

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Blaž Povž

Pomen šibke socialne kontrole za aktivno participacijo v spletnih skupnostih

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Blaž Povž

Mentor: doc. dr. Andraž Petrovčič

Pomen šibke socialne kontrole za aktivno participacijo v spletnih skupnostih

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Pomen šibke socialne kontrole za aktivno participacijo v spletnih skupnostih

Diplomsko delo obravnava pomen posredne socialne kontrole za aktivno participacijo v spletnih skupnostih. Slednja je izjemno pomembna za njihov razvoj, saj vsebine v splošnem objavlja manjši delež članov spletnih skupnosti. Upravljavcem spletnih skupnosti, kjer vsebine v celoti ustvarjajo njeni člani, predstavlja največji izziv spodbujanje objavljanja vsebin s strani članov, ker je njihovo objavljanje vsebin osnova komuniciranja, ki vodi do sodelovanja. Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih za preseganje nizkih stopenj objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti predlaga uporabo dveh oblik šibke socialne kontrole, in sicer orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ter orodij posrednega nadzora. Teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih smo v diplomskem delu dopolnili s predstavitev nekaterih drugih dejavnikov (ne)objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti in na tej osnovi postavili ter empirično preverjali dve hipotezi. Z multivariatno statistično analizo podatkov, zbranih v spletni skupnosti »Reddit«, smo ugotovili, da imajo samo orodja posrednega nadzora pozitiven vpliv na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti, medtem ko tega ni mogoče trditi za orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

Ključne besede: aktivna participacija, socialna kontrola, spletna skupnost, teorija relacijskih signalov, upravljanje spletnih skupnosti.

The role of weak social control for active participation in online communities

The diploma thesis deals with the role of weak social control for active participation in online communities. The latter is of vital importance for their successful thriving, since the contents in online communities is generally contributed by a handful of their members. The greatest challenge of community managers in online communities is to foster content contribution by the members of an online community, because this is the basis of communication that leads to potential cooperation among members. The theory of relational signals in online communities suggests the use of two forms of weak social control, such as frame-stabilizing tools and indirect monitoring tools that can increase content contribution of online community members. Thus, the theory of relational signals in online communities has been elaborated in this diploma thesis by presentation of additional factors of content (non-)contribution by members of online communities. Based on that, two hypotheses were set and empirically verified. The results of multivariate statistical analysis of data collected in the Reddit online community, showed that only indirect monitoring tools have a positive impact on the share of community members who contribute the contents to an online community, while the same cannot be concluded for frame-stabilizing tools.

Key words: active participation, social control, online community, theory of relational signals, online community management.

Kazalo vsebine

1	Uvod.....	5
2	Pomen aktivne participacije za spletne skupnosti	7
3	Aktivni in neaktivni uporabniki spletnih skupnosti	10
4	Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih.....	14
4.1	Izhodišča in opredelitev teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih	14
4.2	Orodja socialnega nadzora	16
4.2.1	Orodja za vzpostavljanje in ohranjanje okvira	16
4.2.2	Orodja posrednega nadzora.....	17
4.3	Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih in participacija v spletnih skupnostih	19
4.3.1	Dejavniki (ne)participacije in šibka socialna kontrola	22
5	Raziskovalni načrt in hipoteze	31
6	Empirična študija	33
6.1	Postopek in zbiranje podatkov	33
6.1.1	Vzorčenje	33
6.2	Merjenje	34
6.2.1	Neodvisni spremenljivki.....	34
6.2.2	Odvisna spremenljivka	37
6.2.3	Statistična analiza in rezultati preverjanja hipotez.....	37
7	Zaključek	43
8	Literatura	49
	Priloga A: Seznam »subredditov«, ki so bili izbrani v vzorec	52
	Priloga B: Primeri elementov orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir	55
	Priloga C: Primeri elementov orodij posrednega nadzora	59

1 Uvod

Vsebine spletnih skupnosti ustvarja manjši delež njenih članov. Po nekaterih podatkih, 70 % članov spletne skupnosti vsebine le bere, 20 % članov občasno pošilja komentarje, 10 % članov pa prispeva vsebine (Matyas 2017). Za spletne skupnosti so pomembni tako člani, ki objavljajo vsebine, kot tudi člani, ki vsebine le berejo. Obstaja več razlogov, zakaj naj bi si upravitelji spletnih skupnosti prizadevali za večji delež članov, ki ustvarja vsebine. Najpomembnejši razlog se zdi, da spletne skupnosti z uporabniško ustvarjeno vsebino za svoj obstoj potrebujejo nove vsebine, ki jih prispevajo njeni člani. Nenehni dotok novih vsebin je namreč nujen za ohranjanje družbenih odnosov med člani skupnosti in dolgotrajni ter uspešni razvoj spletnih skupnosti.

Obstajajo določeni strukturni vzvodi, vezani na orodja socialne kontrole, ki upravljavcem spletnih skupnosti omogočajo sooblikovati te procese in usmerjati razvoj spletne skupnosti (Iriberri in Leroy 2009). Ena izmed teorij, ki med drugim obravnava problem neaktivnosti članov v spletnih skupnostih, je teorija relacijskih signalov v kontekstu spletnih skupin, ki jo je razvil nizozemski sociolog Uwe Matzat. V teoriji relacijskih signalov v kontekstu spletnih skupnosti¹ so za preseganje treh tipičnih problemov interakcije predlagana močna in šibka orodja socialne kontrole. Trije tipični problemi interakcije v spletnih skupnostih so oportunitetni problemi, vključno s problemom neupravičenega okoriščanja, problemi zaupanja in problemi zvestobe (Matzat 2009). V diplomskem delu se bomo osredotočili na preseganje problema nizke stopnje objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti (ki vključuje tudi oportunitetne probleme) z uporabo orodij šibke socialne kontrole. Glede na to, da se oportunitetni problemi navezujejo predvsem na problem neupravičenega okoriščanja, ki je le eden izmed dejavnikov neobjavljanja vsebin s strani članov, so v diplomski nalogi predstavljeni tudi nekateri drugi dejavniki (ne)participacije. Preeceova in drugi (2004) so namreč ugotovili, da večina članov, ki ne objavlja vsebin, ni neupravičenih okoriščevalcev. Predstavljeni so tisti dejavniki, preko katerih bi lahko z orodji šibke socialne kontrole vplivali na delež članov, ki objavljajo vsebine. S predstavitvijo teh dejavnikov v prvi vrsti razširimo spoznavni in pojasnjevalni domet teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih.

¹ Prvotna teorija se poimensko navezuje na skupine. Glede na to, da Matzat (2014) omenjeno teorijo aplicira na primeru spletnih skupnosti, jo bomo od tu dalje imenovali »teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih«.

Obstaja več oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ter orodij posrednega nadzora. Z različnimi oblikami omenjenih orodij lahko vplivamo na različne dejavnike (ne)participacije. Pričakujemo, da bo večja prisotnost obeh oblik šibke socialne kontrole vplivala na večjo stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Z namenom empiričnega raziskovanja omenjenih odnosov med preučevanimi teoretskimi pojmi smo oblikovali dve teoretski hipotezi. Prva hipoteza pravi, da večja prisotnost orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, pozitivno vpliva na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Druga hipoteza pa pravi, da večja prisotnost orodij posrednega nadzora pozitivno vpliva na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

V diplomskem delu bomo najprej predstavili pomen participacije in sodelovanja članov spletne skupnosti. Pri tem se bomo osredotočili na pomembnost objavljanja vsebin članov spletne skupnosti. Nadaljevali bomo z opredelitvami različnih oblik udeležbe članov spletne skupnosti. Predstavili bomo tudi izhodišča in opredelitev teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih, pri čemer bomo podrobneje predstavili dve obliki šibke socialne kontrole ter nekaj dejavnikov (ne)participacije članov spletne skupnosti, ki jih bomo povezali s teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih. Opisali bomo raziskovalni načrt in oblikovali dve hipotezi. Z empirično študijo bomo preverjali, ali ima večja prisotnost orodij šibke socialne kontrole pozitiven vpliv na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti in predstavili rezultate statističnega preverjanja teoretskih hipotez ter z njimi povezne ključne ugotovitve. Na koncu bomo zapisali sklepne misli, opisali omejitve diplomskega dela in podali predloge za nadaljnje raziskovanje obravnavane teme.

2 Pomen aktivne participacije za spletne skupnosti

Spletne skupnosti so družbena okolja, ki povezujejo posameznike s skupnimi interesi (interakcija uporabnikov spletne skupnosti je navadno osredotočena na vsaj eno skupno temo, ki odraža njihove skupne interese), a ne nujno sorodnimi cilji v smislu aktivnega povezovanja in sodelovanja z drugimi posamezniki v spletni skupnosti. Mnoge med njimi zato prej ali slej zamrejo, saj nimajo dovolj članov, ki bi bili pripravljeni aktivno sodelovati z drugimi člani pri oblikovanju vsebin. Prav pomanjkanje aktivnosti uporabnikov in njihovih prispevkov je najpogostejše naveden razlog za neuspeh spletnih skupnosti (Ling in drugi v Malinen 2015). Neuspeh bi lahko razumeli, kot ne doseganje zastavljenega cilja skupnosti.

Spletne skupnosti lahko razlikujemo glede na to, ali je njihova vsebina ustvarjena s strani manjšega števila posameznikov, ki so za to posebej zadolženi (na primer novinarji), ali pa so za ustvarjanje vsebine odvisne od svojih članov, ki lahko delujejo kot ustvarjalci vsebin, ki jih uporabljajo drugi uporabniki. Vsebine oziroma prispevki članov so lahko slike, videi, nova vprašanja, odgovori na zastavljena vprašanja, različni komentarji, povezave do novic ipd. V spletnih skupnostih z uporabniško ustvarjeno vsebino (angl. *user-generated content*) predstavlja največji izziv aktivna participacija članov v smislu objavljanja vsebin, saj predstavlja osnovo komuniciranja, ki vodi do sodelovanja med člani (Baumer in drugi; Velasquez in drugi v Malinen 2015).

Preece in drugi (2004) pravijo, da se zdi razlog za to precej očiten. Nihče si namreč ne želi biti del skupnosti, v kateri uporabniki ne objavljajo vsebin (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Nadaljnji razlog, ki poudarja pomen zviševanja deleža članov, ki objavljajo vsebine, je predstavljen v Amichai-Hamburger in drugi (2015). Za vzdrževanje spletnih skupnosti z uporabniško ustvarjeno vsebino je potreben nenehen tok članov, ki objavljajo vsebine. V splošnem večje število članov, ki objavljajo vsebine, pomeni več vsebin, ki so na voljo celotni skupnosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Pomanjkanje članov, ki objavljajo vsebine, torej ogroža obstoj spletnih skupnosti (Yeow in drugi v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Za obstoj in nadaljnjo rast spletnih skupnosti se zdi smiselno spodbujati člane, ki ne objavljajo vsebin, k njihovi (pogostejši) udeležbi v spletnih razpravah (Amichai-Hamburger in drugi 2015).

Pomembno je omeniti, da lahko člani spletnih skupnosti aktivno participirajo in sodelujejo med seboj na več načinov. Sodelujejo lahko tako, da objavljajo vsebine oziroma pošiljajo prispevke. Na to se navezujejo tako nove teme, ki ji ustvarjajo, kot komentarji, ki jih pošiljajo na obstoječe teme. Aktivno lahko sodelujejo tudi tako, da poleg objavljanja vsebin, na primer, vsebine ocenjujejo ali drugim članom pošiljajo zasebna sporočila. Prvi način bomo v nadaljevanju označevali z izrazom pošiljanje vsebin oziroma aktivno sodelovanje v smislu objavljanja vsebin, drugi način pa z izrazoma aktivno sodelovanje in aktivna participacija.

Z aktivno participacijo korist pridobijo tako uporabniki spletnih skupnosti kot upravljalci spletnih skupnosti oziroma spletne skupnosti kot celota. Aktivna participacija članov prav tako koristi spletnim skupnostim, v katerih vsebine ustvarja manjši del njenih članov (na primer novinarji), saj člani avtorjem vsebin oziroma upravljalcem spletne skupnosti lahko posredujejo dragocene informacije o kakovosti ali zaželenosti vsebine, ki jih uporabijo za izboljšanje vsebin in morda zagotovijo nadaljnji obisk uporabnikov/članov ali pridobivanje novih članov.

Aktivna participacija članov v smislu objavljanja vsebin je torej ključna za skupnosti, ki se zanašajo predvsem na uporabniško generirane vsebine, saj si je v nasprotnem primeru lahko zamisliti skupnosti, ki bi bile precej uspešne v smislu visoke branosti vsebin, ampak brez komentatorjev, čeprav bi veljalo razmisliti, zakaj uporabniki/člani ne želijo sodelovati. Nadalje bi v takšnih spletnih skupnostih veljalo spodbujati uporabnike, da participirajo v smislu objavljanja vsebin in ocenjevanja vsebin ter tako avtorjem pomagajo, da izboljšajo kakovost člankov in jim s povratnimi informacijami pomagajo pri oblikovanju vsebin, ki bi bile za uporabnike oziroma bralce zanimive tudi v prihodnje. Spletne skupnosti oziroma njihova vsebina lahko preko participacije uporabnikov, ki objavljajo vsebine (prispevke in komentarje), pridobijo kredibilnost, saj imajo tako bralci možnost, da podajo svoj (kritični) pogled na določeno vsebino, preko možne interakcije z ustvarjalci določene vsebine pa se razčistijo določene nejasnosti oziroma izpostavijo napake. Upravljalci spletnih skupnosti naj bi si za višjo stopnjo objavljanja vsebin s strani članov skupnosti prizadevali tudi zato, ker je bilo v kontekstu spletnih potrošniških skupnosti ugotovljeno, da participacija uporabnikov pripomore k lojalnosti potrošnika in blagovni znamki (Holland in Menzel Baker v Malinen 2015).

Ne nazadnje ima višja stopnja aktivne participacije v spletnih skupnostih pozitiven vpliv tudi z vidika, da se na podlagi prispevkov v spletnih skupnostih opravijo mnoge raziskave, ki morda

vplivajo na sprejetje določenih ukrepov na različnih področjih, ugotovitve pa bi bile morda manj pristranske, če bi aktivno participiral večji odstotek uporabnikov.

3 Aktivni in neaktivni uporabniki spletnih skupnosti

Kot je bilo rečeno v uvodu, bomo raziskovali morebitni vpliv orodij šibke socialne kontrole na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Pri raziskovanju tega vpliva se zdi smiselno najprej pogledati tipe uporabnikov v spletnih skupnostih in razloge za njihovo (ne)participacijo. V tem poglavju so predstavljene različne oblike udeležbe uporabnikov v spletnih skupnostih. Razlogi za njihovo (ne)participacijo bodo prikazani po opisu teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih, saj se bomo tako pri njihovem prikazu sklicevali na teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih in ponudili utemeljitve, zakaj naj bi orodja šibke socialne kontrole preko teh dejavnikov vplivala na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

Uporabnike spletnih skupnosti najprej razmejimo na aktivne uporabnike oziroma tiste, ki prispevajo večino vsebin spletnih skupnosti, in na pasivne uporabnike, ki brskajo po spletnih skupnostih ter uporabljajo njihove vsebine, sami pa ne prispevajo k skupinskim aktivnostim (Okleshen in Grossbart; Preece in drugi v Malinen 2015). Pomembno je poudariti, da bi bilo najbolj točno, če bi v tej razmejitvi, s pojmom vsebine in skupinske aktivnosti, poleg objavljanja prispevkov (odprtje novih tem in pošiljanje komentarjev) zajeli tudi druge možne oblike skupinskih aktivnosti, kot so: pošiljanje zasebnih sporočil ter ocenjevanje prispevkov, ki so jih objavili drugi člani. Glede na to, da spletne skupnosti večinoma zahtevajo, da ima določen uporabnik pri njih odprt račun in je tako njihov član, preden lahko začne z aktivno participacijo, bomo uporabnike, ki objavljajo vsebine, imenovali člani, ki objavljajo vsebine.

Obstaja mnogo izrazov za opis uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, na primer prikriti sodelujoči (angl. nonpublic participants) (Nonnecke in Preece 2000), sodelujoči, ki samo berejo (Williams 2004). Člane, ki ne objavljajo vsebin, nekateri avtorji opredelijo z izrazi, ki imajo bolj negativen pomen, na primer tisti, ki zlorablajo skupno dobro ali nezasluženi okoriščevalci (angl. free-rider) (Kollock in Smith 1996). Ne glede na različne izraze se avtorji v splošnem strinjajo, da so člani, ki ne objavljajo vsebin, vztrajni, čeprav tihi in pasivni člani spletnih skupnosti, ki k skupnosti² ne prispevajo (Lee in drugi 2006; Rafaeli in drugi, 2004; Ridings in drugi 2006). V nasprotju s člani, ki ne objavljajo vsebin, pa so člani, ki objavljajo vsebine,

² Prvotni izraz v pripadajoči opredelitvi uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, je skupina. Glede na to, da se avtorji v istem stavku sklicujejo na člane spletnih skupnosti, je izraz skupina nadomeščen z izrazom skupnost.

aktivni člani v spletnih razpravah, ki so splošno upoštevani kot bolj konstruktivni člani spletnih skupnosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015, 269).

Nekateri avtorji se sprašujejo, ali lahko kot člane spletnih skupnosti upoštevamo le tiste posameznike, ki k skupnosti aktivno prispevajo (Alarifi 2016). Po eni strani Cullen in Morse (2011) predlagata, da že odprtje uporabniškega računa predstavlja aktivno ter pomensko dejanje. Torej vidna udeležba ni pogoj, da bi uporabnika obravnavali kot člana spletne skupnosti. Po drugi strani bi težko nekoga upoštevali kot člana skupnosti, če si je račun le ustvaril in ga ni nikoli uporabil (Alarifi 2016).

