

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

NEJC BERGANT

Mentor: doc. dr. GREGOR PETRIČ

**INTERAKCIJA V VIRTUALNIH SKUPNOSTIH**

DIPLOMSKO DELO

LJUBLJANA, 2004

## **Kazalo**

<b>Kazalo tabel in grafikonov .....</b>	<b>2</b>
<b>1. UVOD .....</b>	<b>3</b>
<b>2. VIRTUALNE SKUPNOSTI.....</b>	<b>5</b>
2.1. Opredelitev virtualnih skupnosti .....	6
2.2. Kritika virtualnih skupnosti.....	9
<b>3. INTERAKCIJA SKOZI GOFFMANOVO PERSPEKTIVO.....</b>	<b>12</b>
3.1. Neusmerjena interakcija.....	13
3.2. Usmerjena interakcija.....	14
3.2.1. Srečanja med (ne)poznanimi.....	16
3.3. Dostopna srečanja .....	17
<b>4. APLIKACIJA GOFFMANOVE TEORIJE V RAČUNALNIŠKO POSREDOVANEM KOMUNICIRANJU.....</b>	<b>19</b>
4.1. Analiza interakcije v srečanjih .....	19
4.2. Anonimnost in socialna prisotnost .....	22
4.3. Etos, deviantnost in sankcije .....	23
4.4. Osebna spletna mesta .....	25
4.4.1. Opredelitev osebnih spletnih mest .....	25
4.4.2. Funkcija osebnih spletnih mest .....	26
<b>5. EMPIRIČNA ANALIZA RAČUNALNIŠKO POSREDOVANEGA KOMUNICIRANJA.....</b>	<b>30</b>
5.1. Hipotezi .....	30
5.2. Opis vzorca.....	31
5.3. Operacionalizacija spremenljivk .....	33
5.4. Preverjanje hipotez.....	39
<b>6. ZAKLJUČEK.....</b>	<b>45</b>
<b>7. LITERATURA .....</b>	<b>48</b>

## Kazalo tabel in grafikonov

Tabela 5.2.1. Deleži posameznih spremenljivk v raziskavi individualnih avtorjev osebnih spletnih mest.....	31
Grafikon 5.3.1: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »interaktivni pogovori so izguba časa« .....	33
Grafikon 5.3.2: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »v pogovorih prek interneta je težko odkriti, če sogovornik laže«.....	34
Grafikon 5.3.3: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »v pogovorih prek interneta se pretvarja le nekaj ljudi«.....	34
Grafikon 5.3.4: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »več bi se pogovarjal po internetu, če bi lahko videl sogovornike« .....	35
Grafikon 5.3.5: Porazdelitev spremenljivke »posedovanje osebnega spletnega mesta« .....	36
Grafikon 5.3.6: Porazdelitev indikatorjev kvalitete vzpostavljenih računalniško posredovanih družbenih odnosov .....	37
Grafikon 5.3.7: Porazdelitev indikatorjev objava osebnega spletnega mesta .....	38
Tabela 5.4.1. Analiza povezanosti med objavo naslova osebnega spletnega mesta in kvaliteto vzpostavljenih računalniško posredovanih družbenih odnosov .....	39
Grafikon 5.4.2: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih prijateljev prek interneta.....	40
Grafikon 5.4.3: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, ki jim posamezniki zaupajo intimne informacije.....	41
Grafikon 5.4.4: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, ob katerimi se posamezniki počutijo sproščeno.....	42
Grafikon 5.4.5: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, ki jim posamezniki zaupajo .....	42
Grafikon 5.4.6: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, s katerimi se želijo posamezniki bolje spoznati .....	43

# 1. UVOD

Ni presenetljivo, da v zadnjem času narašča raziskovalni interes za delovanje posameznikov v okviru internetnih struktur, saj ta- informacijsko-komunikacijska tehnologija vse bolj prežema številne sfere posameznikovega življenja. Uporabljamo jo tako doma ~~na~~-kot na delu, razlogi ~~so~~-pa so različni: lahko nam služi kot razvedrilo, lahko iščemo in pridobimo ~~razne~~-različne vrste informacij, lahko sklepamo in razširjamo prijateljstva.

Ključna prednost interneta je v tem, da lahko hitro, učinkovito in recipročno poveže veliko posameznikov. Ravno zaradi tega je po mnenju Wellmana (2003) internet najbolj priljubljeno sredstvo komuniciranja, saj omogoča oblikovanje t.i. virtualnih skupnosti. Interaktivna narava te tehnologije omogoča pojav novega prostora, kjer lahko posamezniki predstavijo in izmenjujejo svoja mnenja, ~~predstavijo mnenja in~~-ter poslušajo mnenja drugih. Tako se lahko zaradi širokega občinstva izoblikujejo razne interesne skupine, v katerih se srečujejo ljudje, ki imajo različna kulturna, verska, etnična ozadja, imajo različne izobrazbe in dohodke. Vseeno pa se znotraj njih pojavlja visoka raven predanosti in zavezanosti ciljem, saj posameznike družijo paleta skupnih interesov.

Pomembno vprašanje, ki se pri tem zastavi, je, na kakšen način se lahko virtualne skupnosti ohranjajo, saj je prisotnih veliko kritik, da je interakcija na spletu neiskrena, kar onemogoča obstoj virtualnih skupnosti. Ravno zaradi teh negativnih posledic se v analizi osredotočam na področje tekstovne interakcije<sup>1</sup>, ki je precej specifična za razliko od iz-oči-v-oči<sup>2</sup> interakcije. Odsotnost neverbalnih znakov, manjši občutek socialne prisotnosti daje posamezniku relativno anonimnost. Zaradi tega, ker občinstvo nima kontrole nad samopredstavo in vtisi, ki jih posameznik nezavedno oddaja, lahko pride do manipulacije in neiskrenosti posameznika. Posledično so zaradi tega virtