

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Lea Lebar

Elementi upravljanja kot dejavniki komunikacijske kvalitete v spletnih forumih

Magistrsko delo

Ljubljana, 2013

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Lea Lebar

Mentor: doc. dr. Gregor Petrič

Elementi upravljanja kot dejavniki komunikacijske kvalitete v spletnih forumih

Magistrsko delo

Ljubljana, 2013

ZAHVALA

Iskrena hvala Gregu za vse usmeritve pri pisanju magistrske naloge, za spodbude, priložnosti, dobrodošle komentarje in pomoč pri konstruktivnem razmišljanju.

Hvala očetu, Niki in Rodrigu za podporo in potrpežljivost pri nastajanju pričujočega dela.

Posebna zahvala mojim prijateljem, ki so študij naredili zabaven in v vseh pogledih nepozaben.

Magistrsko delo posvečam svoji dragi mami, ki je žal ni več med nami, pa vendar je v največji meri odgovorna za vse moje uspehe in za to, da sem danes takšna, kot sem.

Elementi upravljanja kot dejavniki komunikacijske kvalitete v spletnih forumih

Pričujoče magistrsko delo obravnava komunikacijsko kvaliteto vsakdanjih pogovorov v spletnih okoljih. V praksi opažamo, da so nekatere spletne diskusije odprte, pluralne in deliberativne, obstajajo pa tudi take, ki so elitistične, dominirane s strani nekaterih posameznikov in prežete s sovražnim govorom. Zastavlja se torej vprašanje, kaj vpliva na razvoj kvalitetne komunikacije v spletnem okolju, in raziskave kažejo, da je v tem oziru upravljanje spletnih skupnosti velikega pomena. Posledično je namen pričujoče naloge empirično preveriti, kako elementi upravljanja vplivajo na komunikacijsko kvaliteto in njene dimenzije. Ker empirični del temelji na spletnih forumih, izpostavim tiste upravljaljske vidike, ki so bolj tipični za to okolje, in sicer pravila in norme, moderacijo, upravljanje identitet in mehanizme ugleda. Pomemben del magistrske naloge tako predstavlja konceptualizacija upravljanja diskusijskih skupin. Pri definiciji komunikacijske kvalitete izhajam iz področja deliberativnosti, osredotočam pa se na pet različnih dimenzij tega pojma, in sicer argumentacijo, recipročnost, refleksivnost, prevzemanje idealnih vlog in iskrenost. Navedene dimenzije prilagodim za rabo v neformalnih okoljih. V empiričnem delu z uporabo večnivojske analize preverim, kako navedeni upravljaljski vidiki vplivajo na zaznano komunikacijsko kvaliteto in njene dimenzije v slovenskih spletnih forumih. Empirična študija je narejena na vzorcu uporabnikov različnih slovenskih spletnih forumov, v končni vzorec pa je vključenih 36 forumov (enote drugega nivoja) in 1028 uporabnikov teh forumov (enote prvega nivoja). Rezultate povzamem in diskutiram v sklepnem poglavju.

Ključne besede: komunikacijska kvaliteta, spletne skupnosti, spletni forumi, elementi upravljanja.

Management Policies Elements as a Factor of Communication Quality in Online Forums

This master's thesis focuses on the communication quality in everyday conversation in the online environment. It has been observed that some online discussions are open, plural and deliberative, but there are also elitist debates, dominated by certain individuals and saturated with hate speech. The question therefore arises what affects the development of quality communication in the online environment and, according to research, the management of online communities is of great significance in this respect. Consequently, the purpose of this thesis is to empirically verify how the management policies elements affect the communication quality and its dimensions. Since the empirical part concerns primarily the online forums, the management aspects which are typical of this environment are exposed, namely the rules and norms, moderation, identity management and reputation mechanisms. Thus, an important part of the master's thesis is the conceptualisation of discussion groups management. The definition of communication quality is derived from the field of deliberativeness, while concentrating on five different dimensions of this concept, i.e. argumentation, reciprocity, reflexivity, ideal role taking and sincerity. These dimensions are adapted to the use in informal environments. The empirical part comprises a multi-level analysis to examine how the above-mentioned management aspects affect the perceived communication quality and its dimensions in the Slovenian online forums. The empirical study was conducted on a sample of the users of various online forums in Slovenia, while the final sample included 36 forums (level-two units) and 1,028 forum users (level-one units). The results are summarised and discussed in the concluding chapter.

Key words: communication quality, online communities, online forums, management policies elements.

Kazalo vsebine

1	UVOD	8
2	OPREDELITEV KOMUNIKACIJSKE KVALITETE.....	10
2.1	Izpeljava opredelitve komunikacijske kvalitete	11
2.2	Prilagoditev pojmov za neformalno okolje spletnih skupnosti	14
3	UPRAVLJANJE SPLETNIH SKUPNOSTI.....	17
3.2.1	Pravila in norme	19
3.2.2	Moderacija.....	22
3.2.3	Upravljanje identitet.....	25
3.2.4	Mehanizmi ugleda.....	27
4	RAZISKOVALNI NAČRT IN METODOLOGIJA.....	30
4.1	Okolje raziskovanja.....	30
4.2	Raziskovalni načrt	31
4.3	Metoda za analizo.....	34
4.4	Omejitve pri raziskavi	34
5	PREVERJANJE ZANESLJIVOSTI IN VELJAVNOSTI MERSKIH INSTRUMENTOV	36
6	OPERACIONALIZACIJA POJMOV IN PREDSTAVITEV IZRAČUNANIH STATISTIK	38
6.1	Predstavitev podatkov, merjenih na enotah 1. nivoja (nivo uporabnikov).....	38
6.1.1	Demografija uporabnikov.....	38
6.1.2	Pogostost uporabe spletnih forumov	39
6.1.3	Opisne statistike odvisnih spremenljivk.....	40
6.2	Predstavitev podatkov, merjenih na enotah 2. nivoja (forumski nivo).....	42
6.2.1	Pravila in norme	42
6.2.2	Moderacija.....	44
6.2.3	Upravljanje identitet.....	48
6.2.4	Mehanizmi ugleda.....	49
7	PREVERJANJE HIPOTEZ.....	52
7.1	Analiza vpliva pravil in norm.....	52
7.2	Analiza vpliva moderacije.....	53
7.3	Analiza vpliva upravljanja identitet.....	54
7.4	Analiza vpliva mehanizmov ugleda	55
8	UGOTOVITVE IN ZAKLJUČEK.....	57
9	LITERATURA.....	60

Kazalo tabel

TABELA 6.1: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SPREMENLJIVKE <i>STAROST UPORABNIKOV</i>	38
TABELA 6.2: PREDSTAVITEV DEMOGRAFSKIH SPREMENLJIVK	39
TABELA 6.3: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK INDIKATORJEV <i>KOMUNIKACIJSKE KVALITETE</i>	41
TABELA 6.4: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SPREMENLJIVKE <i>OBLIKOVANJE PRAVIL</i>	43
TABELA 6.5: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE <i>VIDNOST PRAVIL</i>	44
TABELA 6.6: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK ZA <i>VSEBINSKO IN INTERAKTIVNO MODERACIJO IN PROAKTIVNO MODERIRANJE</i>	45
TABELA 6.7: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK INDIKATORJEV <i>SOCIALNIH NAGRAD MODERATORJEM</i> IN PREDSTAVITEV REZULTATOV FAKTORSKE ANALIZE	46
TABELA 6.8: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE <i>PRISOTNOST MATERIALNIH IN STATUSNIH NAGRAD MODERATORJEM</i>	47
TABELA 6.9: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE <i>SPODBUJANJE SAMOPREDSTAVITVE</i>	49
TABELA 6.10: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE <i>MEHANIZMI UGLEDA</i>	50
TABELA 6.11: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK INDIKATORJEV SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE <i>POGOSTOST PRIJAVE SPORNIH ELEMENTOV</i>	51
TABELA 7.1: PREDSTAVITEV SPREMENLJIVK, VKLJUČENIH V VSE VEČNIVOJSKE MODELE, MERJENE NA NIVOJU UPORABNIKOV	52
TABELA 7.2: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA PRAVIL IN NORM NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE.....	53
TABELA 7.3: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA MODERACIJSKIH SPREMENLJIVK NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE	54
TABELA 7.4: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA UPRAVLJANJA IDENTITET NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE	55
TABELA 7.5: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA MEHANIZMOV UGLEDA NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE	55

Kazalo slik

SLIKA 6.1: POGOSTOST RABE SPLETNIH FORUMOV (v %), N = 1028.....	40
SLIKA 6.2: PREDSTAVITEV SPREMENLJIVKE <i>NAČINI OBLIKOVANJA PRAVIL</i> (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36.....	43
SLIKA 6.3: PREDSTAVITEV <i>VIDNOSTI PRAVIL</i> NA SPLETNIH FORUMIH (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36.....	44

SLIKA 6.4: PREDSTAVITEV <i>PRISOTNOSTI MATERIALNIH IN STATUSNIH NAGRAD</i> <i>MODERATORJEM</i> (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36	47
SLIKA 6.5: PREDSTAVITEV INDIKATORJEV SPREMENLJIVKE <i>SPODBUJANJE</i> <i>SAMOPREDSTAVITVE</i> (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36.....	48
SLIKA 6.6: PREDSTAVITEV RAZLIČNIH NAČINOV UGOTAVLJANJA UGLEDA V SPLETNIH FORUMIH (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36.....	50

1 UVOD

Raziskovalci že desetletja raziskujejo možnosti interneta kot orodja, ki bi obudil in razširil javno sfero ter omogočal komunikacijo in deliberacijo od spodaj navzgor. Izvajali so se številni raziskovalni projekti, ki so ugotavljali, ali imajo spletni komunikacijski prostori zmožnost udejanjiti ideale javne sfere (glej npr. Dahlberg 2001; Jensen 2003; Wright in Street 2007), vendar pa se je večina osredotočala na politične razprave in politične komunikacijske prostore, spregledala pa tiste povsem vsakdanje pogovore, ki pa imajo, kot bom pojasnila v nadaljevanju, lahko tudi pomembne družbene funkcije. Problematika komuniciranja v spletnih skupnostih, namenjenih vsakdanjim pogovorom, kot so npr. spletni forumi in druge diskusijske skupine, se pogosto enodimenzionalno reducira na vprašanje sovražnega govora in drugih odklonskih dejanj. Spletni pesimisti, kot sta jih poimenovala Janssen in Kies (2004, 3), opozarjajo, da spletne diskusije lahko postanejo prostor medsebojnih verbalnih seksističnih, nacionalističnih napadov in ne deliberacije, to pa so potrdile tudi nekatere raziskave (Davis 1999; Wilhelm 1999; Sunstein 2001), ki med drugim opozarjajo na problem neenakosti dostopa do tehnologije in znanja in posledično nereprezentativnost sodelujočih, veliko količino agresivnih in slabšalnih sporočil (Wilhelm 1999), vztrajanje na lastnem mnenju namesto pripravljenosti spreminjanja le-tega in zapiranje v krog enako mislečih, namesto soočanja različnih pogledov (Sunstein 2001). V nasprotju s tem pa številne raziskave kažejo tudi, da take diskusije predstavljajo prostor deljenja znanja in izkušenj (Wang in Fesenmaier 2004), izmenjave informacij, grajenja kompetenc in občutka samoučinkovitosti (Mo in Coulson 2010), psihološkega zadovoljstva (Chan in drugi 2004) in nudenja socialne opore in socialne interakcije (Iriberry in Leroy 2008).

Janssen in Kies (2004) opozarjata, da so pogledi tako optimističnih kot pesimističnih raziskovalcev in teoretikov relevantni, Wright in Street (2007, 850) pa poudarjata, da ustvarjajo napačno dihotomijo. Drži, da so nekatere spletne diskusije odprte, pluralne in deliberativne, obstajajo pa seveda tudi take, ki so kaotične, elitistične ter dominirane s strani nekaterih posameznikov. Nobene od obeh tez torej ne smemo posplošiti, saj so spletna komunikacijska okolja kompleksne realnosti in ne morejo biti pojasnjena zgolj s tehnološkimi karakteristikami medija (Wright in Street 2007, 850). Treba si je torej zastaviti vprašanje, kaj vpliva na to, da se na nekaterih spletnih skupnostih razvije kvalitetna komunikacija, v drugih pa le-ta rezultira v sovražnem govoru, nestrpnosti in drugih podobnih pojavih. Tudi v praksi lahko opazimo, da nivo kvalitete komunikacije na različnih skupnostih variira, v strokovni in

znanstveni literaturi pa se pojavljajo tudi različni predlogi, kako doseči kvalitetno komunikacijo (npr. Preece 2001).

Magistrsko delo se bo osredotočilo na upravljanje spletnih skupnosti, ki naj bi imelo pomemben vpliv na komunikacijsko kvaliteto (Graham 2009; Davies in Chandler 2012). V delu izhajam iz predpostavke, da je upravljanje spletnih skupnosti nujen proces za njihovo obstojnost (de Souza in drugi 2004). Upravljevec spletnih skupnosti med drugim določa odprtost prostora komunikacije (kdo je lahko vključen), pravila istovetnosti (katere podatke mora objaviti), pravila komuniciranja, mehanizme ugleda in številne druge možnosti, ki so odvisne od tehnične platforme za komuniciranje (Petrič in Petrovčič 2008, 49). Pomemben del magistrske naloge tako predstavlja konceptualizacija upravljanja diskusijskih skupin. Obstaja omejen nabor strokovne literature, ki svetuje, kako upravljati diskusijske skupine (npr. O'Keefe 2008), znanstveni pristopi pri obravnavi upravljaljskih vidikov pa so prav tako redki (npr. Kraut in Resnick 2012; Petrič in drugi 2013).

Namen magistrske naloge je ugotoviti, kako določeni elementi upravljanja vplivajo na zaznano komunikacijsko kvaliteto v spletnih forumih. V začetku dela konceptualiziram pojem komunikacijske kvalitete, v nadaljevanju pa kratko predstavim spletne skupnosti in upravljanje spletnih skupnosti. Ker v empiričnem delu obravnavam spletne forume, izpostavim tiste upravljaljske vidike, ki so bolj tipični za to okolje, to so pravila, moderacija, upravljanje identitet in mehanizmi ugleda. V četrtem poglavju predstavim metode, ki sem jih uporabila za preverjanje zanesljivosti in veljavnosti merskih inštrumentov. Peto poglavje je namenjeno raziskovalnemu načrtu in metodologiji. Teoretičnemu delu sledi empirični del, v katerem se osredotočim na okolje spletnih forumov in z večnivojsko analizo preverim, ali obstaja vpliv upravljaljskih vidikov na komunikacijsko kvaliteto. Empirična študija je narejena na vzorcu uporabnikov različnih slovenskih spletnih forumov. Rezultate diskutiram in povzamem v sklepu.

2 OPREDELITEV KOMUNIKACIJSKE KVALITETE

Pri opredelitvi komunikacijske kvalitete bom izhajala iz dveh pojmov, in sicer iz **pogovora** in **deliberacije**, ki se v številnih točkah med seboj razlikujeta, nekatere točke pa so jima skupne. Pojma bom podrobneje obravnavala v nadaljevanju, v splošnem pa gre za to, da poskušam združiti idejo neformalnega pogovora kot izmenjave govornih dejanj posameznikov v vsakdanjem življenju in deliberativnosti kot zahtevnejše komunikacijske aktivnosti, ki jo lahko dosežemo le z doseganjem racionalnih principov vključenosti, reflektivnosti, recipročnosti, enakih možnosti itd. (Dryzek v Marques in Maia 2010).

Povsem vsakdanji pogovori (o vremenu, športu, politiki, odnosih itd.) imajo lahko pomembne družbene funkcije. Berger in Luckmann (1988) v povezavi s tem navajata, da pogovori služijo kot funkcija ohranjanja družbene realnosti. Na najbolj osnovnem nivoju je to to, »o čemer govorimo in kar poslušamo« (Berger in Luckmann 1988), v širšem smislu pa gre za mešanice slušnih, vizualnih, čutilnih in tipnih dogodkov, ki nas obogatijo z informacijami in ne vključujejo zgolj govora, pač pa celoten pogovorni aparat (Berger in Luckmann 1988) simbolov, artefaktov itd., ki so uporabljeni v povezavi z govorom ali namesto njega, npr. neverbalna komunikacija skozi obrazne izraze, emocije, gibe. Kadar pogovore razumemo v tem širšem kontekstu, lahko obravnavamo posameznikovo vsakdanje življenje z vidika delovanja pogovornega aparata, ki konstantno ohranja, spreminja in rekonstruira subjektivno realnost. Potencial ohranjanja realnosti pogovorov leži v njegovi zmožnosti, da objektivizira svet skozi transformacijo subjektivnega izkustva različnih posameznikov v kolektivni red in skozi ustanavljanje tega reda jezik realizira svet (Berger in Luckmann 1988). S seljenjem družbenega življenja na internet se tja prenašajo tudi pomembne funkcije vsakdanjih pogovorov. Zhao (2006) opozarja na pomembnost spletnih okolij, saj ta dovoljujejo dolgotrajne in pogoste pogovore v klepetalnicah, preko elektronske pošte, forumov, spletnih družabnih omrežij ipd., ter navaja, da se Bergerjev in Luckmannov (1988) koncept lahko aplicira tudi v spletnih okoljih.

Funkcije pogovorov avtorji navajajo tudi v drugačnih kontekstih; generirajo namreč lahko priložnosti za razmišljanje o novih idejah (Kim in Kim 2008, 61) in tudi če ne vodijo h kooperaciji, k zaupanju ali političnemu udejstvovanju, lahko pripomorejo k boljšemu sobivanju in sociabilnosti (Marques in Maia 2010). Vendar pa avtorji o pomenu pogovorov kot družbene funkcije niso enotni; Schudson (1997) navaja, da mora biti vsakdanji govor

ločen od političnega govora, saj je le-ta zgolj priložnosten in spontan in se prav v ničemer ne povezuje z demokracijo. Politično komuniciranje na drugi strani je glavna komponentna katerekoli deliberativne demokracije in nujen pogoj za reševanje konfliktov, odločanje o javnih politikah ter varovanje interesov posameznika (Schudson 1997). Kot opozarja Scheufele (2000), Schudson preveč simplistično dihotomizira vsakdanje pogovore in politično komuniciranje, ter povzame, da najverjetneje oba igrata pomembno vlogo pri oblikovanju funkcionalne demokracije. Politično komuniciranje je na eni strani nujno kot vir informacij izven glavnih množičnih medijev, nujno je za racionalni diskurz ter družbeno odločanje. Vsakdanji pogovor med državljani pa na drugi strani zadovoljujejo bolj latentne funkcije v demokratičnih družbah, npr. oblikovanje socialnega kapitala. Vsakdanji govor je pomemben za oblikovanje velikih nepolitičnih vezi med državljani ali, kar Putnam (v Schuefele 2000) imenuje, »povezave ljudi z življenjem njihove skupnosti, ne zgolj s politiko«.

V nadaljevanju bom definirala pojem komunikacijske kvalitete. Za razumevanje le-tega si bom pomagala s področjem deliberativnosti, ki eksplicitno ponudi določene dimenzije komunikacijske kvalitete, ki so vezane na politično komuniciranje. Kot bomo videli v nadaljevanju, se te dimenzije lahko aplicira širše, in sicer tudi na vsakdanji govor, ne le političnega, kar nakazujejo različni avtorji (npr. Gastil in Black 2008; Graham 2009; Graham in Hajru 2011). Gastil in Black (2008, 1) deliberacijo npr. postavljata v številne teoretične kontekste, npr. vsakdanji pogovor, množične medije, javno mnenje, volitve, odločanje sodstva, javna srečanja in življenje v skupnosti.

2.1 IZPELJAVA OPREDELITVE KOMUNIKACIJSKE KVALITETE

Definicija komunikacijske kvalitete bo v nadaljevanju temeljila na Dahlbergovi (2001, 2004a, 2004b) izpeljavi iz Habermasove teorije komunikacijskega delovanja (1984), ki »ponuja model dialoškega sporazumevanja, usmerjenega k doseganju racionalnega soglasja« (Habermas v Škerlep 2004, 31). Dahlberg je bil pri oblikovanju definicije izbran zaradi dobre teoretske utemeljenosti in široke citiranosti, seveda pa ni edini, ki je ta pojem poskušal podrobneje razdelati¹.