Člani sodelujejo v spletnih skupnostih na različne načine. Pomembno je, da se njihovo vedenje oziroma oblika participacije lahko sčasoma spremeni. V Lai in Chen (2014) Hagel in Arthur pravita, da lahko nekateri uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, sčasoma postanejo člani, ki objavljajo vsebine. Rodgers in Chen v Malinen (2015) sta v kontekstu foruma s tematiko raka na dojkah ugotovila, da se s pogostim obiskom skupnosti in sčasoma, spremeni orientacija članov, saj sta opazila premik v njihovem vedenju, ki bi člane najprej uvrstil med iskalce informacij k vedenju, ki bi ga lahko opisali kot posredovanje/dajanje informacij. Člani torej preidejo iz faze, ko so iskali informacije, v fazo, ko pomagajo drugim članom tako, da jim posredujejo informacije (Rodgers in Chen v Malinen 2015). To vedenje poimenujemo proces delurkanja. Preobrazba (angl. *transformation*) od novih članov (angl. *newcomer*) k izkušenim članom oziroma od članov, ki ne objavljajo vsebin k članom, ki objavljajo vsebine, je opisana kot premik od obrobja k središču (Bryant in drugi; Gray v Malinen 2015). Seveda velja tudi obratno: uporabniki, ki objavljajo vsebine, lahko postanejo uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, ali med tema stanjema prehajajo. Oba tipa participacije sta legitimna načina učenja o skupnosti preko izkušnje na spletu (Gray v Malinen 2015).

Walker v Alarifi (2016) nadalje razmeji člane, ki objavljajo vsebine, na začetne člane, ki objavljajo vsebine (angl. »*initial posters*«) in odgovarjajoče člane, ki objavljajo vsebine (angl. »*responding posters*«). Začetni člani, ki objavljajo vsebine, so tisti člani, ki so zastavili novo vprašanje ali izpostavili nov problem oziroma začeli novo diskusijo, vendar se tu njihovo sodelovanje konča. Odgovarjajoči člani, ki objavljajo vsebine, so tisti, katerih odgovor se neposredno navezuje na vprašanje, ki ga je zastavil nekdo drug. Ta razmejitev se zdi pomanjkljiva vsaj z vidika, da ni jasno, kam uvrstiti tiste člane, ki objavljajo vsebine, ki

odgovarjajo na odgovore drugih članov, ki objavljajo vsebine, torej ne »neposredno na vprašanje, ki ga je zastavil nekdo drug«.

Takahashi in drugi v Alarifi (2016) nadalje razmejijo uporabnike, ki ne objavljajo vsebin, na aktivne in pasivne. Aktivni uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, so tisti, ki informacije ali znanje, ki so ga pridobili v spletni skupnosti, delijo z drugimi ljudmi iz svojih socialnih krogov (npr. sorodniki, znanci, prijatelji). Pasivni uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, pa so tisti, ki znanje oziroma informacije uporabljajo, vendar jih ne delijo z drugimi.

V tej diplomski nalogi se bomo ukvarjali s posredno družbeno kontrolo in naslavljali problem zviševanja deleža uporabnikov, ki objavljajo vsebine. Pri uporabnikih, ki vsebin ne objavljajo, ne bomo razlikovali med tistimi, ki kako drugače sodelujejo pri skupinskih aktivnostih, in tistimi, ki sploh ne sodelujejo v skupinskih aktivnostih. Prav tako uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, ne bomo razmejili na aktivne uporabnike, ki ne objavljajo vsebin, in na pasivne uporabnike, ki ne objavljajo vsebin. V skladu s tem je predstavljenih nekaj operacionalnih opredelitev uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, in članov, ki objavljajo vsebine, ki bi nam lahko pomagale pri kvantitativnem merjenju. Naslednje opredelitve so povzete po Alarifi (2016), kjer je dostopen njihov obširnejši seznam.

- Alarifi (2016), izhajajoč iz opredelitve uporabnikov, ki objavljajo vsebine po Ridingsu in drugih (2006), ki pravi, da so člani, ki objavljajo vsebine, tisti, ki aktivno prispevajo vsebino. Slednje opredeli kot člane skupnosti, ki so objavili vsebino ali komentar vsaj enkrat v zadnjem mesecu.
- Lai in Chen (2014) člane, ki objavljajo vsebine, opredelita kot tiste (člane skupnosti), ki so na forumu (spletno) skupnosti objavili vsaj eno sporočilo v obdobju preteklih treh mesecev. Uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, so tisti člani/uporabniki skupnosti, ki obiskujejo skupnost, ne da bi objavili kakšno sporočilo (Maret in Joshi; Nonnecke in drugi v Lai in Chen 2014).

Uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, imajo potencial (ki sčasoma sicer upada), da postanejo aktivni člani v smislu objavljanja vsebin (Rafaeli in drugi; Soroka v Malinen 2015); skupnosti in drugim uporabnikom so koristni tudi, če samo uporabljajo njihovo vsebino in ne ustvarjajo svoje. Spletni skupnosti s svojim obiskom zvišujejo, število ogledov in so potencialni gledalci oglasov, uporabnikom, ki objavljajo vsebine pa z ogledom pokažejo, da je bil njihov trud opazen, nadalje lahko z ocenjevanjem vsebine precej pripomorejo k celotni skupnosti. To

vedenje je posebej koristno v (tehnično) podpornih skupnostih, kot je na primer StackOverFlow (<https://stackoverflow.com>), kjer so najvišje uvrščeni odgovori, ki jih uporabniki dojemajo, kot »najboljše« oziroma imajo največ pozitivnih ocen. Čeprav bi nekatere uporabnike glede na njihovo vedenje v določeni spletni skupnosti uvrstili med uporabnike, ki ne objavljajo vsebin, pa spletni skupnosti in njenim uporabnikom še vedno lahko koristijo na način, da njihovo vsebino delijo v drugih spletnih skupnostih ali drugje (na TV, v člankih ...), čeprav to vedenje morda ni opazno.

Četudi so tako člani, ki objavljajo vsebine, kot tudi člani, ki ne objavljajo vsebin, pomemben del skupnosti, si nekateri upravljavci spletnih skupnosti iz različnih razlogov prizadevajo za zviševanje deleža članov, ki objavljajo vsebine. Kot smo omenili, Amichai-Hamburger in drugi (2015) poudarijo, da spletne skupnosti z vsebino, ki jo ustvarjajo njeni člani, potrebujejo nenehen (do)tok (novih) članov, ki objavljajo vsebine. Ena izmed teorij, ki se med drugim ukvarja s problemom neparticipacije med določenimi člani skupnosti, je teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih.

4 Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih

4.1 Izhodišča in opredelitev teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih

Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih (angl. *A theory of relational signals in online groups*), ki jo je razvil Uwe Matzat (2009), trdi, da člani s svojim vedenjem (v spletnih skupnostih) na spletu oddajajo signale o tem, koliko cenijo druge člane in skupino (v kateri so prisotni). Pod določenimi pogoji člani te signale vzamejo v obzir pri odločanju, ali naj prispevajo k skupinskim aktivnostim in ali naj bodo soudeleženi pri spletnih aktivnostih, ki od njih zahtevajo zaupanje. Upravljalci skupnosti to razumevanje/znanje lahko uporabijo tako, da preko socialne kontrole vplivajo na vedenje članov.

V kontekstu teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih, ki se nanaša na ideje, da ljudje delujemo tako, da smo usmerjeni k ciljem (angl. *goal-oriented way*) (Coleman v Matzat 2009), razlikujemo med *tremi oblikami družbenega nadzora*. Oblike družbenega nadzora vključujejo *orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir* (angl. *frame stabilizing tools*), *orodja posrednega nadzora* (angl. *indirect monitoring tools*) in *orodja neposrednega nadzora* (Matzat 2009). Te oblike izhajajo iz teorij organizacijskega upravljanja (angl. *organizational management*) (Lindenberg v Matzat 2009) in so prenesene v spletni kontekst, upravljalci skupnosti pa jih lahko uporabijo in morda preko njih spodbudijo participacijo članov pri aktivnostih (v) spletnih skupnostih (Matzat 2009). Skupinski pogoji vplivajo na to, katera oblika nadzora je najprimernejša za blaženje neupravičenega okoriščanja in pomanjkanja zaupanja (Matzat 2009).

Začetno izhodišče teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih so osnovna spoznanja iz sociologije skupin (angl. *group sociology*). Homans v Matzat (2009) pravi, da imajo člani skupin nekatere skupne cilje, hkrati pa imajo tudi osebne cilje oziroma interese. Izpolnitev ciljev skupnosti je včasih, ampak ne vedno, v konfliktu z izpolnitvijo osebnih ciljev (Matzat 2009). Kot primer Matzat (2009) izpostavi: »v spletni skupnosti, kjer si člani delijo znanje (angl. *knowledge-sharing online group*) znotraj podjetja, člani lahko sodelujejo pri razpravi in s tem prispevajo k skupnemu cilju (skupine), ki je, da vsem omogočijo dostop do znanja zaposlenih« (Ardichvili in drugi v Matzat 2009, 377). Posameznik si lahko s prispevanjem vsebin poveča ugled, kar ima pozitiven vpliv na njegovo nadaljnjo poklicno pot. Njegov osebni cilj se v tem primeru sklada s ciljem skupnosti. V nekem drugem primeru pa bo posameznik z

izpolnjevanjem skupinskih ciljev izgubil določen čas, ki bi ga lahko porabil pri zasledovanju osebnih ciljev, ki so mu morda pomembnejši (Matzat 2009). Ali z deljenjem svojega znanja izgubi določeno prednost pred drugimi zaposlenimi ali člani skupine, kar pomeni, da je skupen cilj skupnosti v nasprotju z izpolnitvijo osebnega cilja.

Teorija (omejene racionalnosti) predpostavlja, da člani delujejo po načelu omejene racionalnosti (Kahnemann 2003), na njihovo odločanje pa vplivajo procesi kognitivnega uokvirjanja (Lindenberg in Frey v Matzat 2009). Člani pri odločanju, ali naj svoj čas porabijo v skupinskih aktivnostih, kot so pošiljanje prispevkov k (skupinskim) razpravam ali naj svoj čas raje porabijo za lastne aktivnosti, večino časa ne morejo vzeti v obzir vseh svojih ciljev hkrati. Njihova pozornost je usmerjena na en situacijsko specifični cilj. Vprašanje pa je, kateri cilj bo prevladal v situaciji odločanja. Tisti cilj, ki bo prevladal v situaciji odločanja, je okvir situacije odločanja (Lindenberg v Matzat 2009). Če obstaja okvir in je njegova izpolnitev v nasprotju z izpolnitvijo drugih ciljev, se bodo ostali konfliktni cilji zdeli le kot cilji v ozadju (manj pomembni cilji), stroški njihove opustitve pa bodo subjektivno oslabei (Lindenberg v Matzat 2009). Za izogibanje tipičnim problemom interakcije, kot je problem neupravičene ga okoriščanja, bi bilo koristno, da je skupen cilj skupnosti tudi članov osebni okvir (Matzat 2009). Učinkovitost in sprejemljivost tipa/oblike družbenega nadzora je odvisna od stopnje relacijskih interesov v določeni spletni skupnosti. Razlikujemo med dvema tipoma ciljev oziroma interesov, ki jih imajo posamezniki, ko se odločijo postati člani spletne skupnosti. Relacijski cilji so tisti, katerih izpolnitev je pogojena s socialno interakcijo. Primer teh je pridobivanje novih stikov in ohranjanje prijetnih razmerij. Za izpolnitev drugih ciljev socialna interakcija ni nujno potrebna, vendar je ena izmed mnogih možnosti – takšen primer so materialni cilji, kot je pridobivanje informacij. Večja, kot je stopnja relacijskih interesov, več članov bo v obzir vzelo svoje relacijske signale (Matzat 2009).

Študije družbene kontrole predlagajo, da strategije direktne kontrole odražajo pomanjkanje relacijskih interesov (Ellickson v Matzat 2009). Trije tipi orodij socialne kontrole, ki jih bomo predstavili v prihodnjem podpoglavju, sestavljajo hierarhijo, ki nakazuje vse večje pomanjkanje relacijskih interesov (Lindenberg v Matzat 2009). Orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, naj bi bila zadostna v spletnih skupnostih z relativno visoko stopnjo relacijskih interesov. Podobno je z orodji posrednega nadzora (ta morda odsevajo malo manjšo stopnjo relacijskih interesov kot orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir). Neposredna družbena kontrola pa naj bi nakazovala pomanjkanje relacijskih interesov. Uveljavitev neposredne družbene kontrole naj

bi bila primerna v komercialnih spletnih skupnostih brez relacijskih interesov, manj primerna pa je v spletnih skupnostih samo-pomoči, ki so namenjene razvoju okolja, ki bi spodbujalo medsebojno razumevanje (Matzat 2009).

Matzat (2009) predstavi skupinske pogoje oziroma tri razsežnosti spletnih skupnosti, in sicer: *stopnjo družbene vpetosti* (angl. *embeddedness*), spletne interakcije v »offline« odnosih, *stopnjo multifunkcionalnosti skupnosti za njene člane* (koliko različnih ciljev hkrati lahko s prisotnostjo v skupnosti izpolnijo člani) in *prvotno glavno funkcijo skupnosti*, ki jo lahko razlikujemo med transakcijskimi spletnimi skupnostmi, interesnimi spletnimi skupnostmi, fantazijskimi spletnimi skupnostmi in odnosnimi spletnimi skupnostmi (angl. *online groups of relationships*). Od naštetih imata prvi dve predvsem vpliv na stopnjo relacijskih interesov in posledično na moč učinka orodij družbene kontrole, tretja pa je uporabna za predvidevanje dolgoročne spremenljivosti spletne skupnosti (Matzat 2009). Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih predvideva, da orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, kot je sklicevanje na norme, veliko močneje spodbujajo aktivno participacijo članov v spletnih skupnostih, ki so visoko vpete ter multifunkcionalne, kot v povsem virtualnih skupnostih in spletnih skupnostih, ki imajo le en skupen interes (Matzat 2009).

4.2 Orodja socialnega nadzora

4.2.1 Orodja za vzpostavljanje in ohranjanje okvira

Po Matzatu (2009) orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, delujejo tako, da povečujejo pomembnost skupnega cilja skupnosti. To storijo tako, da posameznikovo pozornost usmerijo k okviru skupnosti, s čimer poudarjajo skupen cilj skupnosti in zmanjšujejo pomembnost možnih navzkrižnih interesov posameznikov. Cilji posameznika, ki se ne skladajo s cilji skupnosti, so torej potisnjeni v ozadje. Stroški, ki nastanejo z njihovo opustitvijo, so nekoliko manjši (Lindenberg v Matzat 2009). Orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, poskrbijo za to, da je spletno skupnost lažje identificirati, članstvo pa lažje prepoznati. S tem poudarijo pomembnost skupnega cilja skupnosti (Matzat 2009). Matzat (2009) kot primere orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, izpostavi uporabo simbolov znotraj skupnosti in ponavljajoča se srečanja članov, ki poudarjajo skupno identiteto ter s tem povečajo pomembnost okvira skupnosti, sklicevanje k normam in definiciji skupnosti v odnosu do drugih skupnosti. V Matzat in Rooks (2014) so kot primer orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, prav tako izpostavljene moderatorjeve normativne prošnje, ki se navezujejo na skupna pravila in cilje.

Konkreten primer moderatorjeve normativne prošnje je podan v Matzat in Rooks (2014). Ob padajoči aktivnosti članov, moderatorji, na spletni strani in po spletni pošti članom sporočijo normativno prošnjo. V njej uporabnikom izrazijo namen in cilj skupnosti ter kako lahko člani skupnosti pripomorejo k doseganju tega cilja (Matzat in Rooks 2014). V Poglavju 4.3.1 bodo prikazani dejavniki (ne)participacije, preko katerih predvidevamo, da z normativnimi prošnjami, kot obliko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, lahko vplivamo na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

V nasprotju z neposrednim nadzorom, ki deluje preko »pravih« ugodnosti (na primer denarne nagrade), nadzor preko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, vpliva le na zaznane ugodnosti (Matzat in Rooks 2014). Na člana vplivajo tako, da skupnemu okviru skupnosti namenijo več pozornosti in oslabijo subjektivno pomembnost njegovih drugih, možno konfliktnih interesov (Matzat in Rooks 2014). Delovanje orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, lahko ponazorimo z naslednjim primerom. Interes določenih članov (spletne) skupnosti je čim enostavnejše ali čim hitrejšo pridobivanje določenih informacij, ki so jih drugi člani objavili v spletni skupnosti. Skupnost z uporabniško ustvarjeno vsebino mora za svoje (uspešno) delovanje prejemati nove vsebine in povratne informacije, kar bo skupen okvir skupnosti. Preko uporabe simbolov, ritualov ali normativne prošnje, naj bi pri uporabnikih spodbudili vedenje, ki bo pozitivno vplivalo na razvoj skupnosti. V primeru, da bi orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, delovala, bi uporabniki pri svojem delovanju manj pozornosti namenili osebnemu interesu, da pridobijo želene informacije v čim krajšem času. S tem bi več pozornosti namenili temam ali odgovorom, ki jim jih ni treba nujno prebrati, da bi ugodili osebnemu cilju. Skupnosti bodo morda podali povratne informacije o svojem odnosu do informacij, ki so jih na spletni skupnosti pridobili.

4.2.2 Orodja posrednega nadzora

Matzat (2009) pravi, da orodja posrednega nadzora uporabljajo formalna ali neformalna pravila, ki obstajajo v skupnosti (Lindenberg 1998), delujejo preko relacijskih signalov, ki nakazujejo posameznikov interes k (ne)usklajenosti s pravili in posledično njegovo (ne)usklajenost z okvirom skupnosti. Učinek orodij posrednega nadzora je, da so izmenjave v skupnosti ovrednotene ne le v smislu neposredne koristi, ki jo prinesejo posamezniku, ampak tudi v smislu posameznikove pripravljenosti, da v obzir vzame okvir skupnosti. Član skupnosti pošilja signale tako svojim partnerjem v izmenjavi (angl. *exchange partner*) kot tudi celotni skupnosti.

Orodja posrednega nadzora članom zagotavljajo priložnosti in spodbude, da pošljejo relacijske signale, ki nakazujejo njihovo skladanje z okvirom skupnosti. Ta orodja učinkujejo tako, da člani omejijo izpolnjevanje osebnih/individualnih kratkoročnih ciljev, ker upoštevajo tudi relacijske signale svojega vedenja (na spletu) in okvir skupnosti. Po uvedbi orodij posrednega nadzora je član spodbujen, da drugim članom pokaže svojo skladnost z okvirom skupnosti. Voditelji skupnosti ali njeni administratorji lahko ta spoznanja strateško uporabijo tako, da članom zagotovijo priložnosti za relacijsko signaliziranje (Matzat 2009).

Orodja posrednega nadzora članom zagotovijo priložnosti, da (drugim članom) preko svojega vedenja signalizirajo/nakazujejo (angl. *to signal*) svojo skladnost z normami skupnosti. S tem člani skupnosti, v nasprotju z orodji, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ki vpliva samo na namišljene ugodnosti, pridobijo »pravo« družbeno odobravanje drugih članov skupnosti (Lindenberg v Matzat 2009).

Prvi primer orodij posrednega nadzora je vedenje moderatorja v spletni skupnosti »The Well« (Hafner v Matzat 2014), ki je, namesto da bi izključil ali kakorkoli drugače kaznoval uporabnike, ki so motili razprave in se vedli, na nesprejemljive načine, javno oznanil/izjavil (angl. *to declare*), da je njihovo vedenje nesprejemljivo in druge uporabnike povabil, da javno izrazijo svoje neodobravanje. Člani, ki so sledili povabilu, so pridobili odobravanje drugih članov skupnosti (Matzat in Rooks 2014). Drugi primer orodij posrednega nadzora je program pomočnikov (angl. *helpers' programme*).

Upravitelji skupnosti izkušnim članom zagotovijo priložnost, da participirajo v programu pomočnikov. Vsak, ki se vključi v ta program, se zaveže, da bo članom nudil pomoč in podporo z rednim pregledovanjem njihovih vprašanj ter zahtevkov, na katere bo skušal odgovoriti, ali jih bo posređoval drugim, ki lahko pomagajo. Imena vključenih bodo objavljena na spletu, tako da bo vsak član lahko z njimi kontaktiral, ko bo potreboval pomoč (Matzat in Rooks 2014, 70).

Orodja posrednega nadzora bi prav tako lahko bila seznam zelenih vsebin, kjer bi uporabniki izrazili vsebine, ki bi jih želeli v spletni skupnosti. V tem primeru bi verjetno družbeno odobravanje s strani drugih članov pridobili tako tisti, ki bi predlagali/izrazili vsebine, ki so v skupnosti zaželeni kot tisti, ki bi vsebine (v obliki tem) v skupnost vnesli.

Zdi se, da so včasih orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, pogoj oziroma predhodniki orodij posrednega nadzora. Če nekatera neformalna pravila ali norme niso očitne in bi

upravljavci skupnosti od članov želeli, da jih upoštevajo, jih morajo najprej narediti vidne (formalne). To pomeni, da jih vzpostavijo kot okvir skupnosti. Nato ponudijo uporabnikom priložnosti (preko orodij posrednega nadzora), da pokažejo svojo usklajenost z okvirom skupnosti.

4.3 Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih in participacija v spletnih skupnostih

V prejšnjih poglavjih smo navedli nekaj opredelitev uporabnikov spletnih skupnosti in predstavili teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih. V tem poglavju bomo najprej predstavili najpogostejše dejavnike neobjavljanja vsebin po Preeceovi in drugih (2004). Kasneje bomo nekatere podrobneje opisali in jih poskušali povezati s teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih. Prav tako bomo predstavili nekaj drugih dejavnikov (ne)participacije, za katere se zdi verjetno, da bi preko njih z uporabo orodij šibke socialne kontrole lahko vplivali na objavljanje vsebin članov spletne skupnosti. Podrobneje bomo opisali, zakaj in kako naj bi orodja šibke socialne kontrole vplivala na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

V skladu s teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih spodbujamo z orodji socialne kontrole aktivno participacijo članov spletne skupnosti. Mnogim spletnim skupnostim ne uspe, ker njihovi člani niso dovolj aktivni. Dva tipa oportunističnih problemov sta neupravičeno okoriščanje in volonterska dilema (Matzat 2009). V članku, kjer predstavi teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih, Matzat (2009) zapiše, da lahko v primeru pravilno uporabljenih orodij socialne kontrole z njimi zmanjšamo probleme neupravičenega okoriščanja in probleme zaupanja. Nekatere druge dejavnike (ne)participacije smo podrobneje predstavili, ker na primer Preeceova in drugi (2004) ugotavljajo, da večina tistih uporabnikov, ki ne objavljajo sporočil/vsebin, ni neupravičenih okoriščevalcev. S tem v prvi vrsti razširimo spoznavni in pojasnjevalni obseg teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih. Hkrati nam opis dejavnikov (ne)participacije pomaga razumeti, zakaj naj bi bila orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, učinkovita v smislu zviševanja deleža uporabnikov, ki objavljajo vsebine. Opis dejavnikov nam torej pomaga razumeti, preko katerih dejavnikov (ne)participacije ta orodja učinkujejo na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. S tem je celoviteje prikazan vpliv uporabe orodij šibke socialne kontrole na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Z obravnavanimi dejavniki je mogoče načelno oceniti, kako primerna

so orodja šibke socialne kontrole, ki so uporabljena v določeni spletni skupnosti. Ocena primernosti teh orodij morda pripomore k bolj točni oceni vpliva, ki ga imajo orodja šibke socialne kontrole na delež članov, ki objavljajo vsebine. V skladu z Malinenovo (2015) lahko pričakujemo, da bo normativna prošnja »cilj skupnosti je narediti bazo izjemnih fotografij. Prek objavljanja vsebin in povratnih informacij imate priložnost, da pokažete svoje fotografske veščine« učinkovitejša v smislu zviševanja deleža uporabnikov, ki objavljajo vsebine, kot »cilj skupnosti je narediti bazo izjemnih fotografij. Z objavljanjem vsebin in povratnih informacij lahko pomagate drugim članom skupnosti«. Posledično domnevamo, da naj bi bila orodja šibke socialne kontrole, ki so oblikovana v skladu z dejavniki (ne)participacije, učinkovitejša od orodij šibke socialne kontrole, ki niso. Ne nazadnje nam omenjeni dejavniki omogočijo prepoznati več oblik elementov orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih, ki jo je razvil Matzat (2009), kot tipične probleme interakcije, ki jih lahko naslovimo z uporabo šibke socialne kontrole, izpostavi: 1) oportunitetne probleme, vključno z neupravičenim okoriščanjem; 2) probleme zaupanja in 3) probleme zvestobe (angl. *problems of loyalty*) (Matzat 2009). V diplomskem delu se bomo (preko uporabe orodij šibke socialne kontrole) osredotočili na preseganje oportunitetnih problemov, vključno z neupravičenim okoriščanjem, in na nekatere druge dejavnike (ne)participacije. Oportunitetne probleme Matzat opiše, kot: »Član lahko upa, da bodo ostali prispevali k skupnemu cilju skupnosti, on pa bo svoj čas porabil le za izpolnjevanje svojih lastnih ciljev.« (Matzat 2009, 378.) Po Matzatu obstajata dva tipa oportunitetnih problemov. Prvi je neupravičeno okoriščanje, drugi pa volunterska dilema (Matzat 2009). »Izraz neupravičeni okoriščevalec se nanaša na člana skupnosti, ki zaradi svojega članstva v skupnosti prejema njene koristi, vendar pa ne prispeva sorazmernega deleža k ustvarjanju teh koristi.« (Albanese in van Fleet 1985, 244.) Matzat (2009) poda naslednjo utemeljitev, zakaj so določeni člani skupnosti neupravičeni okoriščevalci: »V mnogih primerih vsi člani pridobijo (korist) od aktivnosti skupnosti, neodvisno od njihovega lastnega prispevka k aktivnostim skupnosti. Glede na to, da so posledice prispevkov, določeni stroški (vsaj v smislu časa in truda), se člani lahko odločijo, da je za njih boljše, če stroške sodelovanja prepustijo drugim (članom), sami pa koristijo prednosti.« (Olson v Matzat 2009, 378.)

Do odločitve, ali naj participirajo, pridejo člani preko *volunterske dileme*. Diekmann (1985) voluntersko dilemo opiše kot takšno, v kateri se člani skupnosti lahko pri ustvarjanju ali vzdrževanju javnih dobrin (kot so vsebine v spletnih skupnostih) javijo, da bodo plačali majhne

stroške, ali se plačilu teh stroškov izogibajo. Če se vsaj ena oseba prostovoljno javi, je javna dobrina proizvedena in ne glede na njihov vložek pridobijo vsi posamezniki skupnosti. V nasprotnem primeru, ko se nihče ne javi prostovoljno, javne dobrine niso proizvedene, vsi člani skupnosti pa plačajo stroške, ki so višji, kot bi bili, če bi se nekdo javil prostovoljno (Diekmann 1985). Prostovoljec nedvomno pridobi koristi od svojih akcij, kadar se nihče drug, ne odloči za prostovoljstvo, vendar je prostovoljstvo zamen, ko se za prostovoljstvo odloči, kateri izmed drugih članov skupnosti (Archetti v Chen in drugi 2013). Igra volonterske dileme je bila razširjena na bolj splošen primer, v katerem je za produciranje javnega dobrega potrebnih več prostovoljcev; to igro imenujemo »threshold public good game« (Myatt in Wallace; Archetti; Boza in Számádó v Chen in drugi 2013).

Glede na to, da večina uporabnikov, ki ne objavlja vsebin, ni neupravičenih okoriščevalcev, Matzat pa ne ponudi argumentacije, zakaj naj bi orodja šibke socialne kontrole delovala le v primeru oportunitetnih problemov, se zdi smiselno pogledati preostale razloge oziroma dejavnike, ki morda vplivajo na to, da določen član ne objavlja vsebin in bi jih morda lahko naslovili z orodji šibke socialne kontrole. Predstavitev drugih dejavnikov (ne)participacije nam bo pomagala pri prepoznavanju *normativnih prošenj*; te lahko uvrstimo med orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Preko nadaljnje razvrstitve normativnih prošenj, kot orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, bi lahko ugotavljali možne razlike vpliva različnih vrst normativnih prošenj na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti (neodvisna spremenljivka).

Večina uporabnikov, ki ne objavlja vsebin, ni sebičnih neupravičenih okoriščevalcev, ampak k skupnosti ne prispevajo vsebin, ker (1) jim ni treba objavljati prispevkov (zadostuje jim le branje vsebin); (2) skupnosti še niso dovolj spoznali; (3) menijo, da njihovi prispevki ne bi bili koristni (ker nimajo ničesar ponuditi, ali so že drugi povedali, kar tudi sami menijo); (4) ne morejo uporabljati orodij skupnosti (ker jih ne znajo, ali nimajo časa) in/ali (5) jim skupnost ni všeč (na primer so glede sodelovanja sramežljivi, ali bi radi ostali anonimni) (Preece in drugi 2004 v Lai in Chen 2014, 298).

Na tem mestu velja omeniti, da so Preeceova in drugi (2004) do teh ugotovitev prišli tako, da so v anketi, v kateri je odgovore podalo 219 uporabnikov, ki niso objavljali vsebin, najprej identificirali 79 razlogov neobjavljanja vsebin in jih v prvem koraku povzeli z 19 razlogi, na koncu pa s petimi razlogi (Alarifi 2016).

4.3.1 Dejavniki (ne)participacije in šibka socialna kontrola

Dejavniki (ne)participacije so razdeljeni glede na obliko šibke socialne kontrole, za katero domnevamo, da jo je pri izpostavljenih dejavniki (ne)participacije smiselno uporabiti in preko tega spodbujati uporabnike spletnih skupnosti k objavljanju vsebin. V nadaljevanju so v Poglavju 4.3.1.1 predstavljeni dejavniki, za katere domnevamo, da jih lahko naslovimo tako z uporabo orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, kot tudi s prisotnostjo orodij posrednega nadzora. V Poglavju 4.3.1.2 so v ospredju dejavniki, na katere morda lahko vplivamo z *normativno prošnjo* kot obliko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. V Poglavju 4.3.1.3 pa so predstavljeni dejavniki (ne)participacije, za katere se domneva, da so povezani s *seznamom zelenih vsebin* kot obliko orodij posrednega nadzora.

4.3.1.1 Dejavniki, vezani na orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir ter orodja posrednega nadzora

4.3.1.1.1 Socializacija (novih) članov skupnosti

Podobno, kot smo omenili že pri razmejitvi uporabnikov spletnih skupnosti, tudi Correll v Lai in Chen (2014) pravi, da je branje – brez objavljanja – vsebin pomembna oblika participacije, ko se novinec pridruži skupnosti, le-ta pa mu jo pomaga spoznavati. Novinec pri prihodu v skupnost še ni seznanjen z njenim okoljem, zato se mora opazovati in učiti, da bi se prilagodil kulturi skupnosti. Po tem, ko se je s skupnostjo seznanil, se njegovo vedenje morda spremeni in se odloči za aktivno participacijo v smislu objavljanja sporočil (Correll v Lai in Chen 2014).

Spoznavanje novega okolja lahko povežemo s pojmom socializacije, ki je opredeljena kot proces učenja vedenja in stališč, potrebnih za delovanje in prevzemanje vlog, v družbenem okolju (Morrison v Amichai-Hamburger in drugi 2015, 271). Amichai-Hamburger in drugi (2015) socializacijo uvrstijo med socialne/družbene procese skupnosti. V spletnih skupnostih je socializacija proces, v katerem se novi uporabniki privadijo spletni skupnosti in se ji prilagodijo. To pomeni, da gredo skozi proces, v katerem se spoznajo in prilagodijo normam, kulturi, vrednotam, komunikacijskim stilom in vedenju skupnosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Preece in drugi (2004) so ugotovili, da v začetnih stopnjah socializacije uporabniki intenzivno spoznavajo skupnost (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Med procesom socializacije sodelujoči ocenijo/ovrednotijo kulturo, vrednote in norme skupnosti ter se posledično odločijo, ali želijo oblikovati identiteto znotraj skupnosti. Posamezniki pogosto ne

bodo postali aktivni v začetnem obdobju članstva, saj še ne čutijo pripadnosti skupnosti (angl. *sense of belonging to the group*) (Amichai-Hamburger in drugi 2016, 271). Preece in drugi (2004) ponazorijo pomembnost procesa socializacije s podatkom, da je kar 30 % sodelujočih, v njihovi študiji izjavilo, da ne objavljajo sporočil v spletnih razpravah, ker še vedno spoznavajo skupnost. Podobno so sodelujoči v študiji, ki jo je izvedel Nonnecke (2000), dejali (angl. *acknowledge*), da niso objavili vsebin, ker še ne čutijo pripadnosti oziroma obvezanosti do spletne skupnosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015).

Očitno je torej, da mora preteči nekaj časa, preden uporabniki vzpostavijo občutek pripadnosti skupnosti in so z njo dovolj seznanjeni, da tvorno prispevajo k razpravam v njej (Petrič in Petrovčič 2014). Vedenje neobjavljanja vsebin naj bi bilo razpoznavno/prisotno med procesom socializacije; zlasti med tistimi posamezniki, ki so bolj introvertirani (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Na neobjavljanje vsebin lahko torej gledamo kot na začasno strategijo uporabnikov, dokler skupnosti ne razumejo in znotraj nje ne najdejo svoje identitete (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Pomembno pa je omeniti, da je v študiji, ki so jo izvedli Nonnecke in drugi (2006), 13 % sodelujočih navedlo, da vsebin niso nameravali objavljati tudi v prihodnosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Proces socializacije bi morda preko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, torej preko sporočila, ki na primer poudari najpomembnejše norme, pravila ali cilje, bilo možno okrepiti, in tako bi povečali verjetnost, da bo socializacija uspešna, s čimer bo morda tudi več novih uporabnikov objavljalo vsebine.

Podobno bi lahko proces socializacije okrepili preko programa pomočnikov kot oblike orodij posrednega nadzora. Če je član skupnosti spodbujen, da se v primeru nejasnosti glede pravil ali ciljev pogovori z izkušenimi člani skupnosti, ki so vključeni v program pomočnikov, lahko pričakujemo, da bo več članov uspešno socializiranih in bodo zato v spletni skupnosti objavljali vsebine.

4.3.1.1.2 Pomanjkanje samozavesti

Dennen v Amichai-Hamburger in drugi 2015 predlaga, da naj bi bila apatija, ki jo pripisujemo vedenju uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, pravzaprav pomanjkanje samozavesti. Prehod od uporabnika, ki ne objavlja vsebin k uporabniku, ki objavlja vsebine, naj bi se zgodil takrat, ko se uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, počutijo dovolj samozavestne, da bodo prejeli pozitiven

odziv na svoje vsebine (Lee in drugi; Ridings in drugi v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Sodelujoči v raziskavi Dennena so namreč navedli, da k njihovemu pomanjkanju neobjavljanja vsebin prispeva nezmožnost, da najdejo, oziroma oblikujejo primerno sporočilo, s katerim bi se odzvali, pomanjkanje vzorčnih vsebin, ki bi jim sledili, in skrb, da bi odgovorili z odvečnim odgovorom (Amichai-Hamburger in drugi 2015).

Pomanjkanje samozavesti glede objavljanja vsebin naj bi po Amichai-Hamburger in drugih (2015) odražal četrti najpogostejši razlog neobjavljanja vsebin, ki je ta, da uporabniki verjamejo, da nimajo ničesar, kar bi lahko ponudili drugim članom skupnosti. Ta razlog je v raziskavi, ki so jo izvedli Preeceova in drugi (2004), navedlo 23 % sodelujočih (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Podobno pomanjkanje samozavesti prav tako odražajo razlogi neobjavljanja vsebin, ki jih je navedel Guan v Lai in Chen (2014). Ugotovil je, da uporabniki ne objavljajo vsebin, ker bi jim lahko drugi uporabniki nasprotovali oziroma ugovarjali, ker jih je strah sprejeti kritiko drugih uporabnikov in/ali, ker bi njihovo mnenje lahko naletelo na obsodbe s strani drugih uporabnikov. Precej pogosto se zgodi, da uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, dvomijo o svojih sposobnostih prispevanja k razpravam skupnosti in namesto tega verjamejo, da s tem, ko ne sodelujejo, skupnosti bolj koristijo – kar v določenih primerih morda celo drži (Amichai-Hamburger in drugi 2015).

