijam samo pasivno sledijo, kar je njegova poglobljena prednost, predvsem kar se tiče preučevanja fenomena *lurkanja*. Poleg podatkov o vsakokratnem vpisu in izpisu uporabnika, o objavi sporočila v diskusiji, ter kreiranju nove diskusije, to orodje denimo beleži tudi vsakokratni vstop in izstop iz diskusije (Soroka in drugi 2003).

Bistvo navedbe teh različnih odstotkov pa je, da so si, kljub velikim razlikam v ocenah, vsi raziskovalci v ugotovitvi, da pojav le ni tako omejen na manjše število uporabnikov, precej enotni.

Podatki o številčnosti tega pojava zato opozarjajo, da je na podatkih raziskav, ki temeljijo le na preučevanju aktivne populacije uporabnikov interneta, nemogoče sklepati na celotno populacijo uporabnikov, saj, kot lahko sklepamo iz zgoraj navedenih odstotkov, večino v spletnih skupnosti predstavljajo pravzaprav tisti neaktivni. V raziskave je treba torej vključiti tudi neaktivne uporabnike, oziroma iz podatkov o aktivnih uporabnikih ne posploševati ugotovitev na celotno populacijo, kar pomeni, da je pri vsaki raziskavi treba podati točne navedbe o tem, kateri del populacije je bil preučevan.

3.4 Definiranje »lurkanja« v okviru stopnje participacije

Seveda pa se z definiranjem *lurkanja* pojavlja tudi problem, in sicer z določanjem stopnje participacije. Le-to namreč lahko omejimo na nič prispevkov, ali pa na neko določeno frekvenco prispevkov v določenem časovnem obdobju (na primer en prispevek na mesec). Problem je tudi pri definiranju tistih, ki so se po vpisu, na primer na forum, le enkrat prikazali, potem pa ne več, ter niso brali nobenih objavljenih prispevkov.

Kot sta ugotovila Nonnecke in Preece (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a) se z višanjem dovoljenega števila objav v definiciji *lurkanja* viša tudi stopnja *lurkanja*. Prav zato je točna definicija v okviru merljive stopnje participacije tako zelo pomembna, saj omogoča boljšo primerljivost rezultatov.

Avtorja višanja dovoljene stopnje objavljenih prispevkov v definiciji iz 0 prispevkov na neko določeno frekvenco prispevkov v določenem časovnem obdobju ne vidita kot sporne. Menita, da na primer trije prispevki v treh mesecih (torej en prispevek na mesec), še vedno predstavljajo zelo nizko stopnjo sodelovanja, ki jo ne moremo definirati kot aktivno. Zato pa opozarjata, da je bolj kot stopnja sodelovanja pomembna prisotnost oziroma vidljivost članov, kar pomeni ali je član med ostalimi člani znan in poznan ali ne (Nonnecke in Preece 2000a, 4).

Pri vsem tem je treba opozoriti tudi na to, da je *lurkanje* lahko le začasno stanje in ni nujno vezano na vse spletne skupnosti, ki jih posameznik obiskuje (Nonnecke 2000).

Raziskovalci tega fenomena so prav zaradi pomanjkanja enotne definicije *lurkerje* poskušali razdeliti v več razredov, oziroma vzpostaviti sistem klasificiranja vseh uporabnikov spletnih skupnosti glede na njihov način in stopnjo participacije. Do takrat je bil namreč v veljavi večinoma binarni pogled na uporabnike, ki jih je delil na tiste, ki sodelujejo aktivno oziroma pasivno. Nekatere najbolj zanimive in uporabne kategorizacije uporabnikov in *lurkerjev* so tako predstavljene v nadaljevanju.

Andrews in drugi (2003, 202) so denimo vzpostavili štiristopenjsko kategorizacijo uporabnikov, in sicer so jih razdelili v:

- super pasivne uporabnike (»super lurkers«), ki nikoli ne sodelujejo,
- pasivne uporabnike (»lurkers«), ki zelo redko objavljajo prispevke,
- aktivne uporabnike (»posters«), ki tedensko objavljajo prispevke in
- super aktivne uporabnike (»super posters«), ki dnevno objavljajo prispevke v spletnih skupnostih.

Ta klasifikacija se sicer v osnovi še vedno drži binarnega pogleda na uporabnike, vendar poskuša, v primerjavi z večino kategorizacij predstavljenih v nadaljevanju, meje med posameznimi stopnjami do določene mere že kvantitativno opredeliti z določitvijo števila objavljenih prispevkov. Zato jo bomo poskušali, vsaj poimensko, v analizi tudi uporabiti, in sicer poleg osnovne binarne.

Nadalje McDonald in drugi (2003, 3) navajajo razdelitev v tri različne razrede, in sicer na:

- ključne sodelavce (»key contributors«), ki pomagajo, sodelujejo v razpravah, širijo prepoznavnost spletne skupnosti, skrbijo za sprejem novih članov, s tem pa tudi za obstoj spletne skupnosti,
- udeležence (»participants«), ki se vsake toliko časa prikažejo v spletni skupnosti, občasno tudi sodelujejo v razpravah, toda redko odpirajo nove debate, ter
- t.i. »zrkla« (»eyeballs«), ki se, kljub temu da zahajajo v spletno skupnost, nikoli ne oglašajo, ampak samo sledijo razpravam (sem spadajo *lurkerji*).

Naslednja razporeditev deli člane spletnih skupnosti na (Tedjamulia in drugi v Watson 2005, 4–5):

- tiste, ki brskajo po vsebinah spletnih skupnosti in jih uporabljajo, toda ne sodelujejo s svojim prispevki,
- tiste, ki iščejo specifične informacije in o njih, če ne najdejo odgovora, tudi povprašajo skupnost, a ne prispevajo za skupnost nič novega, ter na
- voditelje skupin, ki poleg tega, da brskajo po vsebinah in postavljajo vprašanja ostalim članom, tudi odgovarjajo na vprašanja drugih, s tem pa aktivno sodelujejo v socialnih interakcijah.

Zanimiva je tudi perspektiva, ki članom dodeljuje sledeča imena (Kim v Bishop 2007, 1885):

- *lurkerji* (»lurkers«),
- novinci (»novices«), ki so bili nekoč *lurkerji*, a so se spoznali s skupnostjo in njenimi vrednotami in so s pričetkom sodelovanja postali novi člani,
- stalni člani (»regulars«), ki so bili nekoč novinci, a so se v skupnost postopno uvedli in se v njej uveljavili ter lahko sedaj normalno sodelujejo,
- vodje (»leaders«), ki jih sestavljajo prostovoljci in ostalo osebje, ki vzdržujejo skupnost pri življenju, tako v tehničnem smislu kot v smislu aktivne participacije, in tako počasi prehajajo v zadnjo skupino, v kateri so
- stari člani (»elders«), ki so redno aktivni v skupnosti že dolgo časa in vidijo svoje delovanje v njej kot pozitivno.

Duggan (1999), ki poudarja, da članstvo v spletni skupnosti ni dogodek ampak proces, člane na posameznih stopnjah poimenuje takole:

- tujec (»stranger«),
- mimoidoči (»passer-by«),
- *lurker* (»lurker«),
- udeleženec (»participant«), ter
- stalni član (»regular«).

Nekateri raziskovalci (Takahashi in drugi 2003) so se bolj kot zajemu celotnega spektra uporabnikov spletnih skupnosti osredotočili le na klasifikacijo *lurkerjev*, in sicer po naslednji shemi na:

- aktivne *lurkerje* (»active lurkers«), ki v spletnih skupnostih sicer nimajo vpliva, imajo ga pa izven njih, in se delijo na:
 - aktivne *lurkerje* propagatorje (»active lurkers as propagators«), ki znanje ali informacije, ki so jih pridobili kot člani določene spletne skupnosti, razširjajo vsem, ki niso člani, torej tistim izven skupnosti, ter
 - aktivne poklicne *lurkerje* (»active lurkers as practitioners«), ki uporabljajo pridobljeno znanje ali informacije v svojih organizacijskih aktivnostih.
- ter pasivne *lurkerje* (»passive lurkers«), ki se, glede na to ali spletna skupnost vpliva na njihovo mišljenje ali ne, delijo na:
 - kandidate za aktivne *lurkerje* (»active lurkers candidates«) ter
 - vztrajne *lurkerje* (»persistent lurkers«).

Yeow in drugi (2006) so k problemu pristopili nekoliko drugače in namesto klasifikacije uporabnikov prikazali raje stopnje, skozi katere naj bi šel posameznik v spletni skupnosti.

- Prva stopnja je tako stopnja periferne udeležbe (»peripheral participation«), ko posameznik samo sledi tematikam spletne skupnosti. Ker ni včlanjen, si vsebine lahko ogleduje le kot gost, največkrat v omejenem obsegu.
- Z registracijo preide v naslednjo stopnjo in postane član (»member«) spletne skupnosti. Na tej stopnji nadaljuje s pregledovanjem vsebin, le da omejitev zaradi članstva navadno nima več.
- Z objavo lastnih prispevkov pa preide v zadnjo stopnjo in postane sodelavec (»contributor«).

Nadalje so (Yeow in drugi 2006, 969–970) identificirali tudi štiri možne izide za potencialnega člana po prvi periferni udeležbi v spletni skupnosti. Posameznik lahko torej, po njihovem mnenju, preide iz stanja periferne udeležbe v stanje:

- aktivne udeležbe (»active participation«), kar pomeni, da začne aktivno sodelovati,
- nenehne periferne udeležbe (»persistent peripheral participation«), torej nadaljuje s pasivno participacijo,
- zadovoljne prekinitve (»satisfied discontinuance«), ko ugotovi, da ga spletna skupnost ne zanima, in preneha z periferno udeležbo, ali
- nezadovoljne prekinitve (»dissatisfied discontinuance«), ko sicer želi še naprej, bodisi pasivno ali aktivno, sodelovati v spletni skupnosti, vendar tega ne more storiti bodisi zaradi socialnih ali tehničnih težav.

Leshed (2005, 1–2) je poskušala stopiti korak naprej od vseh ostalih, zgoraj navedenih avtorjev, in vzpostaviti multidimenzionalni model prikaza participacije v spletnih skupnostih. V model je tako vključila dve dimenziji – dimenzijo javnosti (»publicity«), ter dimenzijo intenzivnosti (»intensity«) (Slika 3.1).

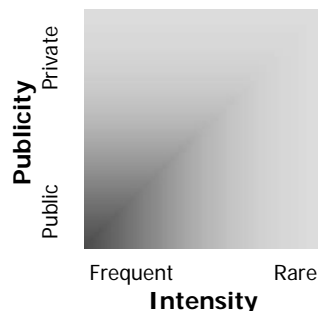
Pri dimenziji javnosti sta njena ekstrema pasivni ter aktivni uporabnik, oziroma javno (»public«) in zasebno (»private«), ki ju je definirala na vertikalni osi. Ta dimenzija predstavlja stopnjo izpostavljanja aktivnosti posameznika – to je razmerje med objavljanjem in branjem prispevkov v odnosu do celotnega deleža aktivnosti v spletni skupnosti.

Dimenzija intenzivnosti nasprotno določa frekvenco aktivnosti posameznika z uporabo časovne dimenzije, ki se na horizontalni skali razteza od redko (»rare«) do pogosto (»frequent«).

Vsak član spletne skupnosti, se torej lahko nahaja kjerkoli na ravnini med dimenzijama. V spodnjem levem kotu so tako na primer locirani ključni člani spletne skupnosti, ki sodelujejo pogosto in javno z objavljanjem lastnih prispevkov. V zgornjem levem kotu pa denimo tisti, ki ravno tako pogosto zahajajo v spletno skupnost, vendar le berejo prispevke ostalih in ne objavljajo lastnih, ter s tem ohranjajo določeno stopnjo zasebnosti (torej *lurkerji*).

S tem je Leshedova želela prikazati, da lahko za označitev cele vrste navad posameznih udeležencev in vzorcev sodelovanja v spletni skupnosti uporabimo več dimenzij.

Slika 3.1: Konceptualna vizualizacija spektra vedenj v spletni skupnosti



Vir: Leshed (2005, 2).

Navedeni poskusi klasifikacije uporabnikov spletnih skupnosti se, kot vidimo, med seboj precej razlikujejo, ne le po številu stopenj, ampak tudi po drugih karakteristikah. Nekateri tako ostajajo na precej opisni ravni, ki jo je v primeru kvantitativnega raziskovanja zelo težko uporabiti, drugi pa poskušajo meje med posameznimi skupinami že bolj specificirati in kvantitativno omejiti, denimo s številom objavljenih prispevkov v spletni skupnosti. Vsem pa je skupno to, da poskušajo predstaviti oziroma zajeti celoten spekter pojavnih oblik članstva spletnih skupnosti, vključno s tistimi, ki v njih niso aktivni, torej vidni.

3.5 Dejavniki »lurkanja«

Glavno vprašanje, ki se v okviru tega diplomskega dela in nasploh ob preučevanju tega pojava poraja je, zakaj pravzaprav *lurkerji lurkajo*, torej kateri so splošni dejavniki *lurkanja*.

Ker je to področje pri nas še precej neraziskano in nepoznano bomo, zaradi boljšega poznavanja fenomena, vse možne dejavnike, ki jih literatura navaja, najprej predstavili, ter jih poskušali tudi na kratko argumentirati. Kasneje pa se bomo osredotočili na natančnejšo predstavitev tistih, ki bodo v empiričnem delu naloge tudi preverjeni.

Ključni raziskovalci tega fenomena, po podatkih iz prvih opravljenih raziskav, tako navajajo naslednje pomembnejše možne dejavnike, ki so jih zaradi preglednosti poskušali razdeliti v naslednje smiselne kategorije (Nonnecke in Preece 1999; Nonnecke 2000, 35–40, 45; Nonnecke in Preece 2001) (Tabela 3.1)⁷:

⁷ V tabeli (Tabela 3.1) so največkrat navedeni razlogi iz te raziskave označeni z zvezdico (*).

Tabela 3.1: Kategorije dejavnikov *lurkanja*

Kategorije razlogov <i>lurkanja</i>		Razlogi <i>lurkanja</i>
1. Značaj člana	a. osebni dejavniki	<ul style="list-style-type: none"> ▪ želja po ohranjanju anonimnosti, zasebnosti, varnosti, * ▪ neprijetno počutje v družbi, sramežljivost, * ▪ če <i>lurkaš</i>, ne moreš žaliti, torej si tudi varen pred maščevanjem, ▪ težave z jezikom, v katerem se skupnost sporazumeva.
	b. odnos do skupnosti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ posameznik ni še del skupnosti, jo premalo pozna in jo šele spoznava, ▪ občutek posameznika, da premalo ve, da bi lahko sodeloval, saj se mu zdi, da je skupina zelo izobražena, ▪ premalo znanja za odgovarjanje na prispevke ostalih, zato le postavljanje vprašanj, ▪ zavedanje, da bodo ostali člani odgovorili na že postavljena vprašanja, torej ni potrebe po postavljanju vprašanj ali odgovarjanju nanje.
	c. začetna namera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ že od začetka posameznik ni imel namena sodelovati aktivno, ▪ ni potrebe po sodelovanju, ▪ ni motivacije za sodelovanje, ▪ zmanjševanje vpletenosti v skupnost in obveze do nje (sodelovanje pomeni neke vrste obvezo do skupnosti).
	d. zadovoljevanje potreb, želja po	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sledenju pogovorom/zgodbam, ▪ zabavi/razvedrilu, ▪ informacijah, ▪ dostopu do znanja in informacij, pridobivanju izkušenj, ▪ občutku skupnosti, ▪ povezovanju le z nekaterimi posamezniki iz skupnosti, ▪ prejemanju nove pošte v poštni predal.
2. Značilnosti spletne skupnosti		<ul style="list-style-type: none"> ▪ prevelika ali premajhna količina sporočil, * ▪ slaba kakovost sporočil ali tematike, * ▪ tip skupnosti (npr. ni možno sodelovanje), ▪ v pravilih sodelovanje ni zahtevano, ▪ slab vmesnik za interakcijo, ▪ vsiljivost in stil moderiranja foruma, ▪ tiha obdobja med sicer intenzivnim delovanjem skupnosti, ▪ odzivi skupnosti na prihod novega člana, ▪ člani se ne odzivajo na postavljena vprašanja, ▪ velika zamuda v odgovarjanju na postavljena vprašanja.
3. Faza članstva		<ul style="list-style-type: none"> ▪ spoznavanje skupnosti pred vključitvijo vanjo, * ▪ ob zapustitvi skupnosti. *
4. Zunanji dejavniki		<ul style="list-style-type: none"> ▪ prezasedenost, pomanjkanje časa, * ▪ pritiski okolice (npr. služba, starši, ki sodelovanja ne odobravajo). *

Vir: Nonnecke (2000, 35–40, 45), Nonnecke in Preece (2001, 8).

S takšno kategorizacijo so poskušali prikazati, da ima na *lurkanje* lahko vpliv tako značaj posameznika kot značaj skupnosti, poleg tega pa tudi faza članstva v spletni skupnosti, ter različni zunanji dejavniki, na katere posameznik nima vpliva, vendar ga silijo v pasivno participacijo. Vsaka od teh kategorij predstavlja filter oziroma oviro za aktivno sodelovanje v spletni skupnosti (Nonnecke 2000, 45–46).

Izhajajoč iz rezultatov te študije, v kateri so s pomočjo poglobljenih intervjujev pridobili prve podatke o možnih dejavnikih *lurkanja* in načinih participacije, so v nadaljnji raziskavi (Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004) do članov spletnih skupnosti pristopili z vprašalnikom. Vanj so vnesli 19 možnih dejavnikov, med katerimi so anketiranci lahko izbirali, in jih poprosili naj navedejo, zaradi katerih v spletni skupnosti ne želijo sodelovati. Izbrali so lahko enega ali več dejavnikov, oziroma vnesli tudi kak drug neomenjen razlog.

Rezultati, do katerih so prišli so prikazani v naslednji tabeli (Tabela 3.2)⁸:

Tabela 3.2: Dejavniki *lurkanja*

Razlogi za neobjavljanje prispevkov (<i>lurkanje</i>)	(% <i>lurkerjev</i>, n=219)
zadostuje mi branje/brskanje	53,9
skupnost šele spoznavam	29,7 #
sramežljivost	28,3 #
skupnosti nimam za ponuditi nič novega	22,8
sodelovanje v skupnosti ni zahtevano	21,5
drugi se odzovejo enako kot bi se sicer jaz	18,7
želim ohranjati anonimnost	15,1 #
že od začetka nisem imel namena sodelovati aktivno	13,2
zame nima vrednosti	11,0
prezasedenost, pomanjkanje časa za sodelovanje	9,1 #
slaba kakovost sporočil ali skupine	7,8 #
ne znam sodelovati	7,8
napačna skupnost zame	7,3
velika zamuda v odgovarjanju na postavljena vprašanja	6,8
skrbi me, da bo prvi odziv agresiven ali sovražen	5,9
prevelika količina sporočil	4,6 #
sodelovanje pomeni neke vrste obvezo do skupnosti	4,1
negativni odzivi skupnosti na prihod novega člana	1,4
služba mi sodelovanja ne dovoljuje	1,4 #

Vir: Nonnecke in drugi (2004b, 2691).

⁸ V tabeli (Tabela 3.2) so največkrat navedeni razlogi iz predhodne raziskave (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2001) označeni z lojtro (#).

Ob primerjavi podatkov obeh raziskav, prve, ki se je raziskovanja lotila s pomočjo poglobljenih intervjujev, in druge, ki je k problemu pristopila z anketiranjem, ugotovimo, da razlogi, ki so bili v prvi največkrat navedeni, niso nujno tudi v slednji. Še več, nekateri so se na seznamu uvrstili celo zelo nizko.

Kljub vsemu pa lahko na podlagi obeh sklepamo, kateri so najpogostejši dejavniki tega pojava. Kot prvo je očitno, da veliki večini zadostuje že samo branje in brskanje po prispevkih ostalih članov, kar pomeni, da nimajo potrebe po aktivnem sodelovanju. Nadalje se jih za takšen način participacije veliko odloča v začetni fazi, ko se s skupnostjo šele spoznavajo. Precej pogost dejavnik nesodelovanja je očitno tudi sramežljivost ter želja po ohranjanju zasebnosti, varnosti in anonimnosti. Tu je tudi občutek, da skupnost že veliko ve in da ji posameznik ne more ponuditi nič novega itd.

Če se osredotočimo najprej na dejavnik **spoznavanja skupnosti** pred vključitvijo vanjo, ugotovimo, da se ta skriva predvsem v dejstvu, da so nekateri ljudje bolj zaprti vase in se ne morejo takoj vključiti v skupnost. Zato predhodno raje zbirajo informacije o članih, njihovih debatah, načinu pogovora, jeziku, pravilih komuniciranja, načinu moderiranja, odnosu do novih članov ipd., da je njihov vstop v skupnost kasneje lažji, saj imajo že predstavo o tem, kako komunicirati s člani. Potrebujemo torej več časa, da se počutijo dovolj sproščeno in začnejo z aktivnim sodelovanjem. Nekateri morajo predhodno razviti tudi občutek zaupanja v skupnost. V tej fazi je zato prisotno intenzivno branje in spremljanje dogajanja v skupnosti, tudi zaradi ocenjevanja, ali je izbrana skupnost sploh prava zanje (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000b; McDonald in drugi 2003; Preece in drugi 2004; Soroka in Rafaeli 2006, 3).

Zaradi rabe specifičnih besed, znakov, smeškov ter slengovskega jezika, je zbežnost novih članov še toliko večja. Posledično se pojavlja občutek, da skupnosti ne pripadajo in se počutijo izrinjeni iz nje. Obvladanje komunikacijskih praks namreč posamezniku dodeljuje »insajderski« status, ki ga je novemu članu težko pridobiti (Marvin 1995).

To potrjujeta tudi Whittaker ter Gunnarson (v Nonnecke in Preece 2001, 3), saj pravita, da je *lurkanje* povsem legitimna oblika participacije v začetni fazi. Proces privajanja namreč zahteva več opazovanja in »poslušanja« kot javne participacije.

Ta proces bi lahko povezali tudi s splošno znanim fenomenom socializacije, kot procesom učenja norm, vrednot, vedenj skupine ter sprejetja določene vloge v njej, rezultat česar je integracija v skupino (Yeow in drugi 2006, 972).

Po začetnem spoznavanju skupnosti morajo *lurkerji* morda ugotoviti tudi, **kaj lahko skupnosti ponudijo novega**, saj jih ima kar precej občutek, da vanjo ne morejo nič prispevati, da **premalo vedo ali znajo** v primerjavi z aktivnimi člani, ter da jim **ni treba sodelovati**, saj bodo na postavljena vprašanja že tako ali tako **odgovorili drugi** (Ardichvili in drugi 2003, 70; Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004).

Lurkanje je lahko prisotno tudi ob **zapustitvi skupnosti**, ko jo posamezniki vedno redkeje obiskujejo, vedno manj časa posvečajo branju in spremljanju dogajanja v njej ter vedno manj aktivno sodelujejo. Skupnost lahko posamezniki zapustijo iz različnih razlogov. Denimo, ker jim skupnost ne ponuja več zadovoljive kvalitete informacij ipd. (Nonnecke 2000).

Nadalje je, kot vidimo, problem lahko tudi v **pomanjkanju časa** za sodelovanje, posebno če posameznik aktivno sodeluje v več drugih skupnostih, če mu težavo predstavlja že sledenje vsem pogovorom, oziroma če mu že samo pisanje odgovorov in ukvarjanje s tehničnimi vidiki vpisovanja v skupnost in pošiljanja sporočil vzame preveč časa (McDonald in drugi 2003; Preece in drugi 2004).

Sodelovanje lahko **prepovedujejo** oziroma omejujejo tudi starši, služba, ali posamezniki sami sebi, saj se zavedajo, da če bodo pričeli s sodelovanjem bo to vodilo v **obvezo za nadaljnje sodelovanje** (Nonnecke in drugi 2004b).

Pri pomanjkanju potrebe po aktivnem sodelovanju, **zadostovanju branja/brskanja** po prispevkih ostalih oziroma pomanjkanju motivacije za sodelovanje bi lahko iskali vzroke v že omenjeni teoriji tragedije skupne lastnine (Hardin 1968) oziroma v problemu »free-rider-stva« (Kollock in Smith 1996).

Zanimiv je tudi podatek, da le okrog 13 % ljudi **že od začetka nima namena aktivno sodelovati**. Ta nizek odstotek nakazuje, da večina *lurkerjev* ne začne s pasivno participacijo namenoma, ampak v to stanje preide šele po začetni interakciji s spletno skupnostjo. *Lurkanje* je potemtakem strategija prilagoditve po prvem negativnem stiku s skupnostjo (negativni odzivi na nove člane, stil moderiranja foruma ipd.) ali z uporabniku **neprijazno komunikacijsko tehnologijo** (težave z vpisom v skupnost, s pošiljanjem sporočil, s tipom skupnosti, ki ne omogoča sodelovanja vsem ipd.). Morda

pride do prilagoditve tudi zaradi spoznanja, da je **kakovost skupnosti slaba** (slaba kakovost sporočil ali tematike) ali da je **skupnost, v katero so zašli, napačna** zanje in je **brez vrednosti** za njih (Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004).

Prav tako kot **premajhna** lahko tudi **prevelika količina sporočil** v skupnosti vpliva na *lurkanje*. Dubnar (v Soroka in Rafaeli 2006, 2–3) to potrjuje s preučevanjem kognitivnih sposobnosti ljudi za spopadanje s prevelikimi količinami podatkov, pri čemer se opira na omejitve glede velikosti človeških skupnosti, ki naj ne bi presegale 150 članov. Ta omejitev po njegovem mnenju izhaja iz kognitivnih sposobnosti človeka za analiziranje informacij o vseh možnih povezavah v skupini.

Na spletu je sicer drugače, saj posamezniku ni treba vedeti vseh povezav med člani v skupnosti, ukvarjati pa se mora z vsemi objavljenimi sporočili. Zato je biti na tekočem o vsem, kar se dogaja v zelo aktivni skupnosti, zelo težko, novemu članu pa še toliko bolj. Posledično se zaradi neobvladovanja dogajanja nekateri zatekajo k *lurkanju*, drugi pa skupnost celo zapustijo.

Potrditve te teorije lahko najdemo v raziskavi (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a), ki ugotavlja da obstaja močna pozitivna povezava med velikostjo skupnosti in številom *lurkerjev*, kar pomeni, da večja kot je spletna skupnost, več *lurkerjev* je med njimi. Podobno navajajo Jones in drugi (v Soroka in Rafaeli 2006, 2), ki so ugotovili, da se ob višanju števila tistih, ki aktivno sodelujejo, število objavljenih sporočil začne manjšati.

Poleg prevelike količine sporočil naj bi, kot bomo videli v nadaljevanju, tudi dolžina sporočila vplivala na komunikacijsko preobremenitev, kar naj bi pomenilo, da so krajša sporočila večkrat prebrana kot daljša, pa tudi hitreje je nanje objavljen odgovor (Whittaker in drugi v Nonnecke in Preece 2001, 4).

Kot smo videli v zgornjih dveh tabelah (Tabela 3.1, Tabela 3.2), lahko tudi strah pred **negativnim odzivom** na prvo sodelovanje v skupini oziroma zaznani negativni odzivi na novega člana v skupnosti tudi vodijo v pasivno participacijo nekaterih članov. Poleg strahu pred negativnim odzivom je tu še strah pred **slabim sprejetjem, kritiko ter izolacijo**. Pri čemer Stone (v Soroka 2004, 13) poudarja celo možnost propada skupnosti v primeru prevelikega izbruha negativnega vedenja in neprijaznega vzdušja v njej.

O tem dejavniku je na podlagi opazovanj sicer pisal že Katz (1998), ki je ugotovil, da *lurkerje* motijo predvsem žaljive, sovražne in nevljudne objave nekaterih članov, zaradi katerih si ne upajo aktivno sodelovati, nekateri niti včlaniti. Poleg tega *lurkerji* mislijo, da so takšne vrednote in mnenja predstavljena v skupnosti splošno sprejeta, ter da so sami edini z nekoliko drugačnimi pogledi.

Do podobnih ugotovitev je prišel tudi Nonnecke (2000, 76–78). In sicer je kot prvo ugotovil, da je v preučevanih poštnih mrežah število članov s samo eno objavo precej visoko. V povprečju kar 42 % objav (med vsemi objavami) v skupnosti pripada članom z eno samo objavo. Odstotek članov z eno samo objavo, ki poleg tega niso dobili odgovora na prvo objavljeno sporočilo, pa se giblje okrog 5,3 %. Oboji odstotki se poleg tega spreminjajo glede na vsebino poštne mreže in so veliko višji v poštnih mrežah z računalniško kot z zdravstveno tematiko. Kot drugo pa je ugotovil, da obstaja močna pozitivna povezanost med *lurkanjem* ter številom članov s samo eno objavo oziroma številom članov s samo eno objavo, ki na prvo objavo niso dobili odgovora. To pomeni, da več kot je članov z eno objavo ali tistih, ki jim ni na prvo objavo nihče odgovoril, večja je stopnja *lurkanja*.

Na rezultate te študije bi lahko navezali tudi v tabeli (Tabela 3.1) že naveden dejavnik *lurkanja* in sicer »**člani se ne odzivajo na postavljena vprašanja**«, ki ravno tako potrjuje, da ignoriranje novincev vodi v njihov odhod oziroma ponoven prehod v stanje pasivnosti.

Da lahko tudi težave z **nerazumevanjem jezika**, v katerem se spletna skupnost sporazumeva, vodijo v pasivno participacijo, so dokazali Soroka in drugi (2003). Ker so preučevali specifično skupnost z orodjem »ReachOut«⁹, ki omogoča vpogled v podatke o državi iz katere so člani prihajali, so iz tega lahko sklepali ali je angleški jezik materni jezik člana ali ne. Prišli so do rezultatov, da je stopnja *lurkanja* višja med tistimi člani, ki prihajajo iz držav, kjer angleščina ni bila uradni jezik, ter nižja med tistimi, ki so prihajali iz angleško govorečih držav. Ker je v skupnosti pogovor potekal v tem jeziku, slednji s sledenjem pogovorom in sodelovanjem v njih niso imeli težav, zato se niso v tolikšni meri zatekali k pasivni participaciji kot prvi.

Na jezik kot oviro za sodelovanje so sicer opozorili že Stegbauer in Rausch (2002), McDonald in drugi (2003), pa tudi Katz (1998) v svoji kolumni.

⁹ Opis tega orodja je naveden že v eni od predhodnih opomb (opomba št. 6).

Nenazadnje so lahko tudi **sramežljivost, redkobesednost ter nezaupanje vase** in v svoje sposobnosti ovira za aktivno participacijo, prav tako strah pred razkritjem identitete, torej želja po ohranjanju anonimnosti, zasebnosti in določene stopnje varnosti (Ardichvili in drugi 2003, 70; Preece in drugi 2004).

Strah pred **razkritjem identitete** izvira iz dejstva, da so na internetu objavljena (npr. na forumu) ali poslana (npr. prek elektronske pošte) sporočila, predvsem pri asinhronem načinu komuniciranja, v veliki meri arhivirana na strežnikih ali računalnikih, torej so v določenem smislu trajna, saj se jih lahko tudi kasneje po objavi poišče in z njimi manipulira. Poleg tega do njih navadno nima dostopa le avtor, ampak večje število ljudi, ki avtorju niso nujno znani. To dejstvo predstavlja marsikomu oviro za sodelovanje, ter bojazen pred **izgubo zasebnosti, anonimnosti in varnosti**. S pasivno participacijo se tako poskušajo izogniti predvsem vsiljeni pošti, morebitnim žalitvam in konfliktom. Ker ne objavljajo sporočil, pa nimajo možnosti razkritja identitete niti jih nihče ne more kontaktirati (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000b).

Toda nekateri raziskovalci (Nonnecke in Preece 1999; Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2001) so šli v pojasnjevanju dejavnikov še korak naprej in poskušali fenomen osvetliti tudi v drugi luči. Trdili so, da je *lurkanje* kontekstualno odvisna strateška aktivnost. To pomeni, da gre za kompleksen sistematičen proces z dobro razvito strategijo, principi in aktivnostmi, v ozadju katerih je motiv **zadovoljitve določenih potreb** oziroma dosega nekega cilja, na katerega ima, poleg posameznikovih ciljev in izkušenj, vpliv tudi skupnost. Navedli so naslednje (osebne in informacijske) potrebe, ki naj bi jih *lurkerji* zadovoljevali s pasivno participacijo. In sicer potrebo po:¹⁰

- sledenju pogovorom/zgodbam,
- zabavi/razvedrilu,
- informacijah,
- dostopu do znanja in informacij, pridobivanju izkušenj,
- občutku skupnosti,
- povezovanju le z nekaterimi posamezniki iz skupnosti,
- prejemanju nove pošte v poštni predal.

¹⁰ Navedeno že v Tabeli 3.1.

Bishop (2007) sicer v svoji študiji trdi nasprotno, da pristop teorije potreb (Maslow) ni primeren za razumevanje delovanja spletnih skupnosti. Pri tej teoriji se mu zdi vprašljiva predvsem sama ideja o hierarhični razporeditvi potreb, dala pa naj ne bi niti pravega odgovora na vprašanje zakaj *lurkerji* kljub zadovoljitvi določenih potreb ne sodelujejo. Boljši, a še vedno nezadovoljiv, naj bi bil po njegovem mnenju pristop, ki nasprotno trdi, da ljudi ne motivirajo potrebe temveč cilji. Uporabniki naj bi cilje spreminjali glede na interpretacije interakcij v spletni skupnosti in razvoja novih prepričanj, na podlagi katerih bi prišli do novih ciljev. Tudi tu izraža dvom, da so cilji gonilna sila posameznikovih dejanj.

Bishop (2007) zato predlaga nov, kompleksnejši, tristopenjski model, s katerim pojasnjuje zakaj nekateri člani v spletnih skupnostih sodelujejo, drugi pa ne. Model temelji na ideji, da posameznika vodijo v delovanje želje, te želje pripeljejo do »izdelave« planov, ki se morajo ujemati tako z drugimi, že obstoječimi plani posameznika, kot z njegovimi vrednotami, prepričanji, interesi in cilji. Kako bo posameznik te plane realiziral, pa je odvisno od njegove interpretacije okolja, v katerem se nahaja.

Raziskovalci so poleg konkretnih dejavnikov nesodelovanja v spletnih skupnostih iskali tudi posredne vzroke oziroma vplive na *lurkanje*.

Nonnecke in Preece (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a) sta tako primerjala stopnjo *lurkanja* v poštnih mrežah z računalniško in zdravstveno **tematiko**, ter ugotovila, da med njima obstajajo statistično značilne razlike. In sicer, da imajo poštnje mreže z računalniško tematiko veliko večji odstotek *lurkerjev*, kot tiste z zdravstveno, poleg tega pa tudi veliko manj objav na dan.

Povprečna stopnja *lurkanja* v računalniških poštnih mrežah je tako 82 %, v zdravstvenih pa 45,5 %. Pri čemer je treba poudariti, da je pri računalniških, kljub višji stopnji *lurkanja*, med posameznimi listami veliko manj variiranj v odstotkih in da nima nobena lista odstotka *lurkanja* nižjega od 50 %. Pri zdravstvenih pa je odstotek resda nižji, vendar so med posameznimi listami večje razlike v deležu *lurkerjev*, saj se gibljejo od 0 do 99 %.

Nadalje sta raziskovalca (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a) ugotovila, da se stopnja *lurkanja* ne razlikuje le od tematike, ampak tudi od **velikosti spletnih skupnosti** – večja kot je skupnost (več članov kot ima), večja je stopnja *lurkanja*, saj je tudi samo

lurkanje lažje. Pomembno je tudi ali gre za **sinhron ali asinhron** način komuniciranja, saj ima sinhron način očitno nižjo stopnjo *lurkanja* kot asinhron.

Pri povezavi stopnje *lurkanja* in **stopnje objavljenih sporočil na dan** se po njihovih raziskavah zanimivo kaže negativna korelacija, kar pomeni, da je stopnja *lurkanja* nižja tam, kjer je število objavljenih sporočil večje, s tem pa tudi večji vložek v obvladovanje vsega, o čemer spletna skupnost razpravlja. Do takšnega protislovja v rezultatih je denimo lahko prišlo zaradi preučevanja specifičnih poštnih mrež, ki delujejo nekoliko drugače, in v katerih so člani zaradi posebne tematike in vsebine pripravljene vložiti več časa in napora za sodelovanje. Možno pa je tudi, da poštno mrežo z večjo stopnjo objavljanja sporočil delujejo kot več manjših poštnih mrež znotraj ene same, kar posledično lahko privede do izkrivljenja slike (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a).

Na stopnjo *lurkanja* naj bi imela vpliv tudi **dolžina objavljenih sporočil**. In sicer večja kot je povprečna dolžina objavljenih sporočil, večje je število *lurkerjev*. Krajša sporočila torej spodbujajo interaktivnost in so tudi sicer v spletnih skupnostih bolj zaželeni, oziroma se štejejo kot eno od splošnih pravil komuniciranja (Nonnecke 2000). Podobne ugotovitve v svoji raziskavi navajata tudi Stegbauer in Rausch (2002).

Pojavljalo se je tudi vprašanje, kakšen je vpliv na stopnjo *lurkanja*, **če večji delež objav v skupnosti pripada manjšemu odstotku članov**, torej če v skupnosti aktivno sodelujejo večinoma le isti člani. Izkazalo se je, da se ob večanju odstotka članov, ki v skupnosti ustvarijo $\frac{1}{4}$ sporočil, večja tudi stopnja *lurkanja* in obratno. To pomeni, da je *lurkanja* več tam, kjer so objave razpršene med večje število članov, manj pa tam, kjer večina objav pripada manjšemu odstotku članov. Po logičnem razmisleku bi pričakovali ravno obratne rezultate, toda vse kaže na to, da k procesu *delurkanja* pripomorejo ravno »zvezdniki« z večino objav v skupnosti (Nonnecke 2000). Oziroma, če povežemo s prejšnjimi ugotovitvami (Dubnar v Soroka in Rafaeli 2006, 2–3) – večja razpršenost objav med večje število članov lahko enostavno povzroči nezmožnost sledenja vsem uporabnikom, manjše število članov z več objavami, pa daje nasprotno občutek večjega obvladovanja vseh pogovorov v skupnosti.

Ali **strukturni in upravljavski dejavniki** vplivajo na participacijo v spletnih forumih sta v eni od svojih študij med drugim preučevala tudi Petrič in Petrovčič (2008). Med strukturne dejavnike (družbene strukture foruma) sta štela zaznavo formalnih, neformalnih in pozitivnih sankcij, istovetnost in prepoznavnost članov foruma, trajnost njihove samopredstavitve, ter osebna poznanstva med člani foruma. Med upravljavske (objektivne značilnosti foruma) pa tip ustanovitelja foruma, starost foruma, njegovo izpostavljenost (priljubljenost) in tematsko usmerjenost, zahteve po identifikaciji, obstoj formalnih norm ter regulacij v forumu (prijava kršitev in opozorila ter pozitivne sankcije).

Ugotovila sta, da je participacija v slovenskih spletnih forumih odvisna predvsem od strukturnih dejavnikov, in sicer natančneje od prepoznavnosti članov, osebnih poznanstev med njimi ter zaznave neformalnih negativnih sankcij, pri čemer imajo vse tri spremenljivke pozitiven vpliv na stopnjo participacije. Medtem pa upravljavski dejavniki na stopnjo participacije ne kažejo nobenega vpliva.

Pri aplikaciji navedenih ugotovitev na *lurkanje* je treba upoštevati, da so v raziskavi sodelovali večinoma aktivni udeleženci spletnih forumov, kar lahko pomeni, da bi bili rezultati v primeru vključitve tudi nekoliko manj aktivnih ali neaktivnih uporabnikov nekoliko drugačni.

Ugotovili smo torej, kateri so glavni dejavniki pasivne participacije v spletnih skupnostih, ter da je le-teh veliko in so poleg tega tudi zelo raznovrstni. V nadaljevanju se bomo natančneje osredotočili le na dva, ki bosta v empiričnem delu tudi natančneje preučevana.

Prehod na preučevanje le dveh dejavnikov je sicer vezan na empiričen del naloge, v katerem se na preučevanje vseh oziroma večih med njimi nismo mogli osredotočiti zaradi omejitev z dolžino raziskave¹¹. Tako sta bili izbrani sramežljivost in strah pred izolacijo, ki spadata v kategorijo osebnih (socialnopsiholoških) dejavnikov *lurkanja*, ki so vezani na značaj člana. Eden izmed razlogov za izbiro ravno teh dveh dejavnikov, poleg osebnega zanimanja za vpliv značaja člana na *lurkanje*, je bil tudi ta, da sta bila v prvih raziskavah večkrat omenjena, sramežljivost pa se je uvrstila celo precej visoko

¹¹ V zbiranje podatkov z enim anketnim vprašalnikom je šlo namreč, v okviru predmeta »Raziskovanje javnega mnenja«, več študentov s podobno tematiko, tako da je bil vsakdo omejen že s samim številom možnih vprašanj oziroma indikatorjev.

med možne dejavnike *lurkanja* (glej Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2001; Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004). Na začetku, ob odločitvi za preučevanja tega fenomena, poleg tega literature na to tematiko prav veliko niti ni bilo mogoče še dobiti, tista, ki pa je bila razpoložljiva, je podajala le prve osnovne ugotovitve in tipanja na to tematiko, tako da je bila omejenost dana tudi s tega stališča.

3.5.1 Sramežljivost kot dejavnik »lurkanja«

Sramežljivost je torej lahko, kot smo videli skozi predstavitev dejavnikov *lurkanja* v prejšnjem poglavju, ena od ovir za aktivno participacijo tudi v spletnih skupnostih.

Na začetku preučevanja tega fenomena, ko so raziskovalci za dejavniki začeli šele tipati, se je, kot je omenjeno že v poglavju o začetnih pogledih in negativnih vidikih (3.1), pogosto predvidevalo, da gre za skupino ljudi, ki jo zaznamujeta predvsem sramežljivost ter nesposobnost komuniciranja (Nonnecke in Preece 2001, 5). Sramežljivost je bila tako že v osnovi razumljena kot eden od možnih dejavnikov *lurkanja*.

S prvimi raziskavami, natančneje s poglobljenimi intervjuji, sta Nonnecke in Preece (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2001) to trditev tudi potrdila, saj je kar precej intervjuvancev, točneje 50 %, navajalo sramežljivost oziroma nelagodje ob javni participaciji kot enega od razlogov *lurkanja*¹².

V nadaljnji študiji (Nonnecke in drugi 2004a; Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004; Nonnecke in drugi 2006) je razširjena skupina raziskovalcev v spletni vprašalnik, zaradi tako pogoste omenjenosti s strani intervjuvancev, sramežljivost tudi vnesla med podane možne dejavnike *lurkanja*. Ta razlog je nato izbralo kot osebno oviro za aktivno participacijo kar 28,3 % anketiranih¹³. Odstotek je sicer nekoliko nižji kot v prvi študiji, kar so si raziskovalci poskušali razložiti z dejstvom, da so bili v prvi študiji zavzeti večinoma študenti, torej mlajša populacija, v slednji pa celotna populacija uporabnikov interneta enakomerno, pri čemer menijo, da naj bi starost in osebne

¹² Več glej v: Tabela 3.1: Kategorije dejavnikov *lurkanja*.

¹³ Več glej v: Tabela 3.2: Dejavniki *lurkanja*.

življenjske izkušnje vplivale na posameznikovo sramežljivost (Preece in drugi 2004, 208), kar bi si lahko razlagali kot to da z leti sramežljivost postopno slabi.

Avtorji (Nonnecke in drugi 2004a; Nonnecke in drugi 2006) menijo, da je pri tem dejavniku problem predvsem v pomanjkanju samozavesti oziroma zaupanja vase, samo sramežljivost pa povezujejo bolj s splošno sramežljivostjo oziroma z željo po izogibanju načinu komunikacije, ki so jo zaznali med aktivnimi člani v skupnosti.

Bolj podrobno se v študijah dejavnikov *lurkanja* sramežljivosti raziskovalci sicer niso posvetili. Prav tako je redko tudi preučevanje sramežljivosti na internetu, saj so se temu pojavu večinoma posvečali na primeru »offline« sveta.

Toda kaj sploh je sramežljivost?

V bistvu gre za zelo spolzek in kontroverzen termin znotraj psihologije osebnosti, ki ga je težko definirati. V vsakdanjem jeziku je sicer splošno sprejet in uporabljen, vendar ima veliko različnih interpretacij, ter zelo veliko širino (Crozier 2005; Saunders in Chester 2008).

V vsakdanji rabi tako opisuje predvsem značaj člana, ter njegove reakcije in občutja ob socialnih interakcijah (Crozier v Saunders in Chester 2008, 2650).

Sicer pa ga nekateri definirajo kot obliko pretirane osredotočenosti nase ter s tem povezano zaskrbljenost z lastnimi čustvi, reakcijami, mislimi, ki vodijo v nelagodje v medosebnih situacijah (Saunders in Chester 2008). Drugi kot nelagodje in zadržanost ob prisotnosti drugih ljudi, predvsem neznancev ali priložnostnih znancev (Cheek in Buss v Robinson in drugi 1991, 182; Cheek in Buss v Saunders in Chester 2008, 2650).

Vsekakor pa lahko fenomen variira od zelo blagega situacijskega nelagodja do resnega socialnega problema, ki že ovira posameznikovo življenje (Crozier 2005, 1947–1948; Saunders in Chester 2008).

Saunders in Chester (2008, 2650–2653) navajata naslednje najpomembnejše negativne učinke sramežljivosti. In sicer kot prvo zmanjšano stopnjo socialnih interakcij, kar prinaša posledice tudi v socialni opori.

Posameznikov, ki so sramežljivi, je namreč socialnih interakcij strah, tako da veliko težje vzpostavljajo kontakt z drugimi, začenjajo pogovore, sklepajo prijateljstva in zveze, ter se težje izražajo tako na verbalni kot neverbalni ravni. Ostajajo raje v ozadju, govorijo malo, so tihi, zadržani. Druge vidijo kot nevarne, nezanesljive, nesprejemljive. Imajo tudi veliko bolj negativen pogled do sebe in drugih. Vidijo se kot fizično manj

privlačne in atraktivne. Uspeh navadno pripisujejo zunanjim faktorjem, neuspeh pa notranjim, osebnostnim. Na stvari gledajo zelo pristransko, s svojega zornega kota, ter imajo zelo nizko stopnjo samospoštovanja in samozavesti.

Značilna je tudi tendenca po samoobtoževanju, močnih občutkih sramu, napetosti, zaskrbljenosti ter negativnih mislih o sebi. V socialnih interakcijah se namreč takšni posamezniki predstavljajo kot neprijazne, okorne, nesposobne, zato nenehno premišlujejo o tem, kako jih drugi dojemajo. Veliko bolj si tudi zapomnijo negativne odzive drugih, ter se negativnih odzivov nasploh bojijo. Pogosti so tudi drugi vidni simptomi, na primer zardevanje, prekomerno potenje ipd.

Seveda posledično lahko vse skupaj pripelje tudi do zmanjšane kreativne učinkovitosti in sposobnosti reševanja problemov, počasnejšega razvoja osebnega potenciala, čustvenih težav itd.

Sramežljivost je sicer kljub temu, da je lahko delno kulturno pogojena, dokaj univerzalen in precej razširjen fenomen, nanjo pa lahko vpliva tudi tip interakcije. Tako se to čustvo denimo ne pojavi le ob interakciji z neznanci, ampak tudi v primeru stika z nasprotnim spolom, s pomembnimi/vplivnimi osebami, ter ob trenutkih, ko je posameznik v središču pozornosti oziroma ve, da je ocenjevan (Saunders in Chester 2008).

Pri preučevanju sramežljivosti na internetu je sicer mogoče zaznati dve precej protislovni stališči. Prvo internet vidi kot izolacijski medij, ki stopnjo sramežljivosti še povečuje. Zaradi specifičnih lastnosti naj bi bil namreč za ljudi, ki so sramežljivi, precej privlačen. Drugo pa kot medij priložnosti pri premagovanju te njihove komunikacijske ovire, saj je, poleg tega da jim je omogočena precejšnja stopnja anonimnosti, marsikatera njihova »hiba« sogovorniku nevidna ali slišna, kaj jim dodeljuje boljši nadzor nad interakcijami (več v Saunders in Chester 2008).

Po vsem tem kar smo izvedeli o *lurkanju* ter sramežljivosti, lahko sedaj veliko jasneje vidimo, kako lahko ta osebnostna lastnost vpliva na participacijo v spletnih skupnostih, ter si razložimo tudi marsikateri drug že naveden dejavnik tega fenomena.

Sramežljivost je bila, kot že rečeno, velikokrat omenjena kot eden od dejavnikov *lurkanja*, prav tako pogosto pa so bile omenjene tudi posamične značilnosti sramežljivosti, ki smo jih navedli zgoraj. Raziskovalci jih sicer s samo sramežljivostjo

prav posebej niso povezovali, toda po podrobnejši preučitvi sramežljivosti ugotovimo, da so nekateri dejavniki *lurkanja*, ki smo jih že predstavili v za to namenjenem poglavju (3.5), nič drugega kot splošni kazalci sramežljivosti. Oziroma če ponazorimo konkretnije – menimo, da so denimo potreba po spoznavanju skupnosti pred vključitvijo vanjo, občutek *lurkerjev* da premalo vedo ali znajo, nezaupanje vase, redkobesednost, strah pred negativnimi odzivi, izogibanje negativnim odzivom oziroma umik v primeru negativnega odziva v spletni skupnosti, strah pred razkritjem identitete, vdorom v zasebnost, umik v primeru ignoriranja prvega sodelovanja itd., in ki so jih raziskovalci navajali kot ostale dejavnike nesodelovanja, le manifestacije sramežljivosti. Potemtakem lahko sklepamo, da je sramežljivost res precej pogost dejavnik za izogibanje aktivni participaciji v spletnih skupnostih. Problem je morda le v tem, da so v anketah, intervjujih ter drugih oblikah raziskav, raziskovalci preveč konkretno spraševali po sramežljivosti in nekaterih njenih znakov niso prepoznali, ampak so jih obravnavali ločeno.

Poleg tega je pri ugotavljanju sramežljivosti treba upoštevati tudi to, da se mora vsak posameznik sam opredeliti za sramežljivega, torej je vse odvisno od tega, kako si ta pojem razlaga ter ali se dojema kot takega ali ne (Saunders in Chester 2008). Lahko se namreč s tem pojmom ne identificira kljub temu, da ima morda v socialnih interakcijah določene težave, oziroma značilnosti tega pojava.

Če povzamemo zgoraj navedeno razpravo, ugotovimo, da sramežljivost lahko vpliva na način komunikacije v spletnih skupnostih in sicer se bolj sramežljivi posamezniki, zaradi navedenih značajskih lastnosti, v večji meri zatekajo k pasivni participaciji kot tisti, ki jim sramežljivost ne povzroča težav. To bomo poskušali preveriti tudi v empiričnem delu naloge.

Na koncu je treba poudariti tudi to, da lahko ta dejavnik prispeva ne le k omejeni oziroma zmanjšani, torej pasivni participaciji v spletnih skupnostih, marveč tudi k nesodelovanju v raziskavah, ki ta ali kateri drugi pojav preučujejo.

3.5.2 Strah pred izolacijo kot dejavnik »lurkanja«

Naslednji, zadnji dejavnik, katerega vpliv na *lurkanje* bomo natančneje preučili, je strah pred izolacijo.

Soroka (2004) je v svojem magistrskem delu nakazal, da kljub temu, da gre pri *lurkanju* za razmeroma nov koncept, lahko k njegovemu preučevanju pristopimo tudi z različnimi že poznanimi in uveljavljenimi klasičnimi teorijami. Denimo s teorijo rabe in zadovoljitve (Uses and Gratifications Theory)¹⁴, teorijami socialnega in kulturnega kapitala (Social and Cultural Capital Theories)¹⁵, teorijo aktivnega občinstva (Active Audience Theory), ali pa s teorijo spirale molka (Spiral of Silence Theory), na katero se bomo pri preučevanju strahu pred izolacijo kot možnega dejavnika *lurkanja*, naslonili tudi mi.

Bistvo teorije spirale molka, katere avtorica je Elisabeth Noelle-Neumann, je, da si ljudje kot socialna bitja želijo biti v svojem družbenem okolju sprejeti in zaželeni, kar pomeni, da se v svojem bistvu pravzaprav bojijo socialne izolacije. Zato svoje socialno okolje nenehno spremljajo ter opazujejo, kaj je v njem bolj priljubljeno in zaželeno in kaj ne. Glede na ta opažanja nato prilagajajo tudi lastna vedenja. Če torej zaznajo, da se njihovo osebno prepričanje sklada z večinskim, so ga pripravljene tudi javno izraziti. Če pa opazijo nasprotno, da je javno mnenje drugačno od njihovega, bodo v javnosti veliko bolj zadržani pri svojih izjavah in posledično tudi tihi. Prvo mnenje se torej lahko zdi močnejše kot v resnici je, drugo pa šibkejše. Rezultat tega je spiralni proces, ki tudi druge posameznike spodbudi, da zaznajo spremembe v mnenju in jim sledijo, dokler eno od mnenj ne postane prevladujoče, drugo pa manjšinsko. Več ljudi kot torej zazna, da njihovo mnenje ni večinsko in ga zaradi strahu pred izolacijo ne izraža, bolj pridobiva na moči nasprotno mnenje, dokler le-to ne zmaga (Noelle-Neumann 1977, 144).

¹⁴ Možnost preučevanja *lurkanja* s tem pristopom smo nakazali že v poglavju o dejavniki *lurkanja* (3.5), kjer smo opisali, katere osebne in informacijske potrebe naj bi posamezniki zadovoljevali s takšnim načinom participacije.

¹⁵ K preučevanju *lurkanja* so s teorijami socialnega in kulturnega kapitala denimo pristopili Takahashi in drugi (2003), Rafaeli in drugi (2004), Soroka (2004), ter Soroka in Rafaeli (2006).

Odziv na to teorijo je bil velik in zaznamovan tudi z ostrimi kritikami, kar je posledično pripeljalo do rekonceptualizacij, empiričnih preverjanj, itd. Toda ne glede na to, kot lepo povzame Petrič (2002, 132), »leži primarna znanstvena vrednost /te/ teorije predvsem v poskusu dinamične konceptualizacije procesov javnega mnenja in empiričnem preverjanju njihove veljavnosti«.

Strah pred izolacijo, ki predstavlja osrednji koncept v tej teoriji, je bil sprva precej nekonsistentno definiran, niti ni bil obravnavan kot spremenljivka, ampak bolj kot neka univerzalna konstanta, kot vsem prirojen in splošno razumljen občutek, po katerem se posamezniki v socialnih interakcijah pri izražanju svojega mnenja ravnaajo kljub temu, da je Noelle-Neumannova po drugi strani trdila, da obstaja pravzaprav več nivojev strahu. Poleg tega mu je bilo namenjeno zelo malo pozornosti tudi s strani ostalih preučevalcev te teorije, ki so se raje posvečali drugim teoretičnim konstruktom, kot temu (Shoemaker in drugi 2000; Petrič 2002; Petrič in Pinter 2002; Conti 2006; Neuwirth in drugi 2007).

Strah pred izolacijo je torej po tej definiciji, zaradi želje po zaželenosti in vključenosti v družbo, eden od motivov posnemanja drugih ljudi, in predstavlja našo nezavedno potrebo po konformnosti in strinjanju z drugimi. V primeru zaznave neskladnosti med osebnim in javnim mnenjem pa predstavlja oviro za javno izražanje mnenja, saj je strah pred morebitno kritiko in posmehom enostavno prevelik. Posameznik posledično v izražanju mnenja postane previdnejši in se v najbolj skrajnem primeru zavije celo v molk (Shoemaker in drugi 2000; Petrič 2002; Petrič in Pinter 2002; Conti 2006, 14–15).

Da obstaja več dimenzij strahu pred izolacijo je kot rečeno nakazala že sama avtorica te teorije. Pa vendar, Neuwirth in drugi (2007) denimo razlikujejo tri različne tipe strahu, in sicer strah pred izolacijo kot osebnostno lastnost (»trait«), stanje (»state«) in kot predmet razprave (»issue«). Neuwirth (2000, 145) je strah sicer že pred tem zelo podobno razdelil na splošni strah (»general fear«) in strah pred diskusijo (»discussion fear«).

Podrobneje se je temu posvetila tudi Contijeva (2006), ki piše o stalnem (»trait«) in minljivem (»state«) strahu. V svoje delo pa je poleg tega vključila tudi strah znotraj referenčne skupine. Prvi je razumljen kot posameznikova osebnostna lastnost, ki je stalno prisotna, drugi kot minljiva situacijsko odvisna lastnost, tretji (strah znotraj

referenčne skupine) pa kot strah, da bi se posameznika izogibali njemu najbolj pomembni ljudje.

Raziskovalci so v modelih svojih študij uporabili različne zgoraj navedene dimenzije strahu pred izolacijo. Petrič in Pinter (2002, 43), ter Shoemaker in drugi (2000) na primer stalen strah, Glynn in Park (v Neuwirth 2000, 152) minljivega, Conti (2006), Neuwirth (2000), ter Neuwirth in drugi (2007) pa, kot že rečeno, celo več dimenzij strahu hkrati. Za Noelle-Neumannovo bi sicer lahko rekli, da je pri prvi definiciji, kjer je strah obravnavala kot nekaj nezavednega, uporabila dimenzijo stalnega strahu (Conti 2006, 18).

Shoemaker in drugi (2000) strah pred izolacijo enačijo s strahom pred negativno oceno (»Fear of Negative Evaluation« – FNE). Menijo, da je definicija strahu pred izolacijo zelo podobna definiciji strahu pred negativno oceno. Slednji je namreč definiran kot strah pred ocenjevanjem, oziroma negativnim vrednotenjem s strani drugih, kar s seboj prinaša željo po izogibanju takšnim situacijam, v katerih posameznik misli, da bo ocenjen negativno (Watson in Friend v Robinson in drugi 1991, 165).

Zato so Shoemaker in drugi (2000) za operacionalizacijo stalnega strahu pred izolacijo v svoji študiji uporabili kar skrajšano Watson in Friendovo lestvico indikatorjev strahu pred negativno oceno.

Strah pred negativno oceno povezujejo nekateri sicer tudi s hujšo obliko sramežljivosti (Saunders in Chester 2008, 2651), tako da sta ta dva dejavnika, ki ju natančneje preučujemo (sramežljivost in strah pred izolacijo), kot kaže lahko tudi medsebojno povezana, če predpostavljamo tako kot Shoemaker in drugi (2000), da sta strah pred negativno oceno in strah pred izolacijo pravzaprav eno in isto. To smo nakazali že v poglavju o sramežljivosti (3.5.1), kjer smo omenili, da je za posameznike, ki so sramežljivi, značilen strah pred negativnimi odzivi.

Poleg tega je, po prvih kritikah tudi sama Noelle-Neumannova, strah pred izolacijo povezala z občutki sramu v določenih situacijah (Petrič 2000, 140), pa tudi z zadrego (Conti 2006, 16; Neuwirth in drugi 2007, 453), pri čemer naj bi zadrega predstavlja bolj stalen strah pred izolacijo (Neuwirth in drugi 2007, 453).

Toda kako lahko teorijo spirale molka povežemo s fenomenom *lurkanja*?

Soroka (2004) meni, da v svetu spletnih skupnosti ravno tako obstaja »virtualno javno mnenje«, ki ga uporabniki podobno zaznavajo kot nek pritisk in se po njem ravnaajo. Če torej začutijo, da je ozračje v skupnosti negativno, se bodo v svojem načinu razmišljanja počutili v manjšini in se posledično umaknili v tišino, v pasivno participacijo.

To potrjujejo nekatere že navedene ugotovitve raziskovalcev (Katz 1998; Nonnecke 2000, 76–78), ki smo se jim nekoliko posvetili pri splošni predstavitvi dejavnikov tega fenomena (3.5). Tam smo nakazali, da *lurkerje* motijo negativni odzivi do novincev, oziroma da jih je celo strah pred takšnimi odzivi, zato se, če zaznajo, da so odnosi in odzivi v skupnosti negativni, aktivni participaciji raje izognejo. V primeru lastnega izkustva negativnega odziva pa se takoj umaknejo nazaj v pasivnost. Bojijo se torej slabega sprejetja, negativne ocene, kritike ter seveda izolacije.

V svoji prvi študiji sta z ugotovitvijo, da *lurkerje* motijo negativni odzivi na prihod novega člana te, da za pasivno participacijo odločajo zato, ker so tako varni pred morebitnim žalitvam in napadi drugih, to nakazala že Nonnecke in Preece (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000b; Nonnecke in Preece 2001)¹⁶. V nadaljnjem preučevanju, ko je denimo 5,9 % anketiranih kot razlog nesodelovanja navajalo bojazen, da bo prvi odziv na njihovo participacijo v skupnosti morda agresiven ali sovražen, 1,4 % pa da v skupnosti ne sodelujejo zaradi že zaznanih negativnih odzivov na prihod novih članov, sta z ostalimi sodelavci to tudi potrdila (Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004)¹⁷. Bolj natančno se temu dejavniku sicer nista posvetila.

So pa Soroka in drugi (2003) denimo ugotovili, da pozitiven odziv spletne skupnosti na prvo sodelovanje posameznika pozitivno vpliva na njegovo nadaljnjo participacijo v njej. Za vsakega člana v vzorcu so tako izračunali kolikšen je bil odziv aktivnih članov na njegovo prvo objavo (število sporočil, ki so se vsebinsko navezovala na prvo objavo), ter ga primerjali z njegovo nadaljnjo aktivnostjo v skupnosti. Ugotovili so, da obstaja statistično značilna povezanost med prvo izkušnjo in stopnjo nadaljnje participacije. Prvi negativni odziv skupnosti torej vodi v pasivno participacijo oziroma v odhod iz skupnosti, pozitiven odziv pa v aktivno vključitev v skupnost.

Neuwirth in drugi (2007, 459–462) so podobno ugotovili, da je strah pred izolacijo pozitivno povezan z nekaterimi strategijami izogibanja komuniciranju, kot na primer z

¹⁶ Več glej v: Tabela 3.1: Kategorije dejavnikov *lurkanja*

¹⁷ Več glej v: Tabela 3.2: Dejavniki *lurkanja*.

laganjem, molčanjem in izražanjem nevtralnih komentarjev v pogovorih. Nepovezan oziroma negativno povezan pa z razpravljanjem ali izražanjem mnenja. Kar pomeni, da strah pred izolacijo negativno vpliva na izražanje mnenja.

Da strah pred izolacijo dejansko vpliva negativno na izražanje mnenja, so sicer dokazali že Scheufele ter Glynn in Park (v Neuwirth 2000, 141–142). Podobne ugotovitve pa sicer navajajo tudi Neuwirth (2000) ter Petrič in Pinter (2002), in sicer, da strah pred izolacijo do neke mere zmanjšuje posameznikovo pripravljenost izražanja mnenja, v določenih razpravah pa vpliva tudi na dejansko izražanje mnenja.

Če torej povzamemo vse skupaj, kar smo v tem poglavju izvedeli, ugotovimo, da tudi strah pred izolacijo lahko vpliva na način komunikacije v spletnih skupnostih. In sicer večji kot je strah posameznika pred izolacijo, bolj se le-ta zateka k pasivni participaciji v spletnih skupnostih in obratno. To trditev bomo sicer tudi preverili v empiričnem delu naloge.

Kako pomagati takim ljudem, ki bodisi zaradi teh dveh ali katerih drugih osebnostnih razlogov v spletnih skupnostih ne želijo aktivno sodelovati, bomo sicer poskušali nakazati v enem od sledečih poglavij, ko bomo govorili o spodbujanju *lurkerjev* k aktivni participaciji.

3.6 Značilnosti »lurkerjev«

Raziskovalci so seveda želeli izvedeti tudi kaj več o *lurkerjih* kot zgolj to, kako pogost je ta pojav, zaradi katerih dejavnikov določeni posamezniki odločajo za ta način participacije ipd. Zato so jih želeli primerjati, raziskovati njihove aktivnosti, značilnosti itd.

Tako so na primer ugotovili, da če posamezniki čim prej po vpisu v spletno skupnost iz stanja pasivne participacije ne preidejo v aktivno, bodo kasneje vedno težje pričeli s sodelovanjem (Stegbauer in Rausch 2002).

Zanimivo je tudi dognanje, da veliko *lurkerjev* med pasivno participacijo doživi občutek pripadnosti skupnosti, kar pomeni, da se le-ta lahko razvije tudi brez aktivnega sodelovanja (Nonnecke in Preece 1999; Nonnecke 2000). Večina raziskovalcev je seveda predvidevala ravno obratno, da kaj takega ni mogoče ter da se občutek

pripadnosti razvije le med aktivnimi člani, pri čemer se razvija tudi prek drugih kanalov komuniciranja (Beaudouin in Vekovska v Nonnecke in Preece 2001, 3; Roberts v Nonnecke in Preece 2001, 4).

Nadalje sta Nonnecke in Preece (Nonnecke in Preece 1999; Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000b) denimo ugotovila, da *lurkerji* želijo iz časa namenjenega temu početju izkoristiti čim več in početi to na čim bolj učinkovit način. Nekateri naj bi imeli izdelane celo posebne metode branja objav ostalih članov. Skoraj nihče, z izjemo tistih, ki se šele prvič srečujejo s skupnostjo, naj namreč ne bi bral vsega. Navadno naj bi selekcionirali tisto, kar jih zanima po naslovu tematike, pa tudi po avtorju objave. Spet drugi naj bi prebrali celotno tematiko, ob zasleditvi, da je katero od sporočil v sredini diskusije zanimivo. Nekateri pa naj bi brali le tiste teme, ki so daljše, s tem pa najverjetneje vsebinsko bogatejše ipd. Podobne učinkovite metode naj bi uporabljali tudi za spoznavanje skupnosti.

Omeniti velja tudi, da so med primerjavo pasivnih in aktivnih uporabnikov ugotovili, da med populacijama ni statistično značilnih razlik v spolu, starosti, izobrazbi ali zaposlenosti. Oboji naj bi se tudi vključevali v spletne skupnosti predvsem iz osebnih razlogov, in sicer najpogosteje z namenom izboljšati razumevanje obravnavane tematike. Pojavljale pa so se razlike med populacijama v drugih pogledih. In sicer aktivni uporabniki naj bi v večji meri čutili, da je spletna skupnost izpolnila njihova pričakovanja, ter da so imeli od nje koristi kot pasivni. Kot slednji naj bi imeli tudi več spoštovanja tako do ostalih aktivnih kot pasivnih uporabnikov. To pomeni, da so *lurkerje* aktivni uporabniki v večji meri dojemali kot člane skupnosti kot *lurkerji* sami sebe. Aktivni uporabniki so navajali tudi veliko več razlogov za vključitev v skupnost kot pasivni. Poleg tega so ugotovili, da je kljub temu, da lahko tudi *lurkerji* doživijo občutek pripadnosti skupnosti, ta občutek vseeno močnejši med aktivnimi člani skupnosti (Nonnecke in drugi 2004a; Preece in drugi 2004; Nonnecke in drugi 2006).

3.7 Raziskovanje pojava »lurkanja«

Ker se bomo v drugem delu naloge tudi mi posvetili empiričnemu raziskovanju tega pojava, pa tudi zato, ker poskušamo *lurkanje* predstaviti čim bolj celovito, je prav, da naredimo kratek pregled v katerih spletnih skupnostih so *lurkanje* posamezni raziskovalci sploh preučevali ter s katerimi raziskovalnimi metodami so pristopili k preučevanju pojava.

Pojav *lurkanja* je bil preučevan v zelo različnih vrstah spletnih skupnosti.

Večinoma so se raziskovalci osredotočali na spremljanje tega pojava v poštnih mrežah (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a; Stegbauer in Rausch 2002; Takahashi in drugi 2003; Christie in Azzam 2004), ter spletnih forumih (Nonnecke in drugi 2004a; Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004; Nonnecke in drugi 2006; Soroka in Rafaeli 2006; Yeow in drugi 2006), pa tudi v nekoliko drugačnih, posebej razvitih sistemih komuniciranja (Soroka in drugi 2003).

Nekateri so preučevali tudi več različnih spletnih skupnosti naenkrat – na primer klepetalnic, poštnih mrež, spletnih forumov, novičarskih skupin ipd. (Nonnecke in Preece 1999; Nonnecke 2000; Nonnecek in Preece 2000b; Nonnecke in Preece 2001).

Zanimanje za preučevanje se je začelo kazati tudi v kontekstu spletnega učenja, kjer ravno tako kot v primeru spletnih skupnosti niso vsi udeleženci, torej učenci, enako aktivni. Nekateri namreč aktivno ne sodelujejo nikoli in jih potemtakem lahko štejemo med *lurkerje*. Spletne forume za e-učenje so tako denimo preučevali Dennen (2008), Ebner in Holzinger (2005), Rafaeli in drugi (2004) ter Taylor (2002), ki so prišli do zaključka, da neaktivnost učencev ni nujno znak za doseganje slabšega uspeha v učnem procesu.

Ker v zadnjem času vedno bolj prihajajo v ospredje spletna mesta za socialno mreženje¹⁸, se je proučevanje *lurkanja* razširilo tudi tja.

Rau in drugi (2008), ki so se posvetili raziskovanju tega področja, poudarjajo raznolikosti med participacijo v spletnih servisih za grajenje socialnih omrežij ter ostalimi spletnimi skupnostmi (npr. forumi, klepetalnicami). Uporabniki so namreč v prvih osebno povezani z ljudmi, ki jih poznajo, torej gre za povezanost na bolj

¹⁸ Na primer Facebook, Friendster, Hi5, Twitter, Bebo, Tagged, Netlog, Flickr, MySpace, LinkedIn.

neposreden in medoseben način. Poleg tega prek njih zadovoljujejo predvsem potrebo po prijateljstvu, intimnih interakcijah, socialni in čustveni opori, ne pa toliko po informacijah. Čeprav imajo vse aplikacije za komunikacijo prek interneta v osnovi idejo o socialnem mreženju, so prav spletni servisi za grajenje socialnih omrežij tisti, kjer posamezniki eksplicitno artikulirajo svoja socialna omrežja. V načrtovanje izgradnje takšnih spletnih mest so namreč vključeni številni različni koncepti teorije socialnih omrežij.

Ostale spletne skupnosti (na primer spletni forumi) so, nasprotno od servisov za socialno mreženje, izdelane predvsem z namenom izboljševanja razumevanja določenih tematik oziroma druženja ljudi, ki jih zanimajo podobne stvari, uporabniki pa so znotraj njih povezani hierarhično in ne omrežno. Poleg tega je pri njih vsebina bolj pomembna od osebnih stikov, nadzor nad dogajanjem pa je centraliziran in kontroliran s strani moderatorjev.

Avtorji (Rau in drugi 2008) zaradi vseh teh razlik spletnih mest za socialno mreženje od ostalih spletnih skupnosti trdijo, da se razlikujejo tudi dejavniki, ki vplivajo na participacijo v njih, pri čemer domnevajo, da ima vpliv predvsem medosebna intimnost. V raziskavi, ki so jo izvedli, so tako ugotovili, da se kažejo statistično značilne razlike v verbalni in čustveni intimnosti med tistimi, ki sodelujejo aktivno in pasivno. Zato iz rezultatov sklepajo, da se ljudje v spletnih skupnostih za socialno mreženje zatekajo k *lurkanju*, ker mislijo, da njihove socialno-čustvene potrebe ne bi bile zadovoljene, četudi bi sodelovali aktivno.

Naj pri tem opomnimo, da so nasprotno v informacijsko orientiranih skupnostih ugotovili, da se posamezniki zatekajo k *lurkanju*, ker menijo, da lahko informacijske potrebe zadovoljijo tudi brez aktivnega sodelovanja (odgovor »zadostuje mi branje/brskanje«) (Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004).

K preučevanju *lurkanja* v vseh teh med sabo zelo raznolikih spletnih skupnostih, so raziskovalci, kot že rečeno, pristopili z različnimi metodami. Najbolj sistematično in celovito je te metode v svoji doktorski disertaciji opisal Nonnecke (2000), ki je za vsako od njih tudi definiral ali je primerna za preučevanje *lurkanja*, ter kateri vidik tega fenomena najboljše razišče. Predstavil je intervju, analizo prijave (»logging«) oziroma analizo dnevniške (»log«) datoteke, anketo oziroma vprašalnik, opazovanje, etnografijo ter analizo vsebine in diskurza (več v Nonnecke 2000, 20–31).

Intervju so tako uporabile predvsem raziskave, ki so fenomen šele spoznavale (Nonnecke in Preece 1999; Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000b; Nonnecke in Preece 2001), analizo dnevniške datoteke, pa tiste, ki so želele pridobiti podatke o številčnosti *lurkanja*, primerjavo različnih skupnosti med sabo, ter preverjanjem določenih vplivov na *lurkanje* (na primer ali število objavljenih sporočil v skupnosti vpliva na stopnjo *lurkanja* ipd.) (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000a; Stegbauer in Rausch 2002; Soroka in drugi 2003; Rafaeli in drugi 2004; Leshed 2005; Soroka in Rafaeli 2006; Yeow in drugi 2006).

Zelo pogosto so raziskovalci seveda uporabili tudi anketo kot orodje za raziskovanje tega fenomena (Takahashi in drugi 2003; Nonnecke in drugi 2004a; Nonnecke in drugi 2004b; Preece in drugi 2004; Leshed 2005; Nonnecke in drugi 2006), katere prednost je predvsem, da hitro pridemo do večje količine kvantitativnih podatkov na velikem številu posameznikov, ki jih potem s statističnimi metodami obdelamo, hipoteze testiramo, raziskujemo morebiten pojav razlik v času, če anketiranje ponovimo v več različnih časovnih točkah ter, da lahko nadzorujemo tudi reprezentativnost vzorca v odnosu do preučevane populacije (Hlebec 2006).

Za ostale metode, ki jih je opisal Nonnecke (2000), ni zaslediti, da bi bile dejansko uporabljene za preučevanje tega pojava.

Na tej točki velja opozoriti, da se je pri izbiri metod treba zavedati, da ima vsaka svoje prednosti in slabosti, ki jih moramo ob načrtovanju raziskovanja upoštevati. Zato za preučevanje konkretnega raziskovalnega problema vedno izberemo tisto, ki problemu najbolj ustreza in s pomočjo katere največ izvemo oziroma si pomagamo z večimi od njih (Nonnecke 2000).

Kot bomo videli v nadaljevanju, smo se v primeru preučevanje vpliva izbranih dejavnikov na *lurkanje* v spletnih forumih, odločili za terensko anketiranje na papirju z metodo samoanketiranja. Natančnejša argumentacija te odločitve bo podana v 5. poglavju (»Vzorec in zbiranje podatkov«).

3.8 Spodbujanje k aktivni participaciji in uspeh skupnosti

V želji po zmanjšanju stopnje *lurkanja*, na podlagi ugotovitev o dejavnikih in ostalih značilnostih tega pojava literatura predlaga različne strategije, s katerimi bi lahko spodbudili aktivno participacijo vseh tistih, ki se je iz takšnih ali drugačnih razlogov otepajo.

Duggan (1999) podaja, glede na svoje imenovanje faz članstva¹⁹, celo navodila kako po korakih pripeljati tujca do stalnega člana.

- V prvem koraku naj bi bilo tako predvsem pomembno, da t.i. tujce opozorimo na obstoj skupnosti in jih spodbudimo, da nas še kdaj obišejo, ter postanejo t.i. mimoidoči. To storimo tako, da se osredotočimo na oblikovanje čim privlačnejše vsebine, ki jo poskušamo na čim uspešnejši način promovirati tudi izven skupnosti ter tako spodbuditi interaktivnost.
- Naslednji cilj je mimoidoče premakniti v skupnost, da postanejo *lurkerji*. Največ naj bi k temu prispeval čim enostavnejši proces včlanitve ter nagrajevanje in vzpodbujanje sodelovanja. Že pridobljene člane spodbujamo, da v skupnost pripeljejo tudi svoje prijatelje.
- Tretji korak poskuša *lurkerje* prepričati, da postanejo udeleženci in začnejo s sodelovanjem. V ta namen je treba delati na grajenju čim bolj prijetnega vzdušja v skupnosti, njim pa nuditi še posebno pozornost.
- Zadnji korak stremi k spodbujanju udeležencev, da začnejo redno sodelovati ter tako postanejo stalni člani, pri čemer je ta faza najtežja, saj je v celoti odvisna od same skupnosti. Le zaradi ostali članov se bodo namreč posamezniki redno vračali vanjo.

Sicer pa je v ospredju strategij za spodbujanje aktivne participacije predvsem priprava uporabniku prijazne in že na videz privlačne programske opreme ter vzpostavitev dobre komunikacijske klime v skupnosti, ki ni negativno nastrojena proti novim uporabnikom in vsebuje čim manj žaljivih ter reklamnih sporočil. Koristna naj bi bila tudi vpeljava nagrad za sodelovanje, moderatorjevo spodbujanje neaktivnih z zasebnimi sporočili, pozdravi dobrodošlice in vabili, morebitno predstavitev novih članov tistim, ki so že

¹⁹ Njegove faze članstva so navedene že v poglavju 3.4.

aktivni, oziroma uvedba tematike, ki je namenjena izključno predstavitvi novih članov. Treba je skrbeti tudi za odpiranje vedno bolj raznolikih, a smiselno urejenih tematik, da se posamezniki lažje identificirajo vsaj z eno, hkrati pa nimajo težav s prevelikim obsegom sporočil. Pri tem morajo moderatorji paziti, da dobijo predvsem novi člani na objavljeno sporočilo tudi odgovor, kar pomeni, da morajo skrbeti za interaktivnost v skupnosti. Pomembno je tudi organiziranje pomoči tistim, ki jo potrebujejo, ter priprava začetnih informacij o skupnosti (npr. število članov, število aktivnih uporabnikov, število objavljenih sporočil, seznam diskusij, opis načina moderiranja, imenovanje moderatorjev, morebitna pravila, terminološki slovar specifičnih pojmov ipd.), da posamezniki lažje in hitreje ugotovijo, o čem skupnost razpravlja, kakšne so njene karakteristike, saj se tako zmanjša potreba po predhodnem spoznavanju skupnosti. Da novinci dobijo občutek o članih in se že predhodno vživijo v skupnost, je morda smiselna tudi predstavitev tistih, ki so že aktivni, oziroma ureditev osebnih profilov aktivnih članov, do katerih imajo novinci dostop. Seveda so potrebna tudi jasna, enostavna navodila za registracijo in prijavo, ter enostavna orodja za branje in brskanje po tematikah, saj tako vključimo tudi tiste, ki sicer niso toliko tehnično podkovani. Ker se nekateri bojijo, da bi z registracijo izgubili anonimnost, je v fazi prijave treba poudariti, da od člana ne zahtevamo osebnih podatkov, temveč da za prijavo zadostuje izmišljeni vzdevek. Zelo pomembna je tudi siceršnja skrb za zagotavljanje čim boljšega varovanje ostalih podatkov članov (denimo naslovov elektronske pošte). Nekatere skupnosti poleg pisanja prispevkov uvajajo tudi možnost ocenjevanja kakovosti prispevkov ostalih članov, ter spodbujanje sodelovanja z objavljanjem tedenske ali mesečne liste najbolj aktivnih uporabnikov. Zaželenost aktivnega sodelovanja pa se sicer lahko omeni tudi v predpisih sodelovanja oziroma se nasprotno poudari, da so sprejemljive vse oblike aktivne in pasivne participacije (Nonnecke 2000, 51; Nonnecke in Preece 2000b; McDonald in drugi 2003, 6; Nonnecke in drugi 2004a; Nonnecke in drugi 2004b, 2690–2693; Preece in drugi 2004, 215–221).

Smiselno naj bi bilo tudi, da spletna skupnost organizira ne-virtualna srečanja članov. S tem naj bi stimulirala diskusijo v skupnosti, izboljšala odnose v njej, kot tudi povečala njen vpliv na zunanje okolje (Takahashi in drugi 2003, 9). Prav tako je pomembna raba materne jezika, ki članom olajša sodelovanje. V prihodnosti pa, z napredkom tehnologije, morda ne bi bila tako napačna celo vpeljava orodij za samodejno prevajanje v jezik, ki ga uporabnik sam izbere (Soroka in drugi 2003, 76)

Ostrom (v Kollock in Smith 1996) navaja, da so pri proizvodnji in ohranjanju skupnega dobrega najbolj učinkovite tiste skupine, ki imajo jasno določene meje, so ravno dovolj velike, imajo pravila, ki se skladajo s potrebami in okoliščinami delovanja, in jih lahko spreminjajo, imajo vzpostavljen notranji nadzor, ki ga izvajajo člani sami, poleg nadzora pa tudi dober sistem sankcioniranja.

Tehnologija torej sama po sebi, kot vidimo, ne zagotavlja uspeha spletne skupnosti. Uspeh leži v družabnosti spletnega mesta, v njegovi uporabnosti in programski funkcionalnosti (Preece 2000; de Souza in Preece 2004). Za njen uspeh pa se morajo truditi vsi – od moderatorjev, ki so hkrati promotorji, skrbniki, uredniki, pomočniki, strokovnjaki, prodajalci pa tudi filtri in redarji (Anderson in Kanuka 1997), do administratorjev, razvijalcev programske opreme, upravljavcev ter samih članov skupnosti (Preece in drugi 2004). Spletna skupnost namreč ne nastane sama od sebe samo s tem, da ji s programsko opremo omogočimo delovanje, ampak se skozi čas razvija, spreminja ter oblikuje svoj značaj. Pri tem ji je treba pomagati ter jo usmerjati s pravo mero kontrole in razumevanja njenega delovanja (Preece 2000).

Podobno menita tudi Petrič in Petrovčič (2008), ki kot prvo poudarjata pomembnost upoštevanja družbene dinamike tehnologije, vlogo upravljavca skupnosti, ter seveda družbeno dinamiko med člani v spletni skupnosti.

3.9 Pozitivni vidiki »lurkanja«

Na *lurkanje* torej lahko, po vsem kar smo izvedeli o njem, pogledamo v veliko bolj pozitivni luči kot na začetku preučevanja. Pri tem fenomenu namreč ne gre le, kot so sprva mislili, za deviantno vedenje oziroma »free-rider-stvo« (Kollock in Smith 1996), ki se ga je treba znebiti.

V določenih fazah »življenja« skupnosti je resda lahko škodljivo in ogroža njen obstoj. Na primer v mlajših ali manjših skupnostih, ki še niso dosegle zadostnega števila članov. V tem primeru je spodbujanje k aktivni participaciji vsekakor smiselno in priporočljivo. Toda v zelo velikih in aktivnih skupnostih je pojav *lurkanja* celo koristen, saj se na tak način skupnost ogne nenehnemu ponavljanju enakih tematik in vprašanj, ki s sabo prinesejo kaos in postopno uničenje skupnosti. S tem se zagotavlja, da skupnost

lahko normalno komunicira (Stegbauer in Rausch 2002, 264; Nonnecke in drugi 2004a, 9).

Poleg tega je *lurkanje* povsem normalen pojav, saj je domala vsak uporabnik že kdaj posegel po tem načinu participacije v vsaj nekaterih spletnih skupnostih. Celotni aktivni uporabniki namreč ne objavljajo svojih prispevkov konstantno, pa jih zaradi tega ne štejemo že za *lurkerje*. V kakšni luči torej vidimo ta fenomen, je v veliki meri odvisno s katerega zornega kota pogledamo nanj (Nonnecke 2000, 81–96).

Takahashi in drugi (2003) poleg tega opozarjajo še na en pozitiven vidik *lurkanja*. Ugotovili so namreč, da ima veliko *lurkerjev* močan vpliv izven spletnih skupnosti, ki ga ne smemo zanemariti, saj znanje, ki so ga pridobili v skupnosti razširjajo ali uporabljajo v realnem življenju, s tem pa indirektno pripomorejo k izgradnji spletne skupnosti ter povečevanju njene vrednosti oziroma moči izven njenih meja. S tem so želeli poudariti, da skupnosti ni treba vedno misliti le na to, kako iz pasivnih uporabnikov narediti aktivne, saj to pripomore predvsem k povečevanju aktivnosti v njej, temveč se mora ukvarjati tudi s tem, kako iz pasivnih *lurkerjev* narediti aktivne *lurkerje*²⁰, kar pa pripomore k izgradnji njene moči, ugleda ter vpliva v zunanjem okolju. To lahko storijo tako, da spodbujajo uporabnike k praktični uporabi informacij, ki so jih v skupnosti pridobili.

S tem poglavjem smo tako smiselno zaključili celovito predstavitev tega pojava ter dveh preučevanih dejavnikov ter prehajamo na empirični del diplomskega dela.

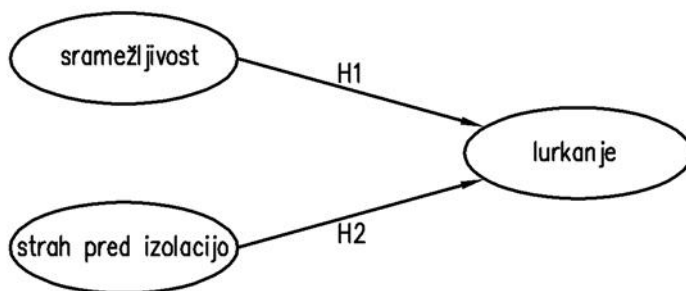
²⁰ Predstavitev klasifikacije Takahashija in drugih (2003) z delitvijo na aktivne in pasivne *lurkerje*, ki se navezuje na sledeči pozitivni vidik tega fenomena, je navedena že v poglavju 3.4.

4 Raziskovalni okvir

Na podlagi teoretskih osnov ter podatkov raziskav smo se odločili za preverjanje dveh dejavnikov, ki se pojavljajo med možnimi prikazanimi vplivi na *lurkanje*²¹. Tako smo oblikovali hipoteze, s katerim bomo poskušali pojasniti *lurkanje*.

Model na naslednji sliki (Slika 4.1) prikazuje odnose med preučevanimi pojmi iz hipotez. Odvisna spremenljivka je tako *lurkanje*, neodvisni spremenljivki pa sramežljivost in strah pred izolacijo. V nadaljevanju bomo torej poskušali ugotoviti ali imata sramežljivost in strah pred izolacijo vpliv na *lurkanje*, kot enega od načinov participacije v spletnih forumih.

Slika 4.1: Model povezanosti spremenljivk



4.1 Definicije pojmov

Pred predstavitvijo hipotez bomo na kratko strnili in povzeli teoretično razpravo, ter podali za našo raziskavo bistvene definicije vseh pojmov iz empiričnega dela. Tako bo razumevanje oblikovanja hipotez ter procesa operacionalizacije, ki sledita v nadaljevanju, jasnejše in razumljivejše.

Sramežljivost:

Sramežljivost je občutek nelagodja, napetosti, okornosti ter zaskrbljenosti in zadržanosti v prisotnosti drugih, predvsem nepoznanih ljudi (Cheek in Buss v Robinson in drugi 1991, 182; Cheek in Buss v Saunders in Chester 2008, 2650). V tem primeru ni

²¹ Natančnejša argumentacija za izbiro ravno teh dveh možnih dejavnikov *lurkanja* je podana že na koncu poglavja 3.5.

mišljena dejanska fizična prisotnost v realnem svetu, ampak prisotnost drugih ljudi v virtualnem svetu, natančneje v spletnih forumih.

Strah pred izolacijo:

Strah pred izolacijo je strah posameznika, da bi se drugi do njega obnašali drugače, se ga izogibali (Neuwirth v Conti 2006, 27), oziroma ga kritizirali ali se mu posmehovali. Prav zaradi tega predstavlja oviro za javno izražanje mnenja oziroma aktivno participacijo (Shoemaker in drugi 2000; Petrič 2002; Petrič in Pinter 2002; Conti 2006, 14–15) tudi v spletnih forumih.

Strah pred izolacijo lahko, glede na ugotovitve Shoemakerja in drugih (2000), povežemo tudi s strahom pred negativno oceno, ki ga Watson in Friend (v Robinson in drugi 1991, 165) podobno definirata kot zaskrbljenost posameznika nad tem, kako bo ocenjen s strani drugih, torej s strahom, da bo ocenjen negativno.

Strah pred izolacijo se sicer deli na stalen in minljiv strah. Stalen strah predstavlja posameznikovo osebnostno lastnost, minljiv strah pa je opredeljen kot neko začasno, minljivo stanje posameznika, ki se nanaša na nek enkratni opazovan dogodek ali situacijo (Conti 2006). V našem primeru bomo preučevali stalen strah pred izolacijo, torej strah kot osebnostno lastnost posameznika (»trait«). V raziskavo namreč ne bomo vključili, tako kot denimo Contijeva (2006), skladnosti med mnenjem posameznika in njegovo percepcijo večinskega mnenja, torej strahu ne bomo opazovali v kontekstu določene situacije, ki lahko v posamezniku izzove strah in posledično vpliva na njegovo participacijo in izražanje mnenja.

Lurkanje:

Lurkanje je obiskovanje spletnih diskusij in branje prispevkov drugih uporabnikov brez aktivnega sodelovanja (t.j. objavljanja lastnih prispevkov). Pojem se ne nanaša na tiste uporabnike, ki spletno skupnost obiščejo le enkrat, potem pa ne več, ampak le na tiste, ki redno prebirajo prispevke ostalih članov, nikoli ali zelo redko pa objavljajo svoje lastne. (Computer User Dictionary 2009; The Jargon Dictionary 2009).

Lurkanje je navadno definirano v razponu od nič objav do nekega minimalnega števila objav v nekem daljšem časovnem obdobju (Nonnecke in Preece 2000a; Preece in drugi 2004, 202; Nonnecke in drugi 2006, 9). V primeru te raziskave bo *lurkanje* definirano z manj kot mesečnim aktivnim sodelovanjem v spletnih forumih.

Zgornjo mejo pri definiranju *lurkanja* bi sicer lahko, po mnenju nekaterih raziskovalcev, postavili še nekoliko višje, in sicer na mesečno sodelovanje v spletnih forumih, saj naj bi en prispevek na mesec še vedno predstavljal zelo nizko, neaktivno stopnjo sodelovanja (Nonnecke in Preece 2000a), vendar se za to nismo odločili. Ostali smo raje na neki srednji meri še dovoljene participacije (manj kot mesečno aktivno sodelovanje). Predvidevali smo namreč, da bi v primeru prevelike zaostritve definicije le na tiste, ki nikoli ne sodelujejo, glede na to, da imamo, kot bomo videli v nadaljevanju, precej majhen končni vzorec, analizo preveč zožili. V primeru preširoko postavljene definicije (mesečno sodelovanje), pa bi analizo nasprotno preveč razširili in med *lurkerje* zajeli preveč anketirancev iz vzorca, s tem pa morda dobili posplošene rezultate z neizrazitimi vplivi na odvisno spremenljivko.

Bomo pa v analizi uporabili dva različna pogleda na uporabnike spletnih forumov, in sicer osnovnega binarnega, ki jih deli na aktivne in pasivne uporabnike, po zgledu Andrewsa in drugih (2003), pa tudi štiristopenjskega. Tako jih bomo razdelili na super aktivne uporabnike, aktivne uporabnike, *lurkerje* ter super *lurkerje*²². Odločitev za uporabo razširjenega pogleda na uporabnike spletnih forumov se nam je zdela smiselna in nujna, saj smo že v teoretičnem delu večkrat poudarili, da obstaja več načinov participacije glede na stopnjo aktivnosti v spletni skupnosti. Osnovno binarno razdelitev pa smo uporabili tudi zaradi morebitne primerljivosti s podatki drugih raziskav.

4.2 Hipoteze in argumentacija

Na podlagi preučenih teoretičnih razprav in empiričnih raziskav različnih avtorjev so postavljene, in v naslednjih poglavjih z različnimi statističnimi analizami tudi preverjene, naslednje hipoteze. Vsaka hipoteza definira odnose med preučevanimi pojmi in je tudi argumentirana oziroma oprta na ugotovitve različnih raziskovalcev, ki so bile podrobneje navedene že v teoretičnem delu naloge, v strnjeni obliki pa podane tudi v predhodnem poglavju.

²² Pri tem se bomo naslonili na Andrewsa in drugih (2003) predvsem z vidika poimenovanja posameznih ravni uporabnikov, ne pa tudi z vidika mej med posameznimi stopnjami. Te bomo namreč nekoliko prilagodili naši raziskavi.

Hipoteza 1:

Sramežljivost vpliva na način komunikacije prek spletnih forumov. Bolj kot je posameznik sramežljiv, bolj se zateka k pasivni participaciji v forumih, torej k *lurkanju*.

Sramežljivost lahko vpliva na pripravljenost izražanja mnenja, saj se oseba s to lastnostjo počuti zelo negotovo glede javnega nastopanja, boji se osramočenosti, počuti se osamljeno v svojem mišljenju. Ljudje s to težavo se zato umikajo iz javnosti, silijo v izolacijo, kar posledično pomeni, da svojega mnenja javno ne izražajo radi, niti v realnem niti v virtualnem svetu. Sramežljivost zato lahko kot osebna lastnost vpliva tudi na javno izražanje mnenja v spletnih forumih, saj posameznika sili v pasivno participacijo (Nonnecke 2000; Preece in drugi 2004; Saunders in Chester 2008).

Hipoteza 2:

Strah pred izolacijo vpliva na način komunikacije prek spletnih forumov. Večji kot je strah posameznika pred izolacijo, bolj se le-ta zateka k pasivni participaciji na forumih, torej k *lurkanju*.

Strah pred izolacijo naj bi bil, po teoriji Noelle-Neumannove spirale molka, eden ključnih dejavnikov pripravljenosti izražanja mnenja. Posamezniki naj bi tako bili, ob zaznavi neskladnosti njihovega mnenja z večinskim, zaradi strahu pred izolacijo, manj pripravljeni izražati svoje mnenje. Reagirali naj bi z molkom in pasivnostjo (Noelle-Neumann 1977, 144).

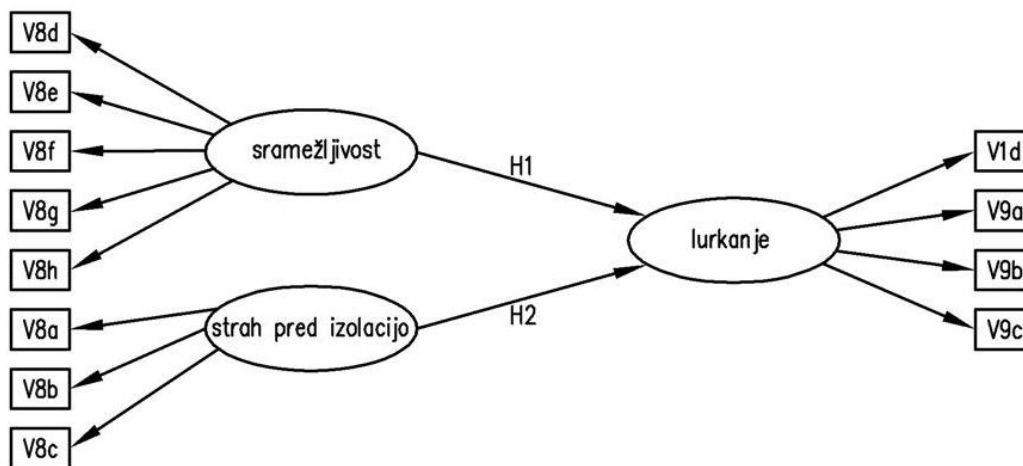
Podobno naj bi tudi strah pred negativnim odzivom oziroma negativno oceno ali kritiko, ki ga nekateri, npr. Shoemaker in drugi (2000), enačijo s strahom pred izolacijo, vodil v pasivno participacijo.

Teorijo spirale molka, ki sicer velja za eno najvplivnejših teorij o oblikovanju javnega mnenja, se da aplicirati tudi na virtualno okolje spletnih forumov, kar pomeni, da lahko strah pred izolacijo, ki se sicer, kot že rečeno, deli na stalnega in minljivega, vpliva tudi na pripravljenost izražanja mnenja v spletnih forumih, torej na to, ali bodo posamezniki aktivno participirali, ali ne (Soroka 2004).

4.3 Operacionalizacija

Sledi predstavitev postopka operacionalizacije oziroma oblikovanja indikatorjev, s katerimi bodo merjeni v prejšnjih poglavjih predstavljeni, in v hipotezah uporabljeni pojmi (Slika 4.2).

Slika 4.2: Operacionalni model



Sramežljivost:

Sramežljivost bo merjena s spodaj naštetimi petimi indikatorji (Tabela 4.1), ki so povzeti po, v raziskovalnih vodah najbolj uporabljeni Cheek in Buss-ovi lestvici sramežljivosti²³ (Robinson in drugi 1991, 182–184), in nekoliko prirejeni virtualnemu okolju spletnih forumov.

Indikatorji bodo merjeni na lestvici od 1 (»zame sploh ne drži«) do 5 (»zame popolnoma drži«), od tega bosta dva indikatorja (V8e in V8g) obrnjena. Končni indeks sramežljivosti pa bo, če se bo pokazalo, da vse trditve merijo isto dimenzijo teoretske spremenljivke, oblikovan s pomočjo Likertovega lestvičenja²⁴, pri katerem bodo višje vrednosti pomenile večjo sramežljivost.

²³ Originalno ima ta lestvica sramežljivosti sicer 13 indikatorjev.

²⁴ Likertovo lestvico se oblikuje iz večjega nabora spremenljivk, ki merijo isto dimenzijo, v eno samo spremenljivko. In sicer se vrednosti vseh spremenljivk obrnjenih v isto smer sešteje, dobljeno vsoto pa deli s številom spremenljivk, ki smo jih v seštevku upoštevali (Ferligoj 2004).

Tabela 4.1: Indikatorji sramežljivosti

V8 Ocenite na lestvici od 1 do 5 v kolikšni meri naslednje trditve, ki se nanašajo na vas in vaša občutenja pri uporabi forumov, držijo za vas.					
	zame sploh ne drži	zame ne drži	niti - niti	zame drži	zame popolnoma drži
V8d– Neprijetno mi je spoznavati nove ljudi prek forumov.	1	2	3	4	5
V8e – Ni mi težko vprašati za informacijo kateregakoli člana foruma.	1	2	3	4	5
V8f – Težko mi je govoriti z ljudmi, ki jih ne poznam.	1	2	3	4	5
V8g – Ne potrebujem dolgo časa, da premagam začetno sramežljivost in se vključim v debato na forumu.	1	2	3	4	5
V8h – Ko govorim z osebo, ki je ne poznam, nisem spontan/a.	1	2	3	4	5

Strah pred izolacijo:

Stalen strah pred izolacijo bo merjen s tremi indikatorji (Tabela 4.2). Priprava teh indikatorjev je oprta predvsem delo Petriča in Pinterja (2002), Contijeve (2006), ter Watson in Friendove (v Robinson in drugi 1991, 165–167) lestvice strahu pred negativno oceno²⁵, s katero so si že drugi znanstveniki (npr. Shoemaker in drugi 2000) pomagali pri operacionalizaciji strahu pred izolacijo.

Vsi ti avtorji so v svojih delih uporabili dimenzijo stalnega strahu. Tudi Watson in Friendova lestvica strahu pred negativno oceno naj bi po mnenju Neuwirtha in drugih (2007) ter Shoemakerja in drugih (2000) merila stalen strah pred izolacijo.

Indikatorji, vsi obrnjeni v eno smer, bodo merjeni na lestvici od 1 (»zame sploh ne drži«) do 5 (»zame popolnoma drži«). Končni indeks strahu pred izolacijo pa bo, v primeru če se bo v analizi izkazalo, da vse trditve ležijo na isti dimenziji in merijo isto teoretsko spremenljivko, oblikovan v Likertovo lestvico, pri kateri bo višja vrednost pomenila večji strah pred izolacijo.

Tabela 4.2: Indikatorji strahu pred izolacijo

V8 Ocenite na lestvici od 1 do 5 v kolikšni meri naslednje trditve, ki se nanašajo na vas in vaša občutenja pri uporabi forumov, držijo za vas.					
	zame sploh ne drži	zame ne drži	niti - niti	zame drži	zame popolnoma drži
V8a – Skrbi me, kaj bi si drugi ljudje na forumu mislili o meni.	1	2	3	4	5
V8b – Strah me je, da me člani foruma ne bodo sprejeli medse.	1	2	3	4	5
V8c – Strah me je, da bi na forumu izpadel/a neumno.	1	2	3	4	5

²⁵ Originalno ima Watson in Friendova lestvica strahu pred negativno oceno sicer 30 indikatorjev.

Lurkanje:

Lurkanje bo merjeno z dvema sklopoma indikatorjev (Tabela 4.3). Prvi sklop se nanaša na pogostost obiskovanja/uporabljanja spletnih forumov, drugi pa na pogostost aktivnega sodelovanja v njih, kar obsega spraševanje, odgovarjanje ter aktivno sodelovanje v debatah.

Pogostost obiskovanja spletnih forumov bo tako merjena z enim indikatorjem (V1d), pogostost aktivnega sodelovanja pa s tremi (V9a, V9b, V9c) in sicer na lestvici od 1 (»nikoli«) do 5 (»dnevno«), s tem da bo lestvica pri drugem sklopu, torej pri merjenju pogostosti sodelovanja (V9a, V9b, V9c), obrnjena. Oblikovanje vseh teh indikatorjev je bilo narejeno na podlagi razprav in raziskav, ki so se že lotile preučevanja tega fenomena, in so uporabljene v tem delu.

Ker pa bomo, kot smo omenili že v pri definiranju pojmov, v analizi na uporabnike spletnih forumov pogledali tako z osnovnega binarnega, kot z večstopenjskega pogleda, bo treba izdelati dva indeksa *lurkanja*.

Njuno oblikovanje bo potekalo v več korakih. Najprej bodo po posamičnem indikatorju, ki meri aktivnost sodelovanja (V9a–c), s pomočjo indikatorja, ki meri pogostost obiskovanja (V1d), definirani *lurkerji*, torej tisti, ki manj kot mesečno sodelujejo v spletnih forumih. Dobili bomo torej 3 nove spremenljivke, v katerih bodo *lurkerji* pridobili vrednost 1. Sledil bo seštevek vseh teh treh novo izračunanih vrednosti *lurkanja*.

