

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Gašper Roter**

**NEINHIBIRANO VEDENJE V RAČUNALNIŠKO  
POSREDOVANEM KOMUNICIRANJU**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2005**



**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Gašper Roter**

**Mentor: doc.dr. Gregor Petrič**

**NEINHIBIRANO VEDENJE V RAČUNALNIŠKO  
POSREDOVANEM KOMUNICIRANJU**

**Diplomsko delo**

**Ljubljana, 2005**

# KAZALO

KAZALO TABEL .....	2
KAZALO SLIK .....	2
1. UVOD .....	3
2. INTERNETNI KOMUNIKACIJSKI SERVISI .....	5
3. TEORIJE VEDENJA NA INTERNETU.....	7
3.1. Deindividuacijska teorija .....	7
3.2. Teorija o zmanjšanju socialnih znakov .....	8
3.3. Teorija o prisotnosti družbe .....	9
3.4. Dvokomponentni model samozavedanja .....	9
3.5. Razlaga efekta deindividuacije s pomočjo družbene identitete .....	10
4. NEINHIBIRANO VEDENJE V RPK-ju.....	11
4.1. Definicija neinhibiranega vedenja v RPK-ju .....	12
4.2. Neinhibirano vedenje kot posebnost RPK-ja.....	13
4.3. Dejavniki neinhibiranega vedenja.....	14
5. OBLIKE NEINHIBIRANEGA VEDENJA V RPK-ju .....	18
5.1. Medsebojno žaljenje .....	19
5.2. Spolno nasilje.....	20
5.3. Fizično nasilje .....	20
5.4. Vizualno nasilje .....	21
5.5. Izkoriščanje avtoritete.....	21
5.6. Poosebljanje nekoga drugega.....	21
5.7. Poplavljenje.....	22
5.8. Nenaročena pošta .....	22
5.9. Pasivno oviranje spletne aktivnosti.....	23
6. OMEJEVANJE NEINHIBIRANEGA VEDENJA NA INTERNETU .....	23
6.1. Promoviranje internetnega bontona .....	24
6.2. Večje ozaveščanje uporabnikov.....	25
6.3. Moderiranje spletnih razpravljavskih forumov.....	25
6.4. Praktični ukrepi za reševanje konflikta v RPK-ju.....	27
6.5. Promoviranje komunikacijske racionalnosti.....	27
7. EMPIRIČNA ŠTUDIJA NEINHIBIRANEGA VEDENJA.....	29
7.1. Zbiranje podatkov .....	31
7.1.1. Način zbiranja podatkov .....	31
7.1.2. Opis vzorca in enot .....	31
7.2. Operacionalni model.....	32
7.3. STATISTIČNE ANALIZE.....	37
7.3.1. Bivariatna analiza.....	37
7.3.2. Preverjanje modela in hipotez.....	39
8. SKLEP .....	42
9. LITERATURA .....	45

## KAZALO TABEL

Tabela 7.1.: Indikatorji za zaznavanje formalnih sankcij.....	33
Tabela 7.2.: Indikatorji za zaznavanje neformalnih norm (obrnjene vrednosti).....	34
Tabela 7.3.: Indikatorji za avtoritarno osebnost.....	35
Tabela 7.4.: Indikatorji za komunikacijsko iracionalnost (obrnjene vrednosti).....	36
Tabela 7.5.: Korelacijski koeficienti med spremenljivkami.....	38
Tabela 7.6.: Ustreznost modela.....	39
Tabela 7.7.: Preverjanje veljavnosti hipotez.....	39

## KAZALO SLIK

Slika 7.1.: Teoretski model.....	29
Slika 7.2.: Izobrazba anketirancev (n=937).....	32
Slika 7.3.: Grafična porazdelitev spremenljivke <i>zaznavanje formalnih sankcij</i> .....	33
Slika 7.4.: Grafična porazdelitev spremenljivke <i>zaznavanje neformalnih norm</i> .....	34
Slika 7.5.: Grafična porazdelitev spremenljivke <i>avtoritarna osebnost</i> .....	36
Slika 7.6.: Grafična porazdelitev spremenljivke <i>komunikacijska iracionalnost</i> .....	37
Slika 7.7.: Grafični prikaz regresijskega modela .....	40

# 1. UVOD

Internet opravlja v našem vsakdanjem življenju vedno več funkcij. Čedalje bolj vpliva na naš način življenja, saj neslutnega razmaha ni doživel samo na področju tehnike, ampak je posegel tudi na druga področja družbenega življenja. Računalniki vstopajo v naše pisarne, dnevne sobe, ljudje jih lahko nosijo s seboj že v žepih. Računalniška tehnologija omogoča nove oblike pridobivanja informacij, specifične komunikacijske procese in preživljanje prostega časa, po drugi strani pa se tudi internet z računalniško tehnologijo prilagaja uporabnikom. Njegov vpliv v družbi je čedalje večji, zato moramo te procese spremljati in jih nadzorovati.

Za današnjo informacijsko družbo je značilna množična uporaba osebnih računalnikov za računalniško posredovano komuniciranje (RPK). Internet je postal nov prostor spoznavanja, druženja in izmenjave informacij. Raziskovalci vedenja v internetnih interaktivnih prostorih se v grobem delijo na tiste, ki pravijo, da se računalniško posredovano komuniciranje razlikuje od komunikacije *iz oči v oči* (face-to-face), in na tiste, ki trdijo, da je internet del splošnega družbenega konteksta in zato ni bistvenih razlik v načinu komuniciranja. V diplomski izhajam iz predpostavke, da digitalna oblika komuniciranja vpliva s svojimi značilnostmi na razvoj specifičnega načina interakcij med uporabniki RPK-ja. V okviru tega se sprožajo tudi problemi kot so identiteta uporabnika, svoboda govora in zlonamerno vedenje. Po Sulerjevem mnenju lahko računalnik in spletni prostor postaneta *tranzicijski prostor*, "ki predstavlja podaljšek posameznikovega notranjega fizičnega sveta" (Suler, 2003), s tem pa so tudi izpolnjeni pogoji za izpolnitev mnogih fantazij. Ljudje lahko to tranzicijo uporabijo kot orodje za boljše razumevanje samih sebe in raziskovanje svoje identitete. Po drugi strani pa internetni prostor lahko postane ventil za sproščanje lastne fantazije in frustracije ter strahov in želja, ki vzpodbujajo te fantazije. V nalogi se bom osredotočil na teorijo neinhibiranega vedenja (disinhibited behaviour), ki pomaga razumeti specifične oblike vedenja v računalniško posredovanem komuniciranju. Neinhibirano vedenje se ni pojavilo z nastankom interneta in RPK-ja, ampak je bilo pred tem znano že v psihologiji in medicini. Pod pojmom inhibicija razumemo zavedno ali nezavedno obvladovanje samega sebe, vedenja, želja,

nagonov v človeku, ki pa se ob določenih pogojih lahko sprostijo. To je posebej aktualno v računalniško posredovanem komuniciranju, kjer so uporabniki lahko anonimni. Neinhibirano vedenje potencialno omogočajo različne oblike računalniško posredovanega komuniciranja, kot so spletni forumi, klepetalnice, elektronska pošta, novičarske skupine, elektronski sezname. Ti servisi so danes zelo popularni, saj omogočajo druženje ljudi s podobnimi interesi, obujanje romantične ideje skupnosti svobodnih in enakopravnih ljudi. Hkrati pa so družbene forme, ki se oblikujejo v tem računalniško posredovanem prostoru, izpostavljene mnogim tveganjem, še posebej zaradi izbruhov neinhibiranega vedenja (žalitve sogovornikov, oviranje diskusije, posmehovanje, psovke, pretvarjanja...). Takšno vedenje v spletnih interaktivnih servisih ima lahko negativne posledice tako za uporabnike, ki so mu izpostavljeni, kot tudi za izvajalca takega vedenja. Nепrestano neprimerno vedenje posameznika v računalniško posredovanem komuniciranju, se lahko prenese tudi v realno življenje (Atkinson, 2002).

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretske razprave in empirične raziskave. V teoretski razpravi so najprej predstavljeni internetni servisi, ki omogočajo komuniciranje, sledijo teorije vedenja na internetu s poudarkom na neinhibiranem vedenju, oblike in posledice ter načini omejevanja neinhibiranega vedenja, možnosti za informiranje uporabnikov RPK-ja, nadzor njihovega delovanja v računalniško posredovanih komunikacijah in vpliv teh ukrepov na komuniciranje. V okviru empirične raziskave sem se osredotočil na eno izmed razsežnosti neinhibiranega vedenja v RPK-ju – iracionalnost v razpravljanju. V raziskavi, ki je potekala na podlagi spletne ankete, sem preverjal, ali se pojavljajo strukture, ki omejujejo iracionalno vedenje v RPK-ju. Prisotnost formalnih in neformalnih norm, ki se izoblikujejo v okoljih RPK-ja, naj bi omejevala iracionalni način komuniciranja. V raziskavi sem skušal tudi preveriti, ali so osebne lastnosti uporabnikov RPK-ja, ki otežujejo racionalnost razprav, v teh medijih še bolj izrazite in spodbujajo iracionalni način komunikacije.

## 2. INTERNETNI KOMUNIKACIJSKI SERVISI

Vsak internetni komunikacijski medij ima določene značilnosti, ki vplivajo na način komuniciranja, v nekaterih primerih tudi z znatnim učinkom na komunikacijsko skupnost, ki jo sestavljajo uporabniki tega medija. RPK se od osebnega, neposrednega načina komuniciranja iz oči v oči razlikuje v treh dimenzijah: po komunikacijskem okvirju, komunikacijski dinamiki in po družbenem kontekstu (Pinter in Oblak, 2000). Pri tem je za komunikacijski okvir značilna ohlapna oblika komuniciranja, katere nastanek in konec nista vnaprej določena. Dinamika komunikacije je največkrat omejena s tehnologijo, tako da hkratna komunikacija in prenos neverbalnih elementov komuniciranja navadno nista mogoča. Uporabniki RPK-ja so, v primerjavi z komunikacijo iz oči v oči, pogosteje iz različnih okolij, "pogovori pogosteje vzniknejo zaradi idejne (skupni interesi, teme, področje zanimanja), kot zaradi fizičnih stičnosti" (Pinter in Oblak, 2000: 296). Računalniško posredovano komuniciranje je lahko sinhrono – komunikacija poteka v realnem času – ali pa asinhrono, ko je med sporočilom in odgovorom nek časovni zamik. Poznamo naslednje internetne komunikacijske servise:

- **Elektronska pošta (e-mail)** – to je najstarejša in najbolj razširjena oblika komunikacije po internetu. Omogoča pošiljanje sporočil eni osebi ali skupini oseb hkrati. Komunikacija je asinhrona, posamezniki lahko komunicirajo, ne da bi bili v istem trenutku za računalnikom, saj sporočilo čaka prejemnika v elektronskem predalu, dokler ga ne prebere.
- **Elektronski sezname (mailing lists)** – spadajo med najbolj priljubljene oblike skupinske komunikacije na internetu. Uporabniku omogočajo sodelovanje na elektronskem seznamu, ki razpravlja o določeni temi. Gre za asinhrono komuniciranje, sporočila v obliki elektronske pošte se avtomatsko dostavijo v elektronski predal naročnika. Ta lahko sporočila samo prebira, lahko pa aktivno sodeluje s postavljanjem vprašanj ali predstavljanjem mnenj v diskusiji. Velikosti elektronskih seznamov so zelo različne. Sporočil je v večjih skupinah lahko na stotine, posledica tega pa je preobremenjenost elektronskih predalov. Poln



elektronski predal povzroči vračanje sporočil administratorju elektronskega seznama, ki lahko tak predal (elektronski naslov) tudi odstrani z liste. Nekatere elektronske sezname upravljajo ljudje, večino pa računalniški programi.

- **Novičarske skupine (Usenet Newsgroups)** – komuniciranje poteka asinhrono in je podobno elektronskim seznamom. Vendar pa je naročnikov elektronski predal pri novičarskih skupinah manj obremenjen, saj se sporočila pošiljajo na spletne strežnike Useneta. Gre za ogromno število sporočil, milijoni po vsem svetu prebirajo različne teme, ki jih zanimajo, vsak dan se dodajajo nove novičarske skupine in stare ukinjajo. Sporočila ostajajo na Usenetu navadno manj kot en teden, nato pa se brišejo oziroma arhivirajo.
- **Klepetalnice (Internet Chat)** – v nasprotju s prej naštetimi oblikami RPK-ja poteka komunikacija dveh ali več oseb v klepetalnicah sinhrono. Najbolj znana internetna klepetalnica je IRC (Internet Relay Chat), ki so ga leta 1988 ustanovili na Finskem. Za sodelovanje na IRC-u je treba na računalnik naložiti program (chat client software). Klepetalnice so organizirane po komunikacijskih kanalih (channels), ki pokrivajo različne teme. Za nemoten potek komuniciranja v klepetalnicah večinoma skrbijo moderatorji (poklicno ali prostovoljno).
- **Spletni forumi (Web forums)** – ne zahtevajo dodatnih programov kot klepetalnice, treba se je le registrirati. Komuniciranje običajno poteka v asinhronem načinu. Z uporabo grafičnega vmesnika in možnostjo prenosa zvokov in podob, lahko spletni forumi ustvarijo pristnejši občutek komuniciranja. Ker je iskanje po spletnih straneh uporabnikom domače, predstavlja vstop v diskusijo na spletnih forumih preprost način za komuniciranje.
- **Spletne konference (Web Conferencing)** – so oblika klepetalnic, ki jih mnoge institucije uporabljajo za izobraževanje zaposlenih in za sestanke. Potekajo lahko sinhrono, pri čemer se udeleženci vnaprej dogovorijo za srečanje. Komunikacija na

spletnih konferencah lahko poteka tudi asinhrono, udeleženci pa se prijavijo k razpravi, ko jim to ustreza.

Skupna točka opisanih servisov je, da omogočajo vzpostavljanje stikov in komuniciranje med uporabniki interneta, pri tem pa "je očitno, da se ljudje na internetu vedejo drugače kot bi se sicer v realnem življenju" (Joinson, 1998: 22), nekateri postanejo manj uvidevni, bolj agresivni in žaljivi. V diplomskem delu me zanima predvsem tovrstno vedenje uporabnikov RPK-ja.

### **3. TEORIJE VEDENJA NA INTERNETU**

Za razlago vedenja uporabnikov računalniško posredovanega komuniciranja so raziskovalci postavili različne teorije. Med zgodnejše teorije vedenja uporabnikov RPK-ja spadajo deindividuacija, zmanjšanje socialnih gest in teorija družbene prisotnosti. Kasnejše razlage vedenja se osredotočajo na samozavest uporabnika in njegov položaj v virtualni skupini. V zadnjem času pa se namesto nekdanjega primerjalnega pristopa preučevanje osredotoča na konkretnije družbene okoliščine in analize delovanj v različnih razpravljavskih forumih.

#### ***3.1. Deindividuacijska teorija***

Pojem deindividuacije je definiral Gustav Le Bon leta 1895. Pravi, da skupina posameznika potegne v stanje, v katerem se ne drži običajnih norm vedenja. Zimbardo (1969) je v svoji raziskavi ugotovil, da "anonimnost, občutek prebujenja, čustvena preobremenitev in zmanjšano samozavedanje vodijo v deindividuacijo, s tem pa v sovražno vedenje" (Zimbardo v Joinson, 1998: 27). V sedemdesetih in zgodnjih osemdesetih so v deindividuacijsko teorijo vključili še komponento manjše pozornosti, ki jo javnost namenja vedenju posameznika. Prentice-Dunn in Rogers (v Joinson, 1998) trdita, da deindividuacijo povzročata dva dejavnika: zmanjšanje občutka za odgovornost (posameznik se ne ozira na reakcije ostalih) in zmanjšanje samozavedanja (private

selfawareness – manjša samoregulacija in opuščanje posameznikovih notranjih meril). Lea (v Joinson, 1998) pa že pred tem (1992) trdi, da RPK sam po sebi ni antinormativen in nekontroliran, saj se pojavljajo tudi kontekstualno specifične norme.

### **3.2. Teorija o zmanjšanju socialnih znakov**

Razlaga vedenja s pomočjo teorije o zmanjšanju socialnih znakov (Reduced Social Cues) temelji na dejstvu, da je komunikacijski kanal v RPK-ju omejen s pasovno širino (bandwidth) računalniškega omrežja. "Pasovna širina je količina informacij v časovni enoti, ki jo prenosni medij lahko prenese" (Raymond v Kollok in Smith, 1996: 17). Kot ugotavlja Carterjeva (2003), se osebna komunikacija v RPK-ju spreminja iz dneva v dan, vendar "tudi več tipkanih strani ne more nadomestiti nekaj trenutkov pogleda iz oči v oči ali strmenja v neko osebo, ki priča o človekovi naklonjenosti drugemu" (Carter, 2003: 31). Omejena pasovna širina zmanjšuje možnost komuniciranja z gestami, to pa vodi v "zmanjšanje vpliva družbenih norm in pravil" (Kiesler in ostali v Joinson, 1998: 28). Ljudje smo pravzaprav bitja simbolov, ki imajo nek pomen, na podlagi katerega se oblikuje družbena in psihološka realnost. Sposobnost interpretacije teh simbolov pa omogoča ljudem medsebojno interakcijo. "Telesne geste, vokalne intonacije, jezik, godrnjanje, stokanje in vzdihovanje so sestavine simbolne interakcije" (Bellamy in Hanewicz, 1999: 2). RPK predstavlja očitno različno komunikacijo, katere struktura močno posega v interakcijske vzorce, ki so znani iz komunikacije iz oči v oči. Odsotnost oziroma pomanjkanje konkretnih simbolov v klepetalnicah je edinstven situacijski kontekst, v katerem je vpliv kulturnih in normativnih pričakovanj relativno neznan. Ko ljudje vstopijo v klepetalnice, prinesejo s seboj ponotranjena družbena pravila in izkušnje iz komunikacije iz oči v oči. Teorija o zmanjšanju socialnih znakov pravi, da manjša socialna in kontekstualna uporaba gestikuliranja povzroča zasuk pozornosti k nalogi in ne k sogovorniku, odpravljanju vloge statusov, ki veljajo v običajnem življenju, in deindividualizacijo. Teorija ima tudi kritike, ki nasprotujejo trditvam, da RPK omogoča samo prenos besedila. Spears in Lea (1992) pravita, da RPK v določenih razmerah prej vpliva z normami kot pa vodi v antinormativno vedenje. Ob uporabi medosebnih socialnih gest (emotikoni, ki predstavljajo razpoloženja) in kategorij ter podpisov v

sporočilih (iz katerih je razviden spol, poklic, lokacija), "so se oblikovala spletna razmerja, za katera težko rečemo, da jim manjka "družabnosti"" (Spears in Lea v Joinson, 1998: 29).

### **3.3. Teorija o prisotnosti družbe**

Teorijo o prisotnosti družbe (Social Presence Theory) so razvili Short, Williams in Christie (1976). Zagovarjajo tezo, da je v različnih komunikacijskih medijih družba različno "prisotna" oziroma da ima različen vpliv na posameznika in njegovo vedenje. To pomeni, da se v komunikaciji *iz oči v oči* posamezniki bolj zavedajo in upoštevajo sogovornika ter okoliščin, v katerih poteka komunikacija, medtem ko je v RPK-ju stopnja tega zavedanja znatno nižja. "Prisotnost družbe določa kvaliteto komunikacijskega medija" (Short in ostali v Joinson, 1998: 29). Manjša prisotnost družbe v RPK-ju vodi v manjšo pozornost do drugih sogovornikov in okoliščin, v katerih poteka diskusija. Po tej teoriji torej nižja prisotnost družbe vodi v neosebno komunikacijo. Zato je RPK "manj prijazna, čustveno izpovedna in bolj podobna poslovni komunikaciji ter komunikaciji, ki ima za cilj izključno izpolnitev neke naloge" (Rice in Love v Joinson, 1998: 30). Byrnova (1994) v svoji raziskavi poroča tudi o sklepanju razmerij v RPK-ju, pri tem pa poleg vpliva družbe izpostavlja tudi pomembnost časa, ki je na voljo za komunikacijo. Če je čas za komunikacijo v RPK-ju omejen, bo komunikacija bolj poslovno naravnana in se poznanstva ter razmerja sklepajo le redko. Ko pa je časa za diskusijo dovolj, naraste v sporočilih tudi izmenjava družabnih informacij. Parks in Floyd (v Joinson, 1998) ugotavljata, da se nekatera internetna poznanstva razvijejo hitreje kot sicer, kasneje pa se poglobijo.

### **3.4. Dvokomponentni model samozavedanja**

Teorija dvokomponentnega modela samozavedanja pojasnjuje vedenje v RPK-ju s *povečanim samozavedanjem* (increased self-awareness) uporabnika RPK-ja v samega sebe. Po Duvallu in Wicklundu (1972) je samozavedanje lahko usmerjeno proti okolju

(public self-awareness) ali proti samemu sebi (private self-awareness). Usmerjenost samozavedanja proti okolju se pojavi, ko se posameznik zaveda možnosti, da bo ocenjevan ali da bo v družbi kako posebej izstopal. Usmerjenost samozavedanja proti samemu sebi pa nastopi, ko se posameznik zaveda svojih notranjih motivov, vedenja in ciljev. Matheson in Zanna (1988) ugotavljata (v Joinson, 1998), da vedenje ljudi v RPK-ju kaže na to, da imajo povišano stopnjo samozavedanja, ki je usmerjena proti njim samim, in zmanjšano stopnjo samozavedanja, usmerjeno proti okolju. V tej smeri pa grede že ugotovitve raziskave Greista in ostalih (1973), ki poročajo (v Joinson, 1998), da so pacienti, ki so vprašalnik izpolnjevali po računalniku, navedli več simptomov. Joinson (1998) pravi, da je "teorija *povišane stopnje samozavedanja, ki je usmerjena proti uporabniku*, pomemben korak k ugotovitvi, da ljudje, ki za komunikacijo uporabljajo RPK, niso deindividuirani, pač pa se sami prilagajajo in odzivajo v skladu svojimi notranjimi mislimi, pogledi in cilji" (Joinson, 1998: 31).

### **3.5. Razlaga efekta deindividuacije s pomočjo družbene identitete**

Po teoriji razlage efekta deindividuacije s pomočjo družbene identitete (Social Identity Explanation of Deindividuation Effects- SIDE) anonimnost zaradi manjšega osredotočanja nase kot na posameznika vpliva na aktiviranje družbenih identitet (poistovetenje z družbo oziroma neko skupino v družbi), ne pa na aktiviranje osebnih identitet. To vodi v regulacijo vedenja na podlagi norm, ki so povezane z določeno družbeno skupino. Reicher in ostali (1995) poročajo o polarizaciji v skupini, pri čemer sta igrala pomembno vlogo položaj posameznika v skupini in anonimnost. Ko so bili udeleženci vizualno anonimni, opazna pa je bila pripadnost skupini, so se pogledi in stališča v večji meri polarizirali – na njihovo vedenje so vplivale skupinske norme. "Kombinacija psihološkega vpliva članstva v skupini in anonimnost vodijo bolj v povečano prevzemanje skupinskih norm kot pa v antinormativno vedenje" (Reicher in ostali v Joinson, 1998: 32). Model SIDE "pomaga razumeti in predvsem pojasniti tako osvobajajoče kot tudi bolj represivne potenciale znotraj računalniških sistemov" (Spears in Lea v Oblak, 2003: 114). Vendar se model SIDE ukvarja predvsem s polarizacijo v

skupini in želi z analizo medsebojnih žalitev v RPK-ju izpodbijati trditve, ki RPK karakterizirajo kot antinormativno obliko komunikacije. Dejstvo, da najdemo v RPK-ju tako medsebojno žaljenje kot nadpovprečno razkrivanje osebnostnih lastnosti uporabnikov, nakazuje, da je vedenje uporabnikov RPK-ja odvisno predvsem od konteksta, v katerem poteka. Ker pa tako vedenje obstaja tudi, kadar uporabnik ni anonimen, kaže, da "aktiviranje družbenih identitet ni vedno vzrok neinhibiranemu vedenju" (Joinson, 1998: 33).

#### **4. NEINHIBIRANO VEDENJE V RPK-ju**

Poskus, da bi pojasnili vedenje v računalniško posredovanem komuniciranju kot neinhibirano vedenje, je bil prvič opažen sredi osemdesetih let prejšnjega stoletja, ko so psihologi preučevali verbalno vedenje v RPK-ju. Znan primer neinhibiranega vedenja v RPK-ju se je zgodil v spletni razpravljavski skupini Jenny Mush (Atkinson, 2002), ki je namenjena za pomoč žrtvam nasilja. Neki uporabnik je izkoristil možnost spreminjanja identitete in se predstavljal pod izmišljenim imenom ter tako pošiljal žaljiva in nasilna sporočila vsem ostalim, ki so v tistem trenutku sodelovali v diskusiji. Nekateri so se od razprave odjavili, drugi pa so ga opozarjali, naj se neha tako vesti. Nato se je aktiviral avtomatski program (bot), ki je ugotovil nespodobno vedenje in odvzel uporabniku možnost komuniciranja. Vendar so se nato ostali uporabniki tega foruma začeli virtualno maščevati in opisovati najkrutejše kazni, ki bi jih namenili temu in vsem podobnim uporabnikom. Šokantno vedenje, "ne samo pobudnika, pač pa tudi žrtev sovražnosti, je pripisano učinku neinhibiranega vedenja v RPK-ju" (Atkinson 2002: 3). V tem primeru je šlo za najpogostejšo obliko neinhibiranega vedenja v RPK-ju, to je za medsebojno žaljenje (flaming), s katerim se to vedenje pogosto zamenjuje.

Po drugi strani pa psihologi opažajo pozitivne družbene učinke neinhibiranega vedenja. Ljudje, ki se v resničnem življenju "v družbi ne znajdejo najbolje in se zato počutijo osamljene in depresivne, se v RPK-ju počutijo varne in se lažje izražajo" (Caplan, 2003: 628). Tako lahko ljudje, ki uporabljajo RPK, postanejo bolj odprti, zaupna prijateljstva se oblikujejo hitreje in se tudi lažje nehajo. Narava diskurza na internetu je po mnenju

Lackaffa (2004) v splošnem manj formalna, kot so običajne pisane komunikacije, in je bolj neposredna od ustne komunikacije, kar pomeni hitrejši prehod k bistvu tematike, manj je fraz in olepšav. V stiku z neznano osebo bi posameznik morda reagiral nesproščeno in le previdno izdal osebne podatke, medtem ko poteka spoznavanje v RPK-ju manj nerodno in nespretno ter ima lahko za posledico razkrivanje velike količine občutljivih, osebnih informacij. Ugotovljeno je bilo, da "na internetu ljudje rečejo in naredijo tisto, kar normalno ne bi, ter gredo s klikom miške na mesta, kamor običajno ne bi šli" (Suler, 2002).

#### **4.1. Definicija neinhibiranega vedenja v RPK-ju**

Neinhibirano vedenje je bilo v medicini in psihologiji znano že pred razmahom interneta in množično uporabo RPK-ja. Na splošno je inhibicija nekaj, kar posameznikovo vedenje obvladuje, omejuje, duši, pri tem pa gre za notranje ovire v človeku. Pri neinhibiranem vedenju se pojavljajo zavedna ali nezavedna dejanja, ki so posledica pomanjkanja ali izgube inhibiranosti in so v nasprotju z običajnimi družbenimi normami in praksami. Gre za vedenje, ki je lahko žaljivo, brez takta do prisotnih ali celo nasilno. Neinhibirano vedenje je lahko "nebrzdana emocija ali dejanje, ki je pogosto posledica alkoholiziranosti, mamil ali možganskih poškodb" (Corsini, 2002: 285). Neinhibirano se vede pacient z demenco ali pa z alzheimerjevo boleznijo, lahko pa je tako tudi vedenje hiperaktivnega otroka v šoli, ki se pri pouku ne more zbrati in neprestano moti ostale ter se agresivno vede.

Definicija neinhibiranega vedenja v RPK-ju med raziskovalci še vedno ni dokončno določena. Neinhibirano vedenje tako ni samo "medsebojno žaljenje ali sovražna komunikacija, ampak je to vedenje, ki ga določa očitno pomanjkanje obzira za samopredstavljanje in presojanje drugih" (Joinson, 22: 1998). V praksi se neinhibirano vedenje navadno identificira na podlagi vsebine sporočila, pri čemer se beleži žalitve, sovražne komentarje, preklinjanje. Kot pravita O'Sullivan in Flanagin, sta pomembna tudi kontekst in to, čigava je interpretacija besedila. Kar je za zunanjega opazovalca sovražen besednjak, je morda za oba sogovornika samo njun poseben način komunikacije, ki ga v

komunikaciji z drugimi sicer ne uporabljata. Neinhibirano vedenje v RPK-ju je kompleksno, ker gre za soočenje različnih kulturnih, lokalnih in medosebnih norm, ki se s časom spreminjajo in so v različnih komunikacijskih medijih različne. O'Sullivan in Flanagin pravita, da je neinhibirano vedenje tisto, "s katerim pošiljatelj namerno krši interakcijske norme, in je sprejeto kot kršenje teh norm tako s strani prejemnika kot tretje osebe" (O'Sullivan in Flanagin, 2003: 85).

#### **4.2. Neinhibirano vedenje kot posebnost RPK-ja**

Začetne študije v sredini osemdestih let so preučevale predvsem zmožnosti in učinkovitost RPK-ja v primerjavi s komunikacijo iz oči v oči. Z naraščajočo globalizacijo računalniških mrež konec osemdesetih in v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja pa se je "raziskovanje preusmerilo na vprašanje spolnih in kulturnih razlik v računalniško posredovanem komuniciranju" (Oblak, 2003: 108) ter na študije vsebin in načina komuniciranja. Študije so bile opravljene na skupinah ljudi, ki so razpravljali o nekem problemu, in sicer sinhrono ali asinhrono. Pri nekaterih eksperimentih je bilo treba opraviti tudi določeno nalogo, ne samo doseči soglasje o neki temi.

Gates (1995) je ugotovil, da na internetu normalnim pogojem in pravilom konverzacije ni zadoščeno (v Joinson, 1998); Kieslerjeva, že pred njim, (1984) podobno ugotavlja, da ljudje v komuniciranju z računalniki prestopijo običajne meje, ki delijo pisarno in dom, ter ne spoštujejo običajnih pravil o zasebnosti (v Joinson, 1998); Siegal (1983) pravi, da se v primerjavi s komunikacijo iz oči v oči višji odstotek neinhibiranega vedenja pojavlja med uporabniki RPK-ja, med temi pa je več takih na konferenčnih sistemih kot v komuniciranju po elektronski pošti (v Joinson, 1998). Ugotovitev, da je neinhibirano vedenje lastnost RPK-ja, so podajale številne študije; Dyer in ostali (1995) pravijo, da se medsebojno žaljenje pojavlja štirikrat pogosteje v RPK-ju kot v interakcijah iz oči v oči, Selfe in Meyer (1991) pa ugotavljata, da je sovražno, čustveno, včasih anonimno komuniciranje univerzalna lastnost računalniških konferenc (v Joinson, 1998). Kljub ugotovitvam o prevladovanju neinhibiranega vedenja v RPK-ju, pa se nekateri s takimi ocenami niso strinjali. Lea in ostali (1992) ugotavljajo, da je kljub znatnim zaznavam



takega vedenja, to dejansko redko in dosega po njihovih ocenah komaj pet odstotkov celotne komunikacije v RPK-ju (v Joinson, 1998).

Reingold (1993) pa ne glede na pogostost neinhibiranega vedenja dokazuje, da se prav zaradi omejitev v RPK-ju sklepajo pomembne zveze in odnosi, pri tem pa so ljudje veliko bolj intimni, kot bi bili brez monitorjev in psevdonimov. Atkinson ugotavlja, "da je preveč intimno vedenje na internetu alarmantno nevarno", (Atkinson 2002: 5) saj je kar 32 odstotkov mladoletnih deklet odšlo na zmenek z neznancem, ki so ga spoznale po internetu.

### **4.3. Dejavniki neinhibiranega vedenja**

Raziskave kažejo (v Joinson, 1998), da se neinhibirano vedenje pojavi predvsem zaradi lastnosti internetnih komunikacij in ne toliko zaradi lastnosti ljudi, ki jih uporabljajo. Ljudje se na internetu ne obnašajo tako, kot se v vsakdanjem življenju (Suler, 2003). Popustijo, se omehčajo, počutijo se bolj svobodne, izražajo se bolj odkrito. Gre za učinek neinhibiranega vedenja, ki ima dve plati. Ljudje včasih povedo zelo osebne stvari, razkrijejo skrita čustva, strahove, želje ali pa so nenavadno prijazni in radodarni. Po drugi strani se lahko pojavi grob jezik, sovrašтво, jeza, grožnje ali raziskovanje temnih strani interneta, kot sta pornografija in nasilje. Računalniško posredovane komunikacije omogočajo uporabniku, da ne prikaže svoje identitete, lahko je fizično neviden, nekatere oblike RPK-ja so asinhrono, uporabniki si lahko ustvarijo navidezni svet, saj so med komunikacijo večinoma sami z računalnikom, sogovornik pa je lahko tudi na drugem koncu sveta. Pri nekaterih ljudeh gre samo za enega od teh dejavnikov ali dva, ki lahko povzročita neinhibirano vedenje, pri večini pa so vsi dejavniki kompleksno povezani med seboj.

- **Anonimnost** – večina ljudi, ki jih srečamo na internetu, težko ugotovi, kdo smo. Računalniški program, moderatorji ali celo drugi uporabniki lahko odkrijejo naš internetni naslov, vendar največkrat vedo samo toliko, kolikor jim sami zaupamo. V

nekaterih primerih lahko že elektronski naslov odkrije spol, državo, položaj oziroma organizacijo, ki ji nekdo pripada. Mogoče je celo, da tradicionalne družbene identitete, kot so spol, rasa, vera, narodnost ...(in konflikte, ki iz njih izhajajo), "nadomestijo nove družbene skupinske pripadnosti, ki bazirajo na drugih dostopnih informacijah, npr. uporabniškem imenu" (Joinson, 1998: 34). Anonimnost, kot pove že ime, omogoča uporabniku interneta, da se ne predstavi oziroma si izbere drugo ime. "Ko imajo ljudje možnost, da ločijo svoja dejanja od dejanskega sveta in svoje identitete, se počutijo manj ranljive" (Suler 2003). Karkoli naredijo ali rečejo, ne more biti neposredno povezano z njihovim življenjem. Njihovo vedenje ne kaže na to, kar v resnici so. Pri izražanju sovražnih čustev uporabnik ne prevzema odgovornosti za dejanja, ampak ima celo občutek, da njihovo vedenje niso oni sami.

- **Nevidnost** – Suler (2003) pravi, da se v RPK-ju uporabniki med seboj največkrat fizično "ne vidijo". Pojem nevidnost se sicer prekriva z anonimnostjo, ker se anonimnost skriva v identiteti, vendar nekaj razlik obstaja. Pri tekstovni komunikaciji v RPK-ju sogovornik lahko izve veliko stvari o nas, vendar smo zanj nevidni in tudi našega glasu ne sliši. To dejstvo lahko spodbuja neinhibirano vedenje celo pri znani identiteti uporabnikov RPK-ja. Uporabniki ne vidijo in ne slišijo reakcij drugih – mrki pogledi, gubanje čela, globoki vzdih, izrazi dolgočasje in druge bolj ali manj očitne znake nestrinjanja in nezanimanja. Vse to ljudi sicer lahko zavira pri izražanju mnenja. Uporabniki RPK-ja navadno sploh ne vedo, koliko ljudi v nekem trenutku dejansko sodeluje v razpravi. Nevidnost opogumlja ljudi, da gredo nekam in počnejo stvari, ki jih sicer ne bi. V vsakdanjem življenju včasih kdo odvrne pogled, ko govori o čustvenih in osebnih stvareh, ker je to lažje, kot gledati naravnost v obraz. Prav to možnost pa nam dajejo tudi tekstovne komunikacije v RPK-ju.
- **Asinhronost** – asinhronost komunikacij v nekaterih oblikah RPK-ja ne omogoča takojšnjega odziva na sporočilo, kar pomembno vpliva na način reagiranja in s tem na nadaljnji potek komunikacije. Ljudje z drugimi ne komunicirajo v realnem času, saj odgovor na sporočilo lahko pride v nekaj minutah, urah ali šele po več dneh, to pa lahko spodbuja neinhibirano vedenje. Pri asinhronih komunikacijah lahko miselni tok

napreduje dlje časa in ljudje bodo izrazili globlja občutja in misli, kot bi jih sicer. Nekateri uporabniki RPK-ja raje uporabljajo asinhrono komunikacijo, da lahko po pošiljanju osebnega, čustvenega ali sovražnega sporočila pobegnejo pred odzivom. Varneje je pustiti tako sporočilo kar "tam nekje" in nanj pozabiti na način "zadaj čustveni udarec in teči" (Kali Munro v Suler, 2003).

- **Tekstovnost RPK-ja** – Suler (2003) meni, da si nekateri uporabniki računalniško posredovanih komunikacij domišljajo, da se komunikacija dogaja samo v njihovih glavah. Ker je večina RPK-ja v tekstovni obliki, imajo uporabniki včasih občutek, da se njihove misli stapljajo z mislimi spletnega sogovornika. Med branjem sporočil drugih ljudi se uporabnikom RPK-ja lahko zazdi, da slišijo njihov glas in da se je sogovornikova osebnost nekako naselila v njih. Če teh ljudi ne poznajo, jim v svoji glavi pripišejo način govorjenja. Zavedno ali nezavedno si predstavljajo tudi vizualno podobo, kako ti ljudje izgledajo in kako se vedejo. Tako dobi spletni sogovornik virtualne osebnostne lastnosti izključno na podlagi predstav, dobljenih v tekstovni komunikaciji, seveda v skladu z osebnimi pričakovanji, željami in potrebami. Uporabnik računalniško posredovanih komunikacij lahko podobo nekoga, ki ga v resnici pozna, pripiše trenutnemu sogovorniku. Začne si predstavljati, ne da bi se tega popolnoma zavedal, da je tipkana tekstovna komunikacija zavzela ves prostor v njegovi glavi, kot da je dialog med njim in tem imaginarnim karakterjem samo v njegovi domišljiji. Dejansko pa tudi, ko ni prisotna spletna povezava, veliko ljudi podnevi vizualizira tak tip komunikacij v svoji domišljiji. Fantazirajo o flirtanju, prepirih s šefom ali odkritih pogovorih s prijatelji. Ker se "počutijo povsem varne, lahko rečejo in naredijo, kar v realnosti sicer ne bi, in v tistem trenutku je njihova domišljija dejansko njihova realnost" (Suler, 2003). Tekstovna komunikacija v RPK-ju lahko postane psihološki prostor, kjer običajno nezavedno posameznik v mislih zelo neomejeno fantazira o vlogah udeležencev. Med branjem nekega sporočila lahko prejemnik celo "sliši" pošiljateljeve besede, ki jim doda svoj glas. Nezavedno se potegne vase, v tem stanju pa posameznik reče, česar sicer ne bi.

- **Ločevanje odgovornosti** – če združimo učinek tekstovnosti RPK-ja iz prejšnjega poglavja z možnostjo pobega v internetni prostor, lahko pride do drugačnega pojmovanja odgovornosti pri uporabi RPK-ja. Ljudem se lahko zdi, da imaginarna osebnost, ki so jo kreirali, obstaja v nekem drugem prostoru, ločeno od zahtev in odgovornosti realnega sveta. Takrat ločijo (razcepijo) spletno fikcijo in spletna dejstva. Nekateri ljudje vidijo svoj spletni svet kot neko igro s pravili, ki nimajo nič skupnega z vsakdanjim življenjem. Ko ugasnejo računalnik in se vrnejo k vsakdanjim opravilom, verjamejo, da lahko pustijo za sabo svojo igro na spletu in ne čutijo za to nobene odgovornosti. Nezavedno verjamejo, da se vse to v ničemer ne razlikuje od streljanja v računalniških igricah.
- **Nevtralizacija statusov** – status uporabnika računalniško posredovanih komunikacij drugim uporabnikom ni nujno poznan, zato na komunikacijo ne vpliva tako kot lahko pri komunikaciji iz oči v oči. Ker uporabniki RPK-ja sogovornika ali okolja, v katerem se nahaja, ponavadi ne vidijo, ne morejo vedeti, da je ta oseba morda direktor multincionalke v razkošni pisarni, predsednik vlade ali navaden državljani, ki sedi doma pred računalnikom. Celo če ostali vedo nekaj o siceršnjem statusu in moči nekega uporabnika, ima to malo vpliva na spletno prisotnost in vedenje v RPK-ju. Kar resnično vpliva na ostale uporabnike RPK-ja, so komunikacijske sposobnosti, vztrajnost, kvaliteta idej in tehnološko znanje. Zaradi strahu pred nestrinjanjem in kaznovanjem ljudje pred avtoriteto neradi povedo, kar v resnici mislijo. Pri tekstovni komunikaciji v RPK-ju pa je ob manjšem vplivu avtoritete verjetneje, da bodo ljudje komunicirali veliko bolj odprto ali pa se neprimerno vedli.
- **Interakcijski učinek** – moč potlačenih čustev in potreb ima velik vpliv na vedenje ljudi in lahko spodbuja tudi neinhibirano vedenje uporabnikov RPK-ja. Osebnosti so zelo različne, ko gre za obrambne mehanizme in upoštevanje pravil. Ljudje, ki v življenju sicer komunicirajo bolj teatralno, so navadno nagnjeni k odprtosti in čustvovanju. Bolj zaprte osebnosti pa se obvladajo v večji meri in se držijo mej dovoljenega. Učinek neinhibiranega vedenja v RPK-ju bo navadno večji

pri prvih, v nekaterih primerih tudi z manjšim odstopanjem od posameznikovega siceršnjega vedenja, ko ni prisoten v spletnem komunikacijskem okolju (Suler, 2003).

## **5. OBLIKE NEINHIBIRANEGA VEDENJA V RPK-JU**

Večina računalniško posredovanega komuniciranja poteka v pisni obliki, zato se različne oblike neinhibirane vedenja najpogosteje kažejo skozi jezikovno izražanje. Forma pisave v RPK-ju je bližje govornemu kot pisani besedi. Tako je verjetneje, da bo neinhibirano vedenje v RPK-ju podobno verbalnim oblikam v resničnem življenju. Neinhibirano vedenje v RPK-ju se ne pojavlja samo med uporabniki RPK-ja. Omeniti je treba še morebitne prekoračitve pooblastil moderatorjev spletnih forumov, zlorabe tujega uporabniškega imena in pošiljanje nenaročene pošte.

Garbasz (1997) vidi nekatere oblike neinhibirane vedenja predvsem kot izražanje agresije. Ljudje so v zgodovini vedno izražali agresijo, ne glede na civiliziranost ali tehnološko naprednost. Agresija ni nikoli povsem izginila, pač pa le spreminja svojo obliko. Izražena je na različne načine, zaradi različnih razlogov. Pojavi se lahko med dvema osebama, v skupini, med skupinami ali narodi. Obstajajo različne razlage, zakaj se pojavi. Po Freudu je agresivni instinkt smrtonosen instinkt, ki je usmerjen navzven z namenom destrukcije; Klein pravi, da je agresija manifestacija smrtonosnega instinkta; De Board vidi izražanje agresije kot rezultat strahu, notranjih problemov in zabrisanja zunanjih in notranjih ločnic (Garbasz, 1997). Ne glede na izvor velja agresija navadno za negativen pojav, ki se zavedno ali nezavedno prikriva in potlači. Zahodne kulture povezujejo agresijo z neciviliziranostjo, brutalnostjo in primitivnostjo. Bolj ko postaja družba tehnološko napredna in kulturno uglajena, manj je nasilna. "Moderne oblike nasilja, kot so pravde, tožbe in računalniški vojaški stroji, so morda manj neposredni in krvavi kot kamen jamskega človeka, vendar pogosto bolj smrtonosni" (Garbasz, 1997: 2). Agresija v RPK-ju, tako kot v vsakdanjem življenju, nastopi zaradi konflikta. Kot vsaka družba je tudi internetna skupnost razdeljena na skupine, ki v veliki meri ustrezajo obstoječim skupinam v realnem življenju (narodne, verske, politične, izobraževalne, profesionalne ...). Agresija je lahko posledica osebnega odpora, ideološkega ali

političnega nestrinjanja, rasnih ali verskih predsodkov ali usmerjenosti proti določeni skupini. Agresija pa "se lahko pojavi tudi kot kršenje družbenih pravil brez posebnega razloga" (Garbasz, 1997: 2). Vsak udeleženec neke skupnosti naj bi bil odgovoren za svoja dejanja in morebitne posledice, kar pa v internetnem prostoru ni zagotovljeno. "Računalniško posredovano razpravljanje dviguje pravico do govora nad vse druge in domala odpravlja odgovornost do poslušatelja" (Streck, 1998: 46). Razprava v RPK-ju favorizira najglasnejše in najbolj agresivne posameznike, ljudje se pogovarjajo drug mimo drugega, kadar se ravno ne napadajo verbalno. "Poudarek ni na reševanju problemov ampak na dominaciji v razpravi" (Davies v Pinter in Oblak, 2000: 304). Javna razprava naj bi vsebovala čimveč različnih in nasprotujočih si pogledov. Udeleženci spletnih razpravljaljskih forumov pa se večinoma pogovarjajo s podobno mislečimi, največkrat pa sploh ne poslušajo ostalih. Kot pravi Wilhelm (2000), "je tudi verjetnost, da bodo spremenili svoje mnenje, manjša, manj pa je tudi prepričevanj, pogajanj in sklepanj kompromisnih rešitev" (Wilhelm v Oblak, 2003: 126).

V moderni družbi je agresija prisotna in celo uspeva, posebej v virtualni skupnosti. Izražanje agresije ima veliko oblik, nekatere so fizične, druge ne. Fizična oblika agresije v RPK-ju ni mogoča, zato bi pričakovali, da je v splošnem manj možnosti za nasilno vedenje. Vendar opazovanje različnih oblik vedenja v RPK-ju odkrije osupljiv razpon oblik spletnega nasilja.

### **5.1. Medsebojno žaljenje**

Medsebojno žaljenje (flaming) je pisna oblika verbalne agresije. Besede so uporabljene "z namenom jeziti, žaliti ali poniževati sogovornike v tekstovni računalniški komunikaciji" (Garbasz, 1997: 4). Medsebojno žaljenje se lahko pojavi med dvema ali več uporabniki oziroma skupinami. Značilnost medsebojnega žaljenja je velika hitrost, s katero se uporabniki polarizirajo in fiksirajo svoja mnenja. Za izrečenimi besedami stojijo in le redko spreminjajo stališča, "to pa pomeni veliko oviro pri nadaljnjem razvoju skupnosti" (Kolko in Reid, 1998: 220). Internet uporabnikom omogoča, da razvijajo svoje argumente tako, kot to počnejo izkušeni politiki, to je s postopnim izpodbijanjem

nasprotnikovih argumentov. Vendar uporabniku omogočajo tudi "minimalno posvečanje ponovnemu premisleku svojih argumentov ter posledično večje osredotočanje na izpodbijanje nasprotnikovih" (Joinson, 2003: 68).

## **5.2. Spolno nasilje**

Ta oblika neinhibiranega vedenja je dokaj pogosta v sinhronih računalniških komunikacijah, kot so klepetalnice, obstaja pa tudi v novičarskih skupinah in elektronski pošti. Spolno nasilje se razteza od razmeroma nedolžnih, čeprav pogosto tudi vznemirjajočih opazk, vztrajnih poizvedovanj po spolu in starosti uporabnika, do bolj nasilnih eksplicitnih ponudb, ponavljajočih nadlegovanj, iz literature pa je znan tudi primer virtualnega posilstva<sup>1</sup>. V nekaterih primerih, ko prejemnik takih sporočil izrazi jezo ali pa ostane indiferenten, nadlegovanje ne pojenja in lahko postane še agresivnejše. Posebni so primeri, ko gre interakcija prek verbalnih izrazov do opisovanja dejanj. Takrat se besede uporabijo za opisovanje aktov, vse skupaj pa lahko postane zelo eksplicitno.

## **5.3. Fizično nasilje**

Uporaba besed za opisovanje dejanj je pogost primer tako v sinhronih kot asinhronih medijih. Fraze kot "Marko te objema" ali "Mojca ti maha v slovo" kažejo na določeno virtualno prisotnost fizičnega sveta. Ta oblika se pojavlja tudi v primerih fizičnega nadlegovanja. Niso redki primeri, ko se konflikt iz verbalne agresije razvije v opisovanje fizičnega nasilja. Čeprav virtualne klofute in udarci fizično ne bolijo tako kot v realnem življenju, pa se zdi njihova uporaba skupaj z drugimi oblikami virtualnih fizičnih dejanj prejemniku teh sporočil do neke mere zelo realna. Uporaba virtualne fizične agresije in sovražnih reakcij kot odgovor kažejo, da spletno kloftanje niso samo nedolžni opisni stavki.

---

<sup>1</sup> Sherry Turkle v svoji knjigi "Life on the Screen" podrobno opisuje primer virtualnega posilstva, ki se zgodilo v RPK-ju. Gre za primer seksualne agresije, ko nek uporabnik s pomočjo računalniškega znanja prisili drugo osebo v virtualno spolno aktivnost.

## **5.4. Vizualno nasilje**

Večina spletne komunikacije sicer poteka v tekstovni obliki, vendar lahko uporabniki RPK-ja uporabljajo nekatere grafične elemente. Pomanjkanje govornice telesa, vizualnega izražanja in intonacije glasu v RPK-ju je nadomeščeno z vizualno govornico emotikonov, ki predstavljajo čustveno razpoloženje. Besede in fraze, postavljene med zvezdice ali v oklepaje, predstavljajo različna fizična dejanja, obrazne grimase in čustvene reakcije. Zaporedje znakov, kot je \$#@%!#, predstavlja jezo, pisanje z velikimi črkami pa vpitje. Če vizualno nasilje ni takoj opazno, pa lahko že samo ime oziroma naziv pošiljatelja sporočila kaže na nasilno vsebino.

## **5.5. Izkoriščanje avtoritete**

Honours (1991) meni, da je upravičena dilema, ali imajo moderatorji (upravljalci) spletnih forumov preveliko moč. "Medtem ko moderatorji prikazujejo odstranjevanja uporabnikov (killings) kot upravičena, žrtve to vidijo drugače" (Honours, 1991: 28). Privilegiji, ki jih imajo moderatorji IRC-ovih kanalov in upravljalci seznamov elektronskih naslovov, jih lahko zavedejo v skušnjavo in zlorabo. Običajno uporabniki dajo nekemu status moderatorja in se nato prijavijo na njegov kanal v znak prijateljstva. Lahkotnost podeljevanja tega statusa pa je največkrat vzrok za pogoste prepire (flame wars), ki povzročijo prepire moderatorjev; uporabniki enkrat enemu, drugič drugemu dodeljujejo in odvzemajo privilegij moderatorja in tako izkoriščajo svojo moč za omejevanje tistih uporabnikov, s katerimi se borijo za status operaterja. Verbalne vojne med moderatorji so zelo moteče in ovirajo komuniciranje (Honours, 1991).

## **5.6. Poosebljanje nekoga drugega**

Poznavanje interneta, računalnikov in posebnih programov omogoča uporabniku, da skrije svojo identiteto in se registrira pod imenom drugega uporabnika. V tem primeru skrivanje prave identitete ne pomeni samo anonimnosti in zasebnosti, ampak gre tudi za



zlorabe. Gre za obliko nasilja, saj se lahko anonimni uporabnik neprimerno vede v imenu nekoga drugega, ki je nato deležen jeznih reakcij in sankcij operaterjev. Podobna vrsta oviranja spletne aktivnosti je kraja uporabniškega imena. Uporabniško ime je "velikokrat sestavni del identitete uporabnika spletnih komunikacij in je za mnoge sveto, zato gre za nemoralen napad na identiteto" (Rheingold v Garbasz, 1997: 8).

## **5.7. Poplavljenje**

Poplavljenje (flooding) prav tako spada k omejevanju spletnih aktivnosti in je v RPK-ju dokaj pogosto. Na IRC-u je poplavljenje sestavljeno iz zaporedja mnogih vrstic, ki vsebujejo ponavljajoče besedne zveze ali stavek, ki se večkrat ponovi. Uporabnikov ekran vizualno preplavijo črke, kar povzroči nelagodje ali celo onemogoči nadaljnjo konverzacijo. Pri spletni pošti se poplavljenje doseže s pošiljanjem obsežnih sporočil ali pa so k sporočilu pripete priponke, ki zasedejo veliko prostora. Posledice poplavljenja v predalu elektronske pošte se kažejo kot dodatni stroški, ki jih uporabnik plača za čas priključitve na internet, zasedajo poštni predal in tako onemogočijo dostop redni pošti, v skrajnem primeru pa tudi sesujejo prejemnikov internetni strežnik, tako da čutijo posledice tudi drugi uporabniki in vzdrževalci strežnika. Poplavljenje predala elektronske pošte je zelo neprijetno in ljudje nanj različno reagirajo. Nekateri taka sporočila enostavno takoj zbrisejo, drugi pa pošiljatelju sporočilo vrnejo, zraven pa pripnejo še kakšen zajeten dokument.

## **5.8. Nenaročena pošta**

Znaten del oviranja spletne dejavnosti uporabnikov RPK-ja povzroči nenaročena pošta ("spamming"), ki je lahko tudi povod za neinhbirano vedenje. Neprimeren odziv nanjo, ko prejemnik vsebine pošlje nazaj pošiljatelju ali pa drugim naslovnikom na svoji listi, lahko povzroči verižno reakcijo. Uporabniku RPK-ja lahko popolnoma zasede elektronski predal in mu tako začasno onemogoči komunikacijo. Nenaročena pošta je pogosta pri elektronskih seznamih in novičarskih skupinah in je nadležna z neprimerno

vsebino ter zasedanjem komunikacijskih kanalov. Pogosta so *neresnična sporočila*, kamor spadajo razne potegavščine, zgodbe o "legendah" in izmišljena opozorila o širjenju virusa po spletu. Pošiljajo se velikemu številu uporabnikov z navodilom "pošlji naprej". Navadno jim nasedejo novejši uporabniki in tako povzročijo preobremenjevanje prenosnih kapacitet, poštinih predalov, zapravljajo uporabnikov čas, izmišljeni virusi pa povzročajo nepotrebno paniko.

### **5.9. Pasivno oviranje spletne aktivnosti**

Nasilno vedenje ljudi je lahko pasivno ali aktivno, pri čemer je včasih težko določiti, kam neko dejanje spada. K pasivnemu oviranju bi morda lahko šteli neodzivanje na sporočila elektronske pošte ali na neposredna sporočila na forumih. Gre za več načinov ignoriranja drugih uporabnikov, pri čemer lahko nekoga damo na listo, ki avtomatično briše vsa njegova sporočila, tako da ta sploh ne dosežejo naslovnika. Na IRC-u ima uporaba ukaza "ignoriraj uporabnika" podoben učinek. Pasivna oblika oviranja spletne aktivnosti je tudi prebiranje sporočil "na skrivaj" (lurking), ko nekdo prejme in prebira sporočilo z liste, na kateri ni prisoten, kar velja za voajerizem in antisocialno vedenje.

## **6. OMEJEVANJE NEINHIBIRANEGA VEDENJA NA INTERNETU**

V običajnih okoliščinah poteka komunikacija iz oči v oči v okviru številnih, utrjenih in dokaj strogih družbenih norm in pravil. Ljudje so večinoma obzirni do drugih, sovražni konflikti in zmerjanja so redki. Drugače pa je pri računalniško posredovanih komunikacijah, kjer uporabniki sledijo drugačnim pravilom oziroma ne upoštevajo nobenih pravil. Predmet razprave, "ki bi v običajni osebni komunikaciji povzročil samo manjše nestrinjanje, lahko v RPK-ju izpade kot stvar, ki uide iz rok, pri čemer se komunikacija degenerira v sovražno blatenje" (Atkinson 2002: 1). Kot vsaka druga skupnost tudi spletna skupnost (morda še v večji meri) potrebuje svoje norme, da bi preživela in bi bila uporabna za svoje člane. "Če je v devetdesetih letih še prevladovala

libertarna miselnost, da naj uporabniki interneta tolerirajo različne oblike motečega vedenja v imenu svobode izražanja, so ti danes manj tolerantni in bolj voljni sprejemati različne oblike nadzora in sankcij" (Herring, 2004: 32). Internetni prostor torej ni prostor brez pravil. Oblike omejevanja neinhibiranega vedenja se v glavnem delijo na preventivne in kurativne.

## **6.1. Promoviranje internetnega bontona**

Internet je omogočil uporabnikom po vsem svetu, da se povežejo iz različnih razlogov, kot so npr. izobraževanje, raziskave, zabava ali poslovno. Računalniška tehnologija čedalje bolj posega v našo zasebnost, varnost, svobodo govora, zato je naloga vsakega uporabnika, da se v RPK-ju vede odgovorno. Posledično morajo tudi organizacije opazovati razmere in intervenirati, ko je potrebno. "Netiquette" ali pravila lepega vedenja na internetu so ena izmed možnosti za zmanjševanje neinhibiranega vedenja, ne samo s prepovedmi, ampak tudi s primernejšimi normami v spletnih skupnostih. Novozelandska internetna organizacija NetSafe, ki širi vedenje o »netiquette«, ima različne naloge, od uveljavljanja zakonov na internetnem področju do svetovanja o varnosti otrok pri spoznavanju interneta v šolah. Norme, ki trenutno veljajo v RPK-ju, je treba izpopolniti, kajti očitno niso kos svoji nalogi. Kot ugotavlja Berson (2001), predvsem mlajši uporabniki ne upoštevajo pravil lepega vedenja, ki bi pospeševala sodelovanje v spletni skupnosti, "mladi so še posebej nagnjeni k neupoštevanju pogledov in mnenj ostalih ter k nevljudni komunikaciji" (Berson v Atkinson, 2002: 9). Izpostaviti je treba klepetalnice in forume, saj je med njihovimi uporabniki že osemdeset odstotkov mladih (Atkinson, 2002). Upoštevajoč te številke in tveganje, ki ga prinese neinhibirano vedenje v RPK-ju, je izredno pomembno informiranje otrok in staršev z nasveti v bontonu klepetalnice o primernem vedenju. NetSafe otrokom pri uporabi interneta svetuje, kako naj se vedejo v specifičnih komunikacijskih primerih, kot so:

- neznancu na internetu ne bom nikoli povedal imena, priimka in naslova,
- z njim se ne bom sestal brez vednosti staršev,
- če me neko sporočilo vznemiri, se bom o tem pogovoril s starši.

Take informacije lahko pripomorejo k odpravljanju neinhibiranega vedenja, ki je posledica nevednosti. Pomembna je tudi vloga staršev, "ki morajo otroke nadzorovati ali pa skupaj z njimi brskati po spletu, pri čemer naj bo računalnik doma na vidnem mestu in naložen s programi, ki filtrirajo neprimerne vsebine" (Lenhart v Atkinson, 2002: 9).

## **6.2. Večje ozaveščanje uporabnikov**

Povečano ozaveščanje o negativnih učinkih neinhibiranega vedenja na internetu lahko pripravi ljudi do tega, da se bolj zavedajo svojega vedenja in takoj zaznajo, kdaj postane to sporno, s tem pa se obseg takega vedenja zmanjša. Vključitev takih informacij na internetne strani bi bil dober začetek in nasvet tistim, ki bi lahko reagirali neinhibirano, ter vsem tistim, ki so samo radovedni. V veliko pomoč pa bi bile te informacije predvsem uporabnikom RPK-ja, ki so bili neinhibiranemu vedenju izpostavljeni. "Sem spadajo tudi posebne internetne strani, ki bazirajo na obstoječi literaturi in informirajo uporabnike o tveganju ter tako zmanjšujejo nezaželene učinke neinhibiranosti na internetu" (Atkinson, 2002: 10). Gre za to, da imajo uporabniki RPK-ja, ki čutijo, da bi efektu neinhibiranosti lahko podlegli, možnost poiskati informacije o neinhibiranem vedenju in njegovih posledicah.

## **6.3. Moderiranje spletnih razpravljavskih forumov**

Če združimo svobodo izražanja mnenj brez strahu pred sodbami drugih z ogromnim številom posameznikov, ki bi se radi pridružili neki skupini uporabnikov RPK-ja, lahko hitro "dobimo kakofonijo glasov, kjer se nikogar več ne sliši" (Lackaff, 2004: 2). Kakršenkoli že je cilj komunikacijske skupine v RPK-ju, udeleženci morajo sodelovati, odgovarjati na vprašanja drugih in posredovati informacije, ki so za druge relevantne. Skupina se mora "organizirati in voditi sama sebe, da bi lahko dosegla skupen cilj" (Ostrom v Kollock in Smith, 1996:9) ter motivirati vsakega posameznika, da bo sodeloval. Pri tem lahko pomagajo jasno določene meje skupine, ki vzpodbujajo

interakcijo, sprejeta pravila vedenja, norme ter nadziranje in sankcioniranje uporabnikov, pri čemer morajo biti sankcije postopne, saj lahko "prestroga kazen za majhen prekršek uporabnika RPK-ja naredi veliko škode pri prihodnjem upoštevanju pravil" (Kollock in Smith, 1996:15). Norma je poseben vodnik za delovanje, ki določa sprejemljivo in primerno vedenje v določenih situacijah. Norme se uveljavljajo s pozitivnimi in negativnimi *sankcijami*, to je z nagradami in kaznimi. Sankcije so lahko neformalne, kot je odobravajoč ali odklanjajoč pogled, ali formalne, kot je nagrada ali kazen uradnega organa. "Navadno grožnja z negativnimi sankcijami zadošča za uveljavitev normativnega vedenja" (Haralambos 1999: 13). Ostrejše sankcije so v RPK-ju možne, vendar niso pogoste. Odstranitev (kick-out) uporabnika IRC-ovega kanala je primer, kako nek uporabnik v omejenih možnostih in omejenem času prekine spletno aktivnost drugega uporabnika. Prepoved (banning) je strožja oblika, ki nekemu uporabniku onemogoča, da se prijavi k razpravi, dokler ta prepoved ni umaknjena. Odstranitev in prepoved sta sankciji proti uporabnikom RPK-ja, ki kršijo pravila in na kakršenkoli način žalijo druge uporabnike. Dostop omejijo operaterji ali moderatorji forumov, pri tem pa lahko kršitelju sporočijo tudi razlog za omejitev. Pri seznamih elektronskih naslovov je soroden ukrep, ko nek uporabnik drugemu onemogoči, da bi mu v prihodnje še pošiljal pošto. Na IRC-ovem kanalu je vsak lahko predmet omejevanja dostopa, razen tistega, ki ga uporabnik neposredno povabi. Dostop do določenih novičarskih skupin lahko nadzoruje tudi dobavitelj interneta (Internet Service Provider – ISP), kar se navadno dogaja "predvsem zaradi zagotavljanja zasebnosti, ne pa toliko zaradi zaščite pred nasilnimi vsebinami" (Garbasz, 1997: 8). V ekstremnih primerih lahko moderator ukine uporabnikov račun ali uporabniško ime, vendar s tem tvega neodobranje tistih, ki so nastalo situacijo videli v drugačni luči. Noben sklop pravil ni idealno zastavljen, vedno se pojavijo dvoumnosti pri izvajanju določenega pravila. Zato je pomembno, da obstajajo metode za reševanje takih primerov.

## **6.4. Praktični ukrepi za reševanje konflikta v RPK-ju**

Reševanje konflikta ni nikoli lahko, tudi v RPK-ju ne, saj zahteva veliko napora za izražanje dejanskih misli in občutkov. Munro (2002) predlaga uporabnikom računalniško posredovanih komunikacijskih medijev nekaj praktičnih nasvetov za ukrepanje, ko dobijo sporočilo dvomljive vsebine:

- če te sporočilo razjezi, ne odgovori takoj, ampak si vzemi čas za razmislek;
- sporočilo preberi kasneje še enkrat, morda ga nisi prav razumel;
- pogovori se z nekom, ki te pozna in ti lahko pokaže drug pogled na sporočilo;
- odloči se, ali boš sploh odgovoril, posebej ko gre za sovražno vsebino;
- vedno predpostavi, da je pošiljatelj mislil dobro, razen če ni znan po konfliktnosti;
- preveri pri pošiljatelju, ali si ga prav razumel;
- premisli, kaj bi z odgovorom sploh rad dosegel;
- v odgovoru uporabi stavke, v katerih so čustva jasno razvidna;
- previdno izbiraj besede, posebej ko si razburjen;
- premisli, kako bi prejemnik lahko razumel tvoj odgovor;
- uporabi emotikone za prikaz tona;
- začni in končaj sporočilo s pozitivnimi stavki.

Internet je idealen prostor za učenje komunikacije, saj je tako kot za negativne strani primeren tudi za preizkušanje novih bolj pozitivnih komunikacijskih stilov, pri čemer pa je čas neomejen. Tako kot pri vsaki novi tehnologiji, se moramo sami odločiti, "ali bomo internet uporabljali za svojo osebno rast in oblikovanje novih razmerij ali pa nas bo še bolj odtujil od ostalih" (Munro, 2002).

## **6.5. Promoviranje komunikacijske racionalnosti**

O preprečevanju neinhibiranega vedenja v RPK-ju lahko veliko izvemo tudi iz komunikacijske racionalnosti, ki izhaja iz teorije Jurgena Habermasa (Habermas v Petrič, 2002). Neinhibirano vedenje se namreč zelo tesno navezuje na nasprotje komunikacijske racionalnosti – komunikacijsko iracionalnost. *Komunikacijska racionalnost* je inherentna

lastnost človeškega komuniciranja, ki je usmerjeno k vzajemnemu razumevanju in koordiniranju delovanj. Ko ljudje v resnici delujejo z namenom doseganja cilja, o katerem se pred tem sporazumejo, se implicitno sklicujejo na naslednje tri veljavnostne kriterije:

- da so trditve, ki jih izražajo, resnične;
- da je njihovo govorno dejanje pravilno glede na obstoječi normativni kontekst in
- da je manifestno izražen namen govorca tako tudi mišljen (Habermas v Petrič, 2002).

Promoviranje teh kriterijev lahko pripomore k omejevanju in preprečevanju neinhibiranega vedenja v RPK-ju. Dahlberg pa je podobno, tudi s pomočjo Habermasove teorije komunikacijske racionalnosti, postavil pogoje za zagotavljanje racionalno kritične razprave na internetu (Dahlberg, 2001). Promoviranje in izpolnjevanje teh pogojev v čim večji meri, lahko veliko prispeva k večji komunikacijski racionalnosti:

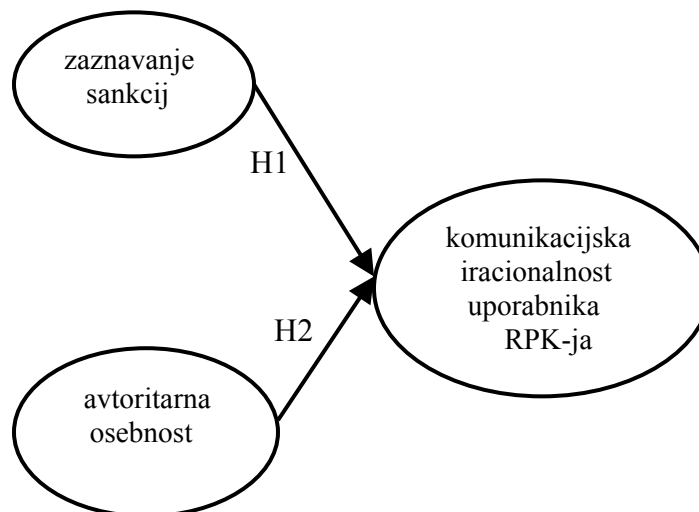
- kritična izmenjava mnenj z nekim namenom;
- udeleženci morajo kritično presoјati svoje kulturne vrednote, predpostavke ter interese;
- sprejemanje in razumevanje sogovornikovih argumentov;
- vsakdo mora posredovati vse informacije, ki so mu na voljo za rešitev problema;
- vsak ima pravico izraziti svoje mnenje;
- diskusija ne sme potekati pod ekonomskim, državnim ali administrativnim vplivom.

Lahko rečemo, da neinhibirano vedenje spodbuja *iracionalno komunikacijo*, saj ne moremo govoriti o kakršnemkoli vzajemnem sodelovanju, koordiniranju ali sprejemanju sogovornikovih argumentov. Z zagotavljanjem komunikacijske racionalnosti bi torej lahko prispevali k omejevanju neinhibiranega vedenja. Iracionalna komunikacija predstavlja pomemben del neinhibiranega vedenja na internetu in na ta vidik sem se osredotočil v empirični študiji.

## 7. EMPIRIČNA ŠTUDIJA NEINHIBIRANEGA VEDENJA

V študiji sem poskušal ugotoviti, kako norme, sankcije in osebnostne značilnosti internetnih uporabnikov vplivajo na njihovo vedenje v RPK-ju . Predvidevam, da so nekatera okolja RPK-ja vsaj do neke mere že normativno strukturirana, kar pripomore k omejevanju iracionalne komunikacije. Udeleženci RPK-ja tako še vedno lahko sledijo svojim ciljem, vendar pri tem upoštevajo tudi druge, s katerimi se koordinirajo in skozi medsebojno razumevanje dosegajo sporazum. Z empirično študijo neinhibirane vedenja v RPK-ju sem poskušal pokazati, da na vedenje v internetnih forumih vplivata normativna strukturiranost okolja RPK-ja in avtoritarnost udeležencev. Oba dejavnika izhajata iz teoretske razprave, in sicer prvi kot zaviralni ter drugi kot spodbujevalni dejavnik iracionalne komunikacije v RPK-ju. Normativnost RPK-ja je strukturni dejavnik, ki ga v študiji merim na nivoju zaznavanja sankcij. Avtoritarnost pa je psihološka lastnost osebnosti, ki zaradi narave RPK-ja lahko spodbuja izražanje zavrtih vidikov te osebnosti.

Slika 7.1.: Teoretski model





**Zaznavanje sankcij** je zaznava obstoja formalnih in neformalnih družbenih norm, ki dejanja delijo na dovoljena in prepovedana ter v povezavi z njimi oblikujejo delovanje posameznika, navzven pa se kažejo kot družbeni pritisk.

**Avtoritarna osebnost** je osebnost s šibko samopodobo in nizkim samozaupanjem, z zelo trdno razvito, toda ozko in nefleksibilno strukturo stališč, ki pa so izjemno močno polarizirana (Ule, 2000).

**Komunikacijska iracionalnost** na spletnem forumu je način, ko delovanje uporabnikov RPK-ja ni koordinirano in usmerjeno v vzajemno razumevanje, s čimer bi dosegali skupni konsenz.

Hipoteza H1: *Večje zaznavanje sankcij vodi k manjši komunikacijski iracionalnosti uporabnika RPK-ja.*

Zaznavanje sankcij se ponuja kot prvi dejavnik, ki lahko vpliva na iracionalno komuniciranje. Sankcije v RPK-ju so največkrat neformalne, nenapisane (npr. ignoriranje in posmeh) in je način komunikacije tako odvisen predvsem od udeležencev. V nekaterih forumih pa so moderatorji tisti, ki postavijo formalna pravila, po katerih se je treba registrirati, prepovedane so žaljive izjave, kršitve pa so povezane z izključitvijo iz foruma. Pričakovati je torej, da se bo uporabnik računalniško posredovanih komunikacij, ki mu ni mar za pravila v RPK-ju vedel neracionalno, kar pomeni, da bo oviral razpravo z neprimernimi izjavami ali žalil sogovornike.

Hipoteza H2: *Avtoritarni osebnosti so v RPK-ju komunikacijsko bolj iracionalne.*

Drugi dejavnik iracionalne komunikacije so lahko značilnosti avtoritarne osebnosti. Menim, da lahko lastnosti, kot so negotovost, potlačena čustva, predsodki, ozko strukturirana in nefleksibilna stališča, ki so značilna za avtoritarno osebnost, pridejo v okolju računalniško posredovanih spletnih forumov še bolj do izraza. *Avtoritarna osebnost* razvija sicer zelo trdno, toda ozko in nefleksibilno strukturo stališč, pozna izjemno močno polariziranje stališč in nekritično poudarjanje lastnih stališč, kot so pokazale raziskave. Osebnosti s šibko samopodobo in nizkim samozaupanjem razvijajo nestabilna, pogosto medsebojno nekoherentna stališča. Razvoj take osebnosti ima svoj izvor predvsem v otroštvu, strogi vzgoji, ki temelji na nadzorovanju, omejevanju in

kaznovanju, brez emocionalne potešitve in bližine. Avtoritarnost se obnavlja skozi primarno socializacijo – avtoritarno vzgojo, kjer se neposlušnost kaznuje z odtegotvami ljubezni. Tako vzgojen otrok se staršev boji, obenem pa je odvisen od njih. "Na zavestni ravni jih nemara spoštuje, toda nezavedno jih sovraži" (Ule, 2000: 180). Predvsem anonimnost, ki jo zagotavlja internet, lahko stopnjuje omenjene lastnosti avtoritarne osebnosti. Ta bo lahko v spletnem forumu razvila iracionalni način komuniciranja, ki se ne bo oziral na mnenja drugih sogovornikov in ne bo prispeval h konstruktivni razpravi ter doseganju medsebojnega soglasja vseh sogovornikov.

## **7.1. Zbiranje podatkov**

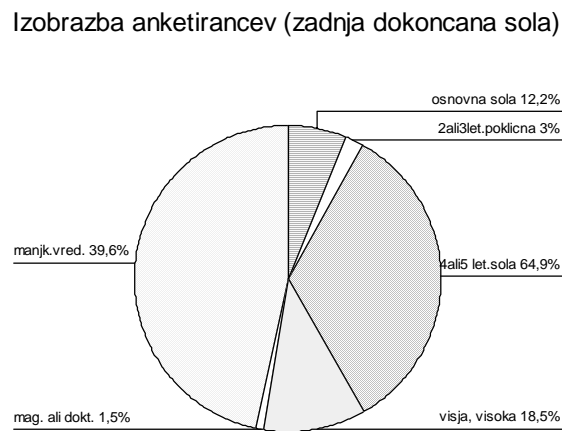
### **7.1.1. Način zbiranja podatkov**

Podatke za empirično študijo neinhibiranega vedenja smo zbirali od 18. 5. do 24. 5. 2004 s pomočjo internetne ankete v četrtem letniku FDV-ja, smer Družboslovna informatika, pri predmetu Raziskovanje javnega mnenja. Sestavljena je bila iz dvajsetih sklopov vprašanj, za moj problem pa je bil relevanten sklop o zaznavanju sankcij, lastnosti avtoritarne osebnosti ter komunikacijski racionalnosti udeležencev spletnih forumov. Poleg omenjenih vprašanj so sledila še demografska vprašanja o letu rojstva, spolu ter izobrazbi anketiranca.

### **7.1.2. Opis vzorca in enot**

Enoto naše raziskave predstavlja uporabnik interneta, teh pa je bilo v tednu anketiranja 1196. Med vsemi enotami jih na razpravljajevskih spletnih forumih sodeluje 900, ti pa so predstavljali vzorec v raziskavi. Na anketo je v celoti odgovorilo 541 anketirancev, toliko je bilo namreč odgovorov na vprašanje o spolu, ki je bilo na koncu ankete. Od teh je bilo 61,2 % moških in 38,8 % žensk. Starost se je gibala med 10 in 80 leti, povprečje pa je bilo 25 let. Kar 75,6 % anketirancev, ki sodelujejo v RPK-ju, uporablja internet večkrat dnevno (Priloga D: Tabela 3).

Slika 7.2.: Izobrazba anketirancev (n=937)



Pri izobrazbi anketirancev (glej Sliko 7.2.) kljub velikemu odstotku manjkajočih vrednosti – skoraj 40 % – lahko rečemo, da so bili to predvsem anketiranci s srednješolsko izobrazbo (64,9 %), sledijo anketiranci s fakultetno izobrazbo (18,5 %), z osnovnošolsko izobrazbo (12,2 %), 2- ali 3-letno srednjo šolo (3 %), magisterijem ali doktoratom (1,5 %).

## 7.2. Operacionalni model

Indikatorje smo izdelali študentje pri predmetu Raziskovanje javnega mnenja (nosilec predmeta doc.dr. Gregor Petrič). Prilagojeni so značilnostim spletnih razpravljavskih forumov, pri čemer je pomembno, da so trditve jasne, kratke in jedrnat, predvsem pa čimbolj veljavne.

- **Indikatorji za neodvisno spremenljivko - ZAZNAVANJE SANKCIJ**

Indikatorji za zaznavanje sankcij merijo zaznavo tako formalnih kot neformalnih sankcij. Faktorska analiza je pokazala (Priloga A), da dva faktorja pojasnita 33 % variance. Indikatorji za zaznavanje sankcij tako dejansko merijo dve dimenziji. Neodvisna spremenljivka zaznavanje sankcij se razdeli na *zaznavanje formalnih sankcij* in

*zaznavanje neformalnih norm.* Mera zanesljivosti indikatorjev Cronbachov  $\alpha$  za zaznavanje formalnih sankcij je 0,7, kar pomeni, da se na izbrane indikatorje lahko zanesemo. Pri indikatorjih za zaznavanje neformalnih norm pa je Cronbachov  $\alpha$  enak 0,6, kar je ravno na meji zanesljivosti indikatorjev.

Tabela 7.1.: Indikatorji za zaznavanje formalnih sankcij

<i>Indikator</i>	<i>Povprečje</i>	<i>St.odklon</i>
<i>Imajo moderatorji pravico izločati sodelujoče, ki posredujejo v razprave žaljive izjave.</i>	4,52	1,87
<i>Je treba upoštevati in spoštovati navodila moderatorjev.</i>	4,24	1,54
<i>Cronbach=0,7</i>		

Neodvisna spremenljivka *zaznavanje formalnih sankcij* se porazdeljuje asimetrično v levo (glej Sliko 7.3.) Najmanjšo vrednost ima 1 (na lestvici od 1 do 5), kar pomeni, da so to anketiranci, ki sploh ne zaznavajo nobenih formalnih sankcij, ter najvišjo vrednost 5, kar pomeni, da nekateri v celoti spoštujejo pravila, ki veljajo v spletnih razpravah. V povprečju pa se odgovori gostijo okoli vrednosti 3,8, kar pomeni, da se anketiranci v glavnem strinjajo s pooblastili moderatorjev. (Priloga D, Tabela 4)

Slika 7.3.: Grafična porazdelitev spremenljivke *zaznavanje formalnih sankcij*

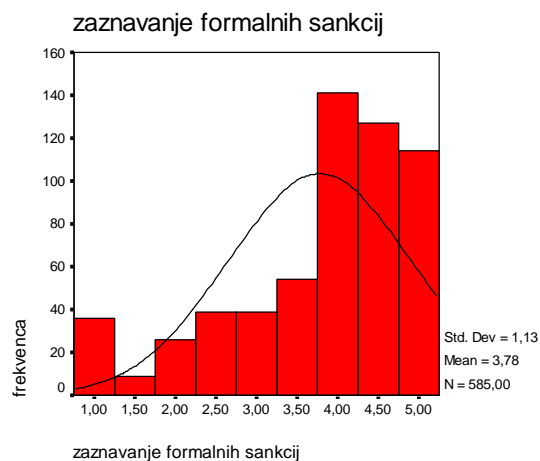
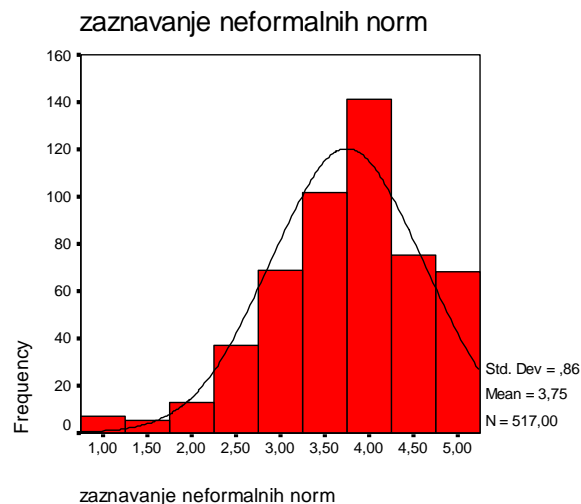


Tabela 7.2.: Indikatorji za zaznavanje neformalnih norm (obrnjene vrednosti)

Indikator	Povprečje	St.odklon
<i>Se vse tako hitro spreminja, da pogosto ne vem katerim pravilom slediti.</i>	3,93	1,00
<i>Se nikomur ni potrebno počutiti odgovornega za svoja dejanja.</i>	3,54	1,12
Cronbach=0,6		

Neodvisna spremenljivka *zaznavanje neformalnih norm* se porazdeljuje asimetrično v levo (glej Sliko 7.4.) Najmanjšo vrednost ima 1 (na lestvici od 1 do 5), kar pomeni, da so to anketiranci, ki sploh ne zaznavajo nobenih neformalnih norm, ter najvišjo vrednost 5, kar pomeni, da nekateri v celoti poznajo pravila in se čutijo odgovorne za svoje dejanja v spletnih razpravah. V povprečju pa se odgovori gostijo okoli vrednosti 3,75, kar pomeni, da anketiranci v glavnem poznajo pravila in se na internetnih interaktivnih servisih vedejo odgovorno. (Priloga D, Tabela 4)

Slika 7.4.: Grafična porazdelitev spremenljivke *zaznavanje neformalnih norm*



Za merjenje formalnih sankcij in neformalnih norm je bila uporabljena Likertova ordinalna lestvica od 1 do 5, kjer 1 pomeni *sploh ne drži*, 2 *ne drži*, 3 *niti-niti*, 4 *drži*, 5 *popolnoma drži*.

- **Indikatorji za neodvisno spremenljivko – AVTORITARNA OSEBNOST**

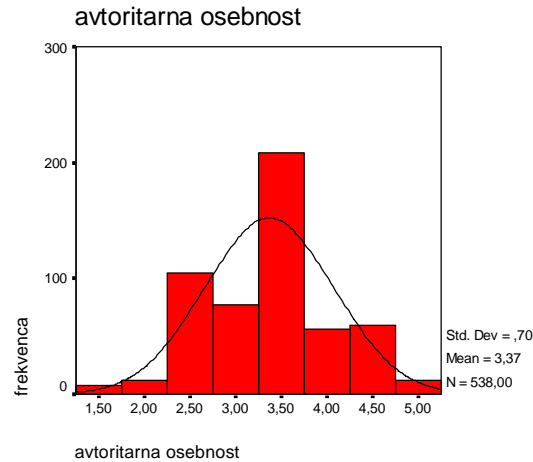
Trditve sem povzel po indikatorjih uravnotežene F-lestvice (Athanasiou, 1968) iz knjige *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*. Ker je lestvica starejšega datuma, je bilo treba indikatorje prilagoditi današnjemu času, nekaj pa jih je iz članka o merjenju avtoritarne osebnosti (Heaven 1985: 549). Faktorska analiza je pokazala (Priloga B), da so za nadaljnjo analizo relevantni trije indikatorji (glej Tabela 7.3.), ki imajo največje uteži na prvem faktorju. Mera zanesljivosti indikatorjev Cronbachov  $\alpha$  je 0,6.

Tabela 7.3.: Indikatorji za avtoritarno osebnost

<i>Indikator</i>	<i>Povprečje</i>	<i>St.odklon</i>
<i>Lahko rečem, da bi se kot glavni v skupini dobro počutil.</i>	3,34	0,95
<i>Veliko mi pomeni, da sem pred drugimi.</i>	3,09	0,99
<i>Ukazom se raje podrejam, kot da bi ukazoval drugim.</i>	2,41	0,90
<i>Cronbach=0,6</i>		

Neodvisna spremenljivka *avtoritarna osebnost* se porazdeljuje približno normalno (glej Sliko 7.5.) Najmanjšo vrednost ima 1 (na lestvici od 1 do 5), kar pomeni, da gre za anketiranca z neavtoritarno osebnostjo, ki bi se ukazom raje podrejal, kot pa jih dajal drugim, ter najvišjo vrednost 4,67, kar pomeni, da ima ta anketiranec izrazito avtoritarno osebnost, čeprav se z vsemi trditvami ni popolnoma strinjal. V povprečju pa se odgovori gostijo okoli vrednosti 3,37, kar pomeni, da ne gre za izrazito avtoritarne osebnosti, ampak imajo v glavnem fleksibilna stališča, ki pa niso ekstremna. (Priloga D, Tabela 4).

Slika 7.5.: Grafična porazdelitev spremenljivke *avtoritarna osebnost*



Za merjenje je bila uporabljena Likertova ordinalna lestvica od 1 do 5, kjer 1 pomeni *sploh se ne strinjam*, 2 *se ne strinjam*, 3 *ni-ti-niti*, 4 *se strinjam*, 5 *popolnoma se strinjam*.

- **Indikatorji za odvisno spremenljivko – KOMUNIKACIJSKA IRACIONALNOST**

Indikatorje sem izdelal na podlagi Habermasove teoretične opredelitve komunikacijske racionalnosti (Habermas v Petrič, 2002) in jih postavil v okolje razpravljavskih spletnih forumov. Faktorska analiza je pokazala (Priloga C), da so za nadaljnjo analizo relevantni štirje indikatorji, ki imajo največje uteži na prvem faktorju. Mera notranje konsistentnosti je 0,6.

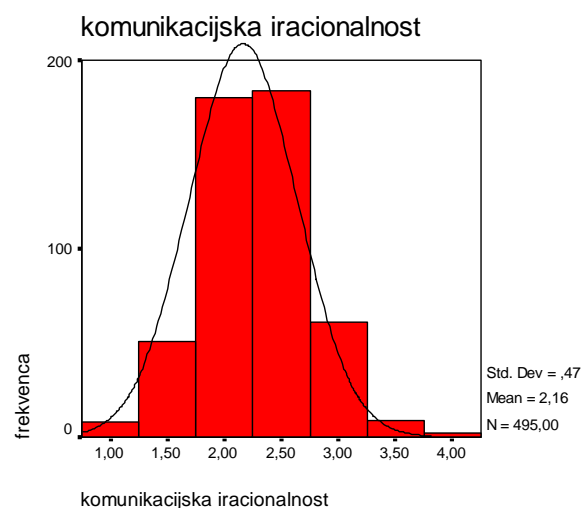
Tabela 7.4.: Indikatorji za komunikacijsko iracionalnost (obrnjene vrednosti)

<i>Indikator</i>	<i>Povprečje</i>	<i>St.odklon</i>
<i>Sogovornika pozorno spremljam in pustim, da pove, kar misli.</i>	<i>1,86</i>	<i>0,60</i>
<i>Razmišljam o tem, kar govorijo ostali.</i>	<i>2,07</i>	<i>0,69</i>
<i>Svoje trditve lahko vedno podprem s tehtnimi argumenti.</i>	<i>2,12</i>	<i>0,69</i>
<i>Kadar med razpravljavci prihaja do nesoglasij, se trudim, da jih odpravimo.</i>	<i>2,63</i>	<i>,0,94</i>
<i>Cronbach=0,6</i>		

Za merjenje je bila uporabljena obrnjena Likertova ordinalna lestvica od 1 do 5, kjer 5 pomeni *sploh ne drži*, 4 *ne drži*, 3 *ni-ti-niti*, 2 *drži*, 1 *popolnoma drži*.

Odvisna spremenljivka *komunikacijska iracionalnost posameznika* se porazdeljuje približno normalno (glej Sliko 7.6.) Najmanjšo vrednost ima 1 (na lestvici od 1 do 5), kar pomeni, da anketiranec ne komunicira na izrazito iracionalen način in upošteva pravila bontona. Najvišja vrednost je bila 4, kar pomeni, da anketiranec v spletnih razpravah ne sodeluje konstruktivno. V povprečju so se anketiranci strinjali s trditvami (2,16), kar pomeni, da jih večina daje argumentirane trditve, spremljajo sogovornike in odpravljajo nesoglasja, ki v razpravah nastajajo. (Priloga D, Tabela 4).

Slika 7.6.: Grafična porazdelitev spremenljivke *komunikacijska iracionalnost*



## 7.3. STATISTIČNE ANALIZE

### 7.3.1. Bivariatna analiza

V Tabeli 7.5. vidimo, da med odvisno spremenljivko *komunikacijska iracionalnost* ter neodvisno spremenljivko *zaznavanje formalnih sankcij* obstaja statistično značilna negativna šibka korelacija (-0,134), kar lahko trdimo pri 0,3-odstotnem tveganju. To pomeni, da anketiranci, ki bolj zaznavajo formalne sankcije na spletnih forumih, v manjši



meri komunicirajo iracionalno in obratno. Korelacija med odvisno spremenljivko *komunikacijska iracionalnost* ter neodvisno spremenljivko *zaznavanje neformalnih norm* je statistično značilna, srednje šibka in negativna (-0,220), kar lahko trdimo pri manj kot eno odstotnem tveganju. Anketiranci, ki zaznavajo neformalne norme v večji meri, komunicirajo manj iracionalno in obratno. Korelacija med odvisno spremenljivko *komunikacijska iracionalnost* ter neodvisno spremenljivko *avtoritarna osebnost* kaže na rahlo obratno sorazmernost med spremenljivkama (-0,054), vendar je statistično neznačilna. Statistično značilna, pozitivna in srednje šibka (0,228) pa je tudi povezava med neodvisnima spremenljivkama *zaznavanje formalnih sankcij* in *zaznavanje neformalnih norm*. To pomeni, da uporabnik RPK-ja, ki zaznava neformalne norme, prav tako zaznava tudi formalne sankcije in obratno. Povezave med ostalimi neodvisnimi spremenljivkami pa so statistično neznačilne.

Tabela 7.5.: Korelacijski koeficienti med spremenljivkami

		zaznavanje formalnih sankcij	zaznavanje neformalnih norm	avtoritarna osebnost	komunikacijska iracionalnost
zaznavanje formalnih sankcij	Pearson Correlation	1,000	,228*	,021	-,134*
	Sig. (2-tailed)		,000	,666	,003
	N	585	514	443	489
zaznavanje neformalnih norm	Pearson Correlation	,228*	1,000	-,058	-,220*
	Sig. (2-tailed)	,000		,249	,000
	N	514	517	403	441
avtoritarna osebnost	Pearson Correlation	,021	-,058	1,000	-,054
	Sig. (2-tailed)	,666	,249		,264
	N	443	403	538	433
komunikacijska iracionalnost	Pearson Correlation	-,134*	-,220*	-,054	1,000
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,264	
	N	489	441	433	495

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 7.3.2. Preverjanje modela in hipotez

Tabela 7.6.: Ustreznost modela

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,267 <sup>a</sup>	,071	,064	,4324

a. Predictors: (Constant), avtoritarna osebnost, zaznavanje formalnih sankcij, zaznavanje neformalnih norm

V Tabeli 7.6. vidimo, da je odstotek pojasnjene variance (popravljeni R-kvadrat [0,1]) 0,064, kar pomeni, da lahko le dobrih šest odstotkov komunikacijske iracionalnosti posameznika na spletnih forumih pojasnimo s spremenljivkami *zaznavanje formalnih sankcij*, *zaznavanje neformalnih norm* in *avtoritarna osebnost*. V družboslovju so ti odstotki navadno razmeroma nizki, tako da je rezultat zadovoljiv.

S pomočjo F-testa (Priloga D, Tabela 5) ocenimo celoten regresijski model. Ker je F-test statistično značilen, lahko z manj kot eno odstotnim tveganjem trdimo, da se teoretski model prilega podatkom, dobljenim iz našega vzorca.

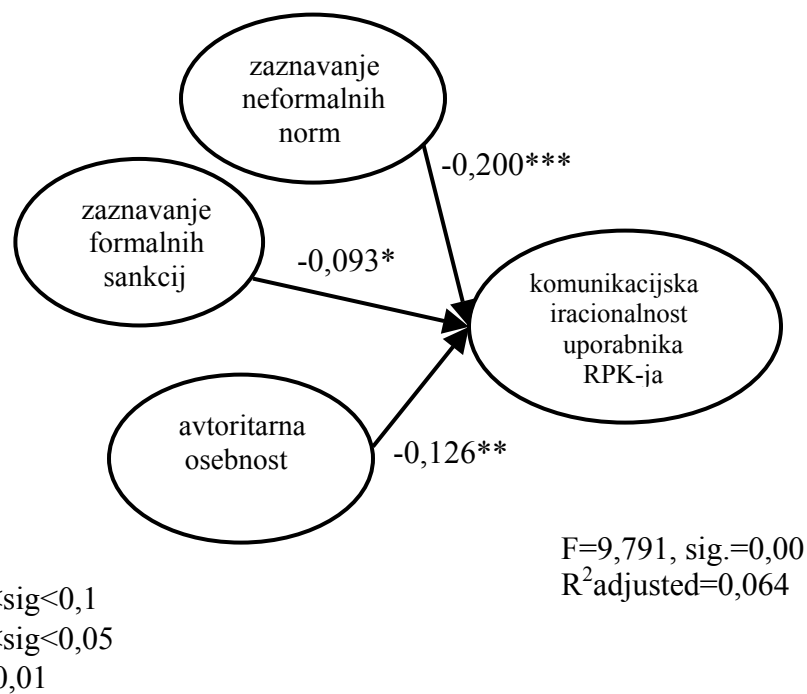
Tabela 7.7.: Preverjanje veljavnosti hipotez

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,005	,164		18,329	,000
	zaznavanje formalnih sankcij	-4,341E-02	,024	-,093	-1,823	,069
	zaznavanje neformalnih norm	-,107	,027	-,200	-3,893	,000
	avtoritarna osebnost	-7,908E-02	,031	-,126	-2,552	,011

V Tabeli 7.7. preverimo veljavnost postavljenih hipotez. Standardizirani regresijski koeficient za neodvisno spremenljivko *zaznavanje formalnih sankcij* je -0,093, za neodvisno spremenljivko *zaznavanje neformalnih norm* je -0,200, za neodvisno spremenljivko *avtoritarna osebnost* pa -0,126. Vpliv neodvisne spremenljivke *zaznavanje*

*formalnih sankcij* na odvisno spremenljivko *komunikacijska iracionalnost* je statistično značilen. Večje zaznavanje, sprejemanje in izvrševanje formalnih sankcij dejansko spodbuja manj iracionalno komuniciranje v računalniško posredovanih spletnih forumih. Vpliv neodvisne spremenljivke *zaznavanje neformalnih norm* na odvisno spremenljivko *komunikacijska iracionalnost* je prav tako statistično značilen. Večje zaznavanje neformalnih norm ima za posledico manj iracionalno komuniciranje v računalniško posredovanih spletnih forumih. Tudi vpliv neodvisne spremenljivke *avtoritarna osebnost* na odvisno spremenljivko *komunikacijska iracionalnost* je statistično značilen, vendar je povezanost med spremenljivkama obratna od predpostavljene. Naši podatki kažejo, da bolj avtoritarne osebnosti komunicirajo manj iracionalno v računalniško posredovanih spletnih forumih. Grafični pregled je predstavljen na Sliki 7.7.

Slika 7.7.: Grafični prikaz regresijskega modela



Hipoteza H1: *Večje zaznavanje formalnih sankcij vodi k manjši komunikacijski iracionalnosti posameznika.*

Hipotezo lahko z 6,9-odstotnim tveganjem potrdimo. Večje zaznavanje formalnih sankcij torej dejansko pripomore k manjši komunikacijski iracionalnosti uporabnika RPK-ja in

posledično zmanjšuje neinhibirano vedenje v RPK-ju. To pomeni, da uporabniki RPK-ja ob prisotnosti moderatorja komunicirajo bolj racionalno, upoštevajo njegova navodila in sankcije, ki tam veljajo, ne ignorirajo vseh drugih sogovornikov, poskušajo odpravljati nesporazume in nesoglasja med sogovorniki, po potrebi pa tudi argumentirajo svoje izjave ter razmišljajo o izjavah sogovornikov. Študija je pokazala, da jasna, transparentna, formalna pravila z eksplicitnimi sankcijami lahko preprečijo izbruhe neinhibiranega vedenja.

Na našem vzorcu lahko z manj kot eno odstotnim tveganjem potrdimo tudi povezavo med spremenljivkama zaznavanje neformalnih norm in komunikacijsko iracionalnostjo (da večje zaznavanje neformalnih norm vodi k manjši komunikacijski iracionalnosti posameznika). Osebe, ki se počutijo odgovorne za svoja dejanja, v resnici tudi poskušajo odpravljati nesporazume ter nesoglasja med uporabniki RPK-ja, sprejemajo in upoštevajo njihova mnenja, kar vse vpliva na omejevanje neinhibiranega vedenja v RPK-ju. Prav tako kot formalne sankcije tudi neformalne norme lahko pripomorejo k omejevanju neinhibiranega vedenja v internetnih komunikacijskih servisih.

Hipoteza H2: *Bolj avtoritarne osebnosti so v spletnih forumih komunikacijsko bolj iracionalne.*

Rezultati analize kažejo, da je povezava med spremenljivkama obratna, kot je predpostavljeno v hipotezi. Bolj avtoritarne osebnosti so na internetu komunikacijsko manj iracionalne. Z nizkim odstotkom tveganja (1,1%) lahko trdimo, da bodo osebe, ki jim veliko pomeni, da so pred drugimi, imajo šibko samopodobo ter močno polarizirana stališča, na računalniško posredovanih spletnih forumih, komunicirale manj iracionalno kot drugi udeleženci. Avtoritarna osebnost se na naših podatkih izkaže kot dejavnik, ki ne prispeva k neinhibiranemu vedenju. Vzrok za to lahko iščemo v premalo natančnih indikatorjih ali pa v rahlem odstopanju od teorije. Davies pravi, da so uporabniki RPK agresivni in se ne poslušajo (Davies v Pinter in Oblak 2000), agresija pa je samo ena izmed značilnosti avtoritarne osebnosti. Takšen rezultat pa je lahko tudi posledica dejstva, ki izhaja iz same definicije avtoritarne osebnosti – da na zavestni ravni sicer spoštuje neka pravila, vendar jih nezavedno sovraži.

## 8. SKLEP

Razvoj računalniške tehnologije, ki je dosegel višek v zadnjih dveh desetletjih prejšnjega stoletja, se je po besedah Herringove (2004) malce upočasnili. Novi tehnološki dosežki "bodo morda vplivali na uporabnike, vendar jim bodo tudi služili pri izpolnjevanju njihovih potreb" (Baym in ostali, 2004: 316). Skupaj s tehnologijo se razvija in uporablja računalniško posredovano komuniciranje že skoraj trideset let. S tem, ko je računalniško posredovano komuniciranje postalo pomembna oblika (javne) razprave, so posledično postali pomembni tudi načini komuniciranja, ki so se razvili v nekoliko omejenih pogojih v primerjavi z komunikacijo iz oči v oči. Prostor ogromnega števila udeležencev, v katerem lahko vsak pove, kar misli, pri tem pa je malo verjetno, da bo za svoje izjave odgovarjal, lahko zelo hitro spodbudi neinhibirano vedenje.

Neinhibirano vedenje v računalniško posredovanem komuniciranju je lahko posledica različnih dejavnikov. Iracionalni način komuniciranja, kamor spadajo neupoštevanje mnenj sogovornikov, neprimerne izjave, spodbujanje konfliktov, predstavlja znaten del neinhibiranega vedenja v RPK-ju. Na podlagi literature sem v empirični študiji preveril, ali zaznavanje sankcij prispeva k manjši komunikacijski iracionalnosti uporabnika RPK-ja, ter dejavnik avtoritarne osebnosti, ki naj bi spodbujal iracionalno komuniciranje. Regresijska analiza je pokazala, da obstaja povezava med večjim zaznavanjem formalnih sankcij in manjšo komunikacijsko iracionalnostjo uporabnika RPK-ja. Iz analize vidimo, da osebe, ki zaznavajo formalne sankcije, ki veljajo v RPK-ju, in pravila, ki jih postavijo moderatorji spletnih forumov, komunicirajo tako, da ne uveljavljajo svoje volje enostransko ter sogovornike pustijo, da povedo svoje mnenje. Analiza je potrdila tudi povezavo med večjim zaznavanjem neformalnih norm in manjšo komunikacijsko iracionalnostjo uporabnika RPK-ja. Osebe, ki se počutijo odgovorne za svoja dejanja, poskušajo odpravljati nesporazume ter nesoglasja med uporabniki RPK-ja, sprejemajo in upoštevajo njihova mnenja, kar vse vpliva na omejevanje neinhibiranega vedenja v RPK-ju. Nadalje sem ugotovil tudi, da so avtoritarne osebnosti v spletnih forumih komunikacijsko manj iracionalne – povezava med spremenljivkama je obratna, kot je bilo v hipotezi prvotno predpostavljeno. To je lahko deloma posledica premalo natančnih

indikatorjev, nekatere je bilo treba zaradi lestvic starejšega datuma aktualizirati in postaviti v današnji čas, deloma pa gre razlog verjetno iskati tudi v rahlem odstopanju od teorije, iz katere sem izhajal. Davies pravi, da na spletnih forumih "...razprava favorizira najglasnejše in najbolj *agresivne posameznike*, ljudje se pogovarjajo drug mimo drugega, kadar se ravno ne napadajo verbalno", (Davies v Pinter in Oblak 2000: 300), agresija pa je samo ena izmed značilnosti avtoritarne osebnosti, ki sem jo testiral. Vzrok pa lahko poiščemo tudi v definiciji, ki pravi, da avtoritarna osebnost na zavestni ravni sicer spoštuje neka pravila, vendar jih nezavedno sovraži.

V diplomskem delu sem se osredotočil na negativne vidike neinhibiranega vedenja v RPK-ju, vendar v literaturi potekajo tudi razprave o pozitivnih učinkih. Uporabniki računalniško posredovanih komunikacij se lažje osvobodijo notranjih zavor in bolj sproščeno razpravljajo, osamljeni si pridobijo nova poznanstva, sramežljivi lažje povedo, kar mislijo, ljudje v stiski hitreje najdejo nekoga za pogovor. "Tudi zdravstvene organizacije opažajo koristi, saj poročajo o večjem poizvedovanju po informacijah, ki so potencialno nevarne oziroma ljudje o njih neradi javno razpravljajo" (Atkinson, 2002:5). Bolj praktično je poiskati informacije v spletnem forumu, kot po zdravstvenih domovih iskati brošure in letake o alkoholizmu, domačem nasilju in drugem. Uporabniki RPK-ja se pri iskanju takih informacij ne ozirajo na to, kaj bodo rekli ostali, ki so takrat na spletu.

Vendar še vedno prevladujejo oblike neinhibiranega vedenja na internetu, ki niso zaželene. Negativni vplivi in posledice neinhibiranega vedenja so številni tako za tiste, ki so mu izpostavljeni, kot za izvajalce. Zato je treba vzpostaviti čimbolj učinkovito ozaveščanje in sankcioniranje uporabnikov RPK-ja. Znani so primeri, ko gredo negativne posledice neinhibiranega vedenja pri uporabnikih, ki so mu izpostavljeni, prek verbalnih žalitev. Kot v vsaki drugi skupnosti morajo tudi v spletni skupnosti veljati neka pravila, ki so za udeležence obvezujoča, sicer je normalno delovanje lahko ovirano. V računalniško posredovanih komunikacijah je še v devetdesetih letih prejšnjega stoletja veljala tolerantnost do motečega vedenja. Danes pa se za sodelovanje v RPK-ju od udeležencev zahteva spoštovanje pravil in sankcioniranje kršiteljev. Različne oblike nadzora, kot je moderiranje, je sicer lahko vzpostaviti, vendar je samo s sankcioniranjem

težje spreobrniti kršitelje. Za to so potrebne nove raziskave, saj je že naša pokazala, da prisotnost in zaznavanje formalnih sankcij in neformalnih norm omejuje pojav neinhibiranega vedenja v računalniško posredovanih komunikacijah. Morda bi veljalo več pozornosti posvetiti tudi preventivnemu ozaveščanju uporabnikov RPK-ja o pojavu neinhibiranega vedenja in raziskati, kako neinhibirano vedenje vpliva na življenje nekoga, ki se tako vede.

## 9. LITERATURA

**Atkinson, Quentin** (2002): "Disinhibition on the Internet: Implications and Intervention". [Http://www.netsafe.org.nz/research/research\\_disinhibition.aspx](http://www.netsafe.org.nz/research/research_disinhibition.aspx).

**Baym, Nancy K., Zhang Yan Bing, Lin Mei-Chen** (2004): "Social Interactions Across Media". *New Media & Society*, Vol. 6(3), str. 299-318.

**Bellamy, Al in Hanewicz, Cheryl** (1999): "Social Psychological Dimensions of Electronic Communication. *Electronic Journal of Sociology*". [Http://www.sociology.org/content/vol004.001/bellamy.html](http://www.sociology.org/content/vol004.001/bellamy.html).

**Byrne, Elizabeth** (1994): "The formation of relationships on Internet Relay Chat (IRC)". [Http://www.irchelp.org/irchelp/communication-research/academic/byrne-e-cyberfusion-1993/thesis1.html](http://www.irchelp.org/irchelp/communication-research/academic/byrne-e-cyberfusion-1993/thesis1.html).

**Caplan, Scott.E.** (2003): "Preference for Online Social Interaction". *Communication Research*, Vol.30 No.6, Dec. 2003, str.625-648.

**Carter, Kimberly A.** (2003): "Type Me How You Fell: Quasi-Nonverbal Cues in Computer-Mediated Communication". *ETC*, Vol. 60(1), str. 29-39.

**Corsini, Ray** (2002): "The Dictionary of Psychology". Brunner-Routledge, New York.

**Dahlberg, Lincoln** (2001): "The Internet and Democratic Discourse; Exploring the Prospects of Online Deliberative Forums Extending the Public Sphere". *Information, Communication & Society*, Vol. 4(4), 2001, str. 615-633.

**Garbasz, Yaara Di Segni** (1997): "Flame Wars, Flooding, Kicking and Spamming: Expressions of Aggression in the Virtual Community". [Http://www.personal.unc-net.com/~yandy/papers/PSA.html](http://www.personal.unc-net.com/~yandy/papers/PSA.html)



**Haralambos, Michael in Holborn, Martin** (1999): Sociologija: teme in pogledi. DZS, Ljubljana.

**Heaven, Patrick C.L.** (1985): "Construction and Validation of a Measure of Authoritarian Personality". Journal of Personality Assessment, str. 545-551.

**Herring, Susan C.** (2004): "Slouching Toward the Ordinary: Current Trends in Computer-Mediated Communication". New Media & Society, Vol. 6(1), str.26-36.

**Joinson, Adam** (1998): "Causes and Implications of Disinhibited Behaviour on the Internet". [Http://www.netsafe.org.nz/research/research\\_disinhibition.aspx](http://www.netsafe.org.nz/research/research_disinhibition.aspx)

**Joinson, Adam** (2003): Understanding the Psychology of Internet Behaviour. Palgrave Macmillan, New York.

**Kolko, Beth in Reid, Elizabeth** (1998): "Dissolution and Fragmentation: Problems in On-Line Communities". Cybersociety 2.0, London, str. 212-229.

**Kollock, Peter in Smith, Marc** (1996): "Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities". Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives, Amsterdam, str. 109-128.

**Kollock, Peter in Smith, Marc** (1999): "Communities in Cyberspace". [Http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/communities\\_01.htm](http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/communities_01.htm)

**Lackaff, Derek** (2004): "Norm Maintenance in Online Communities: A Review of Moderation Regimes". [Http://lackaff.net/research/moderation.html](http://lackaff.net/research/moderation.html).

**Munro, Kali** (2002): "Conflict in Cyberspace: How to Resolve Conflict Online". The Psychology of Cyberspace. [Http:// www.rider.edu/suler/psycyber/psycyber.html](http://www.rider.edu/suler/psycyber/psycyber.html).

**Oblak, Tanja** (2003): Izzivi e-demokracije. Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.

**Petrič, Gregor** (2002): "Družbeno delovanje v omrežju svetovnega spleta: individualni in strukturni vidik". Doktorska disertacija.

**Pinter, Andrej in Oblak, Tanja** (2000): "Obeti in problemi elektronske demokracije: komunikacijski vidiki računalniško posredovanih razpravljajevskih forumov". Raziskovalno delo podiplomskih študentov Slovenije, str. 291-306. Društvo mladih raziskovalcev Slovenije, Ljubljana.

**Reingold, H** (1993): Virtual Community. <http://www.rheingold.com/vc/book/>

**Streck, John** (1998): "Participatory Democracy and the Reality of Usenet: The Politics of Cyberspace". Študijsko gradivo za študente, 2002/2003.

**Suler, John** (2003): "Cyberspace as a Psychological Space". The Psychology of Cyberspace. <http://www.rider.edu/suler/psycyber/psycyber.html>.

**Suler, John** (2002): "The Online Disinhibition Effect". The Psychology of Cyberspace. <http://www.rider.edu/suler/psycyber/psycyber.html>.

**O'Sullivan, Patrick B. in Flanagin, Andrew J.** (2003): "Reconceptualizing Flaming and Other Problematic Messages". New Media and Society 5(1), str.69-94.

**Ule, Nastran M.** (2000): Temelji socialne psihologije. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana.

**Zbornik Measures of Personality and Social Psychological Attitudes**, gradivo za študente/ke (1991). Uredil John P. Robinson, Academic Press Ltd., London.

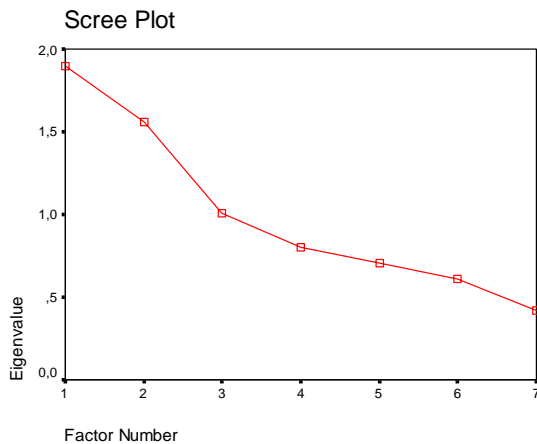
## PRILOGA A: Faktorska analiza neodvisne spremenljivke - zaznavanje sankcij

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,898	27,110	27,110	1,406	20,082	20,082	1,331		
2	1,559	22,265	49,376	,978	13,968	34,050	,775		
3	1,009	14,415	63,790	,408	5,829	39,879	,892		
4	,801	11,438	75,228						
5	,703	10,041	85,269						
6	,609	8,699	93,968						
7	,422	6,032	100,000						

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor		
	1	2	3
imajo moderatorji pravico izločati sodelujočee, ki posredujejo v razprave žaljive izjave	,772	5,178E-02	-2,287E-02
člani foruma ignorirajo mnenja razpravljavcev, ki se norčujejo iz sogovornikov	,368	-3,467E-02	,122
je potrebno upoštevati in spoštovati navodila moderatorjev	,715	,147	-,114
razpravljalci(ke) ne tolerirajo ekstremnih stališče	,254	-,261	-,188
se vse tako hitro spreminja, da pogosto ne vem, katerim pravilom slediti	7,241E-02	,573	6,041E-03
se nikomur ni potrebno poeütiti odgovornega za svoje poeütje	2,484E-02	,500	-,180
so vsa pravila podrejena svobodni volji in željam razpravljavcev	-6,399E-02	,122	-,799

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

### RELIABILITY ANALYSIS

-SCALE (A L P H A)  
(formalne sankcije)

1. Q5A
2. Q5C

Reliability  
Coefficients

N of Cases = 585,0

N of Items = 2

Alpha = 0,6924

### RELIABILITY ANALYSIS

-SCALE (A L P H A)  
(neformalne norme)

1. Q5E
2. Q5F

Reliability  
Coefficients

N of Cases = 580,0

N of Items = 2

Alpha = 0,5686

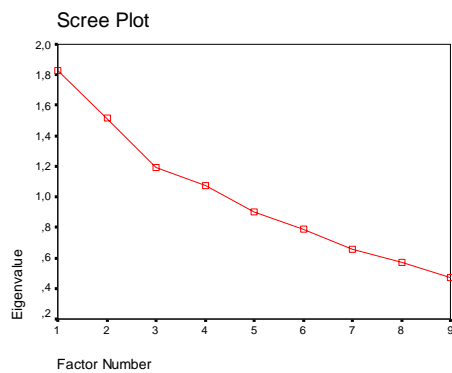
## PRILOGA B: Faktorska analiza neodvisne spremenljivke - avtoritarna osebnost

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1,831	20,345	20,345	1,312	14,582	14,582	1,182		
2	1,514	16,818	37,163	,867	9,631	24,213	,942		
3	1,195	13,277	50,440	,567	6,296	30,509	,631		
4	1,074	11,928	62,368	,352	3,913	34,422	,466		
5	,899	9,991	72,359						
6	,792	8,802	81,161						
7	,656	7,291	88,452						
8	,570	6,328	94,780						
9	,470	5,220	100,000						

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.



Pattern Matrix<sup>a</sup>

	Factor			
	1	2	3	4
otroku bo v poznejših letih koristilo, če se bo uklonil idejam njegovih staršev	,183	,398	,108	,310
skoraj vsakdo je kdaj zasovražil svoje starše	,109	2,227E-02	3,789E-02	-,532
lahko rečem, da bi se kot glavni v skupini dobro počutil	,683	-8,273E-02	3,366E-02	-5,579E-04
služenje vojaškega roka na mlade fante ne vpliva dobro	2,566E-03	-2,397E-02	,204	3,775E-02
veliko mi pomeni, da sem pred drugimi	,628	9,134E-02	-5,499E-02	-,112
ukazom se raje podrejam, kot da bi ukazoval drugim	,486	-,547	9,490E-03	9,014E-02
mnenja drugih me hitro prepričajo	4,957E-02	-,629	,125	1,431E-02
ženske bodo v politiki vedno manj uspešne od moških	5,586E-02	,228	,157	-,134
človeška narava je takšna, da bodo vedno konflikti in vojne	-6,949E-02	6,863E-03	,682	-,149

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

RELIABILITY  
ANALYSIS  
-SCALE (ALPHA)

1. Q16C
2. Q16E
3. Q16F

Reliability  
Coefficients  
N of Cases=522,0  
N of Items=3

Alpha =0,6257

PRILOGA C: Faktorska analiza neodvisne spremenljivke - komunikacijska racionalnost  
na spletnem forumu

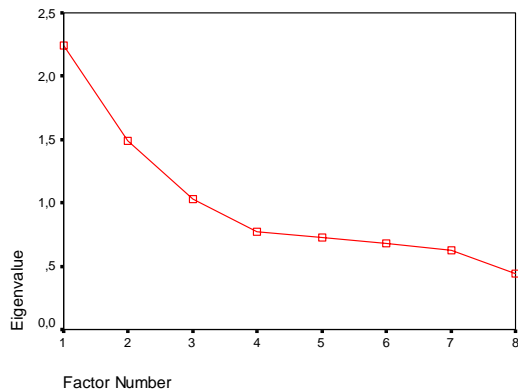
**Total Variance Explained**

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings <sup>a</sup>		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,242	28,026	28,026	1,669	20,868	20,868	1,241		
2	1,487	18,589	46,615	,890	11,122	31,991	1,050		
3	1,030	12,875	59,491	,457	5,707	37,698	1,208		
4	,771	9,634	69,125						
5	,722	9,024	78,148						
6	,678	8,479	86,627						
7	,627	7,835	94,462						
8	,443	5,538	100,000						

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

**Scree Plot**



**Pattern Matrix<sup>a</sup>**

	Factor		
	1	2	3
vedno zagovarjam tisto v kar verjamem	5,241E-02	-3,584E-02	-,848
sogovornika pozorno spremljam in pustim, da pove kar misli	,451	,141	-,312
razmišljam o tem, kar govorijo ostali	,567	-4,899E-03	-6,335E-02
vêasih povem tudi kakšno neresnico	9,743E-02	,461	-,206
êe me kdo razjezi, uporabim ostre besede	9,163E-02	,541	,171
svoje trditve lahko vedno podprem s tehtnimi argumenti	,376	-9,297E-03	-,168
vêasih poskušam na vsak naèin uveljaviti svoje mnenje	-,154	,673	-2,010E-02
kadar med razpravljalci prihaja do nesoglasij se trudim, da jih odpravimo	,465	-8,432E-03	,115

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 12 iterations.

RELIABILITY  
ANALYSIS  
-SCALE (ALPHA)

- 1. Q8B
- 2. Q8C
- 3. Q8F
- 4. Q8H

Reliability  
Coefficients  
N of Cases = 495,0  
N of Items = 4

Alpha = 0,5546

PRILOGA D: Dodatne tabele

**Tabela 1: spol anketirancev**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	moški	331	36,8	61,2	61,2
	ženska	210	23,3	38,8	100,0
	Total	541	60,1	100,0	
Missing	System	359	39,9		
Total		900	100,0		

**Tabela 2: starost anketirancev**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
starost anketirancev	524	10,00	80,00	25,0286	8,0473
Valid N (listwise)	524				

**Tabela 3: kako pogosto anketiranci uporabljajo internet - elektronsko pošto, www, ftp, Wap ali katero koli drugo internet storitev?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	manj kot enkrat mesečno	2	,2	,2	,2
	nekajkrat mesečno	7	,8	,8	1,0
	tedensko	28	3,1	3,1	4,1
	dnevno	182	20,2	20,2	24,4
	večkrat na dan	680	75,6	75,6	100,0
	Total	899	99,9	100,0	
Missing	System	1	,1		
Total		900	100,0		

**Tabela 4: Izvedene spremenljivke in njihove značilnosti**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
zaznavanje formalnih sankcij	585	1,00	5,00	3,7786	1,1269
zaznavanje neformalnih norm	517	1,00	5,00	3,7495	,8562
avtoritarna osebnost	538	1,33	5,00	3,3668	,7042
komunikacijska iracionalnost	495	1,00	4,00	2,1641	,4721
Valid N (listwise)	386				

**Tabela 5: ocena regresijskega modela**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,491	3	1,830	9,791	,000 <sup>a</sup>
	Residual	71,408	382	,187		
	Total	76,898	385			

a. Predictors: (Constant), avtoritarna osebnost, zaznavanje formalnih sankcij, zaznavanje neformalnih norm