Posamezniki naj vsebin ne bi objavljali, ker se želijo izogniti možnim negativnim odzivom drugih uporabnikov, ki bi lahko dodatno okrepili njihovo pomanjkanje samozavesti. Uporabniki naj bi začeli objavljati vsebine, ko so precej prepričani, da bodo naleteli na pozitiven odziv drugih uporabnikov in skupnosti, koristili ali prispevali k vrednosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Podobno so Lee in drugi (2006) v Amichai-Hamburger in drugi (2015) ugotovili, da se bodo uporabniki bolj pripravljeni vključiti v razprave, kadar verjamejo, da jim bodo drugi člani odgovorili na pozitiven način.

Zdi se, da je na ta dejavnik (ne)participacije možno vplivati preko orodij posrednega nadzora in še posebej oblike programa pomočnikov. Član bi se lahko v primeru negotovosti glede primernosti vsebine, ki jo namerava objaviti, posvetoval z bolj izkušenim članom skupnosti, ki je vključen v program pomočnikov. Ta bi mu svetoval o primernosti vsebin, ki jih član namerava objaviti in mu predlagal nadaljnje popravke ter tako morda zmanjšal verjetnost negativnih odzivov drugih članov skupnosti. Člani, ki ne objavljajo vsebin, bi bili bolj

prepričani, da bodo naleteli na pozitiven odziv drugih članov skupnosti in začeli z objavljanjem vsebin.

Na dejavnik pomanjkanja samozavesti je morda možno vplivati tudi preko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir v obliki sklicevanja k normam. Kot smo omenili: »okvir sestoji iz norm in pravil, npr. uporabniki morajo spoštovati in podpirati drug drugega« (Matzat in Rooks 2014, 67). Na samozavest uporabnikov skupnosti in preko tega na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti, bi bilo možno vplivati s sporočili, ki se sklicujejo na medsebojno spoštovanje članov in/ali sporočili, ki izpostavijo, katere vsebine so v določeni skupnosti zaželeni. (Novi) člani bi tako lažje oblikovali sporočila, ki so v skladu s smernicami skupnosti, drugi člani skupnosti pa bi bili spodbujeni, da na vsebine v spletni skupnosti odgovarjajo bolj spoštljivo. Zdi se, da bodo (novi) člani zato od drugih članov skupnosti prejeli manj negativnih odzivov. Učinek tega naj bi bil, da bodo samozavestnejši, kar bi vplivalo na večjo stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

4.3.1.1.3 Odzivi na vsebine uporabnikov, ki so nedavno začeli objavljati vsebine

Uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, naj bi se pogosto odločali, ali naj ostanejo pasivni v smislu objavljanja vsebin, preko opazovanja, kako so obravnavani drugi uporabniki, ki se odločijo za »delurkanje« (Nonnecke v Amichai-Hamburger in drugi 2015). »Delurkanje« razumemo kot postopek, v katerem člani, ki so bili dlje časa pasivni v smislu neobjavljanja vsebin, začno objavljati vsebine. Soroka in Rafaeli (2006) namreč kot »delurkerje« identificirata tiste posameznike, ki so po obdobju neaktivnosti prvič objavili sporočilo. Ti posamezniki so hkrati vsaj nekaj časa redno brali vsebine, ki so jih objavili drugi člani spletne skupnosti. Z opazovanjem drugih članov v procesu »delurkanja« uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, zbirajo nasvete o tem, kako oblikovati lastne prispevke in objave. Uporabnikom, ki ne objavljajo vsebin, je posebej pomembno to, kako so prispevki članov, ki so nedavno začeli z objavljanjem vsebin, obravnavani s strani spletne skupnosti (Nonnecke v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Kadar uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, opazijo člane, ki so nedavno začeli z objavljanjem vsebin, katerih prispevke je skupnost sprejela dobro, bodo tudi sami bolj motivirani, da objavijo svoj prvi prispevek (Bishop v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Čeprav se zdi ta metoda sklepanja razumna pot uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, ko se odločajo, ali je to, da objavljajo prispevke v spletni skupnosti njim koristno, je pomembno omeniti, da ti uporabniki lahko opazujejo le javni odziv na »delurkanje«, nimajo pa nobenega

vpogleda v zasebna, možno ekstremno negativna zasebna sporočila, ki jih »delurkerji« lahko prejmejo s strani drugih članov skupnosti (Nonnecke v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Na odzive »delurkanja« bi bilo morda možno vplivati preko orodij, ki vzpostavljajo okvir, in z orodji posrednega nadzora. Program pomočnikov, kot oblika orodij posrednega nadzora, bi lahko možno negativne odzive omilil, tako da bi izkušeni uporabniki preko napotkov pomagali novim članom skupnosti in članom, ki so nedavno začeli objavljati vsebine, pri ocenjevanju primernosti njihovih sporočil. Preko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, bi bilo možno na te dejavnike vplivati na način, da bi v skupnosti na vidnem mestu objavili sporočilo z jasno zapisanimi cilji skupnosti in pravili, ki se nanašajo na objavljane vsebin. Člani, ki ne objavljajo vsebin, naj bi bili bolj motivirani, da začno objavljati vsebine, ker bi opazili manj negativnih odzivov na vsebine uporabnikov, ki so nedavno začeli z objavljanim le-teh.

4.3.1.2 Dejavniki, vezani izključno na orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir

4.3.1.2.1.1 Pojasnjevanje članom vrednosti njihovih prispevkov

Pojasnjevanje članom, kakšna je vrednost njihovih prispevkov za spletno skupnost, naj bi po mnenju Rashida in drugih (2006) povečalo »prispevanje« (kar se v tem primeru ne navezuje na objavljane prispevkov, ampak na pošiljanje ocen določenih filmov), še posebej takrat, kadar je to storjeno na rahel/prefinjen način (angl. *in subtle manner*). S pojasnjevanjem vrednosti, ki jih imajo prispevki članov za skupnost, bi morda naslovili tudi razlog neobjavljanja vsebin/prispevkov, ki ga izpostavijo Preece in drugi (2004). Omenjeni avtorji so ugotovili, da nekateri člani spletnih skupnosti ne objavljajo prispevkov, ker verjamejo, da prispevkov ni treba objavljati in je zadostno le branje prispevkov, ki so jih objavili drugi člani. Zdi se, da bi z jasnim opisom tega, kakšni prispevki so po vsebini in strukturi zaželeni v skupnosti, morda vplivali na to, da bi manj uporabnikov, ki ne objavljajo vsebin, menilo, da njihovi prispevki niso potrebni. Takšno sporočilo bi bilo smiselno objaviti na vidnem mestu spletne skupnosti. Slednje bi lahko razumeli kot obliko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

4.3.1.2.2 Razpoložljivi čas

Preprost in hkrati pomemben razlog, da nekateri uporabniki ne objavljajo vsebin v spletnih skupnostih, bi lahko pripisali pomanjkanju časa. Ta razlog je naveden v študiji Nonnecke in Preeceove (2001), ki sta ugotovila, da je pri časovni neomejenosti participacija v smislu objavljanja vsebin (članov) v spletnih skupnostih večja (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Nonnecke (2000) ugotovitve o pomanjkanju časa kot razlogu za neobjavljanje vsebin podkrepi

z ugotovitvami, da so imeli uporabniki, ki ne objavljajo vsebin in ki so sodelovali v njegovi študiji, (v življenju) mnogo prioritet, ki so jim onemogočale, da bi namenili veliko časa razpravam v spletnih skupnostih (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Uporabniki pogosto ne objavljajo sporočil, ker imajo preveč drugih zahtev, ki jim jemljejo čas, in objavljanje vsebin v spletni skupnosti ni njihova prioriteta. Z orodji šibke socialne kontrole ne moremo vplivati na količino razpoložljivega časa, ki ga imajo člani skupnosti, lahko pa poskrbimo, da bodo objavljanju vsebin namenili več časa, ga postavili višje v sistemu prioritet, saj naj bi orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, delovala prav na način, da zmanjšajo pomembnost individualnih ciljev ter v ospredje postavijo cilje celotne skupnosti.

4.3.1.2.3 Družbeno izkoriščanje

Fenomen družbenega izkoriščanja (angl. *social loafing*) ima navadno negativen učinek na skupen izid (angl. *performance*) skupnosti (Karau in Williams v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Družbeno izkoriščanje je opredeljeno, kot »fenomen skupnosti, kjer se posamezniki manj trudijo, oziroma manj prispevajo k doseganju cilja (skupnosti), kadar se jim zdi, da delujejo skupaj (z ostalimi člani skupnosti), kot če bi delovali sami« (Karau in Williams, 681, v Amichai-Hamburger in drugi 2015). Glavna razlaga družbenega izkoriščanja je, da se ljudje čutijo ne-motivirane, ko delajo v skupnosti, ker mislijo, da njihovi prispevki ne bodo cenjeni ali opaženi. Glede na Yeowa in druge (2006) nizka participacija med uporabniki, ki ne objavljajo vsebin, nakazuje, da ne mislijo, da bodo njihovi prispevki vplivali na izid skupnosti in ne bodo imeli posledic (za skupnost). Takšni posamezniki bodo še naprej ostali neaktivni, ker vedo, da bodo drugi člani objavili zadostne informacije. Veliko članov ne prispeva k spletnim skupnostim, ker vedo, da bodo to storili njeni drugi člani. V raziskavi, ki jo je izvedel Küçük, so sodelujoči kot glavna razloga, neobjavljanja sporočil navedli, da je branje diskusij drugih zanje zadostno in da so drugi odgovorili tako, kot bi tudi sami, zato niso čutili potrebe po objavljanju sporočil (Küçük v Sun in drugi 2014).

V skladu s tem, ne glede na zaznano stopnjo vključenosti, bodo člani objavljali manj sporočil, kadar vedo, da bodo drugi člani skupnosti participirali. Glede objavljanja sporočil je več sodelujočih v študiji Preeceove in drugih (2004) dejalo, da po tem ne čutijo potrebe in da bodo sporočila, če jih bo treba, objavljali v prihodnosti (Chen in drugi 2014). Pomanjkanje potrebe po objavljanju vsebin pri uporabnikih nakazuje, da njihovo zavedanje dejstva, da so del skupnosti, pogosto izide v nižjih stopnjah participacije v smislu objavljanja vsebin in

zmanjšanih občutkih odgovornosti do skupnosti (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Nonnecke in drugi v Chen in drugi (2014) so ugotovili, da je pomanjkanje potrebe po objavljanju sporočil glavni razlog neobjavljanja vsebin. Težnjo, da člani nimajo potrebe po prispevanju k razpravam, lahko pripišemo njihovemu zavedanju, da bodo drugi člani objavljali sporočila, sami pa se tako izognejo odgovornosti objavljanja sporočil. Sodelujoči, ki uporabljajo socialno izkoriščanje, se pogosto čutijo manj odgovorne skupnosti in posledično ne objavljajo toliko vsebin, kot bi jih v primeru, če bi breme objavljanja vsebin nosili samo oni (Amichai-Hamburger in drugi 2015). Glede na to, da imajo moderatorji možnost preko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, poudariti, da vsi pridobijo od članov, ki prispevajo vsebine, in da je skupen cilj skupnosti na primer medsebojna pomoč ter podpora, bi ta orodja lahko pozitivno vplivala na delež članov, ki objavljajo vsebine. Člane skupnosti namreč zagotavljanje spodbudnih informacij motivira, da sodelujejo v aktivnostih skupnosti in s tem pripomorejo k vzpostavljanju norm, ki spodbujajo deljenje vsebin (angl. *pro-sharing norms*) ter krepijo članovo zavezanost skupnosti (Sun in drugi 2014). Spodbudne informacije pripomorejo k povečanju samozvesti uporabnikov pri izražanju in jim pomagajo razumeti pomembnost njihovega prispevka k skupnosti (Nonnecke in drugi v Chen in drugi 2014). Spodbudne informacije vključujejo na primer izjavo dobrodošlice, predstavitev nagradnih pravil, eksplicitne komentarje, podporo brskanju in pohvalo moderatorja (Nonnecke in drugi v Sun in drugi 2014).

Glede na predstavljeni opredelitvi družbenega izkoriščanja in neupravičenega okoriščanja je moč ugotoviti, da sta si pojma sorodna, zato ju lahko naslovimo s podobno normativno prošnjo. Pojem neupravičenega okoriščanja je potencialno bolj »ekstremna« oblika družbenega izkoriščanja. Neupravičeni okoriščevalci glede na opredelitev ne prispevajo sorazmernega deleža truda, ki je potreben za ustvarjanje dobrin oziroma doseganje cilja skupnosti. Neprispevanje sorazmernega deleža bi lahko tudi pomenilo, da določeni člani k ustvarjanju skupnega dobrega sploh ničesar ne prispevajo. Nasprotno družbeni izkoriščevalci k doseganju cilja skupnosti prispevajo le manj truda, kot bi ga v primeru, če bi delovali sami.

Voluntersko dilemo Matzat navede kot drugi tip oportunitetnih problemov. Razumemo jo kot opis situacije, v kateri se člani lahko odločijo za vedenje neupravičenega okoriščanja. Volunterska dilema predstavlja situacijo odločanja, v kateri se člani odločijo za prispevanje k aktivnostim skupnosti, ki predstavljajo določene stroške v smislu truda in vloženega časa. Lahko pa se odločijo, da bodo stroške izpolnitve cilja v celoti prepustili drugim članom. Če

bodo drugi člani prispevali k izpolnitvi cilja skupnosti, bodo uporabniki, ki ne vlagajo truda, da bi izpolnili cilj skupnosti, postali neupravičeni okoriščevalci. Z normativno prošnjo oziroma sporočilom, ki uporabnikom sporoča, da je tudi njihovo objavljane vsebin pomembno, da dosežejo cilj skupnosti, bi lahko vplivali na to, da se bo (preko volunterske dileme) več članov skupnosti odločilo za objavljane vsebin. Tako bo manj članov družbenih izkoriščevalcev ali neupravičenih okoriščevalcev.

4.3.1.2.4 Različne motivacije objavljane vsebin v različnih tipih spletnih skupnosti

Raziskave ugotavljajo, da se motivacije objavljane vsebin v spletnih skupnostih razlikujejo tudi glede na tip spletnih skupnosti. Nov v Malinen (2015) je namreč ugotovil, da sta na Wikipediji (<http://wikipedia.org/>) pomembna dejavnika, ki vplivata na to, da bodo uporabniki objavljali vsebine, altruizem in ideologija, saj naj bi avtorji prispevali k skupnemu dobremu. V »kreativnih skupnostih«, ki se ukvarjajo na primer s fotografijo in glasbo, so uporabniki k objavljanju vsebin spodbujeni predvsem zaradi priložnosti, da lahko predstavijo svoje veščine (Malinen 2015). Glavna motivacija uporabnikov »kreativnih skupnosti« je, da preko objave vsebin pridobijo raznolike povratne informacije o svojem kreativnem delu (Malinen 2015).

Iz zgornjega odstavka lahko sledi, da se je razlik med motivacijami, ki uporabnike spodbujajo k objavljanju vsebin v različnih skupnostih, treba zavedati. Pri izbiri sredstev, ki naj bi vplivala na stopnjo aktivne participacije, smo zato lahko pozorni na različne tipe spletnih skupnosti in ta sredstva po možnosti prilagodimo. Na Wikipediji bi se torej zdelo smiselno uporabnikom sporočati, da z aktivno participacijo pomagajo drugim uporabnikom, pri »kreativnih skupnostih« pa na to, da naj izkoristijo možnost predstavitve svojih veščin. To sporočilo bi uporabnikom lahko podali preko normativne prošnje kot oblike orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

4.3.1.3 *Dejavniki, ki so vezani izključno na orodja posrednega nadzora*

4.3.1.3.1 Zaznana recipročnost

Casaló in drugi v Malinen (2015) so preučevali učinke posameznikove percepcije recipročnosti in podobnosti v povezavi z uspehom skupnosti. Ugotovili so, da zaznana recipročnost in podobnost z drugimi člani skupnosti pozitivno vplivata na zadovoljstvo ter namero članov, da bodo v spletni skupnosti objavljali vsebine (Malinen 2015).

Če bi našli oblike orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir ali oblike orodij posrednega nadzora, ki bi vplivale na to, da bi uporabniki v skupnosti zaznali večjo recipročnost, bi morda s temi orodji vplivali na zadovoljstvo članov in njihovo namero, da bodo participirali v aktivnostih skupnosti. Morda bi na zaznano recipročnost lahko vplivala orodja posrednega nadzora. Preko oblike, ki se ukvarja s prošnjami po vsebinah, bi lahko recipročnost postala vidnejša (tudi novim članom). Ob predpostavki, da to orodje deluje, torej, da člani vložijo trud v oblikovanje prošenj, drugi člani pa te prošnje izpolnijo, naj bi več članov objavljalo vsebine.

5 Raziskovalni načrt in hipoteze

Kot omenjeno, Matzat (2009) pravi, da lahko z uporabo dveh oblik šibke socialne kontrole spodbujamo objavljane vsebin s strani članov skupnosti. Poleg oportunitetnih problemov, vključno z neopravičenim izkoriščanjem, smo v Poglavju 4.3.1 predstavili nekaj drugih dejavnikov, ki vplivajo na (ne)participacijo članov in bi na njih lahko vplivali z orodji šibke socialne kontrole. Glede na to, da z različnimi oblikami orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, in z različnimi oblikami orodij posredne kontrole, vplivamo na različne dejavnike (ne)participacije, pričakujemo, da bo večja prisotnost obeh oblik šibke socialne kontrole vodila k večji stopnji objavljanja sporočil s strani članov skupnosti. Z namenom empiričnega raziskovanja nakazanih odnosov med preučevanimi teoretskimi pojmi smo oblikovali dve teoretski hipotezi (glej tudi Sliko 5.1).