S tem seštevkom bomo oblikovali prvi indeks *lurkanja*, ki bo uporabnike spletnih forumov razdelil po zgledu Andrewsa in drugih (2003) na štiri različne skupine. Super aktivni uporabniki bodo tako postali tisti, ki so v seštevku dobili vrednost 0, kar pomeni, da niso bili pri nobenem indikatorju pogostosti aktivnega sodelovanja definirani kot *lurkerji*, aktivni uporabniki vrednost 1, *lurkerji* vrednost 2, super *lurkerji* pa vrednost 3, to pomeni, da so bili kar pri vseh treh indikatorjih pogostosti aktivnega sodelovanja definirani kot *lurkerji*. Indeks bo torej spremenljivka z vrednostmi od 0 do 3.

Drugi indeks (binarni) bomo dobili z grupiranjem vrednosti iz prejšnjega. *Lurkerji* (oz. pasivni uporabniki) bodo tako postali tisti, ki so v seštevku iz prejšnjega indeksa dobili vrednost 2 ali 3, kar pomeni, da so bili vsaj pri dveh indikatorjih pogostosti aktivnega sodelovanja definirani kot *lurkerji*. *Ne-lurkerji* (oz. aktivni uporabniki ali »posterji«) pa tisti, ki so v seštevku dobili vrednost 0 ali 1, torej so bili pri največ enem indikatorju pogostosti aktivnega sodelovanja definirani kot *lurkerji*. Indeks bo nominalna

spremenljivka z vrednostma 0 (aktivni uporabnik – poster) in 1 (pasivni uporabnik – lurker).

Tabela 4.3: Indikatorji lurkanja

V1 Najprej bi nas zanimalo, kako pogosto uporabljate naslednje:					
	nikoli	manj kot mesečno	mesečno	tedensko	dnevno
V1d - Spletne forume (npr. diva.si, mobisux, med.over.net, siol forumi,...)	1	2	3	4	5

V7 Ali ste že kdaj obiskali kakršenkoli forum (npr. diva.si, mobisux, med.over.net, siol forumi itd.)?

1 – da 2 – ne

Če ste na zgornje vprašanje odgovorili z da nadaljujte z vprašanjem V8, sicer nadaljujte z vprašanjem V10.

V9 Ocenite na lestvici od 1 do 5, kako pogosto v forumih počnete sledeče:

	dnevno	tedensko	mesečno	manj kot mesečno	nikoli
V9a – Odgovarjam na prispevke ostalih članov foruma.	1	2	3	4	5
V9b – Sodelujem s svojimi prispevki v debati na forumu.	1	2	3	4	5
V9c – Sprašujem člane foruma za nasvete, informacije ali pomoč.	1	2	3	4	5

4.4 Pilotska raziskava

Hlebec (2006) ter Andrews in drugi (2003) poudarjajo pomen kakovosti anketnega vprašalnika, in sicer tako na verbalni oziroma besedilni kot vizualni ravni (oblika, zaporedje, struktura vprašanj in odgovorov). Hlebec (2006) navaja, da naj bi vsako anketno vprašanje v vprašalniku moralo zadoščati trem standardom, in sicer vsebinskemu, kognitivnemu ter uporabnostnemu standardu. To pa pomeni, da z vprašalnikom merimo to, kar želimo meriti (zanesljivost, veljavnost), ter da tako anketar kot anketiranci vsako anketno vprašanje razumejo ter zmorejo nanj tudi odgovoriti.

Pilotska raziskava oziroma študija v splošnem spada med kvantitativne metode testiranja kakovosti anketnega vprašalnika. Rezultati, ki jih dobimo, pa so tako kvantitativni kot kvalitativni, saj med anketiranjem pridobimo tudi mnenja anketirancev in anketarjev o morebitnih težavah in nerazumevanjih, ki jih velja upoštevati. Ostale pridobljene odgovore na vprašanja statistično analiziramo, pri čemer se osredotočimo predvsem na analizo stopnje neodgovorov na vprašanja, vrednosti, ki so izven obsega predvidene zaloge vrednosti spremenljivk, nekonsistentnost z drugimi vsebinsko

povezanimi spremenljivkami ter na spremenljivke z majhno variabilnostjo (Hlebec 2006).

Z namenom testiranja kakovosti anketnega vprašalnika so bila torej v prejšnjem poglavju navedena vprašanja predhodno preverjena s pilotsko raziskavo, s pomočjo katere smo preverili merski instrument, ugotavljali kakovost in jasnost vprašanj, ter odsotnost kakršnihkoli ostalih napak, ter se nato na podlagi analiz odločili za popravila, kjer je bilo to potrebno, oziroma za odstranitev vprašanj, ki niso merila iste dimenzije. Iz večjega začetnega nabora indikatorjev smo torej, po opravljeni analizi, izbrali tiste, ki so posamezni pojem najboljše merili in so tako uporabljeni v končnem vprašalniku te raziskave. Pilotska raziskava je bila narejena na delu ciljne populacije, in sicer med študenti na Fakulteti za družbene vede.

5 Vzorec in zbiranje podatkov

Podatke smo s terenskim anketiranjem (anketa na papirju) z metodo samoanketiranja zbirali 14 dni, in sicer od 10. do 24. maja 2007, na populaciji študentov, ki predstavljajo osnovno enoto analize. Anketni vprašalnik, ki se je nanašal na uporabo in izbiro medijev, je vseboval več tematsko podobnih sklopov različnih avtorjev, sestavljen pa je bil v okviru predmeta »Raziskovanje javnega mnenja«.

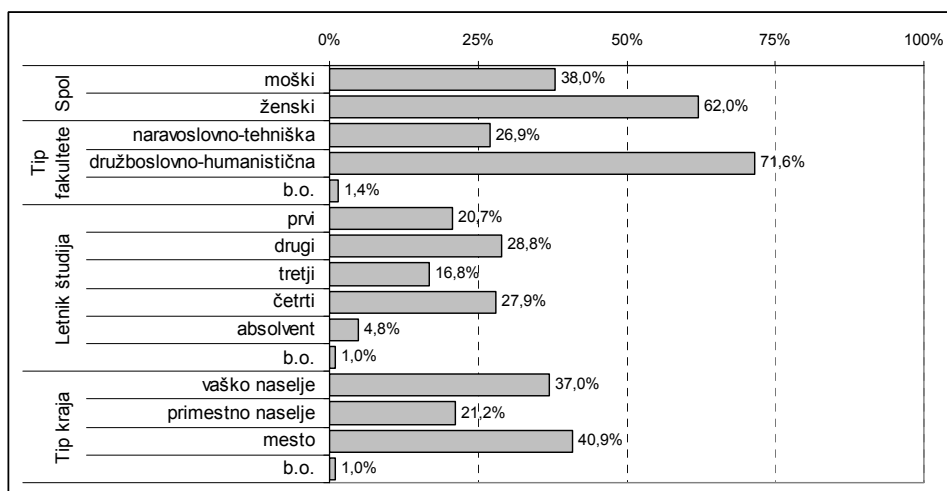
Odločitev za to metodo zbiranja podatkov v primeru raziskovanja *lurkanja* v spletnih forumih je oprta na ugotovitve nekaterih zgodnjih študij preučevanja tega fenomena, ki so izrazile dvom o učinkovitosti spletnega anketiranja, saj gre za nekoliko drugačno skupino uporabnikov, ki v spletnih skupnostih ne sodeluje aktivno (Nonnecke 2000; Nonnecke in Preece 2000b). Predvidevali smo torej, da bi v primeru spletnega anketiranja pridobili pristranske podatke le od aktivnih uporabnikov, saj *lurkerji* v anketi najverjetneje ne bi sodelovali (Mason v Nonnecke 2000, 23). Z anketiranjem naključnih študentov v okolici fakultet smo tako ta vpliv poskušali izničiti. Poleg tega smo se odločili za samoanketiranje, saj smo predvidevali, da bodo tisti, ki ta načina participacije zaradi sramežljivosti oziroma strahu pred izolacijo v spletnih forumih uporabljajo, o njem lažje spregovorili, če jih ne bomo spraševali mi, ampak bodo na vprašanja odgovarjali sami, po v anketi podanih navodilih.

Anketiranje je tako potekalo v okolici različnih fakultet (osnova sta bili Biotehniška in Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani), kjer se je med naključne mimoidoče študente razdelilo vprašalnike na papirju. Vseh vprašalnikov je bilo 250, nazaj pa smo dobili 209 rešenih anket, od katerih en anketiranec ni dokončal vprašalnika. V vzorec smo torej zajeli 208 študentov.

Od tega je 38 % moških in 62 % žensk. Iz naravoslovno-tehniških fakultet (BF, FRI, FMF ipd.) jih prihaja 26,9 %, iz družboslovno-humanističnih (EF, FDV, PEF, FF ipd.) pa 71,6 %. Podatka o fakulteti študija nismo dobili od 1,4 % anketiranih. Po letnikih študija so anketiranci približno enako razporejeni, malo manj jih je iz tretjega (16,8 %) in prvega letnika (20,7 %), največ iz drugega (28,8 %) in četrtega (27,9 %). Dobili smo tudi majhen odstotek absolventov (4,8 %), vendar nobenega podiplomskega študenta, poleg tega 1 % anketiranih podatka o letniku študija ni navedlo. Glede na kraj bivanja jih 40,9 % prihaja iz mesta, 37 % iz vaškega naselja, 21,2 % pa iz primestnega naselja, pri čemer tudi na to demografsko vprašanje 1 % anketiranih ni podalo odgovora (Slika 5.1).

Povprečna starost anketirancev je bila 22 let, pri čemer 2 anketiranca (1 %) podatka o starosti oziroma letnici rojstva nista navedla.

Slika 5.1: Struktura vzorca po spolu, tipu fakultete, letniku študija ter tipu kraja prebivališča (n=208)

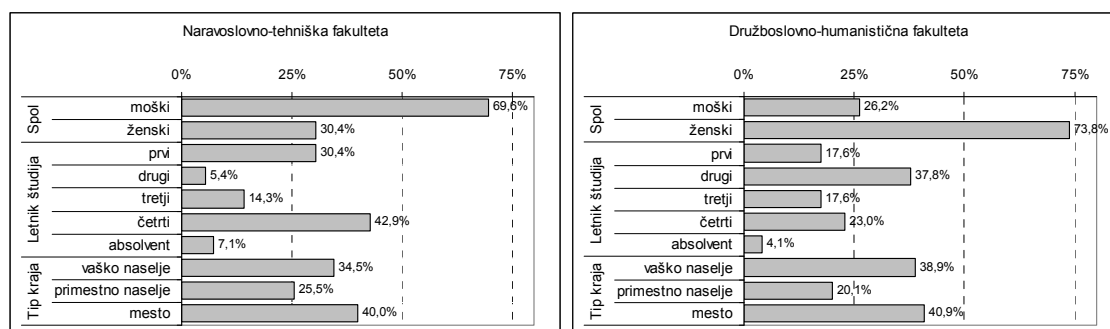


Iz naravoslovno-tehniških fakultet smo v vzorec dobili predvsem moške (69,6 %), ter študente četrtyh (42,9 %) in prvih (30,4 %) letnikov. Glede na tip kraja bivanja pa največ študentov iz mesta (40,0 %), ter vasi (34,5 %) (Slika 5.2).

Iz družboslovno-humanističnih fakultet pa veliko večji delež žensk (73,8 %), ter študentov drugih (37,8 %) in četrth (23,0 %) letnikov. Glede na kraj bivanja podobno, predvsem tiste, ki prihajajo iz mest (40,9 %) ter vasi (38,9 %) (Slika 5.2).

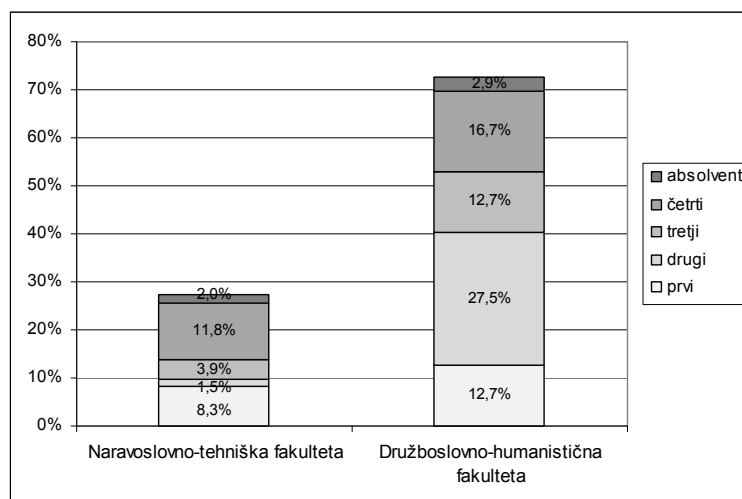
Povprečna starost anketirancev iz naravoslovno-tehniških in družboslovno-humanističnih fakultet je enaka, in sicer 22 let.

Slika 5.2: Struktura anketirancev iz naravoslovno-tehniških ter družboslovno-humanističnih fakultet po spolu, letniku študija ter tipu kraja prebivališča



Sledi še graf (Slika 5.3), ki prikazuje dejansko porazdelitev študentov po tipu fakultete in letnikih. Tu še lažje vidimo, da smo v vzorec zajeli največ študentov drugega (27,5 %) in četrtega (16,7 %) letnika iz družboslovno-humanističnih fakultet, najmanj pa iz drugega letnika naravoslovno-tehniških fakultet (1,5 %).

Slika 5.3: Dejanska struktura anketirancev glede na tip fakultete in letnik študija (n=204)



Na tem mestu je treba poudariti, da vzorec ni reprezentativen, saj ne odseva dejanskega stanja populacije študentov. Nereprezentativnost nakazuje že neenakomerna razporejenost po zgoraj naštetih demografskih statistikah, ki bi jih bilo seveda treba primerjati z dejanskimi podatki uradnih statistik, če bi želeli ugotoviti, ali odsevajo vsaj približno stanje med študenti. Posploševanje na celotno populacijo uporabnikov interneta ali uporabnikov forumov torej ni možno, saj smo preučevali specifično populacijo (populacijo študentov), ki ima drugačne karakteristike kot prva.

To pomeni, da je v raziskavi prisotno razhajanje med teoretsko in dejansko enoto raziskovanja. Od vseh uporabnikov forumov, ki predstavljajo teoretsko enoto raziskovanja smo v vzorec namreč zajeli le študente (dejanska enota raziskovanja), vendar menimo, da kljub temu, da je populacija študentov resda nekoliko specifična, to ne bi smelo bistveno vplivati na dobljene rezultate.

Ker so predmet naše raziskave le uporabniki forumov, smo iz nadaljnje analize najprej izločili vse tiste, ki nikoli ne obiskujejo forumov (neuporabniki), ter so sklop vprašanj o forumih (V8, V9), glede na navodila v anketi, tudi preskočili. Takih anketirancev je bilo 50 (24 %).

Nadalje smo morali odstraniti tudi vse tiste, ki so pri vprašanju V1d sicer trdili, da forume obiskujejo, vendar v sklopu o forumih (V8, V9) kasneje niso podali odgovorov (na selekcijsko vprašanje V7 so odgovorili, da še nikoli niso obiskali nobenega foruma, ter prekinili z reševanjem sklopa o forumih) (15), bodisi so podali odgovore le na sklop V9, ne pa tudi na V8 (4), oziroma sploh niso odgovorili ne na vprašanje V1d, niti na sklop V8 in V9 (1). Takih anket je bilo skupno 20 (10 %). Neodgovori na vprašanja o sramežljivosti, strahu pred izolacijo ter aktivnosti sodelovanja v forumih nam namreč kljub morebitnemu podatku o pogostosti obiskovanja forumov ne koristijo pri nadaljnji analizi.

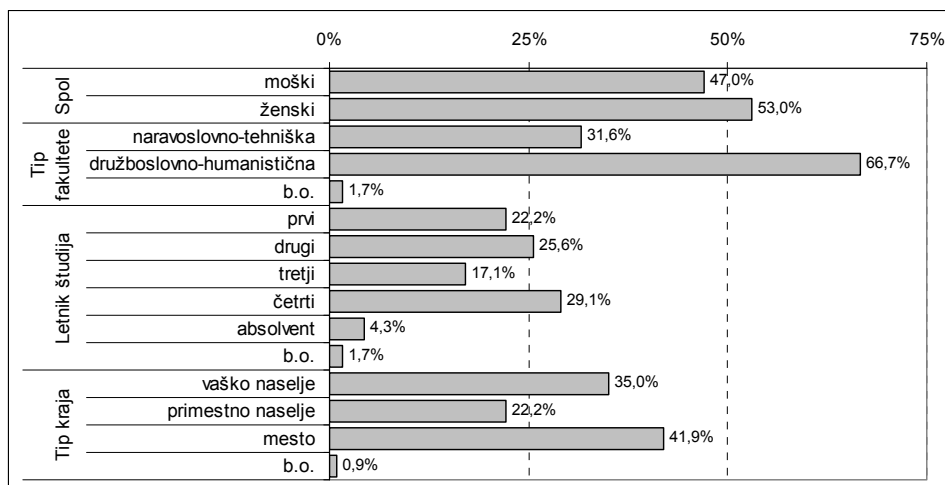
Nenazadnje so tu še anketiranci, ki so pri vprašanju V1d sicer trdili, da spletnih forumov nikoli ne obiskujejo, torej so za okvir naše raziskave nezanimivi (neuporabniki), vendar so kasneje na selekcijsko vprašanje V7 odgovorili pritrdilno (torej da so spletne forume že obiskali), ter nadaljevali z odgovarjanjem na vprašanja iz sklopa V8 in V9. Njihovo odgovori so glede na vprašanja V1d ter V7 torej kontradiktorni. Takih je 21 (10 %) anket. Tudi te smo iz nadaljnje analize tokrat izločili, saj bi bili z umestitvijo bodisi med aktivne bodisi pasivne uporabnike sicer pristranski.

Za analizo našega raziskovalnega problema ostane tako primernih 117 enot (56 %), na katerih bomo lahko preučevali ali sramežljivost in strah pred izolacija vplivata na način participacije v spletnih forumih. Tudi za njih bomo na tem mestu, na enak način kot zgoraj, prikazali osnovne demografske značilnosti.

Med temi preostalimi 117-imi anketiranci je tako 47 % moških in 53 % žensk. Največ jih prihaja iz družboslovno-humanističnih (66,7 %), manj iz naravoslovno-tehniških fakultet (31,6 %), s tem da jih 1,7 % na vprašanje o fakulteti študija odgovora ni podalo. Po letnikih so tudi tokrat podobno razporejeni. Največ jih je iz četrtega (29,1 %) in drugega (25,6 %), sledita prvi (22,2 %) in tretji letnik (17,1 %), ter absolventi (4,3 %). Tudi tu 1,7 % anketiranih ni podalo odgovora na to vprašanje. Glede na kraj bivanja jih je največ iz mesta (41,9 %) ter vasi (35 %), najmanj pa iz primestnih naselij (22,2 %). Brez odgovora na to vprašanje je 0,9 % anketiranih (Slika 5.4).

Povprečna starost je malenkost višja kot na celotnem vzorcu, in sicer 23 let, s tem da podatka o starosti za 2 anketiranca nimamo (1,7 %).

Slika 5.4: Struktura očiščenega vzorca po spolu, tipu fakultete, letniku študija ter tipu kraja prebivališča (n=117)

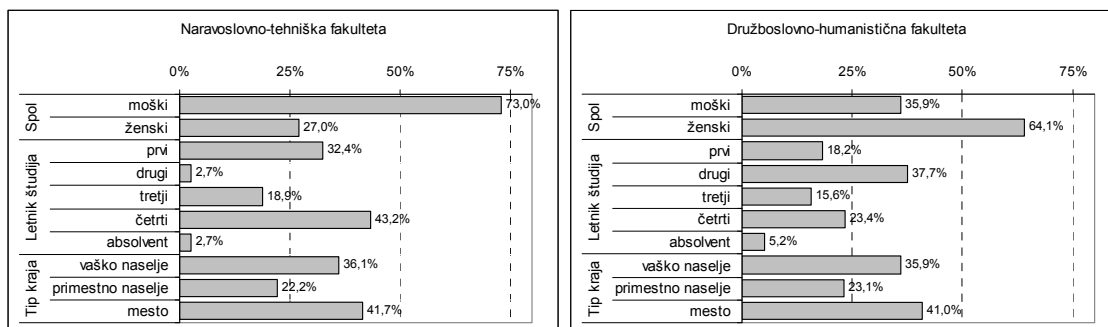


Iz naravoslovno-tehniških fakultet so nam tako v očiščnem vzorcu ostali še vedno predvsem moški (73 %), ter študenti četrtyh (43,2 %) in prvih (32,4 %) letnikov, ki prihajajo predvsem iz mest (41,7 %) (Slika 5.5).

Iz družboslovno-humanističnih fakultet pa imamo v vzorcu še vedno predvsem ženske (64,1 %), študente drugih letnikov (37,7 %), ki prihajajo povečini iz mest (41 %) ter vasi (35,9 %) (Slika 5.5).

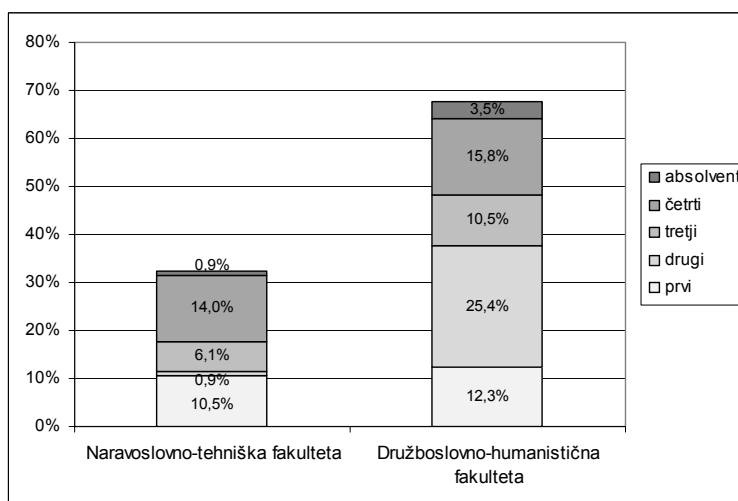
Povprečna starost anketirancev iz naravoslovno-tehniških fakultet je 22, iz družboslovno-humanističnih pa 23 let.

Slika 5.5: Struktura anketirancev iz očiščenega vzorca iz naravoslovno-tehniških ter družboslovno-humanističnih fakultet po spolu, letniku študija ter tipu kraja prebivališča



Če si ogledamo še dejansko porazdelitev študentov iz očiščenega vzorca glede na tip fakultete in letnik študija, ugotovimo, da so nam ostali predvsem študenti drugega (25,4 %) in četrtega (15,8 %) letnika družboslovno-humanističnih fakultet, najmanj pa imamo študentov drugega letnika (0,9 %) ter absolventov (0,9 %) iz naravoslovno-tehniških fakultet (Slika 5.6).

Slika 5.6: Dejanska struktura anketirancev iz očiščenega vzorca glede na tip fakultete in letnik študija (n=114)



6 Analize in rezultati

6.1 Metode za analizo

V sledečih poglavjih bomo najprej preverili zanesljivost indikatorjev oziroma merskega instrumenta za sramežljivost in strah pred izolacijo, in sicer s pomočjo faktorске analize. Ta nam pomaga ugotoviti, ali so zveze med opazovanimi spremenljivkami pojasnljive z manjšim številom posredno opazovanih spremenljivk ali faktorjev (Ferligoj 2004). Zanesljivost merjenja za vsak dobljeni faktor bomo nato preverili še s Cronbachovim alfa²⁶, v naslednji fazi pa iz indikatorjev oblikovali indekse. Za vsak indikator pred preoblikovanjem v indeks bodo podana tudi povprečja ter standardni odkloni.

Pri *lurkanju* si bomo, glede na to, da gre za naš osrednji preučevani koncept, osnovne deskriptivne statistike ter frekvenčne porazdelitve, pred preoblikovanjem v indeks ogledali nekoliko podrobneje. Iz indikatorjev bomo oblikovali dva indeksa *lurkanja* in sicer tako binarnega kot štiristopenjskega.

Ko bodo za vse preučevane pojme narejene osnovne univariatne analize ter izoblikovani vsi indeksi, bomo njihovo frekvenčno porazdelitev ter ostale osnovne opisne statistike tudi prikazali. Po raznih demografskih statistikah bomo primerjali tudi pasivne in aktivne uporabnike med sabo.

V naslednji fazi, fazi bivariatne analize, nas bo nato zanimalo, ali med oblikovanimi indeksi obstajajo kakršnekoli statistično značilne korelacije. Nenazadnje pa bomo preverjali odnose med odvisno in neodvisnimi spremenljivkami, in sicer s pomočjo diskriminantne analize na binarni razdelitvi uporabnikov, ter regresijske analize na štiristopenjski razdelitvi uporabnikov spletnih forumov (multivariatna analiza). Sledila bosta povzetek in interpretacija dobljenih rezultatov.

²⁶ Cronbachov alfa je mera zanesljivosti, ki je definirana na intervalu [0,1]. Če njegova vrednost presega 0,70 potem lahko rečemo, da je merski postopek zanesljiv. V primeru manjših vzorcev pa je zadovoljiva že vrednost nad 0,50 (Ferligoj 2004).

6.2 Univariatna analiza

6.2.1 Sramežljivost

Ob začetni analizi indikatorjev sramežljivosti se je pokazalo, da nam le-ti ne merijo ene dimenzije, kljub temu da smo jih predhodno testirali v pilotskem vprašalniku, ampak da razpadejo na dva faktorja, torej dve dimenziji. Ob iskanju najboljše možne rešitve je bilo treba tako iz nadaljnje analize najprej izločiti indikator V8d.