¹ V nadaljevanju navajam nekaj avtorjev, ki so se lotili definicije dimenzij deliberativnosti (navedene so dimenzije koncepta po posameznem avtorju): - Schneider (1997): recipročnost, kvaliteta, enakopravnost, raznolikost; - Wilhelm (1999): izmenjava mnenj, racionalnost, homogenost mnenj, stopnja poslušanja; - Muhlberger (2000): enakopravnost, prilagajanje, konfliktnost, iskrenost in grajenje razmerij; - Graham in Witschge (2003): recipročnost, racionalna-kritična razprava, reflektivnost; - Westholm (2003): kvaliteta diskusije, kvaliteta sporočila.

Habermas (v Škerlep 2004, 31) teorijo komunikacijskega delovanja opredeli kot dialoško preizkušanje veljavnostnih izjav. Govorec s svojimi izjavami dialoškim partnerjem postavlja implicitno zahtevo, da ocenijo veljavnost njegovih izjav, le-to pa lahko potrdijo ali zanikajo. V slednjem primeru se pojavi proces argumentacije po načelu prevlade boljšega argumenta. Kriterij veljavnosti izjav je njihova racionalna sprejemljivost, veljavnost pa se preizkuša s treh vidikov (resničnost, normativna pravilnost in iskrenost izražanja) (Škerlep 2004, 31).

Pri udeležencih sporazumevanja pa mora biti predpostavljeno upoštevanje pravil "idealne govorne situacije", ki jih Habermas opredeljuje z vrsto pogojev: z usmerjenostjo udeležencev v doseganje racionalnega soglasja, kar pomeni, da morajo začasno suspendirati svoje partikularne strateške interese, s spoštovanjem moči boljšega argumenta, z upoštevanjem recipročnosti in simetrije v odnosih med udeleženci ter z odsotnostjo časovnih omejitev sporazumevanja (Habermas v Škerlep 2004, 31).

V tem kontekstu oblikuje tudi »načelo diskurza«, ki pravi, da so veljavne le točno tiste norme delovanja, na katere bi v racionalnem diskurzu pristali vsi, ki so potencialno prizadeti. Le v primeru, ko so pogoji izpolnjeni, je Habermasov model zanesljiv preizkus veljavnosti izjav, ki vodi v racionalno soglasje med udeleženci (Habermas v Škerlep 2004, 31).

Dahlberg (2004a) po branju Habermasovih tekstov prej omenjene pogoje sintetizira in jih izpelje kot normativne pogoje javne sfere. Opozarja, da njegov namen ni odgovarjanje na kritike teh pogojev, vendar nudenje podrobne konceptualizacije Habermasove javne sfere za kritično evalvacijo vsakdanjih komunikacijskih praks (Dahlberg 2004a, 4). Habermas (1984) navedenih dimenzij ni vezal zgolj na politično komuniciranje, pač pa tudi na vsakdanje komuniciranje. Navaja namreč, da se skozi neformalne in splošne pogovore, ki temeljijo na diskurzivni etiki, lahko udejanji tudi medsebojno razumevanje in vzpostavitev sebe in skupnosti.

Normativni pogoji javne sfere, ki jih izpelje Dahlberg (2001; 2004a; 2004b), so naslednji:

– **Argumentacija in kritika problematičnih veljavnostnih trditvev**

Prvi kriterij se nanaša na problematične veljavnostne trditve (problematične zato, ker pri njih prihaja do nesoglasij), kritike (pričakovano medsebojno komentiranje sporočil) ter razloge in argumente, ki morajo biti strogo upravičeni. Kriterij vključuje tematizacijo in recipročno racionalno preverjanje veljavnih trditvev, argumenti pa se morajo nanašati ne le na tiste, ki so

vključeni v razpravo, pač pa na vse, na katere bo razprava potencialno imela vpliv. Zahteva se, da sodelujoči ponudijo veljavnostno trditev, na katero se potem kritično odzovejo ostali. Taka izmenjava trditev zahteva ustrezen nivo koherence in kontinuitete; sodelujoči se morajo držati teme razprave, dokler ne dosežejo strinjanja ali medsebojnega razumevanja. Pojem se torej deli na **argumentacijo** in **recipročnost**. O argumentaciji govorimo, kadar nekdo poskuša drugega prepričati v nekaj s citiranjem in povzemanjem dokaznih gradiv, mnenj, slik ali hipotez (Sebeok v Steenbergen in drugi 2003, 25), recipročnost pa se nanaša na poslušanje in branje veljavnih trditev in kritik drugih ter odgovarjanje na le-te (Graham in Witschge 2003, 176). Recipročnost je pomembna, saj določa stopnjo, pri kateri sodelujoči dejansko komunicirajo drug z drugim in poskušajo uskladiti svoje interese z vsemi ostalimi v skupini, v nasprotju s pogajanjem ali prisilo (Schneider 1997, 105).

– **Refleksivnost**

V argumentaciji sodelujoči iščejo in komentirajo lastne preference, kar pomeni, da komunikacijska realnost predpostavlja refleksivnost: kritično vprašanje o vrednotah, predpostavkah in interesih sodelujočih v luči vseh veljavnih trditev (Habermas v Dahlberg 2004a, 7–8). Zahteva torej se, da sodelujoči ne glede na svoje preference spremenijo svoje pozicije, v kolikor drugi predstavijo bolj relevantne in upravičene razloge. V nasprotju z recipročnostjo se refleksivnost v raziskavah spletne javne sfere redkeje pojavlja, saj je zaradi pogoste rabe analize besedil ugotavljanje refleksivnosti relativno težavno (Graham 2009, 28).

– **Prevzemanje idealnih vlog**

V racionalnem diskurzu sodelujoči morajo sebe postaviti v položaj vseh tistih, na katere razprava potencialno vpliva, ter ostati odprti in senzibilni za to, kako drugi razumejo sebe in svet okoli njih, kar zahteva nepristranskost in spoštljivo poslušanje (Habermas v Dahlberg 2004a, 8). Sodelujoči morajo k razpravi pristopiti z namenom razumevanja in spoštovanja razlik in ne izogibanja le-teh. Prevzemanje idealnih vlog se do neke mere povezuje tudi s pojmom kognitivne in afektivne empatičnosti, ki ju definira Bell (v Sprain in Gastil 2013); pri kognitivni empatičnosti gre za prevzemanje perspektive druge osebe, medtem ko je afektivna empatija dejansko izkustvo čustev drugega. Prevzemanje idealnih vlog bi bilo v tem kontekstu neke vrste kognitivno tehtanje, afektivna empatija pa bi lahko motivirala sodelujoče, da bi bolj poglobljeno upoštevali izkušnje drugih in kako se le-te razlikujejo od njihovih samih.

– **Iskrenost**

Racionalna komunikacija po Habermasu (v Dahlberg 2004a, 9) predvideva, da sodelujoči povejo to, kar v resnici mislijo, ter obenem pojasnijo vse relevantne informacije, ki bi morda potencialno vplivale na problem, s katerim se ukvarjajo, med drugim tudi svoje namene, interese, potrebe in želje.

– **Splošna vključenost in enakost**

Sodelovanje v razpravi mora biti odprto za vse, ki lahko čutijo posledice sprejetih odločitev, vsak od njih pa mora imeti enako možnost, da predstavi svoje poglede in argumente (Habermas v Dahlberg 2004a, 9). Dahlberg (2004a, 9) diskurzivno enakost v tem kontekstu razdeli na dva dela:

- neenakost znotraj samega diskurza (določeni posamezniki dominirajo v razpravi, drugi pa se morajo boriti za to, da so njihovi glasovi slišani);
- neenakost izven diskurza (pomanjkanje izobrazbe, sredstev, opreme omejuje sodelovanje) (Habermas v Dahlberg 2004a, 9).

– **Avtonomija od državne in ekonomske moči.**

Prvih pet pogojev temelji na predpostavki, da s silo ali pritiskom ne smemo izsiliti razumevanja, pač pa je pomembna le moč argumenta. Sem so torej všteti pritiski od znotraj, kot so grožnje, manipulacije, podkupnine, dominacije itd. Zadnja predpostavka upošteva pritiske od zunaj. Na proces razpravljanja ne smejo vplivati ne državni ne korporativni interesi. Dahlberg (2004a, 10) opozarja, da pogoj seveda ne pomeni, da komunikacijska racionalnost nima mesta v državniških in ekonomskih zadevah, njena prisotnost je namreč nujna za legitimizacijo oblasti, mora pa biti javna sfera tista, ki vpliva na te sisteme, in ne obratno (Dahlberg 2004a, 10).

2.2 Prilagoditev pojmov za neformalno okolje spletnih skupnosti

Pojmi, navedeni v prejšnjem podpoglavju, se nanašajo strogo na deliberacijo in zato v kontekstu vsakdanjih pogovorov, ki jih obravnavam v pričujoči nalogi, niso povsem ustrezni. Pomembno je narediti premik od raziskovanja zelo strogih proceduralnih opredelitev deliberativnih pogovorov do bolj »socialnih« dimenzij, česar so se lotili različni raziskovalci

(npr. Mansbridge 1999; Conover in Searing 2005; Gastil in Black 2008; Kim in Kim 2008; Graham 2009; Graham in Hajru 2011; Walker 2011). Pri spletni komunikaciji je velik del govora neformalen, spontan in nestrukturiran ali organiziran prvenstveno za voljo kolektivnega odločanja, politične organiziranosti ali druge tradicionalne oblike vključenosti. Pa vseeno je, kot trdi Walkerjeva (2011, 7), participatoren, trajen in interaktiven, večkrat osredotočen na probleme vsakdana, ki se redko pojavijo v institucionalnih medijih, nacionalnih razpravah ali lokalnih deliberativnih forumih. Tak neformalni govor ne zadosti potrebam deliberativnih teoretikov ter normativnim vizijam racionalne, univerzalne razprave niti ga nimamo za aktivizem ali mobilizacijo, saj pogosto ni direktno povezan z institucionalno obliko politike, vendar pa je z vidika participacije in informiranja vseeno zanimiv za raziskovanje in predvsem relevanten. Mansbridgeva (1999) je najbolj strukturirano ločila diskurzivno participacijo od deliberacije ter definirala pojem »vsakdanjega političnega govora«, ki naj bi deloval v večjem interakcijskem političnem ekosistemu, ki ga imenuje »popolni deliberativni sistem«. Deliberacija je namenjena javnim forumom pri pogovorih med voljenimi predstavniki ter političnimi aktivisti, vsakdanji politični govor pa poteka med državljani o problemih, ki jih zadevajo (Mansbridge 1999). Mansbridgeva (1999) opozarja, da tak govor ni le »predpolitičen« ter ni »le govor«, čeprav ni videti kot deliberacija. Tak govor naj bi preizkušal stare in nove ideje nasproti njihovi vsakdanji realnosti, z manjšimi koraki gradil v smeri udejanjanja neke ideje, premleval ideje med prijatelji, ločeval uporabno od neuporabnega, razumsko od nerazumskega, ... (1999, 214). Vsakdanja komunikacija pomaga artikulirati, izpostaviti ter obrazložiti javne probleme, jih definirati, filtrirati, se o njih spraševati, jih aplicirati ter konstruirati politične ideje (Walker 2011, 19). Kljub temu da vsakdanja komunikacija ne vodi neposredno v politično akcijo, le-te torej ne smemo zanemariti, saj skozi konstantno participacijo državljani postanejo informirani, se seznanijo z novimi idejami ter lahko razvijajo in spreminjajo svoje preference in mnenja (Graham in Hajru 2011, 20).

Vsakdanja komunikacija ni značilna za institucionalno okolje, pač pa za okolja, ki niso nujno namenjena političnim razpravam. Je manj strukturirana, bolj spontana in vsebuje različne tipe govora, npr. retoriko, pripovedovanje, tudi obrekovanje in čustveno obarvan govor (Conover in Searing 2005, 271). Nasprotno deliberacija zahteva natančno poslušanje mnenj drugih, argumentacijo lastnih pogledov, čas za tehten premislek, je pa tudi bolj strokovna (Conover in Searing 2005, 271). Komunikacija nima začrtanih natančnih ciljev, saj se je državljani udeležujejo prostovoljno in brez formalnih pravil ter postopkov (Kim in Kim 2008, 53). Če je

skupinsko odločanje cilj deliberacije, pa so cilji vsakdanje komunikacije oblikovanje novih idej, širjenje znanja in učenje (Davies in Chandler 2012). Vsakdanja komunikacija se torej ne osredotoča na t. i. instrumentalno funkcijo deliberacije, katere glavni cilj je končna politična odločitev, za dosego katere morajo sodelujoči v razpravi zadostiti nekaterim ne preveč realističnim (Kim in Kim 2008, 52) predpostavkam. Državljeni bi morali v tem primeru razumeti princip javnega dobrega in skupnih vrednot, upoštevati svoje interese in tudi interese drugih, razumeti, kaj je upravičeno ter kaj ustreza principu skupnega dobrega, moralna nesoglasja, tudi tista, ki izvirajo iz družbenokulturnih razlik, pa bi morali reševati skozi deliberacijo. Obenem je nujno, da imajo sodelujoči tudi komunikacijska znanja in kompetence, da zadostijo potrebam argumentirane razprave (Kim in Kim 2008, 52).

Kljub navedenim razlikam normativne kriterije deliberativnosti lahko prenesemo tudi v neformalna okolja, z njihovo pomočjo pa lahko izluščimo dobro in kvalitetno komunikacijo (Mansbridge v Walker 2011, 20). Mansbridgeva (v Conover in Searing 2005, 271) opozarja na pomembnost enakovrednega vrednotenja vsakdanje komunikacije in deliberativnosti, pri čemer prva dopušča nekoliko *ohlapnejšo* rabo pojmov, ki pa v članku avtorice žal ni podrobneje razdelana.

Kvalitetna komunikacija bo tako v magistrski nalogi definirana kot govor, ki je argumentiran, recipročen, refleksiven, iskren in upošteva ostale sodelujoče v razpravi (Dahlberg 2004a), vendar s predpostavko, da dopušča tudi emotiven jezik in ne vodi nujno v politično akcijo ali sprejetje neke skupne odločitve.

3 UPRAVLJANJE SPLETNIH SKUPNOSTI

Zaradi porasta pomembnosti spletnih skupnosti se je pojavila potreba po usmeritvah o tem, kako ustanoviti in uspešno upravljati spletno skupnost. Brez upoštevanja ekonomskih, družbenih in tehničnih vidikov razvoja spletne skupnosti namreč le-te večinoma kmalu zamrejo. Preece (2001) kot ključna faktorja, ki vplivata na uspeh spletne skupnosti, navaja sociabilnost in uporabnost; sociabilnost se nanaša na načrtovanje in upravljanje družbene interakcije v spletni skupnosti, uporabnost pa predvsem na načrtovanje računalniškega vmesnika, ki je pri tem uporabljen; pomembno je, da je raba orodja za uporabnike intuitivna in enostavna za uporabo.

Skoraj vse spletne skupnosti se morajo pri svojem delovanju torej zanašati na to, da bodo ljudje prostovoljno sodelovali, prispevali ter se na skupnost vračali. Spletna skupnost mora biti zato oblikovana tako, da spodbudi pripadnost in prispevke s strani članov (Ren in drugi 2007). Skupnost za ohranitev svojega obstoja ne sme zamreti; obstajati morajo vedno nova sporočila, ki sprašujejo, odgovarjajo, komentirajo druga sporočila itd., v nasprotnem primeru bodo uporabniki skupnost zapustili ter iskali nadomestno. Sedaj je že jasno, da ni dovolj, da podjetje na svojo spletno stran le doda prostor za komuniciranje, kar bo omogočilo, da bodo kupci kar sami od sebe začeli tvoriti skupnost, podjetje pa bo s tem povišalo svojo prodajo. Dodajanje komunikacijske programske opreme ni enako kot oblikovanje spletne skupnosti (Preece 2004). V odgovor na to raziskovalci različnih disciplin iščejo pogoje in načine upravljanja, ki bi naredili spletne skupnosti uspešnejše, posledica tega pa je širok nabor literature, ki predlaga smernice in faktorje uspešnosti, črpane iz področij sociologije, psihologije, upravljanja, ekonomije, ...

Vse spletne skupnosti torej zahtevajo določene tehnične in družbene odločitve, ki vplivajo na interakcijo članov skupnosti (Ren in drugi 2007, 379). Nanašajoč se na de Souza in druge (2004) v magistrskem delu zagovarjam tezo prisilne institucionalizacije; avtorji namreč navajajo, da je obstoj upravljanja v spletnem okolju nujen ter da so skupine na spletu nujno institucionalizirane, saj mora obstajati oseba, ki je skupino ustanovila in ima dovoljenja za urejanje skupine, določa, kdo se ji lahko pridruži, katere so možne aktivnosti, s katerimi se bodo člani ukvarjali, ter teme, o katerih bodo lahko razpravljali. Na podlagi tega avtorji navajajo, da ima ta oseba tudi veliko moč in odgovornost za uspešno funkcioniranje skupine, ki pa je odvisno od odločitev glede številnih dejavnikov, med drugim arhitekture strani, navigacije, načina interakcije, organizacijske strukture, politike skupine itd. Vse te odločitve

sprejemajo razvijalci, lastniki strani, spletni upravljavci ter vsi ostali, ki skrbijo za ohranitev in razvoj skupnosti.

Ren in drugi (2007, 379) navajajo nekaj primerov, ki pričajo o pomembnosti odločitev upravljavcev. En tak primer je vprašanje odnosa do sporočil, ki se ne držijo teme razprave². Kljub temu da se to vprašanje na prvi pogled zdi nepomembno, pa je v različnih kontekstih zelo relevantno. Avtorji kot primer na eni strani omenjajo zdravstvene spletne forume, ki jih člani uporabijo za nasvet o zdravljenih in njihovih stranskih učinkih; v tem kontekstu takšna sporočila seveda niso zaželeni, moteča pa so lahko predvsem za nove člane foruma. Na drugi strani pa taka sporočila spodbujajo odprtost in prijateljstvo (Maloney-Krichmar in Preece v Ren in drugi 2007, 379) in če upravljavci zavirajo tako diskusijo, lahko izgubijo posameznike, ki radi klepetajo s somišljeniki, predvsem pa tiste, ki so na spletni skupnosti prisotni že dlje časa in se med seboj poznajo. Odločitev o tem, kako pristopiti k sporočilom izven tem razprave, torej lahko vpliva na to, kdo se bo vključil v samo skupnost in kdo bo ostal v njej (Ren in drugi 2007, 379). Podobno morajo upravljavci pretehtati tudi možnost omejitve števila članov v spletni skupnosti (ali je npr. smiselno dovoliti neomejeno rast skupnosti); ali združiti uporabnike v interesne skupine ali nuditi nestrukturiran dostop do vseh vsebin, ali se morajo uporabniki registrirati z veljavno identiteto ali lahko sodelujejo anonimno ...

Način upravljanja lahko pomembno vpliva tudi na komunikacijsko kvaliteto; moderacija npr. lahko vpliva na to, o čem se razpravlja, ter omogoča več priložnosti komuniciranja tudi drugače mislečih (Ainsworth in drugi v Sæbø in drugi 2010, 411), upravljanje z identitetami in svoboda izraza sta pomembna pri promociji kvalitete in kontinuitete politične debate (Janssen in Kies 2004). Tudi ideološka prepričanja administratorjev lahko seveda pomembno vplivajo na samo skupnost; Janssen in Kies (2004) ugotavljata, da so razprave v ekstremističnih skupinah manj verjetno odprte in pluralne. Tudi asinhronost naj bi pomembno vplivala na komunikacijsko kvaliteto, saj dovoljuje čas za razmislek in večjo kritičnost (Janssen in Kies 2004).