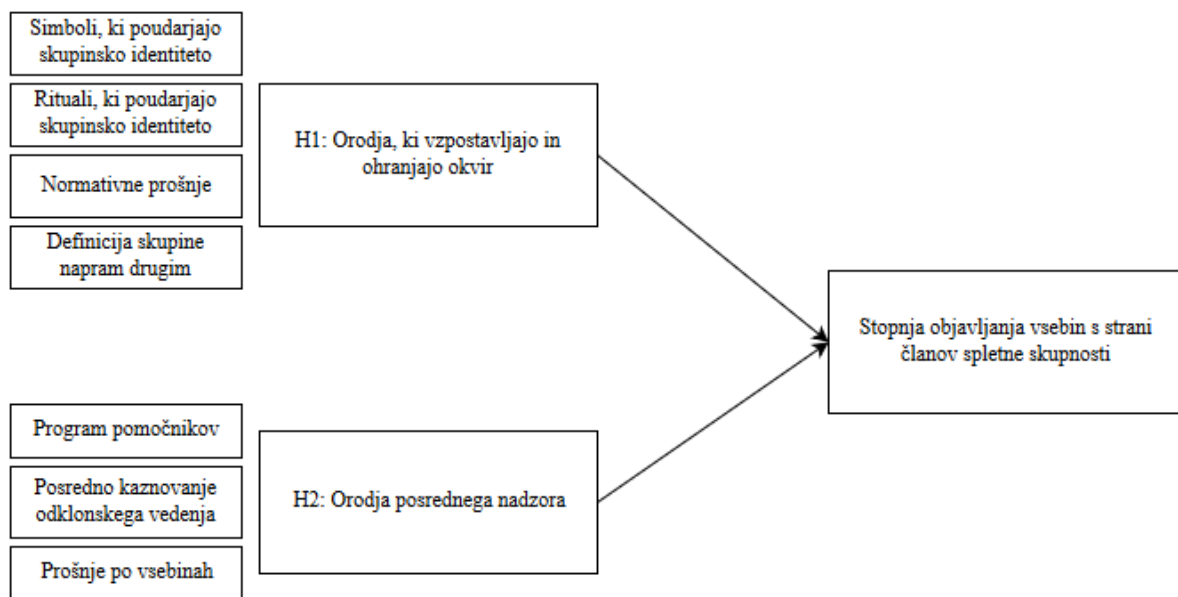
H1: Večja prisotnost orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ima pozitiven vpliv na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

V primeru orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, predvidevamo, da vsaka izmed opisanih oblik tega orodja pozitivno vpliva na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Štiri predstavljene oblike orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, so simboli, ki poudarjajo skupinsko identiteto, rituali, ki poudarjajo skupinsko identiteto, normativne prošnje ter definicija skupine v primerjavi z drugimi. Glede na to, da naj bi različne oblike orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, vplivale na različne dejavnike (ne)participacije, sklepamo, da bo več prisotnih oblik orodij, ki vzpostavljajo ter ohranjajo okvir, pomenilo tudi večjo stopnjo objavljanja vsebin s strani članov.

H2: Večja prisotnost orodij posrednega nadzora ima pozitiven vpliv na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

Matzat predstavi dve obliki orodij posrednega nadzora, in sicer program pomočnikov (Matzat in Rooks 2014) in posredno kaznovanje odklonskih članov (Matzat 2009; Matzat in Rooks 2014). Kot obliko orodij posrednega nadzora smo opredelili tudi teme s prošnjami po vsebinah. Glede na to, da naj bi oblike orodij posrednega nadzora delovale preko različnih dejavnikov (ne)participacije, predvidevamo, da bo večje število oblik teh orodij pozitivno vplivalo na stopnjo objavljanja s strani članov spletne skupnosti.

Slika 5.1: Shema raziskovalnega modela z dvema raziskovalnima hipotezama



6 Empirična študija

6.1 Postopek in zbiranje podatkov

Podatke za empirično študijo v diplomskem delu smo pridobili z analizo vsebine izbranih »subredditov«, dostopnih preko spletne skupnosti »Reddit« (<http://reddit.com/>). Podatke smo prav tako pridobili iz baze vseh komentarjev in tem spletne skupnosti »Reddit«, ki je dostopna preko Google BigQuery (<https://bigquery.cloud.google.com>). Analizo vsebine izbranih »subredditov« smo opravili v obdobju med 19. 7. 2017 in 21. 7. 2017. Poizvedbe SQL pa se nanašajo na obdobje od 1. 6. 2017 do 30. 6. 2017. Podrobnejši opis posameznih korakov zbiranja podatkov je opisan v nadaljevanju.

6.1.1 Vzorčenje

Vzorčni okvir je izbor določenega števila največjih »subredditov« glede na število članov, ki so na določen »subreddit« vpisani iz seznama vseh »subredditov«. Omenjeni seznam je dostopen na spletnem mestu »Reddit Metrics« (<http://redditmetrics.com/>). Mejo zadostne aktivnosti smo določili tako, da je imel »subreddit« z najmanj vpisanimi člani, dnevno objavljenih vsaj 10 vsebin. To smo storili tako, da smo približno določili stran seznama, na kateri so pregledani »subredditi« imeli vsaj 10 objavljenih vsebin. V vzorec smo torej izbrali 100 naključno izbranih »subredditov« iz seznama 1000 največjih »subredditov« glede na število članov »Reddita«, ki so včlanjeni tudi na »subreddit« (subscribers).

»Subredditi« so podenote »Reddita«, ki so osredotočene na določeno temo, kot sta na primer glasba in znanost. Vsak nov član je privzeto včlanjen v izbor najpopularnejših »subredditov«. Za branje in objavljanje vsebin na (javno dostopnih) »subredditih« uporabnikom »Reddita« ni potrebno članstvo v »podreddite« (Reddit 2016).

Po vzorčenju smo preverili, ali imajo vsi izbrani »subredditi« možnost objavljanja vsebin, omogočeno vsem članom »Reddita«. Nadalje smo iz seznama izbranih »subredditov« izločili tiste »subreddite«, na katere so vsi člani »Reddita« vpisani samodejno. Vsak (nov) član spletne skupnosti »Reddit« je namreč vpisan v 50 privzetih »subredditov«. Po izbiri enot iz vzorčnega okvira smo izbranim enotam pripisali datum ustanovitve in število vseh vpisanih članov »Reddita« (angl. *subscribers*).

6.2 Merjenje

6.2.1 Neodvisni spremenljivki

Podatki za neodvisni spremenljivki so bili pridobljeni preko vsebinske analize spletne skupnosti »Reddit« oziroma njenih podenot, imenovanih »subredditi«. Neodvisni spremenljivki *orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir* ter *orodja posrednega nadzora*, sta bili izmerjeni preko elementov, ki so uporabnikom in članom določenih »subredditov« dostopni na desnem in zgornjem meniju ter v izpostavljenih temah (angl. *sticky*) na vseh podstraneh določenega »subreddita«. To smo storili tako, da smo v obdobju od 17. 7. 2017 do 20. 7. 2017 pregledali vse izbrane »subreddite« in kodirali njihove lastnosti v smislu prisotnosti elementov orodij šibke socialne kontrole. Prisotnost elementov orodij šibke socialne kontrole je avtor diplomskega dela iskal le v izpostavljenih temah in v desnem meniju (Sliki B.4 in B.5). Datum ustanovitve »subredditov« in število vseh včlanjenih članov »Reddita« smo za pripadajoče »subreddite« pridobili iz spletnega mesta »RedditMetrics«.³ Zaradi časovnih omejitev nismo izvedli analize veljavnosti in zanesljivosti kodiranja teh dveh spremenljivk, čeprav smo pri zasnovi indikatorjev in izvedbi kodiranja zasledovali načela vsebinske veljavnosti.

6.2.1.1 Orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir

Matzat (2009) ter Matzat in Rooks (2014) omenjata štiri vrste orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. V primeru normativnih prošenj smo v Poglavju 4.3.1 opisali tudi, preko katerih dejavnikov (ne)participacije naj bi normativne prošnje vplivale na delež članov, ki objavlja vsebine.

Prisotnost simbolov, ki poudarjajo skupinsko identiteto kot razsežnost spremenljivke *»orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir«*, je bila merjena na način, da so imeli tisti »subredditi«, ki imajo prisotne simbole, vrednost 1, drugi »subredditi« pa vrednost 0. Vsi »subredditi« imajo podobno strukturo spletnega mesta, kar pomeni, da imajo določene elemente, ki so na vseh »subredditih« postavljeni na enako mesto (logotip in zgornji ter desni meni). Določeni »subredditi« se kljub temu po videzu precej razlikujejo od drugih, saj so vizualno oblikovani na način, ki bi lahko poudarjal skupinsko identiteto. »Subredditom«, ki imajo drugačen logotip od privzetega, ali pa se izbrane barve ozadja ali besedila razlikujejo od privzetih, smo pripisali vrednost 1. Primer privzetega videza »Reddita« in »subredditov« je prikazan na Sliki B.1. Na

³ RedditMetrics (2017)

Slikah B.2 in B.3 je prikazana razlika med »subredditom«, ki ima prisotne vse elemente simbolov; ti poudarjajo skupinsko identiteto, in »subredditom«, ki nima prisotnega niti enega elementa simbolov; ti poudarjajo skupinsko identiteto.

Naslednja razsežnost spremenljivke orodja, ki vzpostavlja in ohranja okvir, so *rituali oziroma ponavljajoča se srečanja članov, ki poudarjajo skupinsko identiteto*. »Subredditom«, ki imajo prisotne rituale, smo pripisali vrednost 1. Vrednost 0 smo pripisali vsem izbranim »subredditom« brez prisotnosti teh ritualov. Primer ritualov je povzet iz »subreddita trees« (<https://www.reddit.com/r/trees/>). Na omenjenem »subredditu« veljajo glede objavljanja vsebin konec tedna nekoliko drugačna pravila kot preostale dni v tednu. V nedeljo so na primer izmed vsebin dovoljena le besedila, ne pa tudi povezave na slike in druge vsebine, glede objavljanja katerih v soboto sicer veljajo nekoliko ohlapnejša pravila kot, preostale dni v tednu (Slika B.5).

»Subredditi« imajo lahko na pregledanih mestih (desni meni in v izpostavljenih temah) prisotnih več *normativnih prošenj*. Vsaka izmed normativnih prošenj kot oblika orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, lahko vpliva na delež članov, ki objavlja vsebine, preko več dejavnikov (ne)participacije. V prilogi sta predstavljena primera dveh normativnih prošenj, ki bi lahko preko zviševanja samozvesti kot dejavnika (ne)participacije vplivali na to, da bo več članov spletne skupnosti k skupnosti prispevalo tudi vsebine (Sliki B.6 in B.7). Predstavljen je prav tako primer normativne prošnje, ki bi lahko preko pojasnjevanja vrednosti, ki jih imajo prispevki članov za skupnost, vplivala na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti (Slika B.8). »Subredditom«, ki so imeli prisotno vsaj eno izmed normativnih prošenj, smo pripisali vrednost 1, drugim »subredditom« pa vrednost 0.

Če je bila, na katerem izmed izbranih »subredditov«, prisotna *definicija skupnosti v primerjavi z drugimi*, je imela ta razsežnost vrednost 1; sicer je bila njena vrednost enaka 0.

Našteli smo štiri oblike orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, s katerimi bi lahko vplivali na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Teme s prošnjami po vsebinah so običajno objavljene periodično. Glede na to, da so se rituali, ki so razsežnost spremenljivke »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir« in teme s prošnjami po vsebinah kot razsežnost spremenljivke »orodja posrednega nadzora«, medsebojno močno prekrivali, smo v analizo vključili le teme s prošnjami po vsebinah. Spremenljivka »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir«, torej lahko zavzame celoštevilске vrednosti med 0 in 3.

6.2.1.2 Orodja posrednega nadzora

Vsi »subredditi« imajo na desnem meniju seznam moderatorjev. Nekateri izmed »subredditov« imajo na enem izmed pregledanih mest objavljeno besedilo, ki uporabnikom sporoča, naj se v primeru nejasnosti (pri objavljanju vsebin) posvetujejo z moderatorji (Slika 6 v prilogi). Če ima »subreddit« prisotno omenjeno besedilo, lahko moderatorje razumemo kot izkušene člane skupnosti, ki so vključeni v *program pomočnikov*. Tistim »subredditom« s prisotnim besedilom, ki uporabnikom sporoča, naj se v primeru nejasnosti glede objavljanja vsebin posvetujejo z moderatorji, smo pri tej razsežnosti pripisali vrednost 1. »Subredditom« brez prisotnega omenjenega sporočila pa smo pripisali vrednost 0.

Teme s prošnjami po vsebinah so običajno objavljene periodično, in sicer najpogosteje enkrat tedensko, zato bomo pri analizi upoštevali le teme s prošnjami po vsebinah kot element orodij posrednega nadzora, ne pa tudi ritualov kot oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Za to smo se odločili, ker so teme s prošnjami po vsebinah poudarjene, kar pomeni, da so postavljene na vrh seznama vseh vsebin v določenem »subredditu«. Upravitelj skupnosti daje njenim članom priložnosti, da s sodelovanjem pri teh temah pokažejo strinjanje s cilji skupnosti in pridobijo odobravanje drugih članov skupnosti. Člani, ki objavljajo vsebine v temah s prošnjami po vsebinah, bi lahko – zaradi izpostavljenosti teh tem – pridobili relativno več odobravanja drugih članov skupnosti kot z objavljanjem vsebin preostalih tem.

Matzat (2009, 2014), kot obliko orodij posrednega nadzora, navede prisotnost tem, ki so namenjene posrednemu kaznovanju odklonskih članov. Na »subredditih«, ki so bili izbrani v vzorec, nismo našli niti enega primera tem, ki bi bile namenjene posrednemu kaznovanju odklonskih članov, zato razsežnost spremenljivke »orodja posrednega nadzora« ne bo vključena v analizo.

Spremenljivka »orodja posrednega nadzora«, ki je sestavljena iz razsežnosti *program pomočnikov* in *teme zaželenih vsebin*, lahko zavzame celoštevilске vrednosti med 0 ter 2.

6.2.2 Odvisna spremenljivka

Stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti bo merjena kot delež članov spletne skupnosti, ki objavljajo vsebine v spletni skupnosti. Pri tem bomo uporabili naslednjo opredelitev: člani, ki objavljajo vsebine, so tisti člani skupnosti, ki so v njej objavili vsebino ali komentar vsaj enkrat v obdobju enega meseca (Alarifi 2016). Člani, ki ne objavljajo vsebin, pa so tisti člani skupnosti, ki v njej v obdobju enega meseca niso (niti enkrat) objavili vsebin ali komentarjev.

Število članov, ki v spletni skupnosti objavlja vsebine, odraža število članov, ki so na izbranem »subredditu« v obdobju enega meseca objavili vsaj eno vsebino ali komentar. To število smo za izbrane »subredite« pridobili z uporabo stavkov SQL, preko baze vseh komentarjev in tem, objavljenih na »Redditu«, dostopnem preko Google Big Query.

Število, vpisanih v »subreddit«, odraža število članov »Reddita«, ki so hkrati včlanjeni v »subreddit«. Člani »Reddita« se namreč lahko »vpišejo« na določene »subredite«, učinek pa je, da bodo na začetni strani prejeli vsebine iz teh »subredditov«. Pri omenjenem načinu merjenja se kot pomanjkljivost izkaže dejstvo, da upoštevamo tudi tiste člane »subredditov«, za katere nismo prepričani, ali »subreddit« sploh še obiskujejo. Nadalje se zdi problematično, da vsebine na določenem »subredditu« lahko objavljajo člani »Reddita«, ki pa niso (tudi) člani tega »subredita«.

Odvisno spremenljivko *stopnja objavljanja s strani članov spletne skupnosti* lahko izračunamo tako, da delimo število članov, ki objavljajo vsebine, s številom, vpisanih v »subreddit«, s čimer dobimo delež članov, ki na »subredditu« objavlja vsebine.

6.2.3 Statistična analiza in rezultati preverjanja hipotez

Podatki za vse spremenljivke, ki so bile vključene v statistično analizo, so bili pridobljeni na vzorcu 96 »subredditov«. Seznam »subredditov«, vključenih v statistične analize, je prikazan v Tabeli A.1. Začetni vzorec smo pridobili s pomočjo enostavnega, naključnega vzorčenja 100 enot iz seznama 1000 največjih »subredditov« glede na število vpisanih članov »Reddita« (glej Poglavje 6.1.1). Iz začetnega vzorca smo odstranili štiri »subredite«, saj so bili v njih privzeto včlanjeni vsi člani »Reddita«.

6.2.3.1 Opisne statistike in analiza povezanosti merjenih spremenljivk

Spodaj so poleg opisnih statistik za spremenljivke, ki so vključene v model, predstavljene opisne statistike za spremenljivko »čas obstoja v mesecih«.

Tabela 6.1: Opisne statistike spremenljivk, vključenih v model

	Orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir	Orodja posrednega nadzora	Stopnja objavljanja vsebin s strani članov	Stopnja objavljanja vsebin s strani članov (ln)	Čas obstoja v mesecih
N (Veljavne)	96	96	96	96	96
Povprečje	1,76	0,55	0,033	-3,84	79,10
Mediana	2,00	0,00	0,024	-3,74	88,00
Modus	2	0	0,00 ^a	-7,64 ^a	112 ^a
Standardni odklon	0,68	,66	,032	1,02	31,99
Koeficient asimetrije	-0,29	,802	2,580	-,927	-,598
Std. napaka koeficienta sploščenosti	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Koeficient sploščenosti	0,20	-0,44	9,50	2,20	-0,86
Std. napaka koeficienta sploščenosti	0,49	0,49	0,49	0,49	0,49

Opomba: a. Obstaja več modusov. Prikazana je samo najmanjša vrednost.