Faktorska analiza za indikatorje sramežljivosti (brez indikatorja V8d), predstavljena v nadaljevanju, je tako narejena z metodo glavnih osi (Principal Axis Factoring – PAF), ki problem faktorske analize rešuje iteracijsko, njeno osnovno načelo pa je maksimiziranje variance skupnih faktorjev (Ferligoj 2004).

Dobljena rešitev je rotirana s poševnokotno (oblmin) rotacijo. Model pa se je skonvergirala v 6-ih iteracijah. Iz krepko označenih uteži v tabeli (Tabela 6.1) je razvidno katere spremenljivke padejo na kateri faktor. Tako ugotovimo, da indikatorji razpadejo na dva faktorja. Na drugi faktor padeta rekodirana indikatorja, na prvega pa ne-rekodirana.

Merjenje je, glede na to, da imamo precej majhen vzorec, dokaj zanesljivo – Cronbachov alfa namreč za prvi faktor znaša 0,56, za drugega pa nekoliko manj (0,45).

Tabela 6.1: Rezultati faktorske analize indikatorjev sramežljivosti²⁷

Indikator ²⁸	Povprečje	Std. odklon	Faktor 1	Faktor 2	Komunalitete
V8e_r -Ni mi težko vprašati za informacijo kateregakoli člana foruma.	2,35	1,35	0,09	0,37	0,17
V8f - Težko mi je govoriti z ljudmi, ki jih ne poznam.	2,14	0,96	0,48	0,11	0,29
V8g_r - Ne potrebujem dolgo časa, da premagam začetno sramežljivost in se vključim v debato na forumu.	2,60	1,20	-0,09	0,80	0,59
V8h - Ko govorim z osebo, ki je ne poznam, nisem spontan/a.	2,34	0,95	0,79	-0,08	0,58

	Faktor 1	Faktor 2	Σ
Lastne vrednosti	1,10	0,52	
% pojasnjene variance	27,48	13,10	40,58
Cronbachov alfa	0,56	0,45	

²⁷ V tabeli so podane »pattern« uteži za oba faktorja.

²⁸ Indikatorji so merjeni na lestvici od 1 (»zame sploh ne drži«) do 5 (»zame popolnoma drži«).

Zdi se, da v prvi faktor tako padeta indikatorja, ki merita sramežljivost, ki se veže na pogovor in samo spoznavanje novih ljudi, torej gre za nek splošni indikator sramežljivosti. Na drugem faktorju pa sta indikatorja, ki se navezujeta na neka bolj konkretna dejanja povezana s sramežljivostjo na forumu. Indikatorja bomo glede na te ugotovitve tudi poimenovali in ju, s pomočjo Likertovega lestvičenja, oblikovali v dva nova indeksa – »splošna sramežljivost«, ter »sramežljivost na forumu« (Tabela 6.2; Tabela 6.3).

Tabela 6.2: Sramežljivost – faktor 1

Faktor 1 – splošna sramežljivost	
V8f	Težko mi je govoriti z ljudmi, ki jih ne poznam.
V8h	Ko govorim z osebo, ki je ne poznam, nisem spontan/a.

Tabela 6.3: Sramežljivost – faktor 2

Faktor 2 – sramežljivost na forumu	
V8e_r	Ni mi težko vprašati za informacijo kateregakoli člana foruma.
V8g_r	Ne potrebujem dolgo časa, da premagam začetno sramežljivost in se vključim v debato na forumu.

6.2.2 Strah pred izolacijo

Faktorska analiza za strah pred izolacijo je narejena z metodo največjega verjetja (Maximum Likelihood – ML), ki problem faktorske analize rešuje iteracijsko, njeno osnovno načelo pa je iskanje najboljše ocene za reprodukcijo variančno kovariančne matrike Σ (Ferligoj 2004).

Iz dobljenih rezultatov (Tabela 6.4) ugotovimo, da vsi trije indikatorji padejo na en faktor, torej da merijo isto dimenzijo strahu pred izolacijo. Model se je skonvergirala v 3-h iteracijah, podana rešitev pa ni rotirana. Da je merjenje zanesljivo nakazuje tudi Cronbachov alfa, ki ima v tem primeru zelo visoko vrednost, in sicer 0,82. Indikatorje bomo torej lahko v naslednji fazi sešteli v skupni indeks strahu pred izolacijo, in sicer s pomočjo Likertovega lestvičenja.

Tabela 6.4: Rezultati faktorске analize indikatorjev strahu pred izolacijo²⁹

Indikator ³⁰	Povprečje	Std. odklon	Faktor 1	Komunalitete
V8a – Skrbi me, kaj bi si drugi ljudje na forumu mislili o meni.	2,00	0,96	0,84	0,70
V8b – Strah me je, da me člani foruma ne bodo sprejeli medse.	1,74	0,83	0,67	0,45
V8c – Strah me je, da bi na forumu izpadel/a neumno.	2,13	1,04	0,83	0,69

	Faktor 1	Σ
Lastne vrednosti	1,84	
% pojasnjene variance	61,23	61,23
Cronbachov alfa	0,82	

6.2.3 »Lurkanje«

Faktorske analize za *lurkanje* ne moremo narediti, saj v tem primeru ni šlo za merjenje mnenj, ampak dejstev. Indikatorje bomo torej v naslednji fazi, po že opisanem postopku (glej poglavje 4.3), oblikovali v indeksa *lurkanja*. Le-ta nam bosta v primeru binarne klasifikacije uporabnikov spletnih forumov povedala, ali posameznega anketiranca lahko definiramo kot aktivnega ali pasivnega uporabnika, v primeru večstopenjske klasifikacije uporabnikov pa, ali gre za super aktivnega uporabnika, aktivnega uporabnika, *lurkerja* oziroma super *lurkerja*.

Kljub temu si je na tem mestu smiselno ogledati nekoliko natančneje osnovne deskriptivne statistike ter frekvenčne porazdelitve v raziskavi uporabljenih indikatorjev. Vsaj za pridobitev grobe predstave o pogostosti uporabe ter sodelovanja v spletnih forumih za pridobljen vzorec študentov.

Kot je razvidno iz sledeče tabele (Tabela 6.5) ter histogramov (Slika 6.1), uporabljajo spletne forume študentje iz našega vzorca precej raznoliko. Približno enako so namreč razporejeni po vseh možnih odgovorih. Polovica spletne forume tako uporablja precej pogosto (dnevno ali tedensko; 49,6 %; 58), polovica pa precej redko (mesečno ali manj kot mesečno; 50,4 %; 59)³¹.

²⁹ V tabeli so podane faktorске uteži.

³⁰ Indikatorji so merjeni na lestvici od 1 (»zame sploh ne drži«) do 5 (»zame popolnoma drži«).

³¹ Odgovor »nikoli« (1) v histogramu za spremenljivko V1d ni prikazan, saj smo neuporabnike forumov že predhodno izključili iz nadaljnje analize, ker so za okvir naše raziskave nezanimivi.

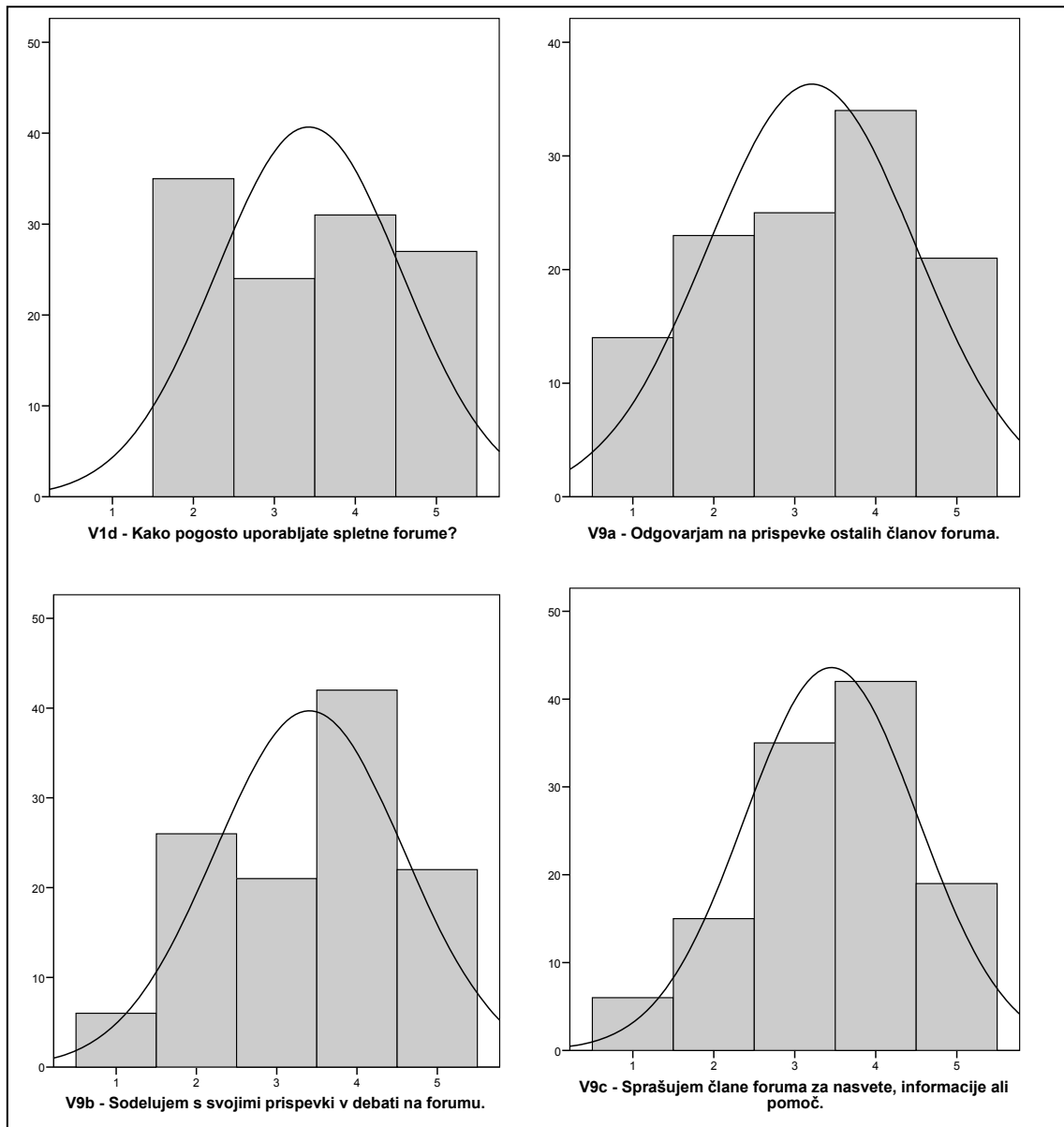
Pri sodelovanju je porazdelitev nekoliko drugačna. Redno (dnevno, tedensko) jih odgovarja na prispevke ostalih članov foruma 31,7 % (37), mesečno 21,4 % (25) anketiranih, *lurkerjev* (manj kot mesečno, nikoli) pa je glede na to vprašanje 47 % (55). S svojimi prispevki redno sodeluje v debatah na forumu 27,3 % (32) anketiranih, mesečno 17,9 % (21), *lurkerjev*, ki sodelujejo na ta način zelo redko ali nikoli, pa je 54,7 % (64).

Ostale člane forumov sprašuje za kakršnekoli nasvete, informacije ali pomoč redno 17,9 % (21) anketiranih, mesečno pa 29,9 % (35). Glede na to zadnje, tretje, vprašanje je *lurkerjev*, torej tistih, ki zelo redko ali nikoli na forumih sprašujejo za kakršnekoli informacije, 52,1 % (61).

Tabela 6.5: Deskriptivne statistike indikatorjev lurkanja

Indikator	Povprečje	Std. odklon	Lestvica odgovorov
V1d – Kako pogosto uporabljate: Spletne forume (npr. diva.si, mobisux, med.over.net, siol forumi,...)	3,43	1,15	1 (»nikoli«) – 5 (»dnevno«)
V9a – Odgovarjam na prispevke ostalih članov foruma.	3,21	1,29	1 (»dnevno«) – 5 (»nikoli«)
V9b – Sodelujem s svojimi prispevki v debati na forumu.	3,41	1,18	
V9c – Sprašujem člane foruma za nasvete, informacije ali pomoč.	3,45	1,07	

Slika 6.1: Histogrami indikatorjev *lurkanja*



6.2.4 Porazdelitev sestavljenih spremenljivk

V spodnji tabeli (Tabela 6.6) so izpisane osnovne opisne statistike posameznih izvedenih spremenljivk, podani pa so tudi histogrami (Slika 6.2) za vsako od njih.

Tabela 6.6: Osnovne statistike izvedenih spremenljivk

Indeks	N	Povprečje	Std. odklon	Minimum	Maksimum
splošna sramežljivost	110	2,24	0,80	1	4
sramežljivost na forumu	117	2,47	1,01	1	5
strah pred izolacijo	116	1,96	0,81	1	4
<i>lurkanje</i> (štiristopenjsko) ³²	117	1,54	1,27	0	3
<i>lurkanje</i> (binarno) ³³	117	0,48	0,50	0	1

Med uporabniki spletnih forumov je glede na našo definicijo *lurkanja* (manj kot mesečno aktivno sodelovanje v spletnih forumih), iz večstopenjskega pogleda na uporabnike, največ super *lurkerjev* (37 %; 43), ter super aktivnih uporabnikov (31 %; 36), torej skrajnih vrednosti iz naše lestvice. Najmanj pa aktivnih uporabnikov (21 %; 25) ter *lurkerjev* (11 %; 13).

Nadaljnja binarna razdelitev uporabnikov spletnih forumov na našem vzorcu študentov pa pokaže, da imamo skupaj le nekoliko manj *lurkerjev* kot aktivnih uporabnikov. Delež anketirancev, ki so se uvrstili med *lurkerje* je namreč 48 % (56), med aktivne uporabnike pa 52 % (61).

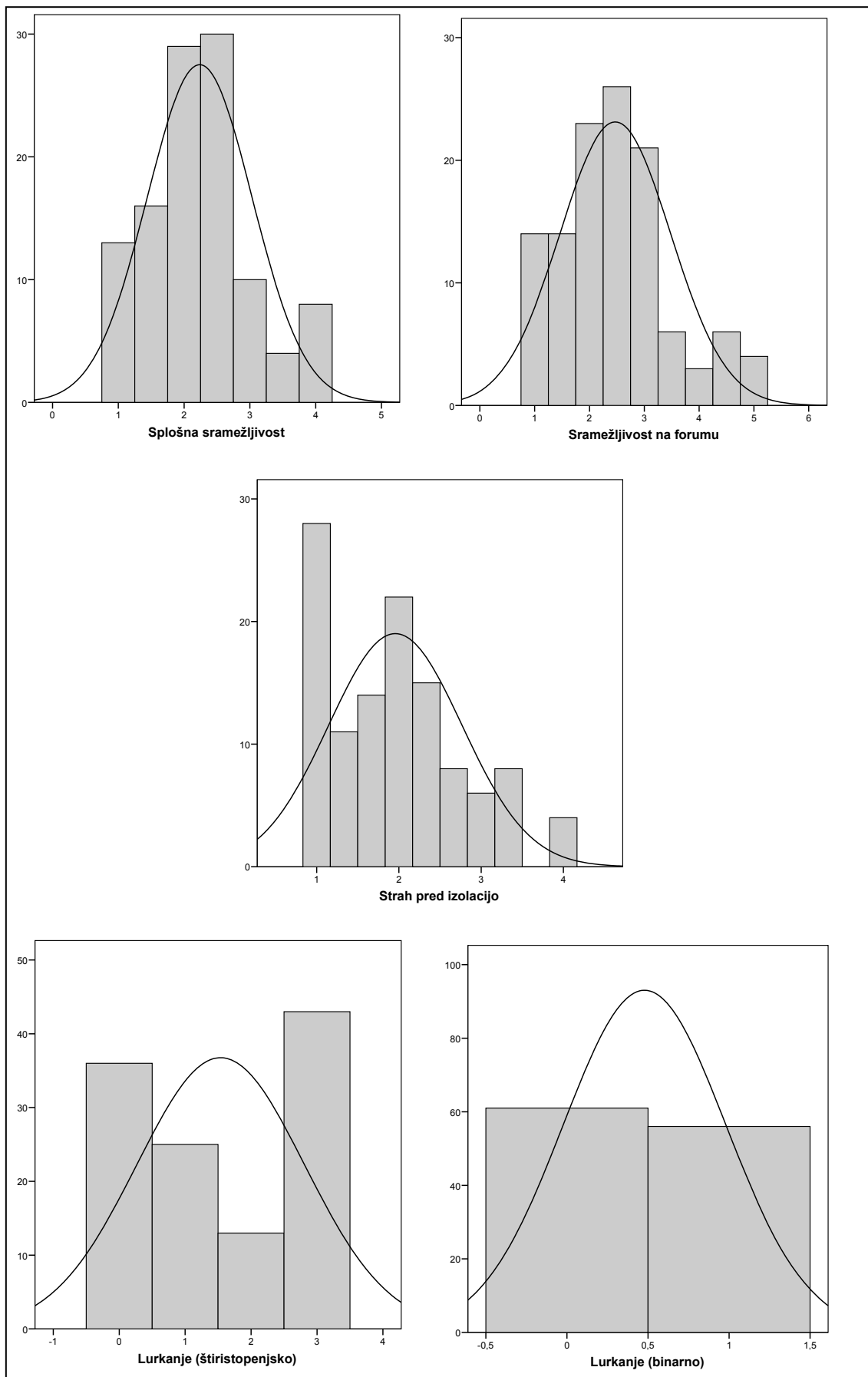
Nadalje lahko v splošnem rečemo, da uporabniki forumov izrazitega strahu pred izolacijo nimajo. Porazdelitev je namreč izrazito asimetrična v levo, povprečje indeksa pa precej nizko (1,96).

Splošna sramežljivost in sramežljivost na forumu sta v primerjavi s strahom pred izolacijo že nekoliko bolj simetrično porazdeljeni, njuno povprečje pa nekoliko višje in bližje sredini merjenega intervala (splošna sramežljivost 2,24; sramežljivost na forumu 2,47). Uporabniki forumov torej v splošnem niso nagnjeni ne k pretirani sramežljivosti ali njenemu pomanjkanju, ampak kažejo neko srednjo mero sramežljivosti.

³² 0 – Super aktivni uporabnik; 1 – Aktivni uporabnik; 2 – *Lurker*; 3 – Super *lurker*.

³³ 0 – Aktivni uporabnik (poster); 1 – Pasivni uporabnik (*lurker*)

Slika 6.2: Histogrami izvedenih spremenljivk



6.3 Primerjava pasivnih in aktivnih uporabnikov spletnih forumov

Kot smo omenili že pri predstavitvi sestavljenih spremenljivk, na našem očiščenem vzorcu študentov delež *lurkerjev* po binarnem pogledu na uporabnike spletnih forumov doseže 48 %.

Če preidemo na primerjavo pasivnih (*lurkerjev*) in aktivnih uporabnikov spletnih forumov³⁴ (Slika 6.3) iz naše raziskave glede na demografske statistike, kaj hitro ugotovimo, da se ženske v večji meri zatekajo k *lurkanju* kot moški. Med moškimi je namreč le 36 % *lurkerjev*, med ženskami pa kar 58 %.

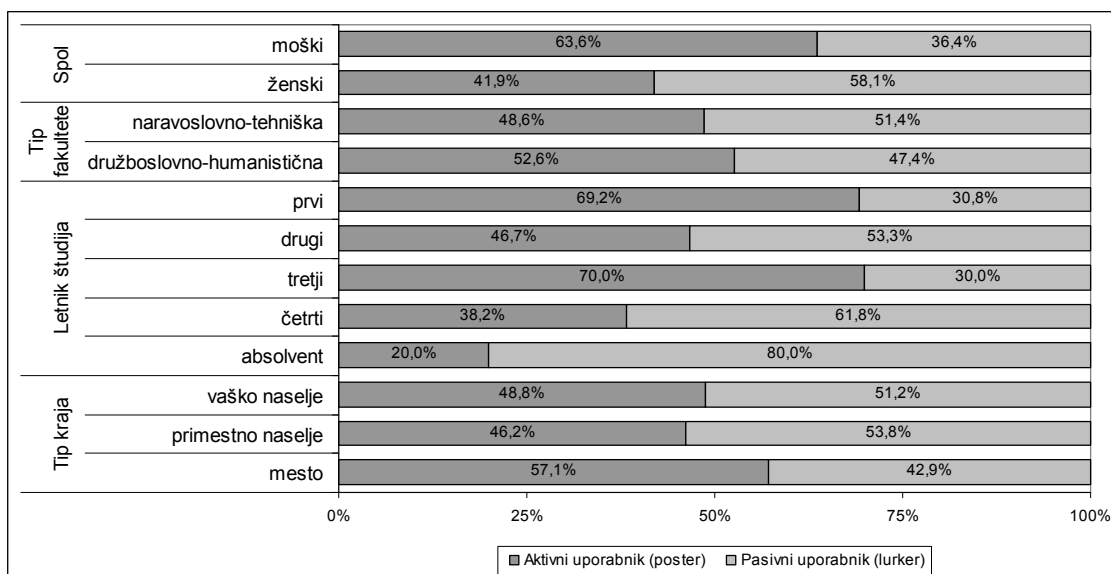
Glede na tip fakultete ni opaziti bistvenih razlik med skupinama. Odstotek *lurkerjev* se namreč med študenti družboslovno-humanističnih ter naravoslovno-tehniških fakultet giblje med 47 in 51 %, s tem da je pri slednjih nekoliko višji.

Po letnikih študija so razlike nekoliko večje. Največ *lurkerjev* je med absolventi (80 %), študenti četrtil (62 %), ter drugih letnikov (53 %), najmanj pa med prvimi in tretjimi letniki (okrog 30 %). Pri tem moramo upoštevati, da smo v vzorec zajeli zelo majhno število absolventov.

Glede na tip kraja prebivališča so si odstotki precej blizu. Najmanj uporabnikov spletnih forumov, ki se zatekajo k pasivni participaciji, je tako med prebivalci mest (43 %), sledijo študenti, ki prihajajo iz vasi (51 %), največji pa je odstotek *lurkerjev* med primestnimi študenti (54 %).

³⁴ Primerjava med pasivnimi in aktivnimi uporabniki spletnih forumov je narejena le na binarnem pogledu na uporabnike spletnih forumov, in sicer zaradi boljše preglednosti.

Slika 6.3: Primerjava pasivnih in aktivnih uporabnikov forumov po demografskih statistikah



Za navedene primerjave po demografskih statistikah smo izračunali tudi vrednosti H_i^2 (Tabela 6.7). H_i^2 za spol tako znaša 5,50, pri čemer je koeficient statistično značilen s stopnjo tveganja manjšo od 2 %. Sklepamo torej lahko, da spol vpliva na način participacije v spletnih forumih (po binarni razvrstitvi uporabnikov spletnih forumov). Ženske se torej v večji meri zatekajo k pasivni participaciji kot moški. Pri vseh ostalih demografskih statistikah, razen pri letniku študija, je vrednost statistične značilnosti previsoka, da bi lahko postavljali sklepanja o vplivu na *lurkanje*. Pri letniku študija je poleg tega v kar dveh celicah najnižja pričakovana frekvenca pod vrednostjo 5 (pri absolventih).

Tabela 6.7: H_i^2 test za demografske statistike³⁵

Spol	H_i^2	5,50
	Statistična značilnost	0,02
Tip fakultete	H_i^2	0,15
	Statistična značilnost	0,70
Letnik študija	H_i^2	10,67
	Statistična značilnost	0,03
Tip kraja	H_i^2	1,04
	Statistična značilnost	0,59

³⁵ Krepko so označene statistično značilne korelacije.

6.4 Bivariatna analiza

Izračun korelacije (Tabela 6.8), natančneje Pearsonovega koeficienta korelacije³⁶, je pokazal, da povezanosti med oblikovanimi indeksi pravzaprav ni, niti te povezave v večini niso statistično značilne³⁷.

Statistično značilna, a zelo šibka pozitivna povezanost, obstaja le med sramežljivostjo na forumu in splošno sramežljivostjo, ter strahom pred izolacijo in splošno sramežljivostjo, kar kaže na to, da večja kot je posameznikova sramežljivost na forumu oziroma strah pred izolacijo, večja je tudi njegoa splošna sramežljivost.

Podobno se zelo šibka statistično značilna povezava kaže tudi med večstopenjskim definiranjem *lurkanja* oziroma participacije v spletnih forumih ter splošno sramežljivostjo, kar napoveduje smer povezave, ki smo jo nakazali v hipotezah – torej da sramežljivost vpliva na stopnjo participacije v spletnih forumih.

Zelo močna statistično značilna je sicer tudi povezava med obema definicijama *lurkanja*.

Tabela 6.8: Korelacijska matrika izvedenih spremenljivk (indeksov)³⁸

	Splošna sramežljivost	Sramežljivost na forumu	Strah pred izolacijo	Lurkanje (binarno)	Lurkanje (štiristopenjsko)
Splošna sramežljivost	1				
Sramežljivost na forumu	0,23**	1			
Strah pred izolacijo	0,22**	-0,14	1		
Lurkanje (binarno)	0,15	0,11	-0,04	1	
Lurkanje (štiristopenjsko)	0,20**	0,13	-0,07	0,93***	1

³⁶ Pearsonov koeficient korelacije meri korelacijsko linearno povezanost med dvema spremenljivkama. Zavzema vrednosti na intervalu [-1,1]. Tem bližje je skrajnima vrednostma, večja je povezanost med spremenljivkama (Ferligoj 2004).

³⁷ Statistična značilnost:

*** → $p < 0,01$

** → p med 0,01 in 0,05

* → p med 0,05 in 0,1

→ $p > 0,1$

³⁸ Vse statistično značilne povezave so označene krepko.