Petrič in Petrovčič (2008, 49) v tem kontekstu navajata, da imajo upravljavci med drugim možnost *a) določitve "odprtosti" komunikacijskega prostora* (kdo lahko bere in objavlja sporočila), *b) določitve pravil identifikacije* (katere osebne podatke morajo objaviti, možnost izdelave osebnega profila), *c) določitve pravil delovanja in komuniciranja ter uveljavljanje pravil* (pristojnosti moderatorjev, načini prijavljanja kršitev, opozarjanje udeležencev,

² ang.: *offtopic* sporočil

sankcije), *d) določitve oblike in načinov komuniciranja* (določanje javnih in zasebnih prostorov) ter *e) določitve mehanizmov ugleda* (možnost ocenjevanja prispevkov drugih članov, sezname najbolj uglednih članov in največjih kršiteljev) ter številne druge možnosti, ki so odvisne od platforme za skupinsko komuniciranje. Sledeč Petriču in Petrovčiču (2008) se tako v nadaljevanju osredotočam na štiri različne dimenzije, povezane z upravljanjem, in sicer: določitev pravil delovanja (pravila), določitev pristojnosti in dejavnosti moderatorjev ter uveljavljanja pravil (moderacija), določitev pravil identifikacije in določitev mehanizmov ugleda.

3.2.1 Pravila in norme

Na spletnih forumih in spletnih skupnostih v splošnem se lahko oblikujejo pravila, ki jih bodisi določijo upravljavci bodisi se nezavedno razvijejo med člani. Pravila se med forumi razlikujejo, večina pa jih definira namen foruma, pravila avtorstva, način pisanja, priporočeno vedenje ter sankcije za kršenje pravil. Hiter pregled slovenskih forumov pokaže, da so na letih pravila običajno objavljena na določenem mestu v forumu, z njimi pa se je potrebno strinjati tudi pri registraciji. Petrič in Petrovčič (2008, 51) poudarjata, da so izkušnje pokazale, da je potrebno »svobodo individualnega delovanja deloma omejiti, saj je le tako zagotovljena svoboda delovanja vsem članom skupnosti«.

Razlikovanje med pravili in normami je predvsem za empirično raziskovanje dokaj kompleksno, v osnovi pa velja, da so pravila tista, ki so objavljena na določenem mestu na forumu in so jih določili upravljavci foruma, norme pa so implicitne in oblikovane s strani upravljavcev ter članov foruma (Witschge 2007, 42). Burnett in Bonnici (2003) ocenjujeta, da se norme razlikujejo od pravil tako, da so slednja bolj formalizirana skozi kodifikacijo, normative in večji nadzor. Če se pravil ne držimo, lahko drugi člani skupine ali določena avtoriteta izvedejo zunanje sankcije. Norme so na drugi strani abstraktna ideja pravil obnašanja in se vzpostavijo, ko jih člani skupnosti ponotranjijo ter njim prilagajajo svoje vedenje. Sankcije v tem kontekstu niso formalizirane, saj nenapisanih pričakovanj ne moremo poznati brez opazovanja ter interpretacije obnašanja članov skupine.

Burnett in Bonnici (2003) predlagata delitev na dva tipa družbenih norm, ki jih najdemo v spletnih komunikacijskih okoljih. Eksplicitne norme so norme, ki so kodificirane v formalno zapisanem dokumentu, v njih pa je zapisan namen foruma in kaj se pričakuje od članov

forumu. Od formalnih pravil se take norme razlikujejo po tem, da kljub temu da so zapisane, najpogosteje nimajo formalnih mehanizmov za sankcije. Drug tip norm so implicitne norme, ki niso formalno zapisane v dokumentih, vendar pa se pojavijo med vsakodnevno interakcijo skupine. Take norme se kasneje lahko dodajo v formalni dokument, vendar so rabljene neformalno za definiranje dovoljenega vedenja znotraj skupine.

Pravila naj bi bila ključna dimenzija pri oblikovanju digitalnega okolja, predvsem participatornega ali deliberativnega (De Cindio in Peraboni 2010, 46), mehanizmi za zagotavljanje zaznavanja zelenega delovanja pa so v določenih kontekstih nujni za spodbudo razvoja občutka skupnostnosti in zaupanja (Burnett in Bonnici 2003). Zaželeno je, da so pravila sprejeta v celotni skupnosti ter občutena kot nekaj naravnega in ne vsiljenega. Pravila morajo tako postati neformalne norme, ki so oblikovane skozi interakcijo članov skupnosti. Coleman in Gøtze (2001) navajata, da državljani v spletnem deliberativnem modelu morajo biti zaščiteni z ustavnimi pravicami (pravili), da v njih lahko sodelujejo kot enakopravni partnerji. Brez pravil spletna okolja postanejo anarhistična (Davis 1999; Jensen 2003). Pravila se priporočajo tudi za ohranjanje civilne in državljske komunikacije (De Cindio in Peraboni 2010, 47), morajo pa preprečevati sovražni govor, spodbujati oblikovanje pozitivne klime, omejiti delovanje trolov³ ter spodbujati medsebojno zaupanje med člani foruma. Maloney-Krichmar in Preece (2005) pa v nasprotju s tem v raziskavi ugotavljata pomembnost norm; kadar je zavedanje članov foruma o normah visoko, dodatni elementi upravljanja niso potrebni. Analizirali sta spletno skupnost, namenjeno podpori v zdravstvu, in ugotovili, da so definirana pravila v skupnosti v začetni fazi morda pomembna, vendar pa analizirana skupnost že več kot osem let uspešno deluje brez pravil in z minimalnim nivojem moderacije. Predlagata torej, da naj se administratorji skupnosti osredotočijo na podporo razvoju močnih skupinskih norm, skupaj z učinkovito moderacijo neprimerne vedenja, ki zagotavlja, da pozitivno vedenje služi kot zgled primerne interakcije v skupnosti (Maloney-Krichmar in Preece 2005).

Upoštevanje pravil se običajno zagotavlja skozi neformalne sankcije, kamor spadata npr. opozorilo in posmeh. Neformalne sankcije naj bi pomembno vplivale na skupinsko identiteto in zaupanje med člani (Burnett in Bonnici 2003; de Souza in drugi 2004).

³ V spletnem žargonu je trol nekdo, ki v spletnih skupnostih postavlja provokativna vprašanja z namenom doseganja čustvenega odziva pri ostalih članih ter njihove odvrnitve od osnovne teme pogovora.

Kraut in Resnick (2012) predlagata nekaj usmeritev za uspešno uveljavljanje pravil in norm na spletnih skupnostih, med drugim:

- Normativno vedenje na spletnih skupnostih se lahko spodbudi tako, da se javno objavi *pozitivne primere vedenja preostalih članov spletne skupnosti*; na spletnih forumih bi kot tak primer veljalo npr. »sporočilo tedna«. Obenem se lahko stori tudi obratno – članom spletne skupnosti se lahko *prikaže tudi majhen vzorec kršitev norm*. Ko moderatorji označijo sporočilo (npr. s klicajem) ali pa nanj odgovorijo s predlogom spremembe, je vedenje, ki ni v skladu z normami spletne skupnosti, vidno vsem članom in jih opominja na pravila in norme. Vendar to delovanje ni vedno uspešno. Na eni strani vidnost kršitve vodi v enostavnejše učenje norm in pravil, na drugi strani pa v skupnostih, v katerih je veliko kršitev, lahko sklepamo, da pričakovanja administratorjev ne dosegajo konsenza celotne skupnosti. Avtorja navajata (Kraut in Resnick 2012, 145), da je odločitev med enim in drugim načinom upravljanja odvisna od pogostosti vedenja, ki ni v skladu z normami skupnosti; več kot je takega vedenja, manjša naj bo sled le-tega.
- Če je spletna skupnost prevelika in preveč raznolika, da bi lahko objavili neko vzorčno vedenje, je smiselno objaviti statistike – npr. število dni od zadnje kršitve pravil.
- Če so pravila in norme izražene jasno, bodo ljudje verjetneje delovali v skladu z njimi, v nasprotnem primeru pa bodo morda spregledane, nerazumljene ali pa jih uporabniki ne bodo upoštevali.
- Pomembna je tudi vidnost pravil. Nekatere skupnosti od novih članov zahtevajo, da si pred pošiljanjem sporočil preberejo pravila, ki so včasih objavljena tudi na vidnem mestu v skupnosti. Kraut in Resnick (2012, 148) navajata zanimiv primer strani Reddit⁴, ki sicer ima podstran, na kateri so zapisana vsa pravila, vendar pa ta ni dovolj izpostavljena. Zato večkrat objavijo kratke članke z zapisanimi navodili, ki imajo med člani visoko podporo, zanje večkrat glasujejo in so zato pogosto objavljeni na prvi strani, kjer je vidnost visoka. Vidno izpostavljena pravila sicer niso uspešna v vseh skupnostih in včasih pustijo negativni vtis, saj se potencialni člani lahko bojijo, da predvsem nejasna pravila prekršijo; kot primer avtorji navajajo Wikipedio⁵, ki ima kompleksna pravila za urejanje besedil, kar številne odvrne od tega, da bi prispevali v

⁴ www.reddit.com

⁵ www.wikipedia.com

to »enciklopedijo, ki jo lahko vsak ureja«. Preveč izpostavljena ali preveč podrobna pravila lahko tudi implicirajo dejstvo, da gre v skupnosti za pogoste kršitve pravil (v nasprotnem primeru jih ne bi bilo treba tako poudarjati). Pravila tudi niso ustrezna za določene tipe skupnosti; avtorji navajajo skupnost za najstnike Gaia⁶, ki sicer zaradi prisotnosti številnih zakonov, ki ščitijo otroke, zahteva visoko stopnjo regulacije. Skupnost je pripravila obsežen seznam pravic, pravil in nasvetov za starše, vendar pa na strani niso izpostavljeni, saj otrok ne interesirajo in se pravilom običajno bolj upirajo, kot pa jim sledijo.

- V bolj kohezivnih skupinah z večjo pripadnostjo članom, le-ti verjetneje bolj spontano sprejemajo norme.

3.2.2 Moderacija

Moderatorji so uporabniki ali uslužbenci spletne skupnosti, ki imajo dostop do sporočil in tem drugih članov z namenom urejanja le-teh. Moderatorji so za svoje delo lahko nagrajeni s plačilom ali majhnimi pozornostmi (npr. popusti, darili sponzorjev, s prostorom na strežniku ipd.), aktivno sodelovanje v skupnosti pa večkrat predstavlja tudi častno funkcijo, pri kateri takšnih manjših nagrad niti ne pričakujejo ali zahtevajo (O'Keefe 2008, 169–170).

Wright (2009, 236) loči naslednje vloge moderatorjev, na katere vplivajo administrativni cilji, tehnologija, institucionalni kontekst in finančna podpora moderatorjem:

- sprejemanje novih članov (moderatorji skrbijo, da se ti počutijo dobrodošli);
- spodbujanje razprav (postavljanje novih vprašanj in odgovorov);
- reševanje konfliktov (posredovanje med člani);
- povzemanje razprav;
- reševanje problemov (naslavljanje vprašanj na ustrezne posameznike za odgovore);
- podpora (iskanje zunanjih informacij za bogatenje razprav, podporo argumentom);
- spodbujanje participacije (spodbuda novih ljudi k sodelovanju, bodisi državljanov ali politikov);
- nudenje ekspertnih znanj;

⁶ <http://www.gaiaonline.com/>

- odprto cenzuriranje (obrazloženo brisanje sporočil, ki so neprimerna in proti prej definiranim pravilom in kriterijem);
- prikrito cenzuriranje (brisanje sporočil brez obrazložitve);
- čiščenje (brisanje ali zapiranje starih tem in pogovorov) (Wright 2009, 236).

Blumler in Coleman (2001, 17–18) opozarjata, da je moderacija nujna, saj svoboda govora brez regulacije pomeni le šum, demokracija brez nadzora pa lahko postane tiranija, pri kateri odločajo najglasnejši. Wright (2009) omenja 2 tipa moderacije spletnih forumov. Prva je *vsebinska* moderacija, ki jo opisuje kot »tiho obliko moderacije« (Wright 2009), saj člani skupnosti s strani moderatorja ne prejema nobenih obrazložitev posameznih akcij. Taka oblika moderacije lahko ustvari »konspiratorno atmosfero« (Coleman in drugi v Wright 2009, 237), Coleman (v Wright 2009, 237) pa meni, da je zelo kontraproduktivna, saj racionalni državljani iščejo rešitve s participacijo, rešitve pa so pogosto odvisne od povezave med virtualnim svetom odprte diskusije in fizičnim svetom kompleksnih političnih odnosov in institucij. Nasproti vsebinski moderaciji je *interaktivna moderacija*, ki poudarja dvosmerno komunikacijo, moderator pa igra tudi številne druge vloge, npr. spodbuja uporabnike k razpravi ali skrbi, da se uporabniki držijo teme.

Graham (2009, 48–50) razlikuje med petimi tipi moderacije, ki so po vrsti definirani glede na pravice, ki jih določeni moderator ima: a) moderator kot izpostavljen in vpliven član skupnosti sodeluje v diskusiji, vendar se ne vmešava v vsebino, b) moderator lahko premika besedila ali teme v drugi del, c) moderator lahko spreminja in briše besedilo, kar že pomeni določeno stopnjo cenzure in izključenost določenega besedila, d) moderator lahko opozarja posameznike ob kršitvi pravil, e) moderator lahko določene posameznike izključi iz spletne skupnosti.

Moderacija je lahko predhodna ali naknadna. Pri *predhodni* moderaciji so vse vsebine pred objavo preverjene s strani moderatorjev. Ta tip moderacije je dober, saj neprimerne vsebine tako niso nikoli javno objavljene, vendar pa lahko prekine ritem razprave, potrebuje pa tudi zelo aktivnega moderatorja. Kadar se moderira vsebine, ki so na forumu že objavljene, govorimo o *naknadni* moderaciji, pri kateri pa obstaja tveganje, da so bile neprimerne vsebine že prebrane in deljene naprej (Wright in Street 2007, 857).

Izkušnje kažejo, da se večina administratorjev odloča za rabo moderacije, vendar pa se stili moderiranja med seboj močno razlikujejo. Literatura, ki se ukvarja z vprašanjem, koliko prisotnost in oblika moderacije vpliva na komunikacijsko kvaliteto, se v veliki meri nanaša

predvsem na deliberativnost in demokratičnost komuniciranja in je kot taka povzeta tudi v tem poglavju. Opazimo lahko, da literatura na eni strani moderacijo obravnava kot nujno in zaželeno za spodbujanje deliberativnosti, na drugi strani pa avtorji opozarjajo na problematičnost nedemokratičnih posegov »od zgoraj«, ki lahko v primeru neustreznih regulacijskih mehanizmov vodijo v proteste, nižje zaupanje ter tudi ogrožen obstoj skupnosti.

Janssen in Kies (2004, 5) ločita dve vlogi moderatorjev. Moderator je lahko »cenzor«, ki briše mnenja, ki niso v skladu z osnovno ideologijo spletne skupnosti, ali pa je »promotor deliberacije«, ki povzema razprave, poudarja mnenja manjšin in nudi ozadne informacije, ki se nanašajo na temo razprave. Kakšen tip moderiranja izberemo, torej pomembno vpliva na diskurz v skupnosti in potencialni obstoj deliberativnega komuniciranja (Wright in Street 2007, 857; Sæbø in drugi 2010, 407). Končnega odgovora o tem, ali moderiranje ter kakšen stil moderiranja spodbuja demokratičnost, ni (Wright 2009), velja pa, da lahko povzroča določene stroške in je kontraproduktivno, če je slabo strukturirano (Coleman in drugi 2002).

Da so pogovori deliberativni, ne smejo vsebovati cenzure, kar vključuje kakršno koli omejevanje neodvisnosti razprave (Noveck v Wright 2009, 235), vendar pa Wright (2009) opozarja, da ne smemo avtomatično demonizirati vloge cenzure, saj je ta za spletno okolje potrebna zaradi zaznane anonimnosti sodelujočih ter posledične višje verjetnosti sovražnega govora. V tem kontekstu definira vlogo legitimne cenzure, ki se pojavi, kadar moderator briše le tista sporočila, ki niso v skladu s prej definiranimi, jasnimi in javno dostopnimi pravili razprave, s katerimi so se strinjale različne interesne skupine (Wright 2009). Kraut in Resnick (2012, 132) menita, da bodo akcije, ki članov foruma ne *utišajo*, sprejete z manj odpora. Npr., ko razprava zaide izven teme pogovora, je sporočila bolj smiselno prestaviti na drugo mesto kot pa brisati, saj s tem ne omogočamo razpravljanja. V takih primerih dobro služi mesto v skupnosti, kjer običajna pravila ne veljajo in imajo člani pri izražanju več svobode.

Edwards (2002) poudarja, da moderatorji lahko prispevajo k interaktivnosti in odprtosti diskusij samo, če so nepristranski in neodvisni. V raziskavi ugotovi, da moderator ponuja več kot le vlogo filtra, moderatorja pa definira kot demokratičnega posrednika, katerega prisotnost lahko dvigne komunikacijsko kvaliteto v skupnosti in ki lahko ureja razprave ter prispeva k interaktivnosti in odprtosti diskusij (Edwards 2002). Kraut in Resnick (2012) v tem kontekstu navajata, da je potrebno poskrbeti za pošteno moderiranje, kar pomeni, da je pravila potrebno uveljavljati na enak način za vse, da morajo biti moderatorji nepristranski, da morajo imeti mehanizme, s katerimi popravijo neustrezne odločitve ter da zagotovijo, da so bila pri

odločitvi upoštevana vsa mnenja. S takim delovanjem moderatorji dvignejo legitimnost in posledično tudi učinkovitost svojih odločitev in akcij. Člani skupnosti avtoritete dojemajo bolj pozitivno, v kolikor so svoj položaj pridobili zaslužen preko svojih prejšnjih prispevkov skupnosti ali izkazanih ekspertiz. Take avtoritete bodo pogosteje zaznavane kot bolj nepristranske (Kraut in Resnick 2012).

Običajno je moderacija pozitivna za dvig komunikacijske kvalitete (Jensen 2003), moderator je pomemben člen pri promociji nivoja diskusije, pri vključevanju novih mnenj v razpravo (Wright 2006, 561) in s tem večje heterogenosti mnenj ter vključenosti tistih, ki bi drugače manj verjetno prispevali k razpravi. To potrjuje raziskava diskusije korejskih volivcev pred volitvami, pri kateri je bil uporabljen stil predhodne moderacije. Prisotnost moderatorja je značilno znižala število sporočil, vendar dvignila nivo komunikacijske kvalitete ter vodila k več prebranim sporočilom (Rhee in Kim 2009, 229). Podobno kaže tudi raziskava Trénela (2009, 254–255), ki je potekala v okviru dveh skupin na spletnih forumih, ki sta razpravljali o prihodnosti WTC v New Yorku. Sodelujoči so bili vključeni v »napredno« ali »osnovno« skupino. V osnovni skupini so poskušali udeležence usmerjati tako, da so se držali dnevnega reda in ohranjali visok nivo medsebojne vljudnosti in civilnosti. Pred razpravo so prejeli dnevni red, deliberacije pa so bile moderirane do te mere, da razprave niso omejevali medosebni konflikti. Ker se to ni zgodilo pogosto, je bil moderator večino časa povsem neviden. V napredni skupini so imeli profesionalnega moderatorja za vsako razpravo posebej, skrbel pa je za uravnoteženo participacijo, spoštljivo klimo ter pojasnjeval in sintetiziral razprave. Rezultati so pokazali, da so se ženske in nebelci manj pogosto vključevali v oba tipa razprav, vendar pa je primerjava znotraj registriranih uporabnikov pokazala, da je število žensk v skupini z osnovno moderacijo še upadlo, v nasprotju s skupino z napredno moderacijo. To se je pokazalo tudi pri nebelcih ter sodelujočih z nižjo izobrazbo in nižjim prihodkom, vendar za razliko od žensk razlike niso bile statistično značilne. Ti rezultati nakazujejo, da moderacija zniža dominacijo določenih sodelujočih v razpravi ter dvigne nivo heterogenosti mnenj.

3.2.3 Upravljanje identitet

Na spletu interakcije lahko potekajo anonimno, kar dovoljuje ljudem, da z drugimi komunicirajo brez razkritja svoje identitete. Vpliv anonimnosti na kvaliteto komuniciranja je sicer vprašljiv. Anonimnost je bila v začetku raziskovanja spletne komunikacije videna kot

sredstvo, ki lahko ustvari udobnejše in enakopravnejše okolje za diskusijo, saj znižuje vpliv statusa ter posledično strahu pred izolacijo, ponižanjem, zavrnitvijo, neodobravanjem in podobno (Witschge 2004). Wallace (v Witschge 2007) meni, kadar ljudje verjamejo, da njihova dejanja ne morejo biti pripisana njim osebno, postanejo manj omejeni z družbenimi normami in restrikcijami, zato se zniža tudi njihova konformnost. Če bi računalniško posredovano komuniciranje lahko konsistentno znižalo vpliv statusa, bi imelo lahko veliko prednost pred deliberacijo iz oči v oči (Gastil 2000, 359). Besede bi v tem primeru imele večjo moč kot družbenoekonomski položaj, kar bi lahko vodilo v večjo participacijo oseb z nižjim socioekonomskim statusom (Witschge 2007, 23). Vendar pa je domnevna odsotnost statusa tudi na spletu vprašljiva. Witschge (2007) pri tem opozarja na dve lastnosti interneta, ki pri teh analizah nista bili dovolj upoštevani. Kot prvo internet ni nujno prostor zakrite identitete; naša identiteta se na spletu še vedno odseva skozi napisana sporočila, kljub temu da lahko prikrijemo naš fizični zgljed (Nakamura v Witschge 2007). K odsevu naše identitete pomagajo tudi spletna orodja, ki omogočajo prikaz avatarja, nadimka, psevdonima ter drugih lastnosti. Ločimo lahko med terminoma **identifikacija**, ki se nanaša na značke, s katerimi lahko identificiramo posameznika (npr. ime, priimek, rasa, starost), in pojmom **prepoznavanje**, kjer je posameznik prepoznan s strani drugih, vendar ne nujno identificiran (Petrič in Petrovčič 2008, 51). Drug problem anonimnosti je reprodukcija ideologij iz vsakdanjega življenja. Kadar je nek način komuniciranja idealiziran ali izpostavljen kot dober, so določene skupine marginalizirane. Nek ideal izražanja v javni sferi tako izključi vse ostale tipe komunikacije ter posledično tudi določene sodelujoče in poglede. Če torej marginalizirane skupine prevzamejo ta idealni tip, se oblikuje splošen, zaželen način komuniciranja in namesto odpiranja razlikam anonimnost z vidika zatiranja identitet ponovno reproducira spolne, rasne ter druge pomembne stereotipe (Witschge 2007).

Avtorji probleme z anonimnostjo vidijo tudi drugje. Barber in drugi (v Witschge 2007, 25) menijo, kljub temu da anonimnost lahko vodi v bolj odprto diskusijo, ogroža deliberativni potencial spleta, saj naj bi povzročala splošno pomanjkanje civilnosti. Streck (v Witschge 2007) je primerjal internet z "igro kričanja", ki je posledica pomanjkanja sankcij ter nezmožnosti odkrivanja identitete.

Upravljalci spletnih skupnosti imajo na voljo različna sredstva, da uporabnikom omogočijo upravljanje z njihovo identiteto, lahko pa tudi omejijo zahteve minimalne identifikacije ter nudijo jasne smernice, kako oblikovati osebni profil. Člani spletnih skupnosti torej niso nujno identificirani, vendar so lahko prepoznani s strani drugih članov, razvita osebna identiteta,

tudi če anonimna, pa spodbuja splošne norme in vrednote in zato vodi k gradnikom občutka skupinske identitete in medosebnemu zaupanju (Petrič in Petrovčič 2008, 50–51). Opazimo lahko, da z namenom, da bi bilo sodelovanje enostavnejše, večina spletnih strani uvede enostavno politiko avtentikacije, pri kateri moramo zapisati le uporabniško ime in elektronski naslov. De Cindio in Peraboni (2010) opozarjata, da je taka anonimnost sprejemljiva le v določenih kontekstih (ko npr. ocenjuješ filme na IMDB ali pa pri razpravah o temah, ki so bolj občutljive narave), ni pa priporočljiva za deliberativne digitalne habitate, ker ne dviga občutka medsebojnega zaupanja, ki bi ga morale take strani imeti.

Upravljanje z identiteto in svoboda izražanja naj bi bila pomembna faktorja pri promociji kvalitete in trajnosti politične razprave (Janssen in Kies 2004, 5). Praksa sicer pogosto kaže prisotnost žaljive komunikacije, monopolizacije pozornosti, nadzora poteka komunikacije in stila komuniciranja, kar vodi v to, da so glasovi nekaterih sodelujočih bolj slišani kot pri drugih (Witschge 2007, 25), kar potrjujejo tudi raziskave. Schneider (1997, 80) med drugim ugotavlja, da je bila participacija v proučevanem Usenet-u »dramatično neenakopravna«. Nekatere raziskave kažejo tudi, da anonimnost znižuje deliberativni potencial spleta, saj naj bi povzročil znižanje civilnosti komunikacije, ki je pomembna z vidika spodbujanja deliberativne diskusije. Ng in Detenber (2006) v raziskavi tako sodelujoče razdelita v dve skupini. V prvi so razprave potekale v civilnem kontekstu, v drugi pa so v razpravo vnesli tudi necivilne elemente (npr. nesramne komentarje, žalitve, osebne napade, ...). Avtorja ugotavljata, da so bili sodelujoči v necivilnem pogoju zaznani kot bolj dominantni in manj kredibilni kot v civilnem, kar je seveda v deliberativnem komuniciranju nezaželeno.

3.2.4 Mehanizmi ugleda

V splošnem si za kvalitetno komunikacijo želimo čim večje število sporočil, ki veliko prispevajo k pogovoru, in malo sporočil, ki so izven konteksta razprave. Cheng in Vassileva (2006, 323) v povezavi s tem svetujeta uporabo mehanizmov nagrajevanja kvalitetnih sporočil. S pomočjo tovrstnih mehanizmov lahko stimuliramo uporabnike z visokim ugledom k čim pogostejšemu prispevanju, hkrati pa omejujemo sporočanje uporabnikov, ki prispevajo sicer številna, vendar nekvalitetna sporočila, razen če se njihova kvaliteta izboljša.

Kraut in Resnick (2012) za motiviranje posameznikov h kvalitetnemu komuniciranju predlagata *pozitiven odziv na sodelovanje ostalih*, ki naj bi bil motivator predvsem zaradi

človekove potrebe po dobrem počutju in ohranitve pozitivne samopodobe. Odziv je lahko verbalen, v obliki komentarjev drugih ljudi, ali pa neverbalen, v obliki kvantitativnih mer, npr. v spletni skupnosti Youtube.com sodelujoči označujejo komentarje z »Všeč mi je« ali »Ni mi všeč«, komentarji pa so na podlagi odgovorov skriti ali pa, v primeru pozitivnega odziva, izpostavljeni na vrhu strani med prvimi komentarji. Kraut in Resnick (2012, 47) poudarjata tudi, da uporabniški vmesnik, ki spodbuja sistematični kvantitativni odziv, posledično generira tudi več verbalnega odziva. Sporočila so lahko označena z zastavico, ocenjena (npr. s števkami od 1 do 5), vse te tehnike pa znižajo verjetnost, da bodo neprimerna sporočila prebrana, metode pa delujejo tudi kot sankcije. Avtorja sicer opozarjata, da lahko odziv na sodelovanje članov tudi zniža motivacijo, in navajata naslednje primere:

1. Tiste, ki veliko prispevajo k skupnosti, lahko demotivira dejstvo, da so storili mnogo več, kot ostali, in so ocenili, da so za le-to storili dovolj. V spletni skupnosti *MovieLens*⁷ so avtorji sporočili članom število filmov, ki so jih ocenili v primerjavi s povprečjem vseh članov. Tisti, ki so bili pod povprečjem ali blizu njega, so v nadaljevanju ocenili več filmov, kot tisti, ki so v začetku ocenjevali pogosteje. Člani, ki so bili visoko nad povprečjem, tako niso dvignili števila svojih prispevkov (Chen in drugi v Kraut in Resnick 2012, 135).

2. Če so prispevki drugih članov zelo visoko ocenjeni, preostali morda presodijo, da so le-ti nedosegljivi, in se posledično za to niti ne potrudijo. Rešitev v tem kontekstu je seznam najbolj aktivnih članov v zadnjem tednu.

3. Javno izpostavljanje ocen članov lahko ustvari tekmovalno atmosfero, ki občasno vodi v neželene posledice, npr. nižjo stopnjo sodelovanja.

Kvaliteto sporočil se sicer zaradi subjektivnosti ocenjevalca težko meri, Cheng in Vassileva (2006, 323–324) pa svetujeta vpogled v to, kolikokrat je bilo neko sporočilo prebrano. Ta metoda temelji na predpostavki, da ljudje, ki si ogledajo določeno sporočilo, to storijo zato, ker je le-to kvalitetno, kar pa nujno ne drži.

Raziskava, povezana s prisotnostjo ali odsotnostjo nagrajevanja v spletnih skupnostih, potrjuje navedeno, namreč da prisotnost mehanizmov ugleda dvigne kvaliteto komunikacije. Sodelujoči so bili naključno razdeljeni v dve skupini. Prva je prejela točke, ki so se pokazale poleg uporabnikovega avatarja, v drugi skupini pa ocenjevanja ni bilo. Točke so bile dodeljene glede na pogostost sporočanja, na število sporočil, ki so bila prebrana, in na število

⁷<http://www.movielens.org>

odgovorov. V skupini uporabnikov, kjer so bile točke dodeljene, je bilo več odgovorov, obrobno pa se je izboljšala tudi učinkovitost diskusije (Rhee in Kim 2009).

4 RAZISKOVALNI NAČRT IN METODOLOGIJA

4.1 *Okolje raziskovanja*

V empiričnem delu magistrske naloge se osredotočam na spletne forume⁸ kot tip spletnih skupnosti, v skladu s samo temo naloge pa sem vključila zgolj tiste spletne forume, ki niso bili ustvarjeni z namenom politične razprave ali prilagojeni za tako razpravo, pač pa je njihov glavni namen ponujanje komunikacijskega prostora za vsakdanje, tudi bolj splošne pogovore.

Forumi so bili izbrani, saj gre za spletne prostore, na katerih uporabniki izmenjujejo mnenja, interese in informacije in so strukturirani v t. i. podforume ali interesna področja, znotraj katerih uporabniki odpirajo nove teme, ki jih kasneje lahko komentirajo drugi uporabniki. Prednost spletnih forumov je tudi v asinhroni komunikaciji, pri kateri ni potrebno, da so vsi uporabniki na forumu prisotni istočasno, odgovarjajo lahko ob prostem času, predvsem pa imajo pred svojim dokončnim odgovorom možnost temeljitega razmisleka (Janssen in Kies 2004, 5). Kljub temu da gre za starejšo spletno tehnologijo, pa v Sloveniji še vedno privablja precejšnje število rednih uporabnikov interneta, pa tudi sicer so spletni forumi še vedno popularna tehnologija za skupinsko komuniciranje (Kraut in Resnick 2012). Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju: SURS) poroča, da je v letu 2012 v Sloveniji spletne forume bralo 67 % rednih uporabnikov interneta⁹, 27 % teh pa je v forume pošiljalo sporočila¹⁰ (SURS 2012). Po podatkih SURS (2012) so moški bolj redni uporabniki spletnih forumov, saj jih pogosteje berejo od žensk (68,2 % oz. 63,3 %), predvsem pa se večkrat v njih aktivno udeležujejo s pisanjem sporočil (32,7 % moških oz. 20,9 % žensk). V letu 2011 zanimivo razlike med spoloma niso bile tako izrazite, saj so ženske celo pogosteje od moških brale spletne forume (69 % oz. 63 %), moški pa so večkrat pošiljali sporočila (28 % oz. 25 %) (SURS 2011). Sodelovanje (tako aktivno, kot tudi pasivno) narašča z višanjem stopnje izobrazbe. Forume so večkrat kot upokoenci (59,4 %) brali šolajoči se (67,7 %) in zaposleni (66,5 %), šolajoči se pa so v njih najpogosteje tudi pošiljali sporočila (34,2 % v primerjavi s 26,3 % med zaposlenimi ter le 11,0 % med upokojenimi)¹¹ (SURS 2012).

⁸ V nalogi enakovredno uporabljam izraza »forum« in »spletni forum«.

⁹ SURS rednega uporabnika interneta definira kot osebo, ki je internet uporabljala v zadnjih 3 mesecih.

¹⁰ Podatki za uporabo IKT po posameznikih, 10 - 74 let, Slovenija, 2011.

¹¹ Odstotki so izračunani na podatkih rednih uporabnikov interneta.

O aktualnosti tehnologije pričajo tudi občasni zapisi v medijih, ki forume najpogosteje problematizirajo z vidika širjenja nestrpnosti kot posledice anonimnosti (npr. Drole in Caharijas 2005) ter vprašanja, kdaj je taka nestrpnost lahko prepoznana kot kaznivo dejanje (npr. Lovšin 2010). Nekateri zapisi se nanašajo tudi na vidik potencialnega dviga politične aktivnosti, predvsem mladih (npr. Strniša 2011).

4.2 Raziskovalni načrt

V empiričnem delu naloge poskušam odgovoriti na naslednja štiri raziskovalna vprašanja, ki so izluščena iz predhodne teoretske razprave:

- Kako moderacija vpliva na komunikacijsko kvaliteto?
- Kako prisotnost pravil in norm vpliva na komunikacijsko kvaliteto?
- Kako upravljanje identitet uporabnikov foruma vpliva na komunikacijsko kvaliteto?
- Kako mehanizmi ugleda vplivajo na komunikacijsko kvaliteto?

Vprašanja bom preverjala skozi dvonivojski raziskovalni načrt, za kar je potrebno na eni strani izmeriti komunikacijsko kvaliteto med uporabniki spletnih forumov, hkrati pa potrebujemo tudi podatke o upravljanju taistih forumov.

Empirični del v nadaljevanju posledično sestoji iz kombinacije dveh raziskav:

a) ankete, izvedene januarja 2011, ki je potekala med uporabniki slovenskih spletnih forumov in v kateri smo med drugim ugotavljali zaznavo komunikacijske kvalitete na spletnih forumih, ki bo vključena v magistrsko delo;

b) ankete, izvedene marca 2012 med upravljavci teh spletnih forumov, kjer smo ugotavljali, katere načine upravljanja spletnih forumov uporabljajo administratorji. V anketo so vključeni administratorji in moderatorji. **Administratorji** so običajno ustanovitelji spletnih forumov, ki skrbijo za tehnične podrobnosti delovanja spletnega foruma, oblikujejo pravila za sodelovanje v forumu, se odločajo o strukturi spletnih forumov, izbirajo načine moderacije in moderatorje (to vlogo pogosto prevzamejo tudi sami), skrbijo za bazo uporabnikov in ustvarjajo uporabniške skupine itd. **Moderatorje** običajno izbirajo administratorji ali člani foruma, in sicer na podlagi svoje aktivnosti, kvalitete sporočil, osebnega poznavanja, pa tudi drugih razlogov. Moderatorji imajo dostop do sporočil in tem spletnih forumov, njihova naloga pa je,

da vsebinsko urejajo forum z brisanjem, premikanjem sporočil, zapiranjem tem, sankcioniranjem uporabnikov, dodajanjem anket, pa tudi s spodbujanjem razprav, usmerjanjem razprav nazaj na temo pogovora itd. Če lahko trdimo, da administratorji skrbijo za tehnično delovanje foruma, so moderatorji tisti, ki skrbijo za kvaliteto vsebinskega dela. Moderatorji so lahko »globalni moderatorji«, ki imajo dostop do vseh tem in sporočil v forumu, ali »moderatorji«, ki urejajo le nekatere sklope tem.

Raziskava med uporabniki slovenskih spletnih forumov

Pred izvedbo same raziskave smo izvedli pilotsko študijo, ki je zajemala neverjetnostni vzorec 270 uporabnikov slovenskih spletnih forumov. S pomočjo spletne ankete smo evalvirali vprašalnik in optimizirali merske instrumente. Zaradi prevelike obremenitve anketirancev in posledično višje stopnje odgovora smo multidimenzionalne instrumente morali skrajšati, pri čemer pa so bila metodološka načela, ki zagotavljajo veljavnost in zanesljivost, dosledno upoštevana.

V začetku raziskave smo identificirali spletne forume v Sloveniji z uporabo iskalnikov¹² in ključnih besed: forum, tabla, diskusije, skupnost in razprave. Poleg splošnih forumov smo k sodelovanju povabili tudi specifične forume, npr. poklicne in polprofesionalne skupine (učitelji, sindikati, policisti itd.), skupine za podporo in pomoč drugim (forumi za zdravstvo, računalniško podporo, mlade družine, ...), marginalne skupine (subkulture, geji, uživalci drog itd.), interesne skupine in drugo.

V vzorec smo vključili 293 spletnih forumov, naknadno pa izločili tiste forume, v katerih v zadnjem letu ni bilo objavljenega nobenega sporočila. Ostalo nam je 191 spletnih forumov, na katere smo, po zgledu metodologije za objavlanje anket v spletne forume (Ip in drugi 2010), najprej poslali vabilo administratorjem s prošnjo, naj objavijo povezavo do ankete na njihovem forumu ali pošljejo zasebno sporočilo vsem članom foruma. Po poslanih dveh opomnikih je 49,7 % administratorjev pozitivno odgovorilo na našo prošnjo, povezava pa je bila objavljena v 95 spletnih forumih v novembru in decembru 2010.

Vključeni spletni forumi so si po strukturi precej podobni. Po hitrem pregledu forumov smo opazili, da za večino velja, da v njih lahko pišejo sporočila le registrirani uporabniki, berejo pa jih lahko tudi neregistrirani. Ob registraciji morajo člani foruma podati določene informacije o sebi, v večini primerov (npr. alter.si, cosmopolitan.si, paranoid-zine.com,

¹² www.google.com, www.najdi.si

hardstyle.si in še mnogi drugi) so to le uporabniško ime, e-mail naslov in geslo. Na nekaterih forumih uporabnike ob registraciji spodbujajo, naj z drugimi delijo več podatkov; kot primer lahko navedem foruma slo-tech.si, kjer si želijo, da bi uporabniki dodali svoje pravo ime in priimek (»S pravim imenom ste bolj kul.«), in elektronik.si, kjer uporabnike spodbudijo, naj izpolnijo tudi kraj bivanja, poklic ter lastna zanimanja. Če uporabnik ne izpolni kraja bivanja, mu forum sam dodeli mesto »Butale«. Večina forumov omogoča tudi urejanje lastnega profila - dodaš lahko pravo ime in priimek, spol, rojstni datum, kraj rojstva, svoje hobije in prikazno sliko (t. i. "avatar"), v nekaterih primerih lahko urejaš tudi sezname prijateljev, ki dodajajo komentarje na tvoj profil, ocenjevanje produktov in vodenje osebnih nakupovalnih dnevnikov, pisanje blogov, člankov ipd.

Vprašalnik je izpolnilo 1913 oseb, od tega 1502 (78,5 %) aktivnih članov, ki so v zadnjih treh mesecih v forum poslali vsaj eno sporočilo. Naknadno smo zaradi neodgovorov in prekinitev izločili še nekaj enot, končni vzorec pa je znašal 1522 oseb, ki so navedle 96 različnih forumov, v katere so nazadnje napisale sporočilo.

Raziskava med administratorji in moderatorji

V drugo raziskavo so bili za namene magistrske naloge vključeni moderatorji in administratorji forumov, ki so v raziskavi med uporabniki objavili povezavo do ankete ali pa so jih uporabniki v raziskavi 2010 navedli kot tiste, v katere so nazadnje napisali sporočilo. Prošnja s povezavo na vprašalnik je bila poslana 96 forumom, odgovorili pa so administratorji in/ali moderatorji s 47 spletnih forumov (49-odstotna stopnja odgovora).

Izpolnjeni vprašalnik smo po dveh opomnikih prejeli s strani 47 forumov, odgovarjalo pa je 52 administratorjev in 40 moderatorjev. Naknadno smo izločili forume, ki pri prvi raziskavi niso imeli dovolj odgovorov na nivoju uporabnikov, in pa tiste, pri katerih je na vprašalnik odgovoril zgolj moderator.¹³

V končni vzorec je bilo tako vključenih 36 forumov (enote drugega nivoja) in 1028 uporabnikov teh forumov (enote prvega nivoja).

¹³ Vprašanja za moderatorje so se namreč v številnih točkah razlikovala od tistih za administratorje.

4.3 Metoda za analizo

Kot metodo za analizo uporabljam večnivojsko analizo. Gre za metodološki pristop, ki omogoča analizo podatkov s kompleksnimi vzorci variabilnosti. Pri večnivojski analizi je pomembna večnivojska struktura. Pri podatkih namreč pogosto prihaja do variabilnosti med enotami na različnih nivojih in tovrstna analiza nam omogoča, da sočasno ugotavljamo učinke višjega nivoja (skupinskega nivoja) in nižjega nivoja (nivoja posameznikov). Enote analize so lahko učenci in šole, otroci in družine, pacienti in bolnišnice ipd. Večnivojska analiza nam omogoča raziskavo variabilnosti med skupinami in znotraj skupin in pojasnitev, kako so spremenljivke obeh nivojev povezane z variabilnostjo v obeh nivojih. Večnivojske modele tako lahko uporabimo za sklepanje o povzročiteljih variance med posamezniki in o povezavi neodvisnih spremenljivk obeh nivojev z obnašanjem posameznikov, pa tudi o variaciji med skupinami, če ta obstaja (Hox v Štrakl 2008, 13).

4.4 Omejitve pri raziskavi

Pri raziskavi moram sprva opozoriti na omejitve, povezane z obema opravljenima raziskavama. Raziskavi ne temeljita na reprezentativnem vzorcu uporabnikov ali spletnih forumov, saj bi bilo to v metodološkem smislu zaradi odsotnosti ustreznega vzorčnega okvira praktično neizvedljivo. Seznam vseh spletnih forumov v Sloveniji trenutno ni na voljo niti ga ni mogoče sestaviti, zato podatki temeljijo na pristopu neverjetnostnega vzorčenja. Zaradi kompleksnega zbiranja podatkov na dveh nivojih in potrebe po ustreznem številu enot na obeh nivojih se je vzorec še zmanjšal. Opozarjam torej na pomembni omejitvi, povezani z reprezentativnostjo: a) neodgovor administratorjev, ki je vodil v izločitev spletnih forumov in b) neodgovor sodelujočih v spletnih forumih, ki lahko privede do pristranskih ocen parametrov. Upoštevati moramo torej dejstvo, da rezultati ne temeljijo na naključnem vzorcu in jih ne moremo generalizirati na vse forume in vse uporabnike forumov v Sloveniji. Obenem je potrebno opozoriti na zelo neenakomerno porazdelitev odgovorov uporabnikov po forumih. Kar dobra polovica (54,3 %) respondentov ankete med uporabniki tako prihaja iz forumov med.over.net ali ringaraja.net; na drugi strani je nekaj forumov takih, da imajo zgolj dva odgovora (strelec.si, traktor.mojforum.si, uciteljska.net in mislec.net). Simulacije na področju večnivojske analize kažejo, da se lahko zaradi prevelike heterogenosti števila enot znotraj višjenivojskih razredov manjša zanesljivost ocen, kar je potrebno upoštevati pri interpretaciji rezultatov (Reja 2010). Pozitivno pa je, da so si vključeni forumi med seboj zelo

različni; v raziskavi imam tako forume z manj (npr. kocke.si, bobni.si, pesem.si) in več uporabniki (npr. med.over.net, ringaraja.net, kulinarika.net); forume, ki so namenjeni splošnim razpravam (npr. izklop.com) ali pa zelo specifičnim temam (npr. traktor.mojforum.si, ribicija.info, pernati-prijatelji.com); forume, ki so jih ustanovila podjetja (npr. cosmopolitan.si, med.over.net), posamezniki (npr. pesem.si, strelec.si, ..) in društva (npr. nebojse.si, policist.si) itd. Tudi struktura anketirancev pričujoče raziskave v večini primerov (razen po spolu) sovpada s podatki SURS (2012).

V raziskavi tudi nismo merili dejanske komunikacijske kvalitete in njenih dimenzij. Za slednje bi bilo potrebno uporabiti analizo vsebine in kodirati posamezna sporočila. Z anketo smo ugotavljali zgolj *zaznavo* pojma. To se zdi legitimno, saj različni avtorji (npr. Rollman in drugi 2000; Kim in Kim 2008) poudarjajo pomembnost zaznave spoštljive, odprte in recipročne komunikacije za oblikovanje skupinske identitete in pripadnosti skupini v spletni skupnosti. O pomembnosti zaznave pojmov priča tudi teorija relacijskih signalov, ki navaja, da člani spletne skupnosti aktivno opazujejo signale, ki jih s svojimi sporočili in vedenjem oddajajo drugi člani spletne skupnosti, ter oblikujejo svoje vedenje na podlagi teh zaznav (Matzat 2009).

5 PREVERJANJE ZANESLJIVOSTI IN VELJAVNOSTI MERSKIH INSTRUMENTOV

Kot ključna standarda dobrega merjenja se v raziskovanju izpostavljata zanesljivost in veljavnost. Zanesljivost merjenja pomeni dopustno stopnjo slučajnih napak v raziskovanju, empirično raziskovanje pa označujemo kot dovolj zanesljivo takrat, ko slučajne napake v procesu raziskovanja ne vplivajo statistično značilno na izsledke raziskovanja (Splichal v Ferligoj in drugi 1995, 11). Pri zanesljivosti velja zahteva, da v kolikor je merjen pojav ponavljajoč ali trajen, morajo ponovljena merjenja dati enake rezultate (Ferligoj in drugi 1995, 11). V prizadevanju za empirično preverljivost domnev, teorij in modelov je potrebno izdelati zanesljive postopke raziskovanja. Veljavnost pomeni, da v postopku operacionalizacije indikatorje oblikujemo tako, da merimo le in točno tisti konstrukt, ki smo ga želeli meriti (Ferligoj in drugi 1995, 63).

V pričujočem empiričnem delu sem zanesljivost in veljavnost preverjala na več načinov, odvisno od tipa spremenljivke:

- **Z izračunom opisnih statistik.** Indikatorje na lestvicah od 1 do 5 obravnavam kot dobre ordinalne spremenljivke, na katerih lahko računam opisne statistike (aritmetično sredino, standardni odklon, koeficienta asimetrije in sploščenosti) ter hkrati opazujem, ali je porazdelitev ustrezna. Indikatorje s preveč asimetrično porazdelitvijo sem iz nadaljnjih analiz izločila (Hox in drugi 2010, 5).
- **Z izračunom koeficienta zanesljivosti Cronbachov alfa.** Koeficient Cronbachov alfa se uporablja za ocenjevanje zanesljivosti merjenja in je pokazatelj notranje konsistentnosti (zanesljivosti), ne pokaže pa nujno tudi enodimenzionalnosti spremenljivke. Raba koeficienta se priporoča zaradi relativno enostavne interpretacije, je tudi precej direkten in od raziskovalca ne zahteva subjektivnih odločitev. Z njim lahko tudi ocenimo, kako dobra je merska lestvica (Yang in Green 2011, 377).
- **S faktorško analizo.** Faktorska analiza je ena izmed metod redukcije podatkov in jo lahko uporabimo za preizkušanje veljavnosti konstrukta (Ferligoj in drugi 1995, 108). »Če so posamezne izmerjene spremenljivke konsistentne s teoretsko razgradnjo konstrukta, morajo imeti izrazite uteži le na faktorju, ki predstavlja razsežnost konstrukta (teoretično spremenljivko), ki naj bi jo te spremenljivke merile« (Ferligoj in drugi 1995, 108–109). Če želimo npr. meriti tri teoretične spremenljivke, moramo

dobiti tri različne faktorje, ki le-te predstavljajo (Roberts in Clifton v Ferligoj in drugi 1995, 109).

6 OPERACIONALIZACIJA POJMOV IN PREDSTAVITEV IZRAČUNANIH STATISTIK

V pričujočem poglavju predstavljam analize zbranih podatkov. Ker so bili podatki zbrani z dvema anketama, bom najprej predstavila opisne statistike in frekvence, merjene na enotah prvega nivoja (nivo uporabnikov), nato pa še drugega nivoja (nivo forumov)¹⁴. V začetku vsakega podpoglavja predstavljam spremenljivke, vključene v model, ter kratko analizo.

6.1 Predstavitev podatkov, merjenih na enotah 1. nivoja (nivo uporabnikov)

6.1.1 Demografija uporabnikov

Med uporabniki spletnih forumov, ki so izpolnili vprašalnik, prevladujejo ženske (77,9 %). Največ anketirancev ima univerzitetno (24,2 %) ali srednjo splošno izobrazbo (23,9 %), sledijo tisti s srednjo strokovno izobrazbo (18,3 %). Nizek delež anketirancev ima zgolj osnovno (3,7%), nižjo ali srednjo poklicno izobrazbo (3,3 %). Največ anketirancev živi v Ljubljani ali Mariboru (28,2 %), sledijo tisti iz vasi ali krajev z med 2.000 in 10.000 prebivalci (21,7 %). Dobra polovica anketirancev je zaposlenih (57,0 %), sledijo šolajoči se (20,9 %). Večina jih je poročenih (37,7 %) ali pa živijo z izvenzakonskim partnerjem (34,5 %) (glej Tabelo 6.2). Anketiranci so stari med 15 in 93 let, s povprečjem 35 let (glej Tabelo 6.1).

TABELA 6.1: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SPREMENLJIVKE STAROST UPORABNIKOV

	N	MIN	MAX	AS	SD	KA	KS*
Starost uporabnikov	1028	15	93	34,92	9,60	1,18	3,09

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

¹⁴ Za enostavnejšo orientacijo sem vse tabele in grafe, ki se nanašajo na spremenljivke prvega nivoja (nivo uporabnikov), obarvala z rdečo barvo, tiste, ki se nanašajo na spremenljivke drugega nivoja (nivo forumov), pa z zeleno barvo.

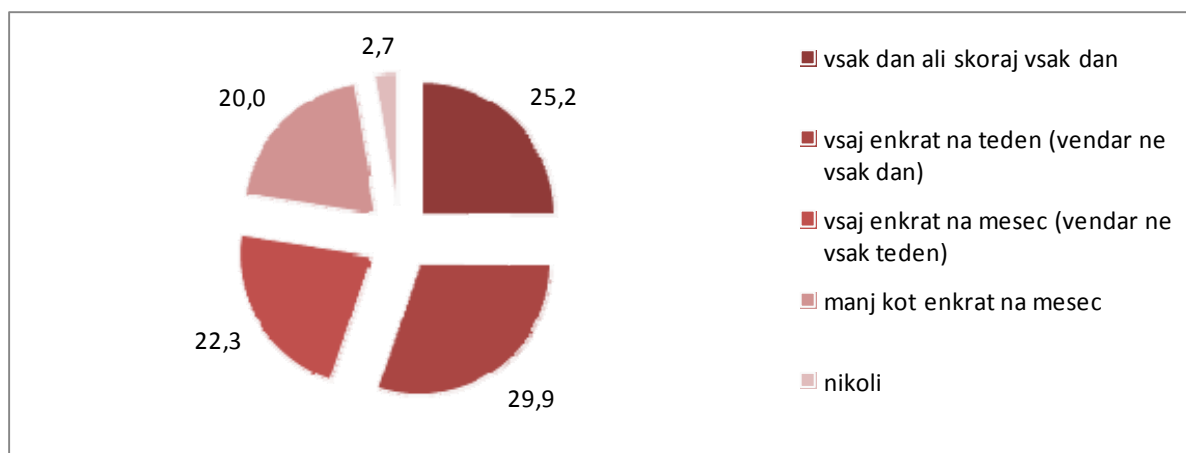
TABELA 6.2: PREDSTAVITEV DEMOGRAFSKIH SPREMENLJIVK

		N	%
SPOL	Moški	228	22,1
	Ženski	800	77,9
	Skupaj	1028	100,0
STOPNJA IZOBRAZBE	osnovna izobrazba	38	3,7
	nižja ali srednja poklicna izobrazba	34	3,3
	srednja strokovna izobrazba	188	18,3
	srednja splošna izobrazba	246	23,9
	višja strokovna izobrazba, višješolska izobrazba	105	10,2
	visoka strokovna izobrazba	97	9,4
	visoka univerzitetna izobrazba	249	24,2
	specialistična povisokošolska izobrazba, magisterij, doktorat	71	6,9
	Skupaj	1028	100,0
ZAKONSKI STAN	Poročen/a	387	37,7
	Izvenzakonska zveza	355	34,5
	S trajnim partnerjem/ko, s kateri/o pa ne živim skupaj	101	9,8
	Samski/a	185	18,0
	Skupaj	1028	100,0
STATUS	zaposleni	586	57,0
	samozaposleni	71	6,9
	otrok, učenec, dijak, študent	215	20,9
	upokojenec	18	1,8
	brezposelni	67	6,5
	gospodinja	32	3,1
	drugo, kaj:	39	3,8
	Skupaj	1028	100,0
TIP NASELJA	hiša na samem, zaselek ali manjša vas (oddaljena od pošte, šole, trgovine) z do 500 prebivalci	169	16,4
	vas, kraj, (s šolo, pošto, trgovino), trg z nad 500 do 2000 prebivalci	192	18,7
	kraj z nad 2.000 do 10.000 prebivalci	223	21,7
	kraj z nad 10.000 do 50.000 prebivalci	154	15,0
	kraj z nad 50.000 prebivalci (Ljubljana, Maribor)	290	28,2
	Skupaj	1028	100,0

6.1.2 Pogostost uporabe spletnih forumov

Dobra polovica anketirancev (55,1 %) v spletne forume piše vsaj enkrat tedensko, 22,3 % vsaj enkrat mesečno, petina anketirancev (20,0 %) manj kot enkrat mesečno, zgolj 2,7 % vprašanih pa v zadnjih 3 mesecih v forum ni napisala nobenega sporočila.

SLIKA 6.1: POGOSTOST RABE SPLETNIH FORUMOV (v %), N = 1028



6.1.3 Opisne statistike odvisnih spremenljivk

V Tabeli 6.3 so predstavljene opisne statistike indikatorjev komunikacijske kvalitete¹⁵. Vsako od dimenzij komunikacijske kvalitete smo merili s tremi indikatorji, ki so bili prej testirani v pilotni študiji. Spremenljivke z oznako (R) so bile v nadaljnjih analizah rekodirane, v Tabeli 6.3 pa so zaradi enostavnejše interpretacije predstavljene opisne statistike nerekodiranih vrednosti.

Vsi indikatorji se porazdeljujejo približno normalno. Pri hitrem pregledu povprečnih vrednosti opazimo, da anketiranci pri zaznavi recipročnosti najpogosteje menijo, da člani foruma stopijo skupaj, ko iščejo odgovore na vprašanja drugih članov (3,67), nekoliko redkeje pa se strinjajo s tem, da se člani foruma vključujejo v pogovore zgolj takrat, ko jih vznemirijo mnenja drugih (3,06). Med indikatorji zaznave refleksivnosti ima najvišje povprečje trditev, da so anketiranci že zasledili, da se člani foruma zavedajo omejitev lastnega znanja o neki temi (3,47), nekoliko nižje povprečje pa je pri trditvi, da se sodelujoči ne trudijo razumeti drugačnih pogledov na temo razprave (3,09). Aritmetične sredine vseh indikatorjev zaznave prevzemanja idealnih vlog znašajo nekaj manj kot 3,30, so pa mnenja bolj raznolika pri indikatorjih zaznave argumentacije, kjer anketiranci najpogosteje ocenjujejo, da člani foruma v svojih sporočilih običajno pojasnijo, zakaj se z nečim ne strinjajo (3,76), manj pa se strinjajo s tem, da udeleženci mnenj ne argumentirajo, kljub temu da so k temu pozvani (2,88). Povprečji obeh trditev kažeta na nadpovprečno zaznavo argumentacije. Trditev, da člani foruma v razpravah pogosto pretiravajo, da bi imele njihove besede večjo težo, so anketiranci ocenili s povprečno

¹⁵ V tej in vseh nadaljnjih tabelah s kratico "rec" označujem recipročnost, s kratico "ref" refleksivnost, z "ide" prevzemanje idealnih vlog, z "arg" argumentacijo in z "isk" iskrenost.

oceno 3,35; le-ta je nižja pri trditvi, da so v razpravah že opazili očitke na to, da nekdo ni povedal resnice o tem, kar misli.

Iz indikatorjev so bile izračunane sestavljene spremenljivke (po principu: $(\text{indikator1}+\text{indikator2}+\text{indikator3})/3$) in skupna komunikacijska kvaliteta (po principu: $\text{indikator1}+\text{indikator2}+\dots+\text{indikator15})/15$).¹⁶

Spremenljivka *zaznava recipročnosti* zajema vrednosti med 1,00 in 5,00 in se porazdeljuje približno normalno s povprečno vrednostjo 3,01 in standardnim odklonom 0,72. Spremenljivka *zaznava refleksivnosti* zajema vrednosti med 1,00 in 4,33 in je porazdeljena približno normalno s povprečno oceno 2,91 in standardnim odklonom 0,71. Spremenljivka *zaznavanje prevzemanja idealnih vlog* zajema vrednosti med 1,00 in 5,00 in se porazdeljuje normalno s povprečno vrednostjo 2,90 in standardnim odklonom 0,75. Tudi spremenljivka *zaznavanje argumentacije* je porazdeljena normalno, njena aritmetična sredina pa je nekoliko višja kot pri ostalih dimenzijah (3,44 s standardnim odklonom 0,62). Povprečna *zaznava iskrenosti* je nekoliko nižja (2,77 s standardnim odklonom 0,88), zajema pa vrednosti med 1,00 in 5,00 in se porazdeljuje približno normalno. Omeniti je potrebno dokaj nizke vrednosti Cronbachove alfa predvsem pri argumentaciji, recipročnosti in refleksivnosti, ki nakazujejo slabše merjenje vseh treh pojmov.

Sestavljena spremenljivka *zaznava komunikacijske kvalitete* zajema vrednosti med 1,40 in 4,53, se porazdeljuje normalno in ima povprečno vrednost 3,01 s standardnim odklonom 0,88. Vrednost Cronbachove alfa znaša 0,88 in kaže na uspešno merjenje omenjenega pojma.

TABELA 6.3: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK INDIKATORJEV KOMUNIKACIJSKE KVALITETE

	N	Min	Max	AS	SD	KA	KS
rec1: Veliko razprav v forumu izgubi rdečo nit. (R)	1028	1	5	3,59	1,07	-0,33	-0,85
rec2: Člani foruma stopijo skupaj, ko iščejo odgovore na vprašanja drugih članov.	1028	1	5	3,67	0,95	-0,62	0,05
rec3: Člani foruma se vključujejo v pogovore samo, ko jih vznemirijo mnenja drugih. (R)	1028	1	5	3,06	0,99	-0,07	-0,71
RECIPROČNOST (Cronbachova alfa: 0,54)	1028	1,00	5,00	3,01	0,72	0,05	-0,42
ref1: Člani foruma skozi razprave ponavadi ne spremenijo svojih stališč, čeprav imajo drugi boljše argumente. (R)	1028	1	5	3,64	0,88	-0,38	-0,18
ref2: Sodelujoči v forumskih razpravah se ne trudijo razumeti drugačnih pogledov na temo razprave. (R)	1028	1	5	3,09	1,01	0,17	-0,68
ref2: V razpravah sem že zasledil/a, da so člani foruma jasno napisali, da se zavedajo omejitev lastnega znanja o neki temi.	1028	1	5	3,47	0,99	-0,54	-0,19
REFLEKSIVNOST (Cronbachova alfa: 0,58)	1028	1,00	4,33	2,91	0,71	-0,28	-0,35
ide1: V razpravah se člani foruma odzovejo žaljivo, če ima kdo drugačno mnenje od njih. (R)	1028	1	5	3,29	1,08	-0,19	-0,70

¹⁶ Pri izračunu in v vseh nadaljnjih izračunih so bile uporabljene rekodirane vrednosti.

	N	Min	Max	AS	SD	KA	KS
ide2: Občutek imam, da se člani foruma v razpravah pogosto skušajo vživeti v vlogo drugih.	1028	1	5	3,25	0,90	-0,21	-0,30
ide3: Zdi se, da člani foruma le redko pogledajo na svoja stališča z vidika drugih sogovornikov. (R)	1028	1	5	3,27	0,99	0,00	-0,84
PREVZEMANJE IDEALNIH VLOG (Cronbachova alfa: 0,63)	1028	1,00	5,00	2,90	0,75	-0,05	-0,54
arg1: Udeleženci razprav svojih mnenj ne argumentirajo, čeprav so k temu pozvani.(R)	1028	1	5	2,88	0,91	0,25	-0,50
arg2: Člani foruma v svojih sporočilih ponavadi pojasnijo, zakaj se z nečim ne strinjajo.	1028	1	5	3,76	0,72	-0,81	1,24
arg3: V forumu vlada moč argumenta in ne argument moči.	1028	1	5	3,43	0,94	-0,45	0,03
ARGUMENTACIJA (Cronbachova alfa: 0,54)	1028	1,33	5,00	3,44	0,62	-0,28	0,16
isk1: Člani foruma v razpravah pogosto pretiravajo, zato da imajo njihove besede večjo težo. (R)	1028	1	5	3,35	1,01	-0,30	-0,63
isk2: Občutek imam, da člani foruma včasih povejo kakšno neresnico, da dosežejo svoj namen. (R)	1028	1	5	3,24	1,07	-0,20	-0,86
isk3: V razpravah sem že opazil/a očitke na to, da nekdo ni povedal resnice o tem, kar misli. (R)	1028	1	5	3,10	1,07	-0,16	-0,94
ISKRENOST (Cronbachova alfa: 0,79)	1028	1,00	5,00	2,77	0,88	0,24	-0,53
KOMUNIKACIJSKA KVALITETA (Cronbachova alfa: 0,88)	1028	1,40	4,53	3,01	0,60	-0,04	-0,46

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

6.2 Predstavitev podatkov, merjenih na enotah 2. nivoja (forumski nivo)

6.2.1 Pravila in norme

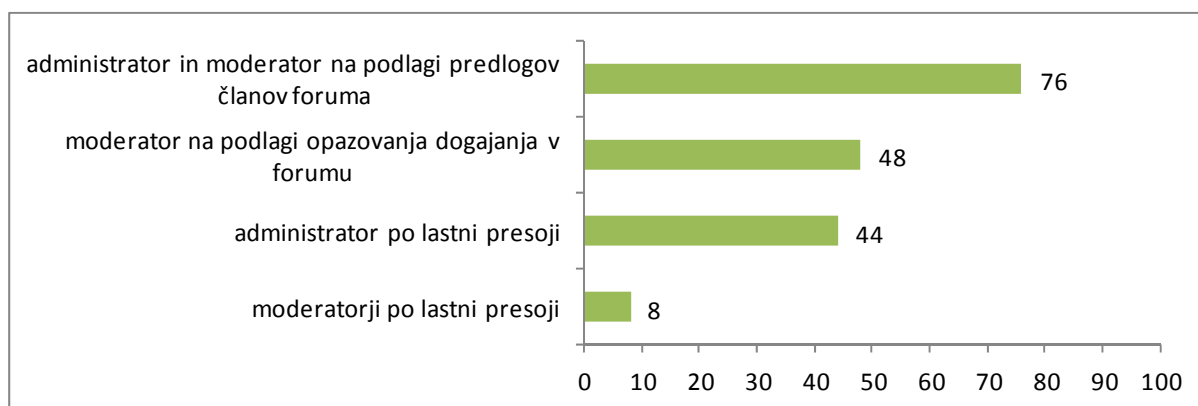
Za namene raziskovanja pravil in norm v spletnih forumih sem oblikovala dve spremenljivki:

- načini oblikovanja pravil (samovoljno/v sodelovanju z uporabniki);
- načini dostopa do pravil za uporabnike (vidnost pravil).

Načini oblikovanja pravil

S spremenljivko *načini oblikovanja pravil* sem ugotavljala, ali administratorji pravila spreminjajo in oblikujejo v sodelovanju s člani in uporabniki foruma (bolj demokratično oblikovanje pravil) ali pa so le-ta narejena samovoljno.

SLIKA 6.2: PREDSTAVITEV SPREMENLJIVKE NAČINI OBLIKOVANJA PRAVIL (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36



Ker indikatorja "moderator po lastni presoji" in "administrator po lastni presoji" merita v nasprotno smer, torej višja vrednost indikatorjev kaže na manj demokratično upravljanje, sta bila rekodirana.

Iz vseh štirih indikatorjev smo po principu $(\text{indikator1} + \text{indikator2} + \text{indikator3_rek} + \text{indikator4_rek})/4$ izračunali novo sestavljeno spremenljivko, višja vrednost sestavljene spremenljivke pa pomeni bolj demokratičen način upravljanja. Spremenljivka se porazdeljuje približno normalno, z aritmetično sredino 0,68 in standardnim odklonom 0,28 (glej Tabelo 6.4). Rezultat kaže na razmeroma demokratično upravljanje z upoštevanjem mnenj članov in ne zgolj administratorjev ali moderatorjev.

TABELA 6.4: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SPREMENLJIVKE OBLIKOVANJE PRAVIL

	N	Min	Max	X	SD	KA	KS
Načini oblikovanja pravil	36	0,25	1,00	0,68	0,28	-0,21	-1,28

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

Načini dostopa do pravil za uporabnike (vidnost pravil)

Preverila sem, kako na forumih predstavijo pravila, s spremenljivko pa sem preverjala, ali večja vidnost pravil vodi do višje stopnje zaznave komunikacijske kvalitete. Pravila so najpogosteje dostopna v posebni temi s pravili (75,0 % forumov), na približno tretjini forumov tudi v več različnih temah, ki se nanašajo na upravljanje foruma (35, 7%), in ob registraciji (32,1 %) (glej Sliko 6.3).

Iz trditev sem sestavila spremenljivko, po principu $(\text{indikator1} + \text{indikator2} + \text{indikator3} + \text{indikator4} + \text{indikator5})/5$. Višja vrednost sestavljene spremenljivke pomeni višjo vidnost pravil. Spremenljivka zajema vrednosti med 0 in 1 in se porazdeljuje približno normalno z aritmetično sredino 0,40 in standardnim odklonom 0,26.

SLIKA 6.3: PREDSTAVITEV VIDNOSTI PRAVIL NA SPLETNIH FORUMIH (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36

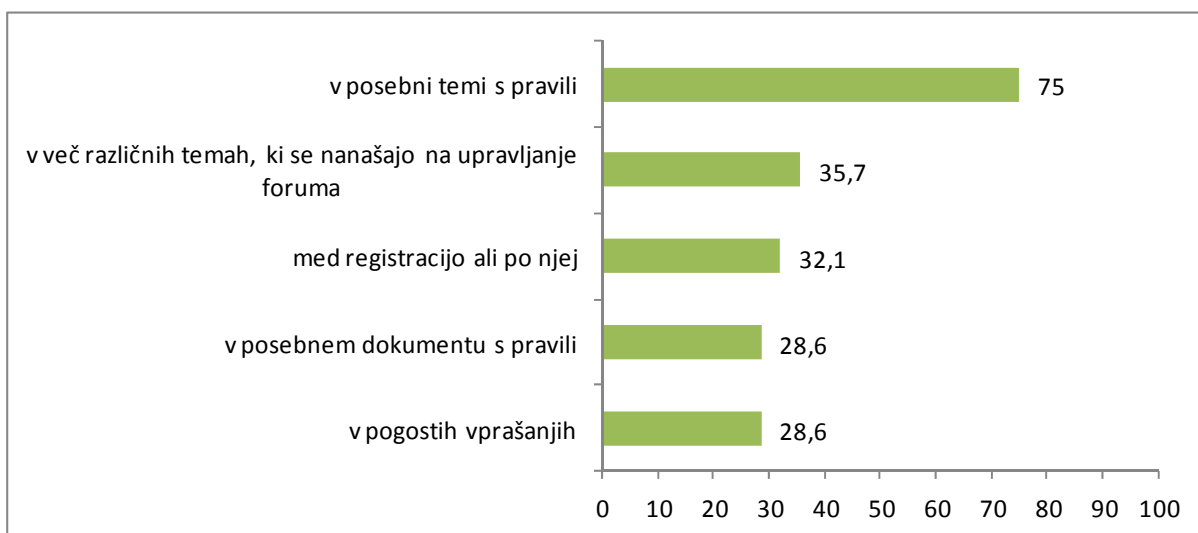


TABELA 6.5: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE VIDNOST PRAVIL

	N	Min	Max	X	SD	KA	KS
Vidnost pravil	36	0,00	1,00	0,40	0,26	1,04	0,54

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

6.2.2 Moderacija

Na podlagi prej opisanih teoretskih izhodišč sem se pri oblikovanju merskega instrumenta osredotočila na naslednjih pet vidikov moderacije:

- prisotnost/odsotnost moderiranja,
- razlogi za odsotnost moderiranja,
- načini moderiranja (proaktivno moderiranje, vsebinska in interaktivna moderacija),
- oznake moderatorjev,
- nagrajevanje moderatorjev.

Administratorji vseh 36 forumov, ki smo jih vključili v raziskavo, so navedli, da so bili forumi moderirani, zato prvi dve točki, tj. prisotnost/odsotnost moderatorja in razlogi za odsotnost moderatorja, v nadaljnji analizi nista bili vključeni.

Načini moderiranja (proaktivno moderiranje, vsebinska in interaktivna moderacija)

Pri definiciji načinov moderiranja sem se osredotočila na Wrightovo (2009) ločitev vsebinske in interaktivne moderacije. Administratorje smo vprašali, ali so funkcije moderatorjev spletnega foruma tudi premikanje sporočil (100 % forumov), spreminjanje in brisanje sporočil (100 %), zaklepanje tem (93 %), dajanje opozoril (93 %) ali prepovedi dostopa (70 %). V nadaljevanju so moderatorji navedli, ali članom svojo aktivnost tudi argumentirajo. Akcije, ki niso nikoli argumentirane ali so argumentirane redko in občasno, vodijo v vsebinsko moderacijo (vrednost 0), tiste, ki so argumentirane pogosto ali vedno, pa v interaktivno moderacijo (vrednost 1). Vse akcije sem seštela v sestavljeno spremenljivko, ki se porazdeljuje normalno s povprečno vrednostjo 0,56 in standardnim odklonom 0,39¹⁷ (glej Tabela 6.6).

V posebno skupino sem umestila naslednje akcije: sodelovanje v debati in spodbujanje debate (67 % forumov), izrekanje dobrodošlic novim članom (50 %), posredovanje pri sporih med člani (97 %) in posredovanje različnih informacij in povzetkov razprav (77 %). Te trditve predstavljajo dodatni vidik vsebinske moderacije, pri katerem je poudarjena vloga moderatorja kot aktivnega člana, ki spodbuja uporabnike k razpravi, skrbi, da se držijo teme itd. Te trditve sem seštela, sestavljeno spremenljivko pa poimenovala *proaktivno moderiranje*. Višja vrednost spremenljivke pomeni višjo stopnjo proaktivnosti moderiranja. Spremenljivka se porazdeljuje približno normalno s povprečjem 0,73 in standardnim odklonom 0,28 in nakazuje visoko stopnjo proaktivnega moderiranja v forumih (glej Tabela 6.6).

TABELA 6.6: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK ZA VSEBINSKO IN INTERAKTIVNO MODERACIJO IN PROAKTIVNO MODERIRANJE

	N	MIN	MAX	AS	SD	KA	KS
Vsebinska/interaktivna moderacija	36	0,00	1,00	0,56	0,39	-0,28	-1,54
Proaktivno moderiranje	36	0,00	1,00	0,73	0,28	-0,88	0,09

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

¹⁷ Podatki, izračunani na bazi zgolj administratorjev in ne uporabnikov.

Oznake moderatorjev

Preverjala sem, ali se moderatorji na forumih vizualno razlikujejo od ostalih članov foruma. Podatki kažejo, da so v večini forumov (83,3 %, N = 36) moderatorji/-ke prepoznani/-e po posebni oznaki, ki je običajno zapisana poleg avatarja (npr. specifična vloga, posebna barva črk itd.), pri ostalih forumih pa se od ostalih članov vizualno ne razlikujejo.

Nagrajevanje moderatorjev

Pri nagrajevanju moderatorjev sem se osredotočila na *zaznavo pomembnosti socialnih nagrad* ter *materialne in statusne spodbude*, ki jih moderatorji prejema od administratorjev.

Pri zaznavi pomembnosti socialnih nagrad sem zaradi izrazito asimetrične porazdelitve izločila dva indikatorja, in sicer »*Verjamem, da lahko z moderiranjem povečamo kvaliteto razprav na forumu*« in »*Rad pomagam skupnosti*«. Pri obeh indikatorjih so prevladovala visoke vrednosti. Izmed ostalih indikatorjev so anketiranci najvišje ocenili trditev, da jim pri moderiranju ustreza, da ljudje sledijo njihovim predlogom (3,79), ter da jim moderiranje omogoča biti na tekočem z zanimivimi debatami (3,59). Metoda glavnih osi pri faktorski analizi je izpostavila en faktor, pri vseh trditvah pa so bile uteži višje od 0,4. Cronbachova alfa znaša 0,79 in kaže na ustrezno merjenje pojma.

Iz indikatorjev je bila tako izračunana sestavljena spremenljivka *socialne nagrade moderatorjem*, in sicer po principu: (indikator1 + indikator2 + indikator3 + indikator4)/4. Višja vrednost spremenljivke pomeni višjo stopnjo zaznane pomembnosti socialnih nagrad. Spremenljivka se porazdeljuje približno normalno z aritmetično sredino 3,50 in standardnim odklonom 0,96 (glej Tabelo 6.7).

TABELA 6.7: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK INDIKATORJEV SOCIALNIH NAGRAD MODERATORJEM IN PREDSTAVITEV REZULTATOV FAKTORSKE ANALIZE

	N	Min	Max	X	SD	KA	KS	Faktor 1
Ustreza mi ugled, ki ga uživam med člani foruma.	36	1	5	3,25	1,21	-0,52	-0,19	0,73
Rad vidim, da ljudje sledijo mojim predlogom.	36	1	5	3,79	1,21	-1,01	0,26	0,49
Moderiranje mi daje možnost, da sem na tekočem z zanimivimi debatami.	36	1	5	3,59	1,21	-0,67	-0,39	0,73
Všeč mi je, da se lahko na ta način vključujem v debate.	36	1	5	3,31	1,26	-0,29	-0,73	0,86
Socialne nagrade moderatorjem	36	1,50	5,00	3,50	0,96	-0,374	-0,76	
Pri faktorski analizi uporabljena metoda glavnih osi. Cronbachova alfa: 0,794.								

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti; faktor 1... predstavitev faktorskih uteži.

Pri materialnih in statusnih spodbudah sem jih izpostavila pet: redna denarna izplačila, občasna denarna izplačila, občasni ali redni popusti, prostor na internetu za gostovanje ter posebne statusne oznake v profilu. Na nobenem od vključenih forumov moderatorji niso nagrajeni z rednimi izplačili, zato sem indikator izločila iz nadaljnje analize. Pri ostalih ugotavljam, da so najpogostejše statusne oznake v profilu moderatorja (75,0 % forumov). Občasne ali redne popuste dobijo zgolj na 15,4 % forumov, prostor za gostovanje na 11,5 % forumov ter občasna denarna izplačila na 3,8 % forumov (glej Sliko 6.4)

Ker so občasna denarna izplačila običajno močnejša spodbuda za delo moderatorjev, sem leto pri izračunu sestavljene spremenljivke nekoliko utežila. Sestavljena spremenljivka je bila izračunana po principu: $(2 \cdot \text{indikator1} + \text{indikator2} + \text{indikator3} + \text{indikator4})/4$, višja vrednost spremenljivke pa vodi v večjo prisotnost materialnih in statusnih nagrad. Novonastala sestavljena spremenljivka ima povprečje 0,23 in nakazuje razmeroma redko rabo materialnih in statusnih nagrad (glej Tabelo 6.8).

SLIKA 6.4: PREDSTAVITEV PRISOTNOSTI MATERIALNIH IN STATUSNIH NAGRAD MODERATORJEM (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36

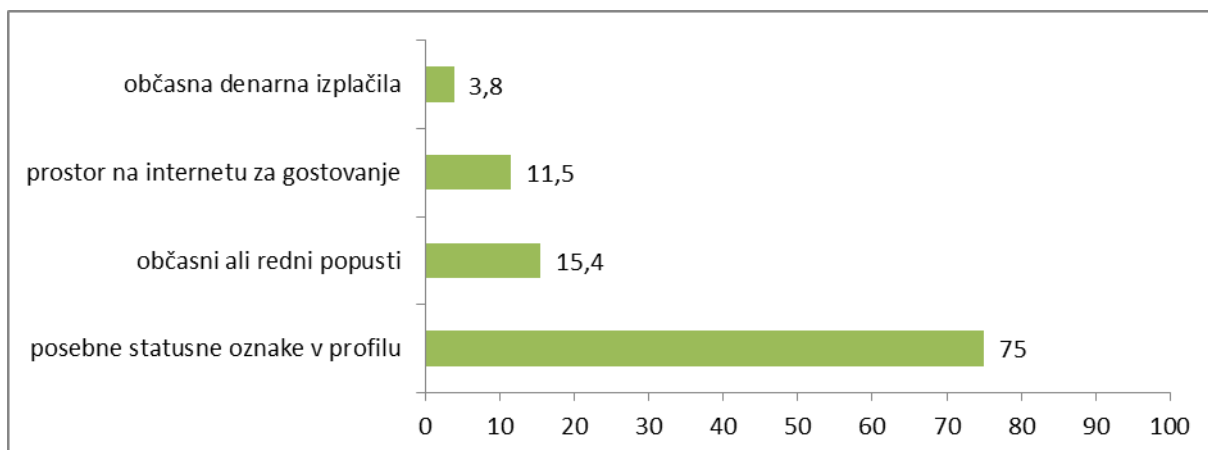


TABELA 6.8: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE PRISOTNOST MATERIALNIH IN STATUSNIH NAGRAD MODERATORJEM

	N	Min	Max	X	SD	KA	KS
Prisotnost materialnih in statusnih nagrad moderatorjem	36	0,00	0,75	0,23	0,19	0,76	0,90

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

6.2.3 Upravljanje identitet

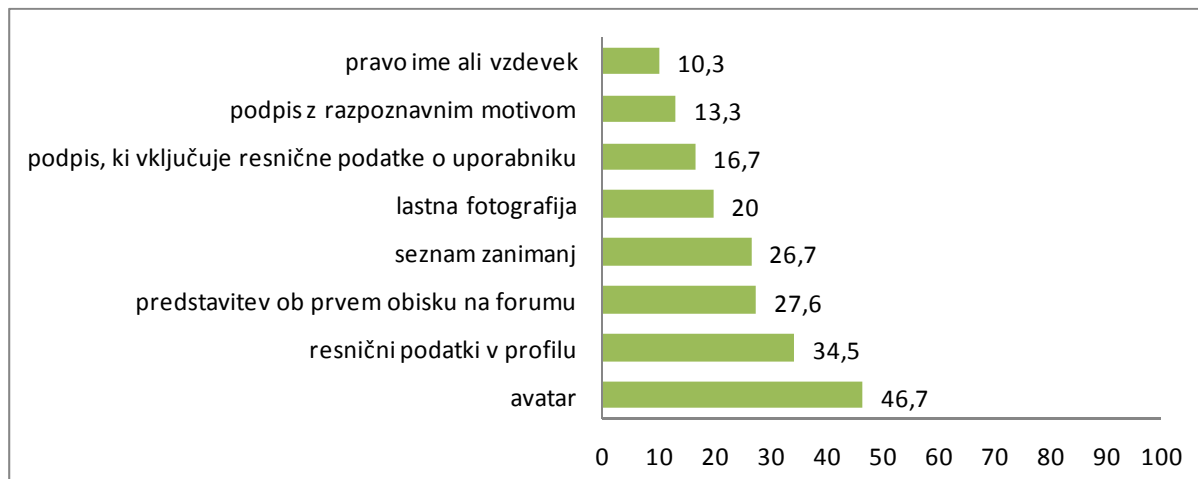
Zanimalo me je, ali administratorji in moderatorji spletnih forumov spodbujajo večji nivo samopredstavitve posameznika na forumu, in sicer:

- ali spodbujajo različne objave informacij o sebi;
- ali posameznikom omejujejo prepogosto spreminjanje osebnih podatkov.

Spodbujanje samopredstavitve

Našteli smo različne načine samopredstavljanja, administratorji in moderatorji pa so označili, ali spodbujajo njihovo rabo v njihovem spletnem forumu. Podatki kažejo, da najpogosteje spodbujajo rabo avatarjev (46,7 %), rabo resničnih podatkov v profilu (34,5 %) in predstavitev ob prvem obisku na forumu (27,6 %). V najmanj forumih spodbujajo rabo pravega imena in priimka (10,3 %) in podpisa z razpoznavnim motivom (13,3 %) (glej Sliko 6.5).

SLIKA 6.5: PREDSTAVITEV INDIKATORJEV SPREMENLJIVKE *SPODBUJANJE SAMOPREDSTAVITVE* (v %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36



Iz vseh indikatorjev sem izračunala sestavljeno spremenljivko po principu (indikator1 + indikator2 +...+ indikator8)/8.

Sestavljena spremenljivka zajema vrednosti med 0 in 1 in se porazdeljuje asimetrično v desno; prevladujejo enote z nizkimi vrednostmi. Povprečna vrednost znaša 0,23 s standardnim odklonom 0,26, kar kaže na relativno nizko spodbujanje samopredstavitve v spletnih forumih (glej Tabelo 6.9).

TABELA 6.9: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE *SPODBUJANJE SAMOPREDSTAVITVE*

	N	Min	Max	AS	SD	KA	KS
Spodbujanje samopredstavitve	36	0,00	1,00	0,23	0,26	1,55	2,48

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

Omejevanje spreminjanja podatkov

Pri omejevanju spreminjanja podatkov smo v vprašalniku v originalu ponudili naslednje možnosti: 1 – ne spodbujam, ker je nezaželeno; 2 – ne spodbujam, vendar ni nezaželeno in 3 – spodbujam. Za namene pričujoče analize sta bili vrednosti 1 in 2 rekodirani v »ne spodbujam«.

Prepogosto spreminjanje osebnih podatkov je omejeno na 10,3 % vključenih forumov.

6.2.4 Mehanizmi ugleda

Pri možnosti prijave sem v nadaljevanju ugotavljala število različnih mehanizmov ugleda in pogostost prijav spornih elementov.

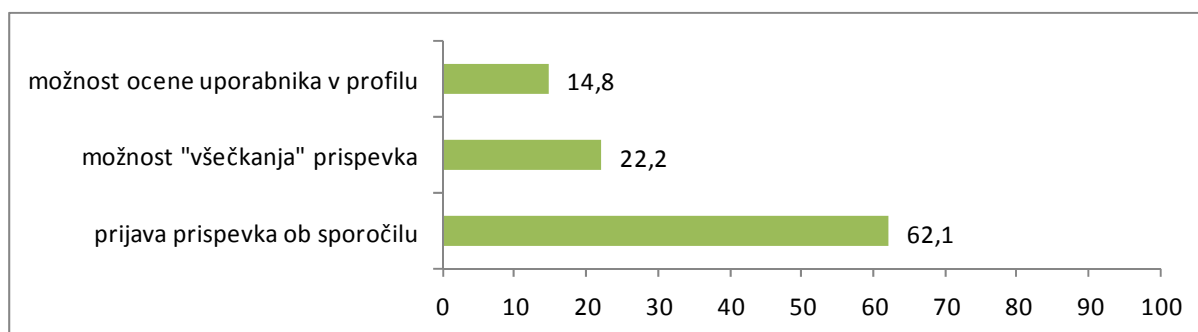
Načini ugotavljanja ugleda

Po pregledu slovenskih spletnih forumov sem ugotovila, da se kot mehanizmi ugleda najpogosteje pojavljajo naslednji elementi:

- prisotnost gumba »všeč mi je«/»ni mi všeč« ob sporočilu;
- možnost ocene uporabnika;
- možnost prijave spornih sporočil ali uporabnikov.

Med analiziranimi spletnimi forumi jih je 62,1 % imelo možnost prijave prispevkov ob sporočilu (gumb "prijava prispevka"), 22,2 % jih je imelo možnost "všečkanja" prispevka, 14,8 % pa možnost ocene uporabnika v profilu (glej Sliko 6.6).

SLIKA 6.6: PREDSTAVITEV RAZLIČNIH NAČINOV UGOTAVLJANJA UGLEDA V SPLETNIH FORUMIH (V %), MOŽNIH JE BILO VEČ ODGOVOROV, N = 36



Trditve sem seštela po principu $(\text{indikator1} + \text{indikator2} + \text{indikator3})/3$, da bi ugotovila število različnih načinov ugotavljanja ugleda v spletnih forumih. Višja vrednost sestavljene spremenljivke vodi v več različnih načinov ugotavljanja ugleda. Povprečna vrednost znaša 0,33 in kaže na dokaj redko posluževanje ugotavljanja ugleda v forumih.

TABELA 6.10: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE *MEHANIZMI UGLEDA*

	N	Min	Max	AS	SD	KA	KS
Načini ugotavljanja ugleda	36	0,00	1,00	0,33	0,33	1,00	0,21

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

Pogostost prijav spornih elementov

Preverjala sem, kako pogosto uporabniki prijavljajo sporne elemente, anketiranci pa so izbirali med odgovori: 1– nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto in 5 – zelo pogosto. Ker je spremenljivka dobra ordinalna spremenljivka, sem na njej računala statistike, ki se jih sicer uporablja za intervalne ali razmernostne spremenljivke. Podatki kažejo, da pohvale in pritožbe najpogosteje pišejo v obliki zasebnih sporočil moderatorjem (2,90) in administratorjem (2,83) ter pritožbe in pohvale v poljubni temi (2,80) (glej Tabelo 6.11).

Izračunana je bila sestavljena spremenljivka, po principu $(\text{indikator1} + \text{indikator2} + \text{indikator3} + \text{indikator4})/4$, večja vrednost spremenljivke pa predstavlja več različnih možnosti prijav spornih elementov.

Novonastala spremenljivka zajema vrednosti med 1,50 in 4,00 ter se porazdeljuje približno normalno z aritmetično sredino 2,74 in standardnim odklonom 0,69 ter nakazuje občasno rabo različnih prijav.

TABELA 6.11: PREDSTAVITEV OPISNIH STATISTIK INDIKATORJEV SESTAVLJENE SPREMENLJIVKE POGOSTOST PRIJAVE SPORNIH ELEMENTOV

	N	Min	Max	AS	SD	KA	KS
Pritožbe oz. pohvale v obliki sporočila administratorju/-ki.	36	1	5	2,83	0,87	0,34	0,11
Pritožbe oz. pohvale v temi, ki je namenjena komentiranju delovanja moderatorjev/-k.	36	1	4	2,47	1,01	-0,23	-1,04
Pritožbe oz. pohvale v poljubni temi.	36	1	5	2,80	0,99	0,21	-0,61
Pritožbe oz. pohvale v obliki zasebnih sporočil moderatorjem/-kam.	36	2	5	2,90	0,82	0,62	-0,03
Pogostost prijave spornih elementov	36	1,50	4,00	2,74	0,69	-0,11	-0,86

* N ... število veljavnih enot; MIN ... najnižja vrednost med vsemi odgovori; MAX ... najvišja vrednost med vsemi odgovori; AS ... aritmetična sredina; SD ... standardni odklon; KA .. vrednost koeficienta asimetrije; KS ... vrednost koeficienta sploščenosti.

7 PREVERJANJE HIPOTEZ

V nadaljevanju predstavljam rezultate analize štirih večnivojskih modelov, v katerih so zajete neodvisne spremenljivke, ki so vezane na en tip upravljaljskih mehanizmov (moderacija, pravila in norme, upravljanje identitet in mehanizmi ugleda), pri vseh modelih pa so dodane kontrolne spremenljivke na nivoju uporabnika (spol, starost, izobrazba, tip naselja, pogostost pisanja v spletne forume) in spremenljivka velikost foruma (glej Tabelo 7.1). Raba več modelov se zdi legitimna, saj je bil en sam model preveč obsežen, posledično pa je vodil v preveliko multikolinearnost in nestabilnost modela.

V modelih sem kot odvisno spremenljivko uporabila komunikacijsko kvaliteto, nato pa še vsako od dimenzij komunikacijske kvalitete. Izračunana vrednost hi-kvadrata pri vseh modelih kaže, da se le-ti ob dodanih spremenljivkah forumskega nivoja ustrezneje prilagajajo podatkom.

TABELA 7.1: PREDSTAVITEV SPREMENLJIVK, VKLJUČENIH V VSE VEČNIVOJSKE MODELE, MERJENE NA NIVOJU UPORABNIKOV

	IME SPREMENLJIVKE	OPIS SPREMENLJIVKE
Nivo uporabnika	Starost uporabnikov	2013 – letnica_rojstva
	Spol uporabnikov	1 – moški; 2 – ženski
	Izobrazba uporabnikov	1 – osnovna izobrazba; 2 – nižja ali srednja poklicna izobrazba; 3 – srednja strokovna izobrazba; 4 – višja strokovna izobrazba, višješolska izobrazba; 5 – visoka strokovna izobrazba; 6 – visoka univerzitetna izobrazba; 7 – specialistična povisokošolska izobrazba, magisterij, doktorat
	Velikost naselja uporabnikov	1 – hiša na samem, zaselek, manjša vas (do 500 prebivalcev, oddaljena od šole, pošte in trgovine), 2 – vas, kraj, trg z med 500 do 2.000 prebivalci (s šolo, pošto in trgovino), 3 – kraj z nad 2.000 do 10.000 prebivalci; 4 – kraj z nad 10.000 do 50.000 prebivalci; 5 – Ljubljana ali Maribor
	Pogostost pisanja sporočil	1 – vsak dan ali skoraj vsak dan; 2 – vsaj enkrat na teden (vendar ne vsak dan), 3 – vsaj enkrat na mesec (vendar ne vsak teden), 4 – manj kot enkrat na mesec, 5 – nikoli (v zadnjih 3 mesecih v forum nisem napisal/-a sporočila)

7.1 Analiza vpliva pravil in norm

Nobena od vključenih spremenljivk na forumskem nivoju statistično značilno ne vpliva na komunikacijsko kvaliteto ali katero od njenih dimenzij, kaže pa se vpliv starosti na individualnem nivoju ($p < .1$); podatki kažejo, da zaznava komunikacijske kvalitete s starostjo upada.

Če si ogledamo še posamezne dimenzije komunikacijske kvalitete, ugotovimo, da se z višanjem starosti uporabnika niža zaznava iskrenosti, z višanjem pogostosti pisanja v spletni forum pa se viša tudi zaznava prevzemanja idealnih vlog. Podatki tudi kažejo, da pogostejše pisanje v spletne forume dviga zaznavo refleksivnosti ($p < .1$). Zaznava iskrenosti je višja na manjših forumih ($p < .05$) (glej Tabela 7.2).

TABELA 7.2: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA PRAVIL IN NORM NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE

	Komunikacijska kvaliteta	Argumentacija	Recipročnost	Refleksivnost	Prevzemanje idealnih vlog	Iskrenost
	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost
Oblikovanje pravil	,899	,762	,977	,432	,836	,846
Vidnost pravil	,384	,178	,255	,201	,946	,547
Spol uporabnika	,873	,831	,942	,432	,846	,212
Izobrazba uporabnika	,989	,418	,496	,201	,487	,332
Starost uporabnika	,051	,676	,138	,311	,397	,020
Naselje uporabnika	,779	,870	,865	,344	,663	,646
Pogostost pisanja v spletni forum	,121	,519	,436	,065	,041	,194
Velikost foruma	,183	,561	,179	,202	,170	,045

7.2 Analiza vpliva moderacije

Ugotavljam, da na komunikacijsko kvaliteto na forumskem nivoju statistično značilno negativno pri 10-odstotni stopnji značilnosti ($p < .1$) vplivajo **materialne in statusne spodbude moderatorjem**; podatki torej presenetljivo kažejo, da z dvigom spodbud zaznava komunikacijske kvalitete upada. Materialne in statusne spodbude statistično značilno pri 10-odstotni stopnji značilnosti ($p < .1$) vplivajo tudi na argumentacijo v spletnih forumih.

Spodbude vplivajo na dimenzijo prevzemanja idealnih vlog v spletnih forumih, in sicer tako **socialne, kot tudi materialne in statusne**. Vpliv zaznanih socialnih nagrad je pozitiven ($p < .05$) in kaže na to, da se z dvigom zaznave socialnih nagrad dvigne tudi zaznava prevzemanja idealnih vlog. Z dvigom nagrajevanja moderatorjem pa zaznava prevzemanja idealnih vlog upade ($p < .05$). **Prepoznavnost moderatorja po posebni oznaki** (npr. poudarjen napis, velikost črk,...) statistično značilno negativno ($p < .1$) vpliva na zaznavo iskrenosti.

Na individualnem nivoju statistično značilno negativno vpliva starost uporabnika ($p < .05$); velja, da z višanjem starosti upada zaznava komunikacijske kvalitete v spletnih forumih. Podatki prav tako kažejo, da z višanjem pogostosti rabe spletnih forumov upada zaznava komunikacijske kvalitete ($p < .05$) (glej Tabela 7.3).

TABELA 7.3: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA MODERACIJSKIH SPREMENLJIVK NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE

	Komunikacijska kvaliteta	Argumentacija	Recipročnost	Refleksivnost	Prevzemanje idealnih vlog	Iskrenost
	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost
Prepoznavnost moderatorja	,132	,213	,124	,105	,960	,078
Proaktivno moderiranje	,753	,958	,714	,897	,101	,404
Socialne nagrade moderatorjem	,184	,466	,323	,787	,022	,408
Vsebinska in interaktivna moderacija	,850	,872	,984	,472	,875	,407
Materialne in statusne spodbude moderatorjem	,096	,080	,167	,489	,020	,109
Spol uporabnika	,286	,840	,285	,084	,333	,910
Izobrazba uporabnika	,546	,672	,873	,295	,818	,168
Starost uporabnika	,028	,396	,197	,035	,225	,006
Naselje uporabnika	,170	,294	,244	,701	,348	,113
Pogostost pisanja v spletni forum	,006	,339	,097	,011	,002	,028
Velikost foruma	,263	,667	,467	,178	,059	,560

7.3 Analiza vpliva upravljanja identitet

Če v pojasnjevalni model vključimo spremenljivke, ki se nanašajo na vlogo administratorjev v upravljanju z identitetami, ugotovimo, da zgolj starost uporabnikov statistično značilno vpliva na komunikacijsko kvaliteto ($p < .05$), vplivov spremenljivk forumskega nivoja pa ne beležimo.

Kažejo se tudi določeni statistično značilni vplivi spremenljivk na dimenzije komunikacijske kvalitete. Na forumskem nivoju je prisoten vpliv velikosti foruma na zaznavo refleksivnosti ($p < .05$) in iskrenosti ($p < .05$). Vplivov spremenljivk, ki merita upravljanje identitet, na danih podatkih ni. Na individualnem nivoju starost uporabnika statistično značilno vpliva na zaznavo refleksivnost ($p < .05$) in iskrenost ($p < .05$), pogostost pisanja v spletni forum na

zaznavo prevzemanja idealnih vlog ($p < .05$) in naselje uporabnika na zaznavo refleksivnosti ($p < .1$) (glej Tabela 7.4).

TABELA 7.4: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA UPRAVLJANJA IDENTITET NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE

	Komunikacijska kvaliteta	Argumentacija	Recipročnost	Refleksivnost	Prevzemanje idealnih vlog	Iskrenost
	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost
Spodbujanje samopredstavitve	,523	,510	,806	,378	,595	,550
Omejevanje prepogostega spreminjanja osebnih podatkov	,719	,747	,655	,463	,693	,940
Spol uporabnika	,729	,905	,823	,210	,826	,245
Izobrazba uporabnika	,970	,448	,474	,321	,561	,422
Starost uporabnika	,043	,569	,133	,041	,396	,016
Naselje uporabnika	,738	,792	,829	,071	,772	,414
Pogostost pisanja v spletni forum	,139	,563	,497	,373	,043	,188
Velikost foruma	,189	,548	,172	,034	,164	,044

7.4 Analiza vpliva mehanizmov ugleda

Podatki kažejo, da na zaznано argumentacijo vplivajo načini ugotavljanja ugleda ($p < .1$), in sicer se z obstojem večjega števila mehanizmov zaznana argumentacija znižuje. Podobno velja tudi za refleksivnost ($p < .1$), na katero sicer vpliva tudi velikost foruma ($p < .05$).

Pri vključenih spremenljivkah mehanizmov ugleda na komunikacijsko kvaliteto izmed spremenljivk prvega nivoja statistično značilno vpliva starost ($p < .05$), izmed spremenljivk drugega nivoja pa velikost foruma ($p < .05$). Podatki kažejo, da z večanjem foruma upada zaznava komunikacijske kvalitete. Na iskrenost vplivata starost uporabnika ($p < .05$) in velikost foruma ($p < .05$) (glej Tabela 7.5).

TABELA 7.5: OCENJENI PARAMETRI VEČNIVOJSKE ANALIZE VPLIVA MEHANIZMOV UGLEDA NA KOMUNIKACIJSKO KVALITETO IN NJENE DIMENZIJE

	Komunikacijska kvaliteta	Argumentacija	Recipročnost	Refleksivnost	Prevzemanje idealnih vlog	Iskrenost
	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost	Statistična značilnost
Pogostost prijav spornih elementov	,845	,993	,623	,426	,953	,860

Načini ugotavljanja ugleda	,109	,084	,192	,094	,157	,231
Spol uporabnika	,741	,681	,723	,285	,856	,136
Izobrazba uporabnika	,613	,950	,940	,307	,927	,389
Starost uporabnika	,021	,352	,040	,157	,261	,007
Naselje uporabnika	,963	,912	,930	,264	,692	,667
Pogostost pisanja v spletni forum	,305	,941	,748	,665	,151	,159
Velikost foruma	,037	,147	,045	,005	,063	,017

8 UGOTOVITVE IN ZAKLJUČEK

V magistrskem delu sem raziskovala vplive elementov upravljanja na komunikacijsko kvaliteto v spletnih forumih. V teoretičnem delu sem konceptualizirala komunikacijsko kvaliteto, pri čemer sem izhajala iz pojma deliberativnosti in Dahlbergove (2004a) izpeljave dimenzij le-te: argumentacijo, recipročnost, refleksivnost, prevzemanje idealnih vlog, iskrenost, splošno vključenost in enakost ter avtonomijo od državne in ekonomske moči. V nadaljevanju sem podrobneje predstavila mehanizme upravljanja spletnih skupnosti, pri čemer sem se osredotočila na štiri dimenzije upravljanja spletnih forumov: moderacijo, pravila in norme, upravljanje identitet in mehanizme ugleda. V nadaljevanju naloge sem z večnivojsko analizo empirično preverila, ali obstaja vpliv upravljaljskih dejavnikov na komunikacijsko kvaliteto in njene dimenzije.

V nalogi ugotavljam **negativen vpliv prepoznavnosti moderatorja** na zaznavo komunikacijske kvalitete. Podatki torej presenetljivo kažejo, da v primerih, ko imajo moderatorji na forumih posebne oznake in z dvigom spodbud za moderatorje, zaznava komunikacijske kvalitete upade. Izpostavljanje moderatorjev jim morda glede na preostale člane pripisuje prevelik pomen in preveliko avtoritarnost; kot že omenjeno v teoretičnem delu lahko posegi "od zgoraj" predvsem, kadar uporabljajo neustrezne regulacijske mehanizme, vodijo v proteste in nižje zaupanje preostalih članov. Maloney-Krichmar in Preece (2005) tudi predlagata, naj moderatorji ne pritegnejo pozornosti nase zato, da se razvije večja skupinska moderacija v skupnosti. Podobno Sundar (v Wise in drugi 2006, 33) ugotavlja, da je ocenjevanje drugih članov skupnosti vodilo k pozitivnejšim ocenam kot delo individualnih moderatorjev, iz česar lahko sklepamo, da kolektivnejša oblika moderacije bolje služi spletni skupnosti. Kraut in Resnick (2012, 133–134) tudi opozarjata, da so moderatorji, ki so nepristranski člani skupnosti in imajo predvsem omejen čas delovanja, zaznani kot bolj legitimni in bolj uspešni.

Na zaznavo komunikacijske kvalitete in tudi na dve dimenziji le-te (zaznavo argumentacije in prevzemanja idealnih vlog) **negativno vplivajo tudi materialne in statusne spodbude moderatorjem**, hkrati pa na prevzemanje idealnih vlog **pozitivno vplivajo zaznane socialne spodbude moderatorjem**. Nagrajevanje moderatorjev se do neke mere lahko povezuje s pretiranim izpostavljanjem moderatorjev, ki sem ga problematizirala v prejšnjem odstavku, hkrati pa je podatek konsistenten tudi z mnenjem O'Keefa (2008), ki sem ga izpostavila v teoretičnem uvodu. O'Keefe (2008, 169–170) sicer poudarja nudenje določenih ugodnosti

moderatorjem (popusti, darila, ipd.), vendar pa obenem opozarja, da se običajno moderatorji s takšnimi malimi darili ne obremenjujejo; če so moderatorji aktivno vključeni v skupnost, to pomeni, da jim je v interesu in tudi v čast, da tej skupnosti s svojim aktivnim prispevkom pomagajo, da se ohranja in razvija. Pričujoča raziskava kaže, da materialni vidik ni tako pomemben kot socialni, in da sta za višjo zaznavo nekaterih dimenzij komunikacijske kvalitete pomembna predvsem osebni interes moderatorjev in socialna motivacija, torej ugled med člani, aktivna participacija in zanimanje za skupnost kot tako.

Pri ostalih spremenljivkah upravljanja ni bilo statistično značilnih vplivov, vendar pa to ni pretirano presenetljivo. Težko namreč pričakujemo, da bi se upravljske odločitve izrazito in neposredno prelile v delovanje uporabnikov, saj so v tem procesu pomembni posredovalni mehanizmi, ki v raziskavo niso bili zajeti. Spletne forume in spletne skupnosti moramo obravnavati v luči sociotehnične perspektive, kot sisteme, ki so sestavljeni tako iz tehnične kot iz družbene perspektive. Pomembno je torej, da so sistemi na eni strani enostavni in učinkoviti za uporabo, na drugi strani pa je pomembna tudi družbena dinamika na teh sistemih, torej v kakšnem odnosu so člani skupnosti drug do drugega, kako organizirajo svoje družbene prakse in oblikujejo identitete. Rezultat povezovanja obojega je torej bodisi uspešna bodisi neuspešna spletna skupnost (Preece 2001).

Kljub številnim strokovnim razpravam in praktičnim navodilom na tem področju je po mojem vedenju pričujoča raziskava ena redkih kvantitativnih empiričnih študij na vzorcu spletnih skupnosti. Raziskavo je posledično potrebno gledati kot poskus inovativnega pristopa k obravnavi upravljanja in seveda dopušča številne možnosti za izboljšave in dopolnitve. Ena takih je npr. oblikovanje večnivojskega modela, ki bi izrazil, kako je odvisna spremenljivka odvisna od pojasnjevalnih spremenljivk. Kljub številnim poskusom vključitve različnih neodvisnih spremenljivk se je izkazalo, da je le-teh preveč, prišlo je tudi do tveganja previsoke multikolinearnosti, zato sem modele razbila po posameznih upravljskih dejavnikih. V vse modele sem tako vključila podatke na nivoju uporabnika ter podatek o velikosti foruma, ločila pa sem spremenljivke, ki so merile upravljske vidike. Izkazalo se je, da se modeli v vseh primerih statistično značilno bolje prilegajo, vseeno pa se s tem zniža zanesljivost posameznih modelov, ki se kaže tudi tako, da signifikance in vrednosti koeficientov pri spremenljivkah, ki so bile vključene v vse modele, od modela do modela variirajo. Izrazite razlike se tako pojavijo predvsem pri spremenljivkah *pogostost pisanja v spletni forum* in *velikost foruma*.

Za nadaljnje delo predlagam celostno raziskavo komunikacijske kvalitete na spletnih skupnostih, pri kateri bi bilo smiselno uporabiti integracijo kvalitativnih in kvantitativnih metod raziskovanja (analizo vsebine in anketo); tudi Dahlberg je namreč opozarjal (2004b, 30), da je pomanjkanje teoretske osnove pogosto vodilo v slabo operacionalizacijo, avtorji pa so se zaradi izključne rabe bodisi kvalitativnih bodisi kvantitativnih pristopov pogosto soočali z nejasnostmi in problemom pri definiranju normativnih pojmov. Pomembno bi bilo tudi razmejiti pojma *deliberativnost* in *komunikacijska kvaliteta*, saj za ta korak v literaturi nisem našla jasnih smernic. Pojmi naj bi bili pri vsakdanji komunikaciji zastavljeni *ohlapnejše* (Mansbridge v Conover in Searing 2005, 271) kot pri komunikaciji v formalnejšem okolju, namenjenem politični razpravi, vendar pa v literaturi nisem zasledila podrobnejšega opisa konceptov ali že oblikovanih indikatorjev. Zanimiva bi bila tudi podrobnejša obravnava stilov moderiranja ter ugotavljanje, kateri so tisti, ki pozitivno prispevajo h komunikacijski kvaliteti; zanimiva je npr. primerjava med kolektivno moderacijo, ki ima sicer določeno demokratično prednost, individualna moderacija na drugi strani pa je bolj avtoritarna, ampak morda tudi bolj učinkovita.

9 LITERATURA

Berger, L. Peter in Thomas Luckmann. 1988. *Družbena konstrukcija realnosti*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Blumler, Jay G. in Stephen Coleman. 2001. *Realising Democracy Online: A Civic Commons in Cyberspace*. London: Institute for Public Policy Research.

Burnett, Gary in Laurie Bonnici. 2003. Beyond the FAQ: Explicit and implicit norms in Usenet newsgroups. *Library & Information Science Research* 25 (3): 333–351.

Chan, Calvin M. L., Mamata Bhandar, Lih-Bin Oh in Hock-Chuan Chan. 2004. Recognition and participation in a virtual community. *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*.

Cheng, Ran in Julita Vassileva. 2006. Design and evaluation of an adaptive incentive mechanism for sustained educational online communities. *User Modeling and User-Adapted Interaction* 16 (3–4): 321–348.

Coleman, Stephen in John Gøtze. 2001. *Bowling Together: Online Public Engagement in Policy Deliberation*. London: Hansard Society.

Coleman, Stephen, Nicola Hall in Milica Howell. 2002. *Hearing Voices: The Experience of Online Public Consultations and Discussions in UK Governance*. London: Hansard Society.

Conover, Pamela J. in Donald D. Searing. 2005. Studying 'Everyday political talk' in the deliberative system. *Acta Politica* 40: 269–283.

Dahlberg, Lincoln. 2001. Democracy via Cyberspace : Mapping the Rhetoric's and Practices of Three Prominent Camps. *New media and society* 3 (2): 157–177.

--- 2004a. *The Habermasian Public Sphere: A Specification of the Idealized Conditions of Democratic Communication*. Dostopno prek: <http://www.sussex.ac.uk/cspt/documents/10-1a.pdf> (30. november 2013).

--- 2004b. Net public sphere research: Beyond the "first phase". *The public* 11 (1): 27–44.

Davis, Richard. 1999. *The Web of Politics: The Internet's Impact on the American Political System*. New York: Oxford University Press.

Davies, Todd in Reid Chandler. 2012. Choices, criteria, and evidence for online deliberation design. V *Evaluating the Practice and Impact of Deliberative Civic Engagement*, ur. Tina Nabatchi, Michael Weiksner, John Gastil in Matt Leighninger. New York: Oxford University Press.

De Cindio, F. in Cristian Peraboni. 2010. Design issues for building deliberative digital habitats. V *From e-Participation to Online Deliberation, Proceedings of the Fourth International Conference on Online Deliberation, OD2010*, ur. Fiorella De Cindio, Ann Macintosh in Cristian Peraboni, 41–52. Leeds, U.K.

De Souza, Clarisse Sieckenius in Jenny Preece. 2004. A framework for analyzing and understanding online communities. *Interacting with Computers* 16 (3): 579–610.

Detenber, Benjamin, H. in Elaine Ng W. J. 2006. The Impact of Synchronicity and Civility in Online Political Discussion on Perceptions and Intentions to Participate. *Journal of Computer-Mediated-Communication* 10 (3).

Drole, Petra in Domen Caharijas. 2005. Spletne forumi so leglo nestrpnosti. *Dnevnik*, 17. januar.

Edwards, Arthur. 2002. The Moderator as an Emerging Democratic Intermediary: The Role of the Moderator in Internet Discussions about Public Issues. *Information Polity* 7 (1): 3–20.

Ferligoj, Anuška, Karmen Leskošek in Tina Kogovšek. 1995. *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Gastil, John. 2000. Is face-to-face citizen deliberation a luxury or a necessity? *Political Communication* 17 (4): 357–361.

Gastil, John in Laura W. Black. 2008. Public Deliberation as the Organizing Principle of Political Communication Research. *Journal of Public Deliberation* 4 (1). Dostopno prek: <http://www.publicdeliberation.net/jpd/vol4/iss1/art3> (30. november 2013).

Graham, Todd. 2009. *What's Wife Swamp got to do with it? Talking politics in the net-based public sphere*. Dostopno prek: <http://dare.uva.nl/document/145538> (14. februar 2012).

Graham, Todd in Auli Hajru. 2011. Reality TV as a trigger of everyday political talk in the net-based public sphere. *European Journal of Communication* 26 (1), 18–32.

Graham, Todd in Tamara Witschge. 2003. In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussion. *Communications* 28, 173–204.

Habermas, Jürgen. 1984. *The Theory of Communicative Action, Vol. 1: Reason and the Rationalization of Society*. Boston, MA: Beacon Press.

Hox Joop, Edith de Leeuw in Maaïke van Rossum. 2010. *Report on Methodological Issues Related to the Evaluation of Survey Instruments in the Generations and Gender Project*. Dostopno prek: <http://www.mendeley.com/research/report-methodological-issues-related-evaluation-survey-instruments-generations-gender-project> (30. november 2013).

Ip, Eric J., Mitchell J. Barnett, Michael J. Tenerowicz in Paul J. Perry. 2010. The touro 12-step: A systematic guide to optimizing survey research with online discussion boards. *Journal of Medical Internet Research* 12 (2). Dostopno prek: <http://www.jmir.org/2010/2/e16/> (5. oktober 2013).

Iriberri, Alicia in Gonyer Leroy. 2008. A life-cycle perspective on online community success. *ACM Computing Surveys* 41 (2): 1–29.

Janssen, Davy in Raphaël Kies. 2004. *Online Forums and Deliberative Democracy: Hypotheses, Variables and Methodologies*. Dostopno prek: <http://edemocracycentre.ch/files/onlineforums.pdf> (15. julij 2013).

Jensen, Jakob L. 2003. Public spheres on the Internet: anarchic or government-sponsored: a comparison. *Scandinavian Political Studies* 26 (4): 349–374.

Kim, Joohan in Eun Joo Kim. 2008. Theorizing dialogic deliberation: Everyday political talk as communicative action and dialogue. *Communication Theory* 18: 51–70.

Kraut, Robert E. in Paul Resnick. 2012. *Building successful online communities: Evidence-Based Social Design*. Cambridge, MA: MIT Press.

Lovšin, Peter. 2010. Pedofilske zgodbe niso kaznive: Uporabniki spletnih forumov si delijo nasvete, kako se približati otrokom. *Dnevnik*, 15. september.

Maloney-Krichmar, Diane in Jenny Preece. 2005. A multilevel analysis of sociability, usability, and community dynamics in an online health community. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction* 12 (2): 201–232.

Mansbridge, Jane. 1999. Everyday Talk in the Deliberative System. V *Deliberative Politics: Essays on Democracy and Disagreement*, ur. Stephen Macedo, 211–242. Oxford.

Marques, Ângela C. S. in Rousiley C. M. Maia. 2010. Everyday Conversation in the Deliberative Process: An Analysis of Communicative Exchanges in Discussion Groups and Their Contributions to Civic and Political Socialization. *Journal of Communication* 60 (4), 611–635.

Matzat, Uwe. 2009. A theory of relational signals in online groups. *New Media & Society* 11 (3): 375–394.

Mo, Phoenix K. H. in Neil S. Coulson. 2010. Empowering processes in online support groups among people living with HIV/AIDS: A comparative analysis of 'lurkers' and 'posters'. *Computers in Human Behavior* 26: 1183–1193.

Muhlberger, Peter. 2000. *Defining and measuring deliberative participation and potential: a theoretical analysis and operationalization*. Dostopno prek: <http://www.geocities.com/pmuhl78> (9. november 2013)

O’Keefe, Patrick. 2008. *Managing Online Forums: Everything You Need to Know to Create and Run Successful Community Discussion Boards*. New York: Amacon.

Petrič, Gregor, Andraž Petrovčič in Lea Lebar. 2013. *Vloga upravljaljskih mehanizmov v izgradnji občutka pripadnosti spletni skupnosti*. 20. konferenca Dnevni slovenske informatike.

Dostopno prek:
http://www.dsi2013.si/upload/predstavitve/110_Spletna%20dru%C5%BEbena%20omre%C5%BEja/

Petri%C4%8D_Vloga%20upravljaljskih%20mehanizmov%20v%20izgradnji%20ob%C4%8D utka%20pripadnosti%20spletni%20skupnosti.pdf (24. november 2013).

Petrič, Gregor in Andraž Petrovčič. 2008. Strukturni in upravljaljski dejavniki družbene kohezije, zaupanja in participacije v spletnih skupnostih. *Družboslovne razprave* 58: 45–67.

Preece, Jenny. 2001. Sociability and usability in online communities: Determining and measuring success. *Information Technology Journal* 20 (5): 347–356.

--- 2004. *Online Communities: Researching sociability and usability in hard to reach populations*. Dostopno prek: <http://www.ozchi.org/proceedings/2004/pdfs/keynote-preece.pdf> (30. november 2013).

Reja, Urška. 2010. *Načrtovanje učinkovite večnivojske raziskave: simulacijska študija*. Dostopno prek: http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska/pdfs/mag_reja-urska.pdf (5. oktober 2013).

Ren, Yuqing, Robert Kraut in Sara Kiesler. 2007. Applying Common Identity and Bond Theory to Design of Online Communities. *Organization Studies* 28: 377–408.

Rhee, June W. in Eun-Mee Kim. 2009. Deliberation on the net: Lessons from a field experiment. V *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*, ur. Todd Davies in Seeta Peña Gangadharan, 223–232. Stanford, CA: CSLI Publications.

Rollman Brian J., Kevin Krug in Fredrick Parente. 2000. The Chat Room Phenomenon: Reciprocal Communication in Cyberspace. *CyberPsychology & Behavior* 3: 161–166.

Sæbø, Øystein, Jeremy Rose in Judith Molka-Danielsen. 2010. eParticipation: Designing and Managing Political Discussion Forums. *Social Science Computer Review* 28 (4): 403–426.

Scheufele, Dietram A. 2000. Talk or Conversation? Dimensions of Interpersonal Discussion and Their Implications for Participatory Democracy. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 77 (4), 727–743.

Schneider, Steven M. 1997. *Expanding the public sphere through computer-mediated communication: Political discussion about abortion in a Usenet newsgroup*. Dostopno prek <http://www.sunyit.edu/~steve/main.pdf> (16. februar 2012).

Schudson, Michael. 1997. Why Conversation is Not the Soul of Democracy. *Critical Studies in Mass Communication* 14: 297–309.

Sprain, Leah in John Gastil. 2013. What Does It Mean to Deliberate? An Interpretative Account of Jurors' Expressed Deliberative Rules and Premises. *Communication Quarterly* 61 (2): 151–171.

Statistični urad Republike Slovenije. 2011. *Uporaba IKT po posameznikih, 16-74 let, Slovenija*. Dostopno prek: http://www.stat.si/tema_ekonomsko_infdruzba_informacijsko.asp (5. oktober 2013).

--- 2012. *Uporaba IKT po posameznikih, 16-74 let, Slovenija*. Dostopno prek: http://www.stat.si/tema_ekonomsko_infdruzba_informacijsko.asp (5. oktober 2013).

Steenbergen, Marco R., André Bächtiger, Marcus Spörndli in Jürg Steiner. 2003. Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index. *Comparative European Politics* 1: 21–48.

Strniša, Erna. 2011. Spletni forumi, blogi, komentarji: Politična aktivacija ali "klik demokracija"? *Delo*, 25. april.

Sunstein, Cass. 2001. *Republic.com*. Princeton: Princeton University Press.

Škerlep, Andrej. 2004. Retorika, javno razpravljanje in spor o racionalnosti. *Javnost* 11: 29–46.

Štrakl, Jana. 2008. *Večnivojska analiza, diplomsko delo*. Dostopno prek: <http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska/pdfs/strakl-jana.pdf> (5. oktober 2013).

Trénel, Matthias. 2009. Facilitation and inclusive deliberation. V *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*, ur. Todd Davies in Seeta Peña Gangadharan, 253–257. Stanford, CA: CSLI Publications.

Walker, Dana M. 2011. *Networked Public Talk: Attention, Difference, and Imagination in Online Urban Forums*. Dostopno prek: <http://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/86320> (30. november 2013).

Wang, Youcheng in Daniel R. Fesenmaier. 2004. Modeling Participation in an Online Travel Community. *Journal of Travel Research* 42 (3): 261–270.

Westholm, Hilmar. 2003. »Adaptability« in online democratic engagement: A multi-channel strategy to enhance deliberative policies. *Communications* 28 (2): 205–227.

Wilhelm, Anothony G. 1999. Virtual Sounding Boards; How Deliberative In Online Political Discussion? V: *Digital Democracy*, ur. B. N. Hague in B. D. Loader, 179–194. London: Routledge.

Wise, Kevin, Brian Hamman in Kjerstin Thorson. 2006. Moderation, Response Rate, and Message Interactivity: Features of Online Communities and Their Effects on Intent to Participate. *Journal of Computer-Mediated Communication* 12 (1): 24–41.

Witschge, Tamara. 2004. Online deliberation. Possibilites of the Internet for Deliberative Democracy. V *Democracy Online: The prospects for political renewal through the Internet*, ur. Peter M. Shane, 109–122. New York: Taylor and Francis Books, Inc.

--- 2007. *(In)difference online The openness of public discussion on immigration*. Dostopno prek: <http://dare.uva.nl/en/record/292549> (16. februar 2012).

Wright, Scott. 2006. Government-run online discussion fora: Moderation, censorship and the shadow of control. *The British Journal of Politics & International Relations* 8 (4): 550–568.

--- 2009. The Role of Moderator: Problems and Possibilities for Government-Run Online Discussion Forums. V *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*, ur. Todd Davies in Seeta Peña Gangadharan, 233–242. Stanford, CA: CSLI Publications.

Wright, Scott in John Street. 2007. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society* 9 (5), 849–869.

Yang, Yanyun in Samuel B. Green. 2011. Coefficient Alpha: A Reliability Coefficient for the 21st Century? *Journal of Psychoeducational Assessment* 29 (4): 377–392.

Zhao, Shanyang. 2006. The Internet and the Transformation of the Reality of Everyday Life: Toward a New Analytic Stance in Sociology. *Sociological Inquiry* 76 (4): 458–474.