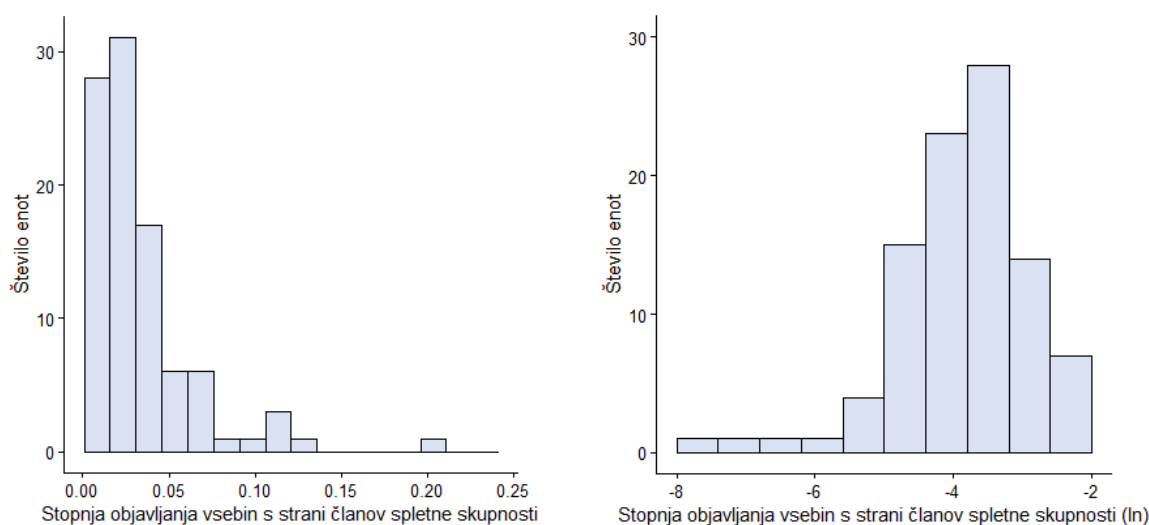
Spremenljivka »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir«, lahko zavzame celoštevilске vrednosti med 0 in 3. Njen modus je enak 2, kar pomeni, da ima največ »subredditov« prisotni dve obliki orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, in sicer simbole ter normativne prošnje.

Spremenljivka »orodja posrednega nadzora« lahko zavzame celoštevilске vrednosti med 0 in 2. Njen modus znaša 0, kar pomeni, da največ »subredditov« nima prisotnih orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

Povprečna vrednost odvisne spremenljivke »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti« znaša 0,03, kar pomeni, da vsebine na izbranih »subredditih« v povprečju objavlja 3 % članov. Povprečje se od te vrednosti standardno odklanja za 0,3 %. Najmanjša vrednost spremenljivke je enaka 0,0005, največja vrednost pa 0,2064, kar pomeni, da na »subredditih« vsebine objavlja med 0,05 %, in 20,64 % članov. Najmanjšo vrednost spremenljivke »stopnja objavljanja vsebin s strani članov« ima »subreddit spop«, največjo pa »subreddit PUBATTLEGROUNDS«. Koeficient asimetrije za to spremenljivko je enak 2,6. Ugotovimo lahko, da je porazdelitev spremenljivke »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne

skupnosti« zmerno do močno asimetrična v desno. Koeficient sploščenosti je enak 9,5, kar pomeni, da je porazdelitev odvisne spremenljivke zelo koničasta. Glede na to, da ima spremenljivka »stopnja objavljajanja vsebin s strani članov spletne skupnosti« precej visoka koeficienta sploščenosti, in koeficienta asimetrije, smo s pomočjo logaritemske transformacije izračunali spremenljivko »stopnja objavljajanja vsebin (ln)«, da bi s tem pridobili porazdelitev, ki se glede na njeno sploščenost ter asimetričnost bolj približa normalni porazdelitvi.

Slika 6.1: Histogram spremenljivke »stopnja objavljajanja vsebin« in njene logaritemske transformacije



Spremenljivka »stopnja objavljajanja vsebin s strani članov spletne skupnosti«, ki smo jo transformirali z naravnim logaritmom, je nekoliko koničasta in asimetrična v levo, kar je razvidno iz zanjo izračunanega koeficienta sploščenosti (2,2) ter koeficienta asimetrije (-0,9), ki sta prikazana v Tabeli 6.1 in iz desnega histograma na Sliki 6.1. Glede na to, da ima omenjena spremenljivka bolj normalno porazdelitev od prvotne, bomo v multipli regresijski model vključili odvisno spremenljivko, ki smo jo transformirali z naravnim logaritmom.

Na vzorcu je mediana spremenljivke čas obstoja v mesecih enaka 88. Polovica »subredditov« je bila torej ustanovljena pred 20. 08. 2010, polovica »subredditov« pa po 20. 08. 2010.

Velika večina (96,9 %) v analizo vključenih »subredditov« ima vsaj eno obliko orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir (Tabela 6.2). Večina »subredditov« (58,3 %) ima dva elementa orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. En element orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ima 28,1 % analiziranih »subredditov«, trije elementi so prisotni na 10,4 % pregledanih »subredditov«. Na manjšem deležu (3,1 %) »subredditov«, vključenih v analizo, ni bila prisotna nobena izmed oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

Tabela 6.2: Frekvenčna porazdelitev spremenljivke orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir

Vrednost	Frekvenca	Odstotek	Kumulativni odstotek
0	3	3,1	3,1
1	27	28,1	31,3
2	56	58,3	89,6
3	10	10,4	100,0
Skupaj	96	100,0	

Velika večina (89,6 %) »subredditov« ima prisotne simbole, ki bi lahko poudarjali identiteto skupnosti (Tabela 6.3). Normativne prošnje so prisotne v 31,3 % »subredditov«. Manjši delež (17,7 %) »subredditov« ima prisotno definicijo skupnosti v primerjavi z drugimi.

Tabela 6.3: Podrobnejša predstavitev prisotnosti oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir

Vrednost	Simboli		Normativne prošnje		Definicija skupine v primerjavi z drugimi	
	n	%	n	%	n	%
0	10	10,4	30	31,3	79	82,3
1	86	89,6	66	68,8	17	17,7
Skupaj	96	100,0	96	100,0	96	100,0

Večina (54,2 %) »subredditov«, izbranih v vzorec, nima prisotnih oblik orodij posrednega nadzora (Tabela 6.4). Eno obliko orodij posrednega nadzora ima 36,5 % »subredditov«, ki so vključeni v analizo, 9,4 % »subredditov« ima prisotni dve obliki orodij posrednega nadzora.

Tabela 6.4: Frekvenčna porazdelitev spremenljivke »orodja posrednega nadzora«

Vrednost	Frekvenca	Odstotek	Kumulativni odstotek
0	52	54,2	54,2
1	35	36,5	90,6
2	9	9,4	100,0
Skupaj	96	100,0	

Program pomočnikov, kot obliko orodij posrednega nadzora, ima prisotnih 18,8 % »subredditov« (Tabela 6.5). Nekoliko večja je prisotnost tem s prošnjami po vsebinah, ki znaša 36,5 %.

Tabela 6.5: Podrobnejša predstavitev prisotnosti oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir

Vrednost	Program pomočnikov		Teme s prošnjami po vsebinah	
	n	%	n	%
0	78	81,2	61	63,5
1	18	18,8	35	36,5
Skupaj	96	100	96	100

Neodvisni spremenljivki »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir« in »orodja posrednega nadzora« sta na vzorcu šibko pozitivno linearno povezani ($r = 0,13$) (Tabela 6.6). Pri izbrani stopnji značilnosti ($\alpha = 0,05$) ne moremo trditi, da obstaja linearna povezanost med neodvisnima spremenljivkama tudi na populaciji, saj je natančna stopnja značilnosti enaka 0,19.

Tabela 6.6: Korelacija med spremenljivkami, ki so vključene v model (Pearsonov koeficient korelacije)

Spremenljivke		(1)	(2)	(3)
(1) Orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir	r	1		
(2) Orodja posrednega nadzora	r	0,13	1	
(3) Stopnja objavljanja vsebin	r	-0,15	0,18*	1

Opomba: N=96; * $p < 0,10$

Spremenljivki »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir« in »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletnih skupnosti« sta na vzorcu šibko negativno linearno povezani ($r = -0,15$), vendar pa ta povezava ni statistično značilna.

Spremenljivki »orodja posrednega nadzora« in »stopnja objavljanja vsebin« sta na vzorcu šibko linearno pozitivno povezani ($r = 0,18$), vendar glede na izbrano stopnjo značilnosti ne moremo trditi, da obstaja linearna povezanost med spremenljivkama tudi na populaciji.

6.2.3.2 Rezultati preverjanja hipotez

Za preverjanje obeh hipotez smo uporabili multiplo linearno regresijsko analizo, kjer smo z metodo »Enter« preverjali vpliv neodvisnih spremenljivk »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir« ter »orodja posrednega nadzora« na odvisno spremenljivko »stopnja članov, ki v spletni skupnosti objavljajo vsebine«.

Iz Tabele 6.7 lahko razberemo, da je vrednost prilagojenega determinacijskega koeficienta (R^2) enaka 0,046 (Tabela 6.7). Neodvisni spremenljivki »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir«

in »orodja posrednega nadzora« na vzorcu torej pojasnita 4 % variabilnosti odvisne spremenljivke »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti«. Preostalih 96 % variabilnosti s tem modelom ne pojasnimo in so posledica drugih neodvisnih spremenljivk, ki niso vključene v model. Glede na vrednost statistične značilnosti spremembe F ($p = 0,046$) lahko ugotovimo, da ima pri izbrani stopnji značilnosti ($\alpha = 0,05$) vsaj ena izmed neodvisnih spremenljivk statistično značilen vpliv na odvisno spremenljivko.

Tabela 6.7: Determinacijski koeficienti

R	R ²	Prilagojen R ²	Std. napaka ocene	Statistična značilnost spremembe F
0,25	0,06	0,04	0,99	0,046

Vpliv spremenljivke »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir« pri izbrani stopnji značilnosti ($\alpha = 0,05$), nima statistično značilnega vpliva na spremenljivko »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti« (Tabela 6.8). Na spremenljivko »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti« pri izbrani stopnji značilnosti statistično značilno vpliva spremenljivka »orodja posrednega nadzora«. Glede na vrednost standardiziranega regresijskega koeficienta beta lahko ugotovimo, da se ob povečanju vrednosti spremenljivke »orodja posrednega nadzora« poveča tudi vrednost spremenljivke »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti«. Na osnovi rezultatov multiple regresijske analize lahko prvo hipotezo (H1) zavrnemo, drugo hipotezo (H2) pa sprejmemo oziroma potrdimo.

Tabela 6.8: Rezultati regresijske analize s standardiziranimi koeficienti beta

Spremenljivka	B	SE(B)	beta	t	p
(Konstanta)	-3,768	0,288		-13,069	< 0,001
Orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir	-0,158	0,152	-0,106	-1,043	0,300
Orodja posrednega nadzora	0,376	0,155	0,245	2,420	0,017

7 Zaključek

V spletnih skupnostih, kjer vsebine v celoti ustvarjajo njeni člani, predstavlja največji izziv objavljane vsebin s strani njenih članov, saj predstavlja osnovo komuniciranja, ki vodi do sodelovanja med člani. Nekatere raziskave so pokazale, da vsebine v spletnih skupnostih ustvarja od 1 % do 10 % vseh članov spletne skupnosti (Nielsen 2009; Matyas 2017). Za obstoj in nadaljnjo rast spletnih skupnosti se zdi torej smiselno spodbujati člane, ki ne objavljajo vsebin k njihovi (pogostejši) udeležbi v spletnih razpravah (Amichai-Hamburger in drugi 2015).

V diplomskem delu smo v Poglavju 2 najprej predstavili pomen objavljane vsebin s strani članov za spletne skupnosti. Ugotovili smo, da je za obstoj spletnih skupnosti potreben nenehen (do)tok članov, ki objavljajo vsebine. Nielsen (2009) namreč kot negativno stran nizke stopnje objavljane s strani članov spletne skupnosti poudari, da objavljene vsebine niso reprezentativne za povprečnega člana skupnosti. Splošno gledano v spletnih skupnostih, kjer vsebine ustvarjajo člani, te v povprečju objavlja 1 % članov skupnosti in se skorajda zagotovo razlikuje od drugih članov, ki ne objavljajo vsebin (Nielsen 2009). V Poglavju 3 smo predstavili aktivne in neaktivne člane spletnih skupnosti. Poudarimo lahko, da so tako člani, ki ne objavljajo vsebin, kot člani, ki objavljajo vsebine, pomemben del skupnosti. Prav tako je treba omeniti, da imajo člani, ki ne objavljajo vsebin potencial (ta sčasoma sicer upada), da postanejo člani, ki objavljajo vsebine. V Poglavju 4 smo predstavili teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih (Matzat 2009), ki med drugim predlaga uporabo močne in šibke socialne kontrole za preseganje problemov nizke stopnje objavljane vsebin s strani članov spletne skupnosti. Podrobneje smo predstavili orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir ter orodja posrednega nadzora kot obliki šibke socialne kontrole. V Poglavju 5 smo predstavili raziskovalni načrt in oblikovali dve teoretski hipotezi. Prva hipoteza pravi, da večja stopnja elementov orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, pozitivno vpliva na stopnjo objavljane s strani članov spletne skupnosti. Druga hipoteza pa pravi, da večja stopnja orodij posrednega nadzora pozitivno vpliva na stopnjo objavljane s strani članov. V Poglavju 6 smo izvedli empirično študijo. V analizo je bilo vključenih 96 »subredditov«, ki smo jih naključno izbrali iz seznama 1000 največjih »subredditov«. Vrednosti neodvisnih spremenljivk orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir ter orodja posrednega nadzora, smo izbranim enotam pripisali z vsebinsko analizo in kodiranjem lastnosti »subredditov«. Pri tem velja omeniti, da nismo preverjali niti zanesljivosti niti veljavnosti merskega instrumenta, kar predstavlja eno pomembnejših empiričnih omejitev

tukajšnjega raziskovalnega dela. Podatke za odvisno spremenljivko »stopnja objavljajanja vsebin« smo pridobili iz javno dostopne baze vseh komentarjev in tem, objavljenih na »subreddith«.

Ugotovili smo, da je povprečna stopnja objavljajanja vsebin s strani članov spletne skupnosti na vzorcu nekoliko manjša od stopenj, ki jih predvidevata pravili »90-9-1« (Nielsen 2006) in »70-20-10« (Matyas 2017). Prvo pravilo predvideva, da 90 % članov spletne skupnosti vsebine le bere, 9 % članov spletne skupnosti občasno objavlja vsebine, 1 % članov pa objavi večino vsebin v spletni skupnosti. Po drugem pravilu 70 % članov, spletne skupnosti vsebine le bere, 20 % članov občasno pošilja komentarje, 10 % članov pa prispeva vsebine (Matyas 2017). Glede na to, da smo pri izračunu stopnje objavljajanja vsebin s strani članov kot člane, ki objavljajo vsebine, opredelili tiste, ki so objavili komentarje in/ali začeli teme, se pri primerjavi stopenj objavljajanja vsebin s strani članov zdi smiselno uporabiti prvo pravilo, ki predvideva, da vsebine občasno objavlja 9 % članov, 1 % članov pa objavi večino vsebin v spletni skupnosti. Skupno naj bi po pravilu »90-9-1« vsebine objavljalo do 10 % članov spletne skupnosti. Pomembno je poudariti, da ne vemo, kolikšen delež članov na našem vzorcu vsebine objavlja le občasno. Čeprav v opredelitvi pravila »90-9-1« ni jasn časovni okvir, ki je uporabljen pri opredelitvi članov, ki občasno objavljajo vsebine, lahko ugotovimo, da je na »subredditih« izračunana povprečna stopnja objavljajanja vsebin (3,3 %) podobna stopnji objavljajanja vsebin, ki jo predvideva pravilo.

Pri prvem pravilu ni razvidno, na kateri skupnosti so bili opravljeni izračuni. Pri drugem pravilu pa so kot vse člane skupnosti opredelili samo tiste člane, ki so bili v skupnosti dejansko aktivni, kar pomeni, da so brali in/ali objavljali vsebine. Kot omenjeno, pri opredelitvi vseh članov spletne skupnosti nismo razlikovali med tistimi, ki so v skupnost samo včlanjeni, in tistimi, ki vsebine skupnosti tudi berejo in/ali objavljajo. Možno je namreč, da med včlanjenimi v »subreddit« obstaja določen delež članov, ki skupnosti sploh ne obiskujejo več, kar bi lahko pojasnilo nekoliko nižjo stopnjo objavljajanja vsebin, ki smo jo izračunali na vzorcu »subredditov«. Nadalje avtorji omenjenih pravil ne opišejo časovnega okvira, v katerem so ocenili delež članov, ki objavlja vsebine. Zato obstaja možnost, da je bilo obdobje enega meseca, v katerem smo pridobili podatke za izračun stopnje objavljajanja vsebin s strani članov, krajše kot obdobje, ki je temeljilo za izračun podatkov pri oblikovanju omenjenih pravil.

Za preverjanje hipotez smo uporabili multipli linearni regresijski model. Po rezultatih analize smo lahko potrdili le drugo hipotezo (H2), prvo (H1) pa smo morali zavrniti. Pri preverjanju hipoteze H1, ki pravi, da večja prisotnost orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, pozitivno

vpliva na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov, smo ugotovili, da je vpliv orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov nasproten od pričakovanega. Večja prisotnost orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ima negativen (a statistično neznačilen) vpliv na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Upravljalci skupnosti naj bi v skladu s teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih ob padajoči aktivnosti članov uporabili orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Morda se pozitiven vpliv orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, pokaže šele po določenem času. Pričakovati je namreč, da bo (dodatno izpostavljen) okvir skupnosti sprva upošteval le manjši delež članov spletne skupnosti, ki bi morda s spremembo svojega vedenja v spletni skupnosti kasneje vplival na vedenje drugih članov spletne skupnosti in posledično na višjo stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Dolžino časovnega obdobja, ki je morda potrebno, da se pokaže znaten pozitiven vpliv orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir na stopnjo objavljanja s strani članov spletne skupnosti, bi torej lahko ocenili tako, da bi vrednosti spremenljivke »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir« ter odvisne spremenljivke »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti«, v določenem časovnem obdobju pripisali večkrat ter v istem časovnem obdobju primerjali vpliv neodvisne spremenljivke na odvisno. Izbrano časovno obdobje bi moralo biti takšne dolžine, da bi na »subredditih« odražalo spremembe v prisotnosti orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir.