6.5 Multivariatna analiza

6.5.1 Diskriminantna analiza

Preverjanje hipotez bomo najprej izvedli s pomočjo diskriminantne analize za dve skupini glede na binarno spremenljivko *lurkanja*.

S pomočjo diskriminantne analize se namreč poiščejo linearne kombinacije opazovanih spremenljivk in ločijo vnaprej določene skupine tako, da je verjetnost napake pri uvrščanju enot v skupine najmanjša. Pri diskriminantni analizi tako iščemo tiste razsežnosti podatkov, ki kar najbolj pojasnjujejo razlike med skupinami, torej dimenzijo, kjer so skupine čim bolj ločene. Diskriminantna analiza ima zato funkcijo pojasnjevanja, pa tudi napovedovanja, saj je eden izmed ciljev diskriminantne analize tudi ta, da (nove) enote kar se da dobro prirejajo vnaprej danim skupinam (Ferligoj 2004).

Tabela 6.9: Povprečja in standardni odkloni za spremenljivke po skupinah

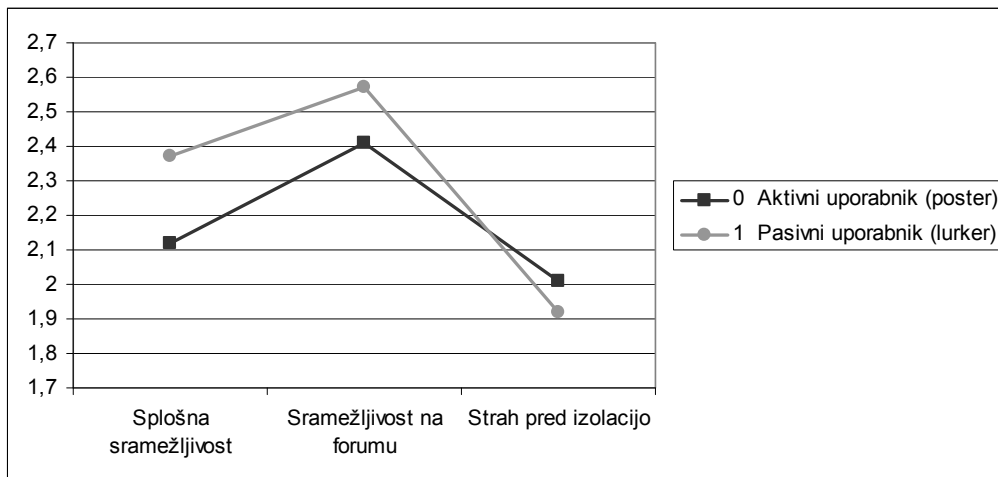
<i>Lurkanje</i>	Indeks	Povprečje	Std. odklon
0 Aktivni uporabnik (poster)	Splošna sramežljivost	2,12	0,73
	Sramežljivost na forumu	2,41	1,05
	Strah pred izolacijo	2,01	0,71
1 Pasivni uporabnik (<i>lurker</i>)	Splošna sramežljivost	2,37	0,86
	Sramežljivost na forumu	2,57	1,00
	Strah pred izolacijo	1,92	0,94
Skupaj	Splošna sramežljivost	2,24	0,80
	Sramežljivost na forumu	2,49	1,02
	Strah pred izolacijo	1,97	0,82

V zgornji tabeli (Tabela 6.9) so podana povprečja in standardni odkloni odgovorov za vse spremenljivke pri obeh skupinah. V prvi skupini je 57 enot, v drugi 52, skupaj torej 109. Na naslednji sliki (Slika 6.4) pa so navedena povprečja prikazana še grafično.

Iz grafa je tako razvidno, da se skupini aktivnih in pasivnih uporabnikov forumov glede na povprečja za splošno sramežljivost, sramežljivost na forumu, ter strah pred izolacijo, razlikujejo le malenkostno.

Lurkerji tako v splošnem kažejo nekoliko večjo splošno sramežljivost ter sramežljivost na forumu, vendar zanimivo manjši strah pred izolacijo kot aktivni uporabniki, kar je ravno nasprotno naši postavljeni hipotezi.

Slika 6.4: Grafična predstavitev povprečij za spremenljivke po skupinah



Pri katerih spremenljivkah se odgovori enot statistično značilno razlikujejo, je razvidno iz analize variance, ki pokaže, da razlik med *lurkerji* in tistimi, ki na forumih aktivno participirajo, v bistvu ni, vsaj statistično značilnih ne, četudi se povprečja skupin malenkostno razlikujejo (Tabela 6.10).

Tabela 6.10: Test enakosti povprečij skupin

Indeks	Wilksova Lambda	F	Statistična značilnost
Splošna sramežljivost	0,98	2,53	0,12
Sramežljivost na forumu	0,99	0,62	0,43
Strah pred izolacijo	1,00	0,36	0,55

V nadaljevanju smo preverili diskriminantni model, za katerega se je izkazalo, da ni dober, saj diskriminantna spremenljivka ni statistično značilna, kar je razvidno iz naslednje tabele (Tabela 6.11). Ker imamo dve skupini, dobimo le eno diskriminantno funkcijo, in sicer le-ta pojasnjuje 100 % variabilnosti med skupinama.

Tabela 6.11: Kazalniki kakovosti ocenjene diskriminantne spremenljivke

	Kanonična diskriminantna spremenljivka
Wilksova lambda	0,97
Hi-kvadrat	3,47
Statistična značilnost	0,33
Lastna vrednost	0,03
Kanonični korelacijski koeficient	0,18

Iz standardiziranih kanoničnih korelacijskih koeficientov (Tabela 6.12) je razvidno, katere merjene spremenljivke najbolj prispevajo k diskriminantni spremenljivki. Dve uteži (splošna sramežljivost, strah pred izolacijo) sta večji od $\pm 0,4$, to pomeni, da ti spremenljivki vplivata na diskriminantno spremenljivko izraziteje.

Strukturni kanonični koeficienti (Tabela 6.12) pa predstavljajo korelacije med diskriminantno spremenljivko in merjenimi spremenljivkami. Med tremi spremenljivkami korelirata dve – splošna sramežljivost ter sramežljivost na forumu.

Tabela 6.12: Standardizirani kanonični korelacijski koeficienti ter strukturni kanonični koeficienti³⁹

Indeks	Standardizirani kanonični korelacijski koeficienti	Strukturni kanonični koeficienti
Splošna sramežljivost	0,93	0,84
Sramežljivost na forumu	0,14	0,42
Strah pred izolacijo	-0,51	-0,32

Centroida skupin⁴⁰ (Tabela 6.13) sta si zelo blizu, kar pomeni da sta si skupini zelo podobni, kar smo sicer videli že prej iz primerjave povprečij. Centroida bomo, za lažjo predstavo, prikazali v grafu (Slika 6.5), in sicer na premici, ker imamo le eno diskriminantno spremenljivko.

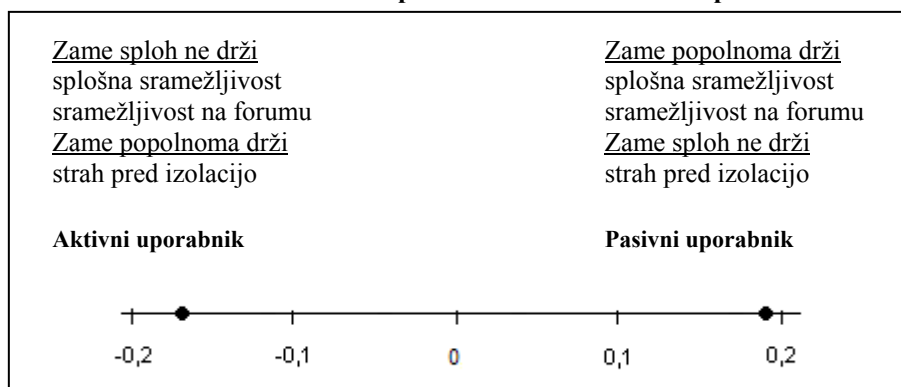
Tabela 6.13: Povprečja diskriminantne funkcije po spremenljivkah oz. centriodi skupin

<i>Lurkanje</i>	Funkcija 1
0 Aktivni uporabnik (poster)	-0,17
1 Pasivni uporabnik (<i>lurker</i>)	0,19

³⁹ Krepko so označeni koeficienti, ki so večji od $\pm 0,4$.

⁴⁰ Centroid skupine je aritmetična sredina diskriminantne spremenljivke v določeni skupini (Ferligoj 2004).

Slika 6.5: Grafična predstavitev centroidov skupin



Pravilno je bilo uvrščenih 54,1 % enot, v primeru naključne razvrstitve pa bi bilo pravilno razvrščenih 50 % enot, saj imamo dve skupini.

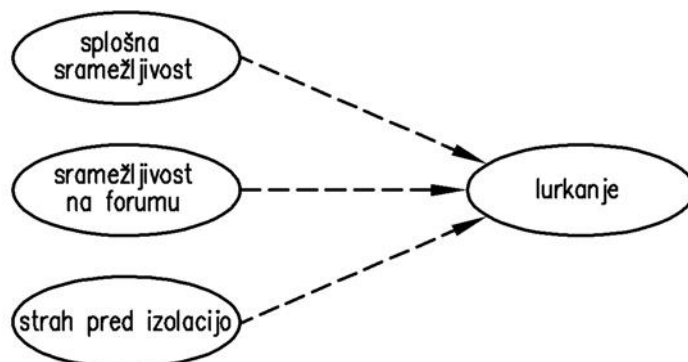
Tabela 6.14: Klasifikacija diskriminantnega modela – rezultati razvrstitve

			Napovedana pripadnost skupini		Skupaj
			0 Aktivni uporabnik (poster)	1 Pasivni uporabnik (<i>lurker</i>)	
Dejanska pripadnost skupini	Σ	0 Aktivni uporabnik (poster)	31	26	57
		1 Pasivni uporabnik (<i>lurker</i>)	24	28	52
	%	0 Aktivni uporabnik (poster)	54,4	45,6	100,0
		1 Pasivni uporabnik (<i>lurker</i>)	46,2	53,8	100,0

V tem delu analize smo s pomočjo diskriminantne analize skušali doseči, da bi na podlagi odgovorov na vprašanja lahko ugotovili, ali je anketiranec *lurker* ali ne. Izkazalo se je, da nam to ni najbolj uspelo, saj je bil odstotek pravilno uvrščenih enot le 54,1 % (Tabela 6.14).

Iz dobljenih rezultatov je torej razvidno, da o vplivu splošne sramežljivosti, sramežljivosti na forumu ter strahu pred izolacijo na *lurkanje* (binarna spremenljivka) ne moremo govoriti. Nobena od navedenih spremenljivk namreč ne kaže izrazitega statistično značilnega vpliva na preučevani fenomen (Slika 6.6).

Slika 6.6: Prikaz vpliva na odvisno spremenljivko po diskriminantni analizi



6.5.2 Regresijska analiza

Hipoteze bomo preverjali tudi glede na štiristopenjsko spremenljivko *lurkanja*, in sicer s pomočjo regresijske analize. Ta nam pomaga analizirati linearen odnos med odvisno in neodvisno spremenljivko. Z njeno pomočjo tako lahko ocenimo parametre regresijskega modela in statistični pomen tega modela (Ferligoj 2004).

V regresijski model bomo med neodvisne spremenljivke poleg splošne sramežljivosti, sramežljivosti na forumu in strahu pred izolacijo vključili še spol. Ta je namreč že pri primerjavi pasivnih in aktivnih uporabnikov spletnih forumov (binarna razvrstitev) po demografskih statistikah edini pokazal pozitiven statistično značilen vpliv na *lurkanje*, zato bi njegov vpliv radi testirali tudi na večstopenjski razvrstitvi uporabnikov spletnih forumov.

Na naslednji sliki (Slika 6.7), ki prikazuje regresijski model pri metodi Enter, so tako predstavljeni direktni vplivi naših neodvisnih spremenljivk na odvisno spremenljivko *lurkanja*. Ob puščicah so zapisane vrednosti, ki predstavljajo parcialne koeficiente korelacije in kažejo vpliv neodvisne spremenljivke na odvisno brez vpliva ostalih spremenljivk. Prikazan je tudi člen napake (disturbanca), ki je označen z E.

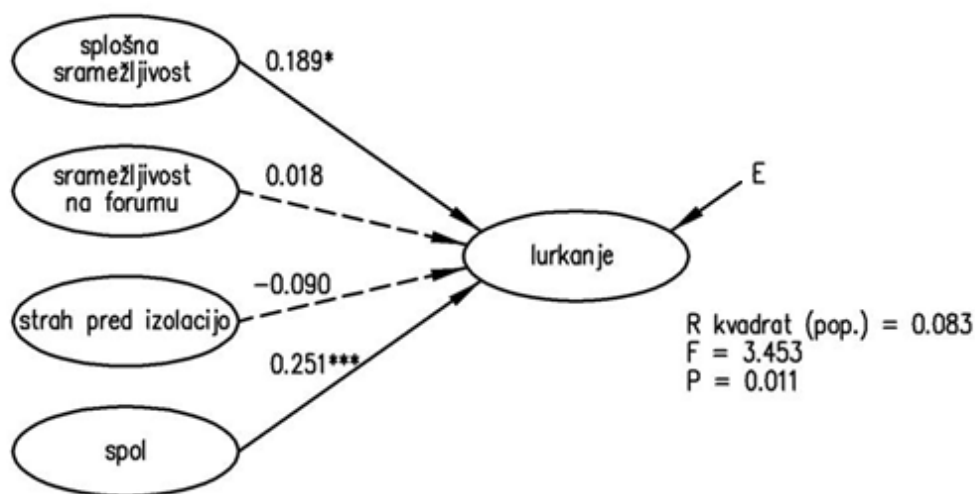
Iz teh vrednosti tako izvemo, da se pozitiven statistično značilen vpliv na *lurkanje* kaže le pri splošni sramežljivosti, kar je skladno z našo postavljeno hipotezo, ostali spremenljivki (sramežljivost na forumu, strah pred izolacijo) pa ne kažeta vpliva na ta pojav. Večja kot je torej stopnja splošne sramežljivosti posameznika, večja je tudi verjetnost, da se bo ta posameznik posluževal pasivne participacije v spletnih forumih.

Pozitiven in statistično značilen je tudi vpliv spola na *lurkanje*, kar pomeni, da se ženske v večji meri zatekajo k pasivni participaciji v spletnih forumih kot moški. Do podobnih ugotovitev smo, kot že rečeno, prišli pri primerjavi pasivnih in aktivnih uporabnikov spletnih forumov po binarni definiciji glede na različne demografske statistike.

Kljub temu, da vpliv strahu pred izolacijo na *lurkanje* sicer ni statistično značilen, velja opozoriti, da se, zanimivo, ponovno kaže njegov negativni vpliv na naš preučevani fenomen. To smo namreč opazili že pri izračunu Pearsonovega koeficienta korelacije, kot tudi pri diskriminantni analizi. Negativen vpliv strahu pred izolacijo na *lurkanje*, je namreč ravno nasproten naši postavljeni hipotezi. Predvidevali smo namreč, da večji kot je strah posameznika pred izolacijo, večja je njegova stopnja *lurkanja*, v vseh teh analizah pa se nakazuje ravno obratno.

Celoten regresijski model je testiran s F-testom. Za F-statistiko sicer velja, da večja kot je njena vrednost, boljši je regresijski model. Vrednost naše F-statistike je nizka, saj znaša le 3,5. Tveganje za to, da lahko rečemo, da se regresijski model prilega podatkom, je 1,1 %, kar pomeni, da je model statistično značilen. Delež pojasnjene variance pa je le 8 %, torej odvisno spremenljivko zelo sabo pojasnjuje.

Slika 6.7: Regresijski model



6.6 Povzetek in interpretacija rezultatov

Strnimo sedaj ugotovitve iz vseh analiz opravljenih na očiščenem vzorcu študentov v kratek povzetek, ter poskušajmo na rezultate pogledati nekoliko od daleč in jih interpretirati.

Pri preoblikovanju indikatorjev sramežljivosti v indeks smo prišli do ugotovitve, da preučevani pojem razpade na dva faktorja. Tako smo dobili dve dimenziji, dimenzijo splošne sramežljivosti ter dimenzijo sramežljivosti na forumu, katerih indeksa smo tudi uporabili v nadaljnjih analizah. Med obema spremenljivkama se sicer, pričakovano, kaže zelo šibka, a statistično značilna pozitivna korelacija – anketiranci, ki kažejo znake splošne sramežljivosti, imajo torej v splošnem tudi znake sramežljivosti na forumu in obratno. Merjenje obeh indeksov je bilo sicer dokaj zanesljivo. Nam pa razpad dimenzije sramežljivosti na dva faktorja nakazuje, da v spletnem okolju ta fenomen očitno ni samo osebno definirana. Sramežljivost na forumu je nekaj povsem drugega kot splošna sramežljivost, zato bi vsekakor bilo potrebno obema sramežljivostma pred nadaljnjim preučevanjem posvetiti še malo več pozornosti in ju natančneje raziskati.

Za veliko boljše in zanesljivejše so se sicer izkazali indikatorji strahu pred izolacijo, zato oblikovanje indeksa ni povzročalo večjih težav. Se je pa kasneje pokazalo, da izrazitega strahu pred izolacijo med anketiranci v splošnem ni bilo zaznati, prav tako ne pretirane splošne sramežljivosti ali sramežljivosti na forumu.

Indeksa *lurkanja* smo oblikovali v več korakih, vsakega anketiranca iz očiščenega vzorca pa z njim po štiristopenjski klasifikaciji uporabnikov grupirali bodisi med super *lurkerje*, *lurkerje*, aktivne uporabnike ali super aktivne uporabnike. Prišli smo do ugotovitve, da imamo v vzorcu največ »skrajnežev«, torej super *lurkerjev* (37 %), ter super aktivnih uporabnikov (31 %).

Nadaljnja binarna razdelitev uporabnikov je nato pokazala, da je skupni delež *lurkerjev* le nekoliko nižji od deleža aktivnih uporabnikov, in sicer znaša 48 %. Rezultat je podoben v teoretičnem delu naloge že navedenim ugotovitvam o številčnosti *lurkerjev* različnih raziskovalcev – še posebno Soroke in drugih (2003), ki govorijo o 45,8 % deležu *lurkerjev*, pri čemer so, tako kot mi, v svoji raziskavi uporabili milo definicijo *lurkanja*, ki dovoljuje minimalno število objav v določenem obdobju. Kljub temu o primerljivosti rezultatov ne moremo govoriti, saj so v omenjeni raziskavi v primerjavi z

našo, kot prvo med sabo različne že preučevane spletne skupnosti (forumi vs. poseben sistem komuniciranja »ReachOut«), pa tudi sam pristop k preučevanju tega fenomena (anketa vs. analiza dnevniške datoteke).

Izrazitih močnih korelacij med vsemi preučevanimi pojmi iz hipotez sicer ni bilo zaznati. Zelo šibke statistično značilne pozitivne povezave so se pokazale, kot že rečeno, le med obema dimenzijama sramežljivosti, pa tudi med strahom pred izolacijo in splošno sramežljivostjo, ter med splošno sramežljivostjo in štiristopenjsko klasifikacijo uporabnikov spletnih forumov. Slednja povezava nakazuje smer vpliva neodvisne spremenljivke na *lurkanje*, ki smo jo postavili v hipotezah, kasneje pa potrdili tudi z regresijsko analizo, namreč da večja kot je posameznikova splošna sramežljivost, višja je tudi njegova stopnja *lurkanja*. Bolj sramežljivi uporabniki se torej v večji meri zatekajo k pasivni participaciji v spletnih forumih kot aktivni.

Na morebitno povezanost strahu pred izolacijo s sramežljivostjo, ki se kaže tudi na naših rezultatih, smo sicer opozorili že v teoretičnem delu naloge, nakazali pa so jo v svojih delih na primer Saunders in Chester (2008) ter Noelle-Neumannova (v Petrič 2000, 140).

Da rezultati ne kažejo veljavnosti postavljenih hipotez za binarni pogled na uporabnike spletnih forumov, se je torej začelo kazati že pri prvih osnovnih analizah, saj nobena od neodvisnih spremenljivk ni kazala korelacije s preučevanim fenomenom. Dokončno pa smo to ugotovili po opravljeni diskriminantni analizi, ki je pokazala, da med aktivnimi in pasivnimi uporabniki spletnih forumov glede na splošno sramežljivost, sramežljivost na forumu ter strahom pred izolacijo, statistično značilnih razlik praktično ni. Tudi centroida skupin sta si namreč bila zelo blizu. Poleg tega se niti sam diskriminantni model ni izkazal za najboljšega. Postavljene hipoteze smo morali torej ovreči, kar pomeni, da niti sramežljivost (splošna sramežljivost ter sramežljivost na forumu), niti strah pred izolacijo ne kažeta vpliva na način komunikacije prek forumov v primeru binarnega pogleda na uporabnike.

Nadaljnja regresijska analiza na štiristopenjski klasifikaciji uporabnikov forumov je v primerjavi z diskriminantno pokazala vsaj en statistično značilen vpliv. In sicer med splošno sramežljivostjo in *lurkanjem*, kar se je sicer nakazovalo že pri korelacijah med samimi indeksi. Hipotezo o vplivu splošne sramežljivosti na *lurkanje* lahko v primeru

štiristopenjskega pogleda na uporabnike spletnih forumov torej potrdimo, ostale pa ovrzemo. To pomeni, da večja kot je posameznikova splošna sramežljivost, večja je tudi njegova tendenca k pasivni participaciji v spletnih forumih. Ker sta vrednosti F-statistike ter delež pojasnjene variance precej nizka, moramo kljub statistični značilnosti regresijskega modela tudi na ta rezultat gledati previdno.

Se je pa, zanimivo, tako v korelacijah kot v regresijski in diskriminantni analizi začelo kazati, da ima strah pred izolacijo na *lurkanje* negativen vpliv, kar je ravno nasprotno našim hipotezam. V njih smo namreč trdili, da ima strah pred izolacijo pozitiven vpliv na *lurkanje*, torej da je tendenca posameznika k *lurkanju* tem večja, čim večji je njegov strah pred izolacijo. Noben od teh vplivov sicer ni statistično značilen, je pa smer vpliva vedno negativna. Negativen odnos se sicer kaže tudi med strahom pred izolacijo in sramežljivostjo na forumu, ne pa tudi med strahom pred izolacijo in splošno sramežljivostjo. Tu se, kot že rečeno, kaže statistično značilen pozitiven vpliv.

Tako se pojavi vprašanje, zakaj je prišlo do tega negativnega vpliva. Iz teoretičnih izhodišč smo namreč pričakovali ravno obratno. Poleg tega so se ravno indikatorji strahu pred izolacijo izkazali za najbolj zanesljive, v primerjavi z indikatorji sramežljivosti. Morda je problem v sami konceptualizaciji strahu pred izolacijo, ki se že v okviru teorije spirale molka kaže za zelo problematičnega in kompleksnega, kar pomeni, da bi morali temu primerno oblikovati tudi boljši merski instrument. Po drugi strani pa ima lahko strah pred izolacijo na *lurkanje* morda dejansko negativen učinek.

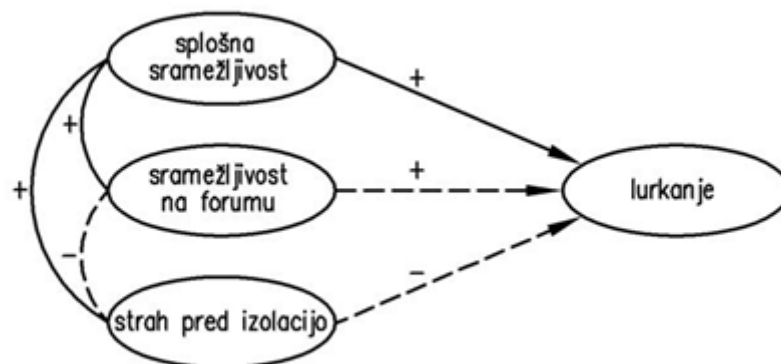
Pasivne in aktivne uporabnike spletnih forumov (binarna razdelitev) smo sicer primerjali tudi glede na različne demografske statistike. Najbolj zanimiva ugotovitev pa je, da se za *lurkanje* kot način participacije odločajo v večji meri ženske kot moški (statistično značilna korelacija). Enako smo ugotovili tudi pri regresijski analizi na štiristopenjski razdelitvi uporabnikov spletnih forumov, kjer spol ponovno kaže statistično značilen vpliv na način participacije. Za primerjavo, Nonnecke in Preece (Nonnecke in drugi 2004a; Preece in drugi 2004; Nonnecke in drugi 2006) v svojih študijah morebitnih razlik med pasivnimi in aktivnimi uporabniki po spolu, pa tudi po starosti, izobrazbi ali zaposlenosti, ne opažata.

Nenazadnje pokomentirajmo nekoliko še samo anketiranje ter vzorec. Med anketiranci je bilo namreč zaznati veliko nepozornost in nenatančnost pri branju navodil ankete.

Napak pri odgovarjanju na vprašalnik je bilo tako kar precej. Težave so povzročali preskoki med vprašanji, veliko je bilo tudi manjkajočih in nasprotujočih si odgovorov. Iz precej velikega vzorca smo tako, predvsem na ta račun, prišli na koncu na skoraj polovico manjše število uporabnih anket, kar je najverjetneje vplivalo tudi na same rezultate raziskave. Vzorec je vprašljiv tudi zato, ker populacije študentov ne predstavlja reprezentativno, niti ne omogoča posplošitve na celotno populacijo uporabnikov spletnih forumov. Rezultate te raziskave moramo tako jemati, glede na majhnost pridobljenega vzorca, omejenosti z dolžine raziskave ipd., vsekakor zgolj informativno. Ovreči ali potrditi ugotovitev drugih raziskav o vplivu preučevanih indikatorjev na *lurkanje* vsekakor ne moremo.