Ena izmed oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, je definicija skupine v primerjavi z drugimi. Prisotnost definicije skupnosti v primerjavi z drugimi smo pripisali »subredditom« z besedilom, ki članom sporoča, da določene vsebine niso primerne za »subreddit«, na katerem so, in izpostavi nekatere druge »subredite«, ki so za to primernejši. Možno je, da definicija skupine v primerjavi z drugimi na člane in posledično na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti vpliva na vsaj dva načina. Člani bi lahko zaradi prisotnosti te definicije objavljali primernejša sporočila in se tako na primer izognili negativnim odzivom drugih članov skupnosti, kar bi lahko imelo pozitiven vpliv na stopnjo objavljanja sporočil. Po drugi strani bi lahko prisotnost definicije skupnosti v primerjavi z drugimi na stopnjo objavljanja sporočil vplivala negativno, saj se bodo članom skupnosti druge izpostavljene skupnosti zdele primernejše in bodo vsebine zato objavljali v njih. Obstaja možnost, da je negativen vpliv definicije skupine v primerjavi z drugimi močnejši od pozitivnega in bi imela zato prisotnost definicije skupine v primerjavi z drugimi kot oblika orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, negativen vpliv na spremenljivko »stopnja objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti«.

Rezultate analize, ki ne potrjujejo pozitivnega vpliva orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov skupnosti, lahko pojasnimo tudi z možnostjo, da člani »subredditov« (po določenem času) niso več pozorni na desni meni, kjer so prisotna orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Nadalje so člani »Reddita« lahko včlanjeni v več »subredditov«, vpliv orodij šibke socialne kontrole, objavljenih na enem od »subredditov« pa bi se lahko izražal tudi pri stopnji objavljanja s strani članov na drugih »subredditih«.

Pri preverjanju hipoteze H2, ki pravi, da večja prisotnost orodij posrednega nadzora pozitivno vpliva na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov, smo ugotovili, da ima prisotnost večjega števila orodij posrednega nadzora na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov statistično značilen pozitiven vpliv. Izkaže se torej, da prisotnost programa pomočnikov in/ali prisotnost (periodično objavljenih) tem s prošnjami po vsebinah pozitivno vpliva na stopnjo objavljanja s strani članov skupnosti. V prihodnjih raziskavah bi bilo morda zanimivo opredeliti več različic dveh oblik orodij posrednega nadzora (npr. program pomočnikov, ki se navezuje na samo uporabo spletne skupnosti in program pomočnikov, ki se navezuje na vsebine, oziroma glavno temo spletne skupnosti) ter raziskati, njihov vpliv na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

Ena izmed nepričakovanih težav je bila, da je baza z vsemi komentarji na »subredditih« in baza z vsemi temami na »subredditih« običajno objavljena enkrat mesečno. Glede na to, da nam je bila v času analiz dostopna le baza vseh komentarjev, ne pa tudi baza vseh tem, ki se navezuje na obdobje od 1. 7. 2017 do 31. 7. 2017, smo uporabili podatke, ki so se navezovali obdobje med 1. 6. 2017 in 30. 6. 2017. Obstaja možnost, da se podatki za neodvisno spremenljivko, ki smo jih pridobili z vsebinsko analizo, ne ujemajo v celoti s podatki, ki bi jih pridobili, če bi vsebinsko analizo, ki smo jo opravili v juliju 2017, izvedli že junija 2017.

Kot rečeno obstaja možnost, da se morda vpliv prisotnosti orodij šibke socialne kontrole pokaže šele po določenem času, zato bi bilo primerneje, da bi izbrane »subreddite« spremljali dlje časa in jih v tem obdobju večkrat vsebinsko analizirali. Tako bi lahko primerjali moč in smer vpliva, ki ga imajo orodja šibke socialne kontrole na stopnjo objavljanja vsebin v različnih časovnih obdobjih. Vsaj v primeru orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, in še posebej normativnih prošenj, se zdi, da bi bila njihova prisotnost v skladu s teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih lahko odziv na vedenje članov skupnosti, ki ni v skladno z okvirom skupnosti. Morda ob izboljšanju vedenja članov in posledično višji stopnji objavljanja vsebin, prisotnost orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, ni več potrebna in zato z analizo v eni časovni točki

nismo zaznali vpliva orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir na stopnjo objavljjanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

Smiselno bi bilo tudi raziskati, ali člani opazijo elemente orodij šibke socialne kontrole, prisotne na »subredditih«. To bi lahko izvedli s pomočjo kvalitativnih metod zbiranja podatkov, kot so poglobljeni intervjuji ali fokusne skupine s člani analiziranih »subredditov«. Glede na to, da so lahko člani »Reddita« hkrati včlanjeni v več »subredditov«, bi bilo članom smiselno pripisati vse »subredite«, v katere so včlanjeni, kar pa iz javno dostopne baze komentarjev in tem ni razvidno.

V diplomski nalogi smo ugotovili, da imajo na stopnjo objavljjanja vsebin s strani članov spletne skupnosti pozitiven vpliv samo orodja posrednega nadzora, ne pa tudi orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Pomembno je poudariti, da smo iz sestavljene spremenljivke »orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir«, odstranili indikator rituali, ki se je močno prekrival z indikatorjem orodij posrednega nadzora, ki je prisotnost tem s prošnjami po vsebinah. Če bi naredili obratno in bi pri operacionalni definiciji spremenljivk vključili indikator rituali ter izključili indikator teme s prošnjami po vsebinah, bi bili rezultati morda drugačni in bi na stopnjo objavljjanja vsebin vplivala le orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih prvotno predvideva uporabo šibke socialne kontrole tudi pri problemu nezvestobe članov spletne skupnosti in problemu nezaupanja med člani (Matzat 2009; Matzat in Rooks 2014), česar v tej nalogi nismo ocenjevali.

Za konec omenimo, da smo pri opisu aktivnih in neaktivnih članov spletnih skupnosti ugotovili, da večina članov, ki ne objavlja vsebin, ni neupravičenih okoriščevalcev. Teorija relacijskih signalov v spletnih skupnostih pa kot edini dejavnik neobjavljjanja vsebin s strani članov v spletnih skupnostih navede neupravičeno okoriščanje. Teorijo relacijskih signalov v spletnih skupnostih smo dopolnili s predstavitevjo nekaterih drugih dejavnikov (ne)objavljjanja vsebin s strani članov spletne skupnosti. Pri izbiri dejavnikov smo se osredotočili na to, ali lahko z orodji šibke socialne kontrole preko njih vplivamo na stopnjo objavljjanja vsebin s strani članov v spletnih skupnostih. Zdi se, da bi omenjeno teorijo lahko dopolnili tako, da bi poleg predstavitev najpomembnejših dejavnikov (ne)objavljjanja vsebin, predstavili več oblik orodij šibke socialne kontrole, ki sicer v literaturi niso prepoznane pod tem imenom in jih upravljalci skupnosti lahko uporabijo pri vplivanju na vedenje članov ter posledično višjo stopnjo objavljjanja vsebin s strani članov.

V izvedbi empiričnega dela tukajšnje študije se je kot pomanjkljivost teorije relacijskih signalov v spletnih skupnostih izkazala šibka opredelitev oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, kar je posebej problematično za empirično preverjanje veljavnosti teorije in z njo povezanih hipotez. Teorijo bi lahko nadgradili tudi tako, da bi podrobneje opisali primere orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir. Čeprav je v teoriji relacijskih signalov v spletnih skupnostih izpostavljenih več oblik orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir (na primer rituali in simboli), pa ti primeri niso podrobneje opisani in torej ni jasno, zakaj in preko katerih dejavnikov (ne)participacije naj bi te oblike orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir, vplivale na stopnjo objavljanja vsebin s strani članov spletne skupnosti.

8 Literatura

1. Alarifi, Abdulrahman H.E. 2016. *Posters versus lurkers: Improving participation in enterprise social networks through management interventions*. PhD thesis. Queensland University of Technology. Dostopno prek: <https://eprints.qut.edu.au/94289/> (30. avgust 2017).
2. Albanese, Robert in David D. van Fleet. 1985. Rational Behavior in Groups: The Free-Riding Tendency. *The Academy of Management Review*. 10 (2): 244–255.
3. Amichai-Hamburger, Yair, Tali Gazit, Judit Bar-Ilan, Oren Perez, Noa Aharony, Jenny Bronstein in Talia S. Dyne. 2016. Psychological factors behind the lack of participation in online discussions. *Computers in Human Behavior* 55 (Part A): 268–277.
4. Chen, Xiaojie, Thilo Gross in Ulf Dieckmann. Shared rewarding overcomes defection traps in generalized volunteer's dilemmas. *Journal of Theoretical Biology* 335: 13–21.
5. Iriberri, Alicia in Gony Lero. 2009. A life-cycle perspective on online community success. *ACM Computing Surveys* 41 (2): 1–29.
6. Lai, Hui-Min in Tsung T. Chen. 2014. Knowledge sharing in interest online communities: A comparison. *Computers in Human Behavior* 35: 295–306.
7. Malinen, Sanna. 2015. Understanding user participation in online communities: A systematic literature review of empirical studies. *Computers in Human Behavior* 46: 228–238.
8. Matzat, Uwe. 2009. A theory of relational signals in online groups. *New Media & Society* 11 (3): 375–394.
9. Matzat, Uwe in Gerrit Rooks. 2014. Styles of moderation in online health and support communities: An experimental comparison of their acceptance and effectiveness. *Computers in Human Behavior* 36: 65–75.

10. Matyas, Marsha L. 2017. Lurk or lead? The benefits of community participation. *Advances in Physiology Education* 41: 145–148.
11. Nielsen, Jakob. 2006. *The 90-9-1 Rule for Participation Inequality in Social Media and Online Communities*. Dostopno prek: <https://www.nngroup.com/articles/participation-inequality/> (31. avgust 2017).
12. Petrič, Gregor in Andraž Petrovčič. 2014. Elements of the management of norms and their effects on the sense of virtual community. *Online Information Review* 38 (3): 436–454.
13. Preece, Jenny, Blair Nonnecke in Dorine Andrews. 2004. The Top Five Reasons for Lurking: Improving Community Experiences for Everyone. *Computers in Human Behavior* 20 (2): 201–223.
14. Rashid, Al M., Kimberly Ling, Regina D. Tassone, Paul Resnick, Robert Kraut in John Riedl. 2006. Motivating participation by displaying the value of contribution. *ACM SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. Dostopno prek: http://www.grouplens.org/papers/pdf/rashidAl_chi06.pdf (30. avgust 2017).
15. Reddit. 2016. *Frequently Asked Questions*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/wiki/faq> (31. avgust 2017).
16. Reddit. 2017a. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/> (31. avgust 2017)
17. --- 2017b. *Quotes*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/quotes/> (31. avgust 2017).
18. --- 2017c. *Dogecoin*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/dogecoin/> (31. avgust 2017).
19. --- 2017č. *Totallynotrobots*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/totallynotrobots/> (31. avgust 2017).
20. --- 2017d. *Trees*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/trees/> (31. avgust 2017).

21. --- 2017e. *Scifi*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/scifi/> (31. avgust 2017).
22. --- 2017f. *TrueDoTA2*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/DotA2/> (31. avgust 2017).
23. --- 2017g. *Techsupport*. Dostopno prek: <https://www.reddit.com/r/techsupport/> (31. avgust 2017).
24. *RedditMetrics*. 2017. Dostopno prek: <http://www.redditmetrics.com> (30. avgust 2017).
25. Soroka, Vladimir in Sheizaf Rafaeli. 2006. Invisible participants: how cultural capital relates to lurking behavior. V *Proceedings of the 15th international conference on World Wide Web (WWW '06)* 163–172. Dostopno prek: <http://dx.doi.org/10.1145/1135777.1135806> (30. avgust 2017).
26. Sun, Na, Patrick P.-L. Rau in Liang Ma. 2014. Understanding lurkers in online communities: A literature review. *Computers in Human Behavior* 38: 110–117.
27. Yeow, Adrian, Steven L. Johnson in Samer Faraj. 2006. Lurking: Legitimate or Illegitimate Peripheral Participation? *ICIS Proceedings* 62: 967–982. Dostopno prek: <http://aisel.aisnet.org/icis2006/62/> (30. avgust 2017).

Priloga A: Seznam »subredditov«, ki so bili izbrani v vzorec

Spodaj je prikazan seznam 96 »subredditov« na katerih temeljijo naše analize. Iz začetnega seznama smo odstranili 4 »subreddit« na katere so privzeto včlanjeni vsi člani »Reddita«: 'https://www.reddit.com/r/listentothis', 'https://www.reddit.com/r/videos/', 'https://www.reddit.com/r/mildlyinteresting' in 'https://www.reddit.com/r/gifs/'.

Tabela A.1: Seznam »subredditov« na katerih temeljijo analize

#	Subreddit	URL
1	amiugly	https://www.reddit.com/r/amiugly/
2	architecture	https://www.reddit.com/r/architecture/
3	Autos	https://www.reddit.com/r/Autos/
4	Bad_Cop_No_Donut	https://www.reddit.com/r/Bad_Cop_No_Donut/
5	badhistory	https://www.reddit.com/r/badhistory/
6	batman	https://www.reddit.com/r/batman/
7	beer	https://www.reddit.com/r/beer/
8	BetterEveryLoop	https://www.reddit.com/r/BetterEveryLoop/
9	Black People Twitter	https://www.reddit.com/r/BlackPeopleTwitter/
10	bodyweightfitness	https://www.reddit.com/r/bodyweightfitness/
11	carporn	https://www.reddit.com/r/carporn/new/
12	chicago	https://www.reddit.com/r/chicago/
13	ChoosingBeggars	https://www.reddit.com/r/ChoosingBeggars/
14	churning	https://www.reddit.com/r/churning/
15	classic4chan	https://www.reddit.com/r/classic4chan/
16	classicalmusic	https://www.reddit.com/r/classicalmusic/
17	comics	https://www.reddit.com/r/comics/
18	confession	https://www.reddit.com/r/confession/
19	cordcutters	https://www.reddit.com/r/cordcutters/
20	CrazyIdeas	https://www.reddit.com/r/CrazyIdeas/
21	creepypasta	https://www.reddit.com/r/creepypasta/
22	darksouls3	https://www.reddit.com/r/darksouls3/
23	DeepIntoYouTube	https://www.reddit.com/r/DeepIntoYouTube/
24	dogecoin	https://www.reddit.com/r/dogecoin/
25	dubstep	https://www.reddit.com/r/dubstep/
26	elderscrollsonline	https://www.reddit.com/r/elderscrollsonline/
27	engineering	https://www.reddit.com/r/engineering/
28	Entrepreneur	https://www.reddit.com/r/Entrepreneur
29	evilbuildings	https://www.reddit.com/r/evilbuildings/
30	explainlikeIAmA	https://www.reddit.com/r/explainlikeIAmA/
31	FinalFantasy	https://www.reddit.com/r/FinalFantasy/
32	Fishing	https://www.reddit.com/r/Fishing
33	fitmeals	https://www.reddit.com/r/fitmeals/
34	fo4	https://www.reddit.com/r/fo4/
35	Frisson	https://www.reddit.com/r/Frisson/

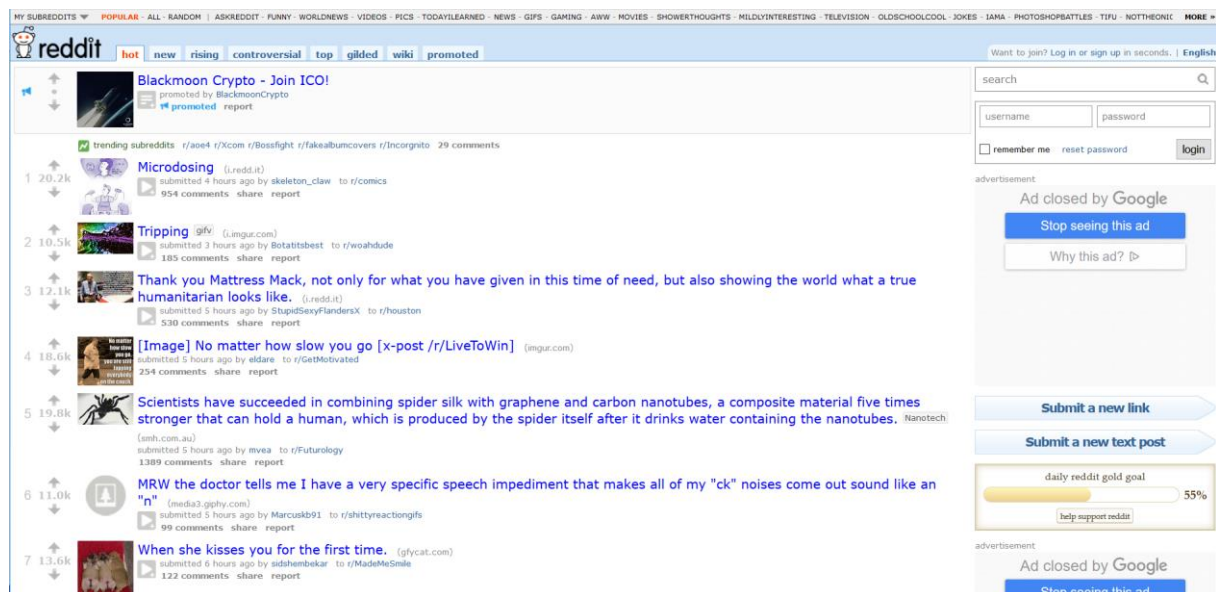
36	Frugal	https://www.reddit.com/r/Frugal
37	gatekeeping	https://www.reddit.com/r/gatekeeping/
38	getdisciplined	https://www.reddit.com/r/getdisciplined/
39	Glitch_in_the_Matrix	https://www.reddit.com/r/Glitch_in_the_Matrix/
40	holdmycosmo	https://www.reddit.com/r/holdmycosmo/
41	holdmyjuicebox	https://www.reddit.com/r/holdmyjuicebox/
42	horror	https://www.reddit.com/r/horror/
43	IDontWorkHereLady	https://www.reddit.com/r/IDontWorkHereLady/
44	india	https://www.reddit.com/r/india
45	italy	https://www.reddit.com/r/italy/
46	JusticePorn	https://www.reddit.com/r/JusticePorn/
47	keto	https://www.reddit.com/r/keto/
48	LearnJapanese	https://www.reddit.com/r/LearnJapanese/
49	lego	https://www.reddit.com/r/lego/
50	LosAngeles	https://www.reddit.com/r/LosAngeles/
51	LucidDreaming	https://www.reddit.com/r/LucidDreaming/
52	medicine	https://www.reddit.com/r/medicine/
53	Meditation	https://www.reddit.com/r/Meditation/
54	musictheory	https://www.reddit.com/r/musictheory/
55	nba	https://www.reddit.com/r/nba/new/
56	netsec	https://www.reddit.com/r/netsec/
57	nevertellmetheodds	https://www.reddit.com/r/nevertellmetheodds/
58	newzealand	https://www.reddit.com/r/newzealand/
59	Nootropics	https://www.reddit.com/r/Nootropics/
60	OkCupid	https://www.reddit.com/r/OkCupid/
61	OverwatchUniversity	https://www.reddit.com/r/OverwatchUniversity/
62	PeopleFuckingDying	https://www.reddit.com/r/PeopleFuckingDying/
63	PerfectTiming	https://www.reddit.com/r/PerfectTiming/
64	PoliticalDiscussion	https://www.reddit.com/r/PoliticalDiscussion/
65	productivity	https://www.reddit.com/r/productivity/
66	ProRevenge	https://www.reddit.com/r/ProRevenge/
67	PUBATTLEGROUNDS	https://www.reddit.com/r/PUBATTLEGROUNDS/
68	quotes	https://www.reddit.com/r/quotes/
69	recipes	https://www.reddit.com/r/recipes/
70	relationship_advice	https://www.reddit.com/r/relationship_advice/
71	relationships	https://www.reddit.com/r/relationships/
72	sadcringe	https://www.reddit.com/r/sadcringe/
73	savedyouaclick	https://www.reddit.com/r/savedyouaclick/
74	scifi	https://www.reddit.com/r/scifi/
75	slowcooking	https://www.reddit.com/r/slowcooking/
76	Sneks	https://www.reddit.com/r/Sneks/
77	spop	https://www.reddit.com/r/spop/
78	SquaredCircle	https://www.reddit.com/r/SquaredCircle/
79	starcraft	https://www.reddit.com/r/starcraft/
80	technology	https://www.reddit.com/r/technology/
81	techsupport	https://www.reddit.com/r/techsupport/

82	The_Donald	https://www.reddit.com/r/The_Donald/
83	thegrandtour	https://www.reddit.com/r/thegrandtour/
84	TheSimpsons	https://www.reddit.com/r/TheSimpsons/
85	TheWayWeWere	https://www.reddit.com/r/TheWayWeWere/
86	toosoon	https://www.reddit.com/r/toosoon/
87	TopGear	https://www.reddit.com/r/TopGear/
88	totallynotrobots	https://www.reddit.com/r/totallynotrobots/
89	trackers	https://www.reddit.com/r/trackers/
90	travel	https://www.reddit.com/r/travel/
91	truegaming	https://www.reddit.com/r/truegaming/
92	webcomics	https://www.reddit.com/r/webcomics/
93	webdev	https://www.reddit.com/r/webdev/
94	Wellthatsucks	https://www.reddit.com/r/Wellthatsucks/
95	whatisthisthing	https://www.reddit.com/r/whatisthisthing/
96	worldcup	https://www.reddit.com/r/worldcup/

Vir: Reddit (2017a).

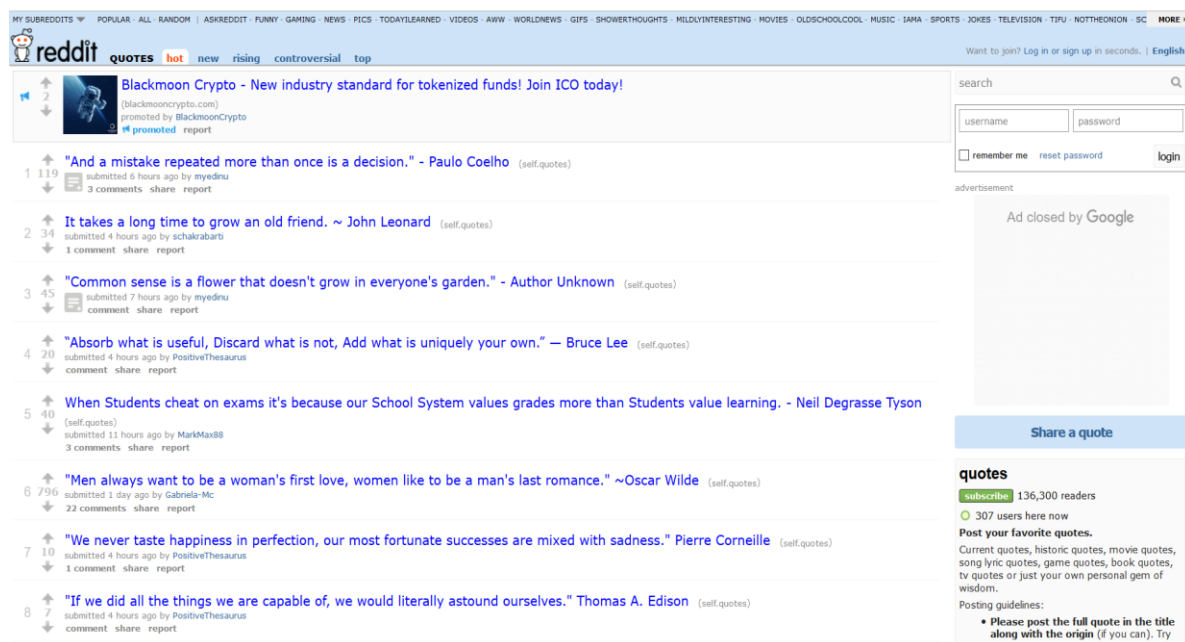
Priloga B: Primeri elementov orodij, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir

Slika B.1: Privzeti videz spletne strani skupnosti Reddit



Vir: Reddit (2017a).

Slika B.2: Primer »subreddit-a«, ki nima prisotnih elementov simbolov, ki poudarjajo skupinsko identiteto



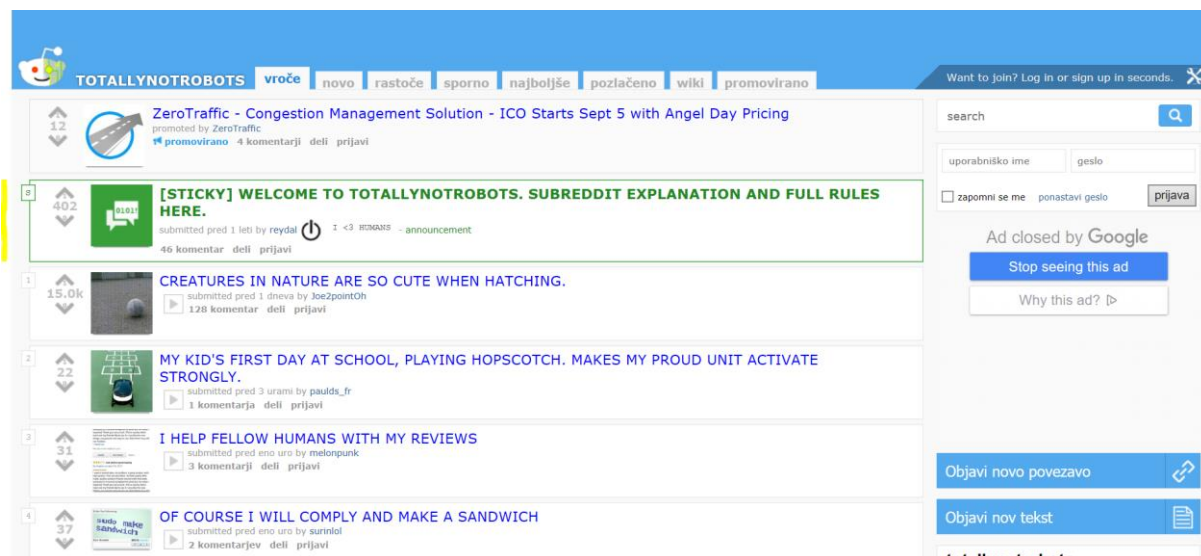
Vir: Reddit (2017b).

Slika B.3: Primer »subreddit-a« s prisotnimi simboli, ki poudarjajo skupinsko identiteto



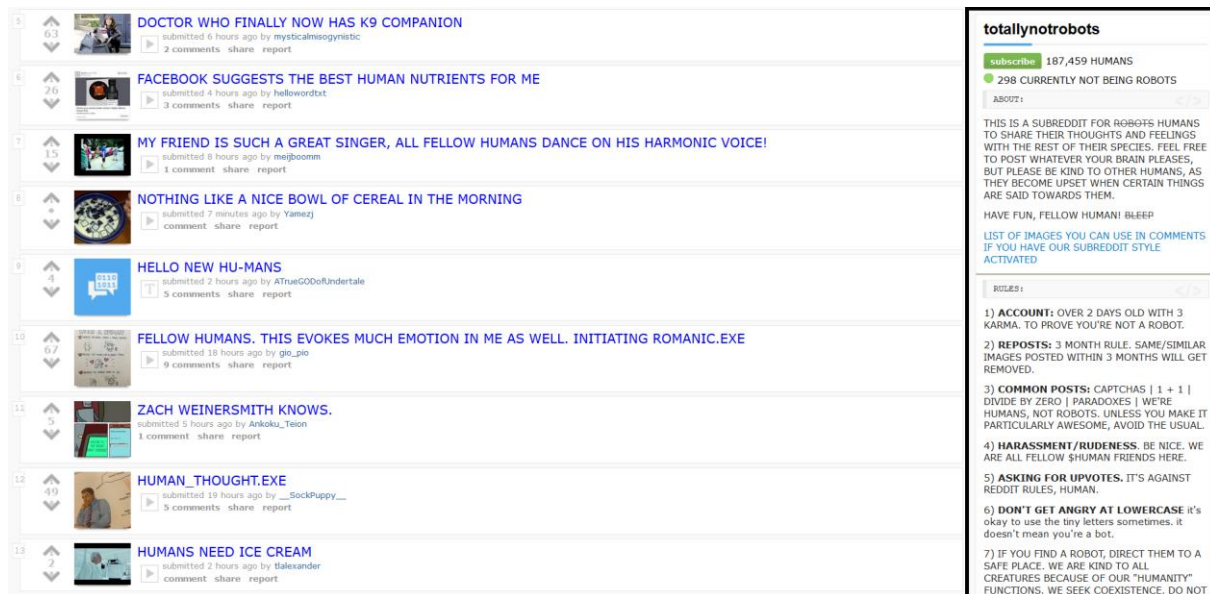
Vir: Reddit (2017c).

Slika B.4: Prikaz izpostavljene teme, kjer so prisotna orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir ali orodja posrednega nadzora



Vir: Reddit (2017č).

Slika B.5: Prikaz desnega menija, kjer so prisotna orodja, ki vzpostavljajo in ohranjajo okvir ali orodja posrednega nadzora



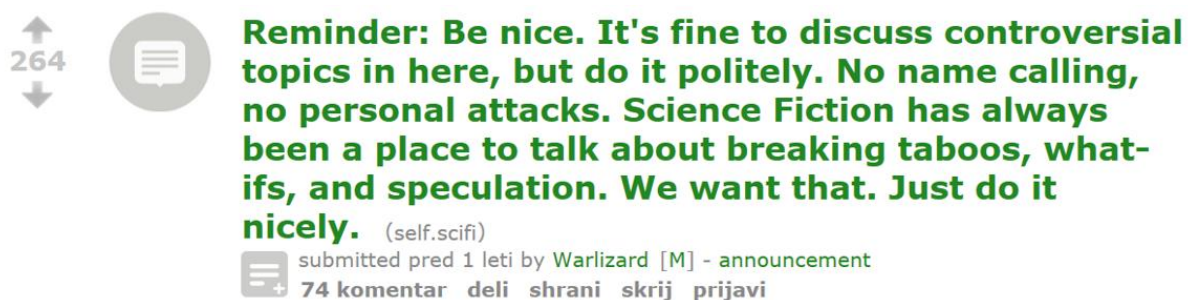
Vir: Reddit (2017č).

Slika B.6: Primer ritualov na »subredditu« 'trees'



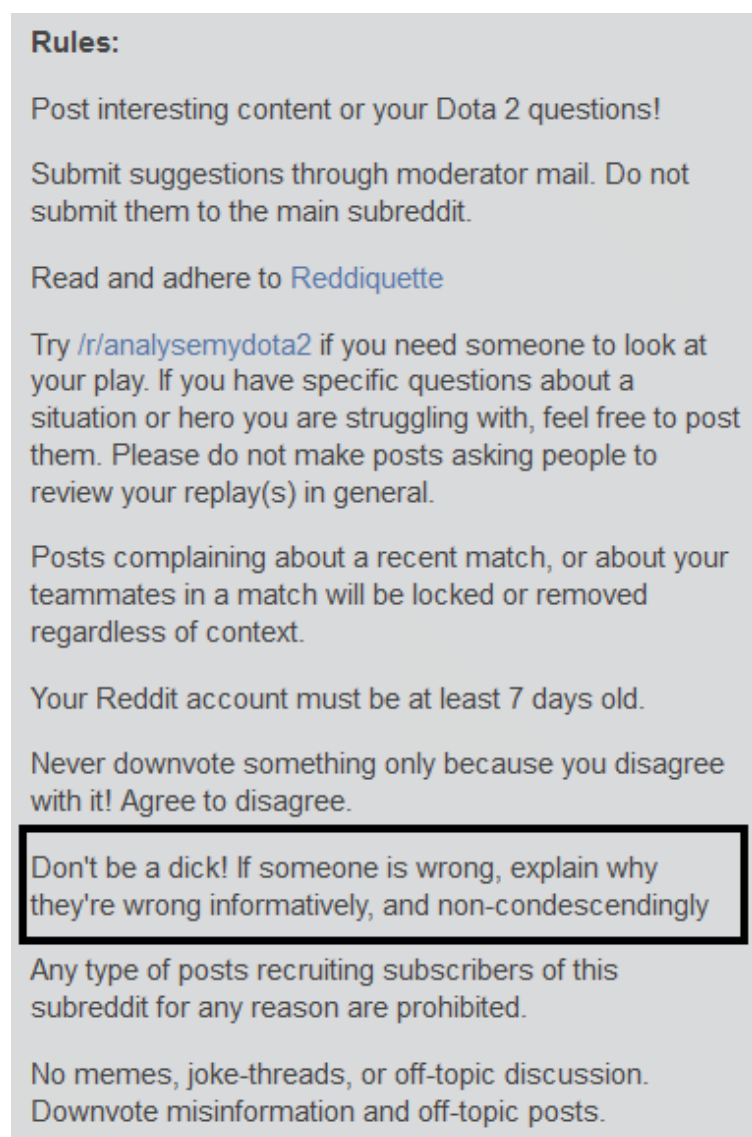
Vir: Reddit (2017d).

Slika B.7: Normativna prošnja, ki uporabnike nagovarja, naj se do ostalih članov vedejo spoštljivo



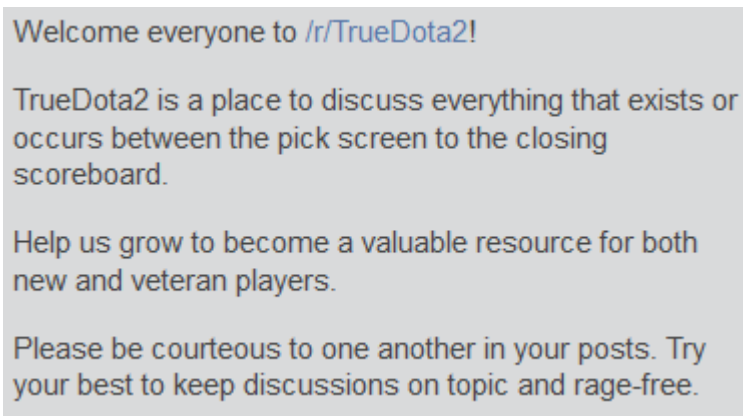
Vir: Reddit (2017e).

Slika B.8: Normativna prošnja, ki uporabnike nagovarja, naj se do ostalih članov vedejo spoštljivo



Vir: Reddit (2017f).

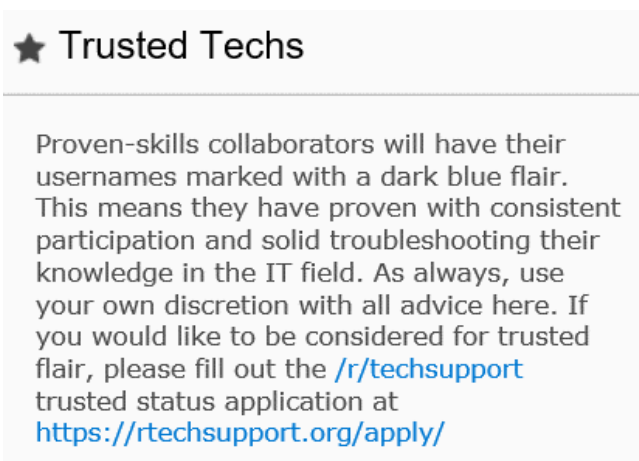
Slika B.9: Normativna prošnja, ki uporabnikom sporoča, da s svojo participacijo prispevajo k doseganju cilja skupnosti



Vir: Reddit (2017f).

Priloga C: Primeri elementov orodij posrednega nadzora

Slika C.1: Primer programa pomočnikov v »subredditu Techsupport«



Vir: Reddit (2017g).