Skoncentriran prikaz vplivov in povezanosti iz rezultatov, ki smo jih sedaj podali, je sicer prikazan tudi v končnem grafu (Slika 6.8).

Slika 6.8: Končna predstavitev povezanosti med preučevanimi pojmi



7 Zaključek

Brez poznavanja tega segmenta uporabnikov je, kot vidimo, težko popolnoma in v celoti razumeti značilnosti in delovanje samih spletnih skupnosti, saj so *lurkerji* njihov del, pa čeprav participirajo na drugačen način. Osredotočanje le na aktivne člane skupnosti in postavljanje definicij le na podlagi njihovih raziskanih značilnostih torej ne daje prave in popolne slike o spletnih skupnostih, saj izpušča večino. Preučevanje *lurkanja* pa ni pomembno le zaradi poznavanja delovanja vseh segmentov spletnih skupnosti, od aktivnega do pasivnega, ampak tudi zaradi razumevanja samega pojava, ter aktivnosti, ki so z njim povezane.

Nekateri (Nonnecke in Preece 2000a; Preece in drugi 2004) navajajo celo, naj bi poznavanje *lurkanja* koristilo tudi *lurkerjem* samim, saj bi še bolj razkrilo njihov pomen, vlogo in delovanje, pripomoglo pa bi tudi k destigmatizaciji samega pojava, ki ima zaenkrat še vedno negativno konotacijo. Odkrivanje tega še ne tako raziskanega področja bi seveda koristilo tudi podjetjem, saj vsakega *lurkerja* lahko štejemo kot bodočega uporabnika oziroma stranko.

V bodoče bi se bilo tako, če bi seveda še vedno želeli preučevati vpliv sramežljivosti ter strahu pred izolacijo na *lurkanje*, kot prvo treba osredotočiti na izdelavo boljšega in bolj kompleksnega merskega instrumenta z več indikatorji za neodvisni spremenljivki. V pričujoči raziskavi smo bili zaradi omejitev z dolžino raziskave s tega stališča namreč nekoliko omejeni, zato za posamezni preučevani pojem nismo imeli veliko indikatorjev, kar je morda lahko vplivalo na zanesljivost in veljavnost njihovega merjenja, kasneje pa tudi na rezultate, ki sicer ne kažejo nobenega izrazitega statistično značilnega vpliva na *lurkanje*, razen pri splošni sramežljivosti. Poleg tega nam je sramežljivost razpadla na dve dimenziji, kar še bolj potrjuje idejo, da bi bil kompleksnejši merski instrument vsekakor dobrodošel, prav tako natančnejše preučevanje razlikovanja med obema dimenzijama sramežljivosti.

Podrobneje bi se vsekakor morali posvetiti tudi opaženemu negativnemu vplivu strahu pred izolacijo na *lurkanje*, zanimivo pa bi bilo tudi ugotoviti, zakaj se ženske v večji meri poslužujejo pasivne participacije kot moški.

Za rezultate naše raziskave je omembe vredna tudi ugotovitev Nonneckeja (2000), ki pravi, da je *lurkanje* lahko le začasno stanje in ni nujno vezano na vse spletne skupnosti,

ki jih posameznik obiskuje. Daje namreč misliti, da bi se morali v raziskavi namesto pridobivanja informacij o splošni pogostosti uporabe ter sodelovanja v forumih, osredotočiti mogoče na spraševanje anketirancev o rabi in sodelovanju samo na nekem točno določenem forumu.

Za naš primer to lahko pomeni, da nam odgovori ne kažejo jasne slike ampak posplošeno, saj so anketiranci pri odgovarjanju na vprašanja razmišljali o svojem načinu obiskovanja in sodelovanja preveč na splošno – torej v vseh spletnih forumih, ki jih obiskujejo, pri čemer so lahko v nekaterih aktivni, v drugih pa pasivni.

Vsekakor bi bilo zanimivo pristopiti k preučevanju tega fenomena tudi z drugimi kvalitativni in kvantitativnimi oblikami raziskovanja. Za začetek denimo najprej z intervjuji, saj gre še vedno za precej nepoznan in, predvsem v naših raziskovalnih vodah, nepreučevan pojav. Vsaj za pridobitev prvih ugotovitev o splošnih dejavnikih *lurkanja*, ali pa morda za pridobitev malo bolj splošnih ugotovitev o načinu in intenzivnosti vpliva sramežljivosti in strahu pred izolacijo na ta pojav. Pa tudi prehod na raziskovanje z anketiranjem bi bil kasneje s pridobitvijo teh podatkov seveda lažji.

V primeru nadaljevanja raziskovanja z anketiranjem bi bilo smiselno, kljub začetnim pomislekom, da v spletni anketi *lurkerji* najverjetneje ne bi sodelovali, zaradi katerih smo se sami odločili za izvedbo terenskega samoanketiranja, preiti na spletno anketiranje. In sicer prav zaradi pridobitve čim boljših odgovorov brez manjkajočih, nasprotujočih si odgovorov, kar spletno anketiranje z avtomatiziranimi preskoki, opozorili ipd., tudi omogoča. V primeru naše raziskave je bil namreč precej velik problem tudi to, da smo iz sicer precej velikega numerusa anketirancev pristali, po odstranitvi z za našo raziskavo nezanimivih neuporabnikov forumov, ter vseh nekonsistentnih in manjkajočih odgovorov, na skoraj polovico manjšem številu uporabnih anket.

Ker smo z izbiro preučevanja strahu pred izolacijo kot možnega dejavnika *lurkanja* posegli nekoliko že na področje teorije spirale molka, ki temu pojmu dodeljuje osrednjo vlogo, bi bilo morda smiselno to teorijo preveriti tudi na področju spletnih forumov v povezavi s tem fenomenom. Oziroma vsaj obravnavati strah pred izolacijo v našem osnovnem modelu še bolj natančno. Kajti kot vse kaže, gre le za nekoliko bolj kompleksen pojem, kot smo sami na začetku preučevanja morda predvidevali.

Glede na teorijo spirale molka bi morali tako pri preučevanju vpliva strahu pred izolacijo na *lurkanje* morda opazovati ne le specifičen forumu, ampak tudi specifično temo pogovora znotraj njega, denimo debato o smrtni kazni (prim. Petrič in Pinter 2002).

Vsekakor je torej v okviru preučevanja *lurkanja* treba še marsikaj raziskati, saj je se skriva v ozadju tega fenomena še veliko zanimivega.

8 Literatura

1. Anderson, Terry in Heather Kanuka. 1997. On-Line Forums: New Platforms for Professional Development and Group Collaboration. *Journal of Computer-Mediated Communication* 3 (3). Dostopno prek: <http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue3/anderson.html> (23. oktober 2009).
2. Andrews, Dorine, Blair Nonnecke in Jennifer Preece. 2003. Electronic Survey Methodology: A Case Study in Reaching Hard-to-Involve Internet Users. *International Journal of Human-Computer Interaction* 16 (2): 185–210.
3. Ardichvili, Alexander, Vaughn Page in Tim Wentling. 2003. Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of knowledge management* 7 (1): 64–77.
4. Bishop, Jonathan. 2007. Increasing participation in online communities: A framework for human–computer interaction. *Computers in Human Behavior* 23 (4): 1881–1893.
5. Christie, Christina A. in Tarek Azzam. 2004. What’s All the Talk About? Examining EVALTALK, an Evaluation Listserv. *American Journal of Evaluation* 25 (2): 219–234.
6. Computer User Dictionary. 2009. *Lurking*. Dostopno prek: <http://www.computeruser.com/resources/dictionary/definition.html?lookup=7695> (30. oktober 2009).
7. Conti, Diana. 2006. *Socialnopsihološki dejavniki izražanja mnenja: Lisrel pristop*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
8. Crozier, W. Ray. 2005. Measuring shyness: analysis of the Revised Cheek and Buss Shyness scale. *Personality and Individual Differences* 38 (8): 1947–1956.
9. de Souza, Clarisse Sieckenius in Jenny Preece. 2004. A framework for analyzing and understanding online communities. *Interacting with Computers* 16 (3): 579–610.
10. Dennen, Vanessa Paz. 2008. Pedagogical lurking: Student engagement in non-posting discussion behavior. *Computers in Human Behavior* 24 (4): 1624–1633.
11. Diva.si forum. 2009. *FAQ*. Dostopno prek: <http://www.diva.si/> (15. oktober 2009).
12. Duggan, Heather. 1999. *Getting and Retaining Members*. Dostopno prek: <http://www.fullcirc.com/community/retainmembers.htm> (24. september 2009).

13. Ebner, Martin in Andreas Holzinger. 2005. Lurking: An Underestimated Human-Computer Phenomenon. *IEEE MultiMedia* 12 (4): 70–75.
14. FDVjevka.si forum. 2009. *FAQ*. Dostopno prek: <http://www.fdvjevka.si/> (15. oktober 2009).
15. Ferligoj, Anuška. 2004. *Študijsko gradivo za predmet Multivariatna analiza, 2004/2005*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
16. Hardin, Garrett. 1968. The Tragedy of the Commons. *Science* 162 (3859): 1243–1248.
17. Hlebec, Valentina. 2006. *Študijsko gradivo za predmet Oblikovanje anketnega vprašalnika, 1. del, 2005/2006*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
18. Katz, Jon. 1998. *Luring the Lurkers*. Dostopno prek: <http://slashdot.org/features/98/12/28/1745252.shtml> (20. marec 2007).
19. King, Adam B. 2001. Affective Dimensions of Internet Culture. *Social Science Computer Review* 19 (4): 414–430.
20. Kollock, Peter in Marc Smith. 1996. Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities. V *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives*, ur. Susan C. Herring, 109–128. Amsterdam: John Benjamins.
21. Leshed, Gilly. 2005. Posters, Lurkers, and in Between: A Multidimensional Model of Online Community Participation Patterns. *11th International Conference on Human-Computer Interaction (HCI 2005)*. Dostopno prek: <http://www.cs.cornell.edu/~gl/HCI2005.pdf> (22. oktober 2009).
22. Marvin, Lee-Ellen. 1995. Spoof, Spam, Lurk and Lag: the Aesthetics of Text-based Virtual Realities. *Journal of Computer-Mediated Communication* 1 (2). Dostopno prek: <http://jcmc.indiana.edu/vol1/issue2/marvin.html> (22. oktober 2009).
23. McDonald, Jacquie, Wendy Atkin, Frank Daugherty, Heather Fox, Alice MacGillivray, Doris Reeves-Lipscomb in Poonlarp Uthailertaroon. 2003. Let's get more positive about the term 'lurker'. *CPSquare Foundations of Communities of Practice Workshop*. Dostopno prek: <http://cpsquare.org/edu/foundations/index.htm> (5. januar 2007).
24. Merriam-Webster Online Dictionary. 2009. *Lurk*. Dostopno prek: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/lurk> (30. oktober 2009).

25. Muzlovič, Marko. 2009. *Uporaba interneta v gospodinjstvih in pri posameznikih, Slovenija, 2009*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?ID=2670 (30. oktober 2009).
26. Neuwirth, Kurt. 2000. Testing the Spiral of Silence model: The Case of Mexico. *International Journal of Public Opinion Research* 12 (2): 138–159.
27. ---, Edward Frederick in Charles Mayo. 2007. The Spiral of Silence and Fear of Isolation. *Journal of Communication* 57 (3): 450–468.
28. Noelle-Neumann, Elisabeth. 1977. Turbulences in the Climate of Opinion: Methodological Applications of the Spiral of Silence Theory. *The Public Opinion Quarterly* 41 (2): 143–158.
29. Nonnecke, Blair in Jennifer Preece. 1999. Shedding Light on Lurkers in Online Communities. *Esprit i³ Workshop on Ethnographic Studies in Real and Virtual Environments: Inhabited Information Spaces and Connected Communities*. Dostopno prek: <http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/Papers/SheddingLight.final.pdf> (27. november 2006).
30. --- 2000a. Lurker demographics: Counting the silent. *Proceedings of the ACM CHI 2000 Human Factors in Computing Systems Conference*. Dostopno prek: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.83.9346&rep=rep1&type=pdf> (5. januar 2007).
31. --- 2000b. Persistence and Lurkers in Discussion Lists: A Pilot Study. *Proceedings of the Thirty-Third Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04)*, 3, 3031. Dostopno prek: IEEE/IET Electronic Library (IEL) (14. maj 2009).
32. Nonnecke, Blair in Jenny Preece. 2001. Why Lurkers Lurk. *7th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2001), Virtual Communities*. Dostopno prek: <http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/Papers/AMCISlurker.01.pdf> (5. januar 2007).
33. Nonnecke, Blair, Dorine Andrews in Jenny Preece. 2006. Non-public and public online community participation: Needs, attitudes and behavior. *Electronic Commerce Research* 6 (1): 7–20.

34. Nonnecke, Blair, Jenny Preece in Dorine Andrews. 2004a. What lurkers and posters think of each other. *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04)*, 7, 70195a. Dostopno prek: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.90.1527&rep=rep1&type=pdf> (18. september 2009).
35. --- in Russell Voutour. 2004b. Online Lurkers Tell Why. *10th Americas Conference on Information Systems (AMCIS 2004), Virtual Communities: 2688–2694*. Dostopno prek: <http://www.virtual-community.org/images/3/3b/SIGEBZ05-1198.pdf> (14. maj 2009).
36. Nonnecke, Robert Blair. 2000. *Lurking in email-based discussion lists: A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements of South Bank University for the degree of Doctor of Philosophy*. London: South Bank University. Dostopno prek: <http://www.cis.uoguelph.ca/~nonnecke/research/blairsthesis.pdf> (14. maj 2009).
37. Oblak, Tanja. 2004. Kultura druženja chat room generacije: “Za užitek gre!”. *Javnost* 11 (5): 75–88.
38. Oxford Dictionaries Online. 2009. *Lurk*. Dostopno prek: http://www.askoxford.com/concise_oed/lurk?view=uk (30. oktober 2009).
39. Petrič, Gregor. 2002. Od spirale do molka: Empirična tradicija raziskovanja teorije spirale molka. *Družboslovne razprave* 18 (41): 131–149.
40. --- in Andraž Petrovčič. 2008. Strukturni in upravljavski dejavniki družbene kohezije, zaupanja in participacije v spletnih skupnostih. *Družboslovne razprave* 24 (58): 45–67.
41. --- in Andrej Pinter. 2002. From social perception to public expression of opinion: A structural equation modeling approach to the spiral of silence. *International Journal of Public Opinion Research* 14 (1): 37–53.
42. Petrovčič, Andraž. 2005. *Deliberativnost komuniciranja v spletnih forumih*. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
43. Praprotnik, Tadej. 2007. Pragmalingvistični vidiki računalniško posredovanega komuniciranja. *Monitor ISH: Revija za humanistične in družbene vede* 9 (1): 139–171.
44. Preece, Jenny. 2000. Shaping communities: Empathy, hostility, lurking and participation. *Proceedings of CPSR DIAC 2000, Shaping the Network Society: The Future of the Public Sphere in Cyberspace*. Dostopno prek: <http://www.ifsm.umbc.edu/~preece/Papers/DIAC2000.pdf> (23. september 2009).

45. ---, Blair Nonnecke in Dorine Andrews. 2004. Top five reasons for lurking: improving community experiences for everyone. *Computers in Human Behavior* 20 (2): 201–223.
46. Rafaeli, Sheizaf, Gilad Ravid in Vladimir Soroka. 2004. De-lurking in virtual communities: a social communication network approach to measuring the effects of social and cultural capital. *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'04)*, 7, 70203. Dostopno prek: IEEE/IET Electronic Library (IEL) (4. december 2006).
47. Rau, Pei-Luen Patrick, Gao Qin in Yinan Ding. 2008. Relationship between the level of intimacy and lurking in online social network services. *Computers in Human Behavior* 24 (6): 2757–2770.
48. Robinson, John P., Phillip R. Shaver in Lawrence S. Wrightsman. 1991. *Measures of personality and social psychological attitudes*. San Diego: Academic Press.
49. Saunders, Peter Lee in Andrea Chester. 2008. Shyness and the internet: Social problem or panacea? *Computers in Human Behavior* 24 (6): 2649–2658.
50. Shoemaker, Pamela J., Michael Breen in Marjorie Stamper. 2000. Fear of Social Isolation: Testing an Assumption from the Spiral of Silence. *Irish communications review* 8: 65–78.
51. Siol.net forumi. 2009. *FAQ*. Dostopno prek: <http://forumi.siol.net/> (15. oktober 2009).
52. Smith, Marc A. in Peter Kollock. 1999. *Communities in cyberspace*. London, New York: Routledge.
53. Soroka, Vladimir. 2004. *The Invisible People: Social and Cultural Capital and Lurking and De-lurking on the Internet: thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the master degree*. Haifa: Faculty of Social Sciences. Dostopno prek: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.4226&rep=rep1&type=pdf> (7. april 2010).
54. --- in Sheizaf Rafaeli. 2006. Invisible Participants: How Cultural Capital Relates to Lurking Behavior. *Proceedings of the 15th international conference on World Wide Web (WWW 2006)*, E-communities: 163–172. Dostopno prek: <http://www2006.org/programme/files/pdf/1018.pdf> (22. oktober 2009).

55. ---, Michal Jacovi in Sigalit Ur. 2003. We Can See You: A Study of Communities Invisible People through ReachOut. V *Communities and Technologies, Proceedings of the First International Conference on Communities and Technologies*, ur. Marleen Huysman, Etienne Wenger in Volker Wulf, 65–79. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
56. Stegbauer, Christian in Alexander Rausch. 2002. Lurkers in Mailing Lists. V *Online social sciences*, ur. Bernad Batinic, Ulf-Dietrich Reips, Michael Bosnjak, 263–274. Seattle: Hogrefe & Huber Publishers.
57. Takahashi, Masamichi, Masakazu Fujimoto in Nobuhiro Yamasaki. 2003. The Active Lurker: Influence of an In-house Online Community on its Outside Environment. *Proceedings of the 2003 international ACM SIGGROUP conference on Supporting group work (GROUP'03)*, Communities I: 1–10. Dostopno prek: http://waterwiki.net/images/8/89/The_Active_Lurker_Influence_of_an_In-house_Online_Community_on_its_Outside_Environment.pdf (22. september 2009).
58. Taylor, James C. 2002. Teaching and Learning Online: The Workers, The Lurkers and The Shirkers. *2nd Conference on Research in Distance and Adult Learning in Asia (CRIDALA 2002)*. Dostopno prek: http://www.usq.edu.au/users/taylorj/publications_presentations/2002CRIDALA.doc (5. januar 2007).
59. The Jargon Dictionary. 2009. *Lurker*. Dostopno prek: <http://kltip.kldp.net/eunjea/jargon/?idx=lurker> (30. oktober 2009).
60. Vehovar, Vasja, Tina Činkole, Andraž Petrovčič in Saša Mašič. 2010. *Spletne skupnosti 2010*. Dostopno prek: http://www.ris.org/2010/09/RIS_porocila/Spletne_skupnosti_2010/ (20. september 2010).
61. Watson, Brendan. 2005. *Breaking the Silence in the Virtual Town Hall: Categorizing Lurkers and Identifying Strategies to Encourage "Delurking" on Citizen Media Websites: Research Proposal*. Dostopno prek: <http://smudgedink.org/blog/researchproposal.pdf> (22. oktober 2009).
62. Yeow, Adrian, Steven L. Johnson in Samer Faraj. 2006. Lurking: Legitimate or Illegitimate Peripheral Participation? *27th International Conference on Information Systems (ICIS 2006)*: 967–982. Dostopno prek: http://katzis.org/wiki/images/7/7a/Yeow_2006.pdf (22. oktober 2009).
63. Zdešar, Polona. 2008. *Uporaba interneta v gospodinjstvih in pri posameznikih, Slovenija, 1. četrletje 2008*. Dostopno prek: http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1907 (30. oktober 2009).

Prilogi

Priloga A: vprašalnik

Opomba:

Vprašalnik v diplomski nalogi ni objavljen v celoti, torej v originalni obliki, v kateri se je anketiralo študente. Zaradi lažje izvedbe anketiranja smo namreč študentje s podobno preučevano tematiko, v okviru predmeta »Raziskovanje javnega mnenja«, sestavili vprašalnik in šli v anketiranje skupaj. Vprašalnik je bil posledično sestavljen iz več tematskih sklopov, vsak sklop pa je pripadal posameznemu študentu in se je navezoval na njegov preučevani problem.

Vprašalnik objavljen na naslednjih straneh, zaradi spoštovanja avtorskih pravic, tako prikazuje le skupne dele ter sklop potreben za preučevanje *lurkanja* v okviru spletnih forumov.

Anketa o uporabi in izbiri medijev

Pozdravljeni!

Smo študentke 4. letnika Sociologije na Fakulteti za družbene vede. V okviru predmeta Raziskovanje javnega mnenja delamo raziskavo o uporabi medijev za komunikacijo ter izbiri medija za branje novic. Vaše sodelovanje v anketi bo prispevalo k boljši kakovosti in objektivnosti rezultatov, zato vas vljudno prosimo, da na anketo odgovorite v celoti. Anketa je anonimna, dobljeni podatki pa bodo uporabljeni izključno v raziskovalne namene.

* * * * *

V1 Najprej bi nas zanimalo, kako pogosto uporabljate naslednje:

	nikoli	manj kot mesečno	mesečno	tedensko	dnevno
V1a - Direktno sporočanje (npr: MSN, ICQ, Skype, Gaim, ...)	1	2	3	4	5
V1b - Klepetalnice (npr: IRC, klepetalnica na 24.ur, klepetalnica.si,...)	1	2	3	4	5
V1c - Mobilni telefon	1	2	3	4	5
V1d - Spletne forume (npr. diva.si, mobisux, med.over.net, siol forumi,...)	1	2	3	4	5
V1e - Spremljanje novic preko spletnih edicij klasičnega množičnega medija (npr: delo.si, rtvslo.si, 24ur.com,...)	1	2	3	4	5
V1f - Spremljanje novic v dnevnikih časopisih (npr: Delo, Dnevnik, Novice, Finance,...)	1	2	3	4	5

----- 3. SKLOP – SODELOVANJE V FORUMIH -----

V7 Ali ste že kdaj obiskali kakršenkoli forum (npr. diva.si, mobisux, med.over.net, siol forumi itd.)?

1 – da 2 – ne

Če ste na zgornje vprašanje odgovorili z da nadaljujte z vprašanjem V8, sicer nadaljujte z vprašanjem V10.

V8 Ocenite na lestvici od 1 do 5 v kolikšni meri naslednje trditve, ki se nanašajo na vas in vaša občutenja pri uporabi forumov, držijo za vas.

	zame sploh ne drži	zame ne drži	ni ti - ni ti	zame drži	zame popolnoma drži
V8a – Skrbi me, kaj bi si drugi ljudje na forumu mislili o meni.	1	2	3	4	5
V8b – Strah me je, da me člani foruma ne bodo sprejeli medse.	1	2	3	4	5
V8c – Strah me je, da bi na forumu izpadel/a neumno.	1	2	3	4	5
V8d – Neprijetno mi je spoznavati nove ljudi prek forumov.	1	2	3	4	5
V8e – Ni mi težko vprašati za informacijo kateregakoli člana foruma.	1	2	3	4	5
V8f – Težko mi je govoriti z ljudmi, ki jih ne poznam.	1	2	3	4	5
V8g – Ne potrebujem dolgo časa, da premagam začetno sramežljivost in se vključim v debato na forumu.	1	2	3	4	5
V8h – Ko govorim z osebo, ki je ne poznam, nisem spontan/a.	1	2	3	4	5

V9 Ocenite na lestvici od 1 do 5, kako pogosto v forumih počnete sledeče:

	dnevno	tedensko	mesečno	manj kot mesečno	nikoli
V9a – Odgovarjam na prispevke ostalih članov foruma.	1	2	3	4	5
V9b – Sodelujem s svojimi prispevki v debati na forumu.	1	2	3	4	5
V9c – Sprašujem člane foruma za nasvete, informacije ali pomoč.	1	2	3	4	5

* * * * *

Za konec pa vas prosimo, da odgovorite še na nekaj demografskih vprašanj (ustrezno obkrožite):

Spol: 1 – moški
 2 – ženski

Letnica vašega rojstva: _____

Katero fakulteto obiskujete? _____

Letnik: 1 – prvi 2 – drugi 3 – tretji 4 – četrti 5 – absolvent 6 – podiplomski

Kakšen je tip kraja v katerem prebivate?

- 1 - vaško naselje
- 2 - primestno naselje
- 3 - mesto

Bi želeli še kaj dodati?

Hvala za vaše sodelovanje in lep dan!

Priloga B: formule za izračun izvedenih spremenljivk

Formuli za izračun izvedenih spremenljivk sramežljivosti:

```
COMPUTE likert_sram1 = (V8f + V8h) / 2 .  
EXECUTE .
```

```
COMPUTE likert_sram2 = (v8e_r + V8g_r) / 2 .  
EXECUTE .
```

Formula za izračun izvedene spremenljivke strahu pred izolacijo:

```
COMPUTE likert_strah = (V8a + V8b + V8c) / 3 .  
EXECUTE .
```

Formuli za izračun izvedenih spremenljivk *lurkanja*:

```
IF ((V1d >= 2) AND (V9a >= 4) ) lurking_a = 1 .  
EXECUTE .
```

```
IF ((V1d >= 2) AND (V9b >= 4) ) lurking_b = 1 .  
EXECUTE .
```

```
IF ((V1d >= 2) AND (V9c >= 4) ) lurking_c = 1 .  
EXECUTE .
```

```
COUNT  
  lurking_count = lurking_a lurking_b lurking_c (1) .  
EXECUTE .
```

```
RECODE  
  lurking_count  
  (3=1) (2=1) (1=0) (0=0) INTO lurking .  
EXECUTE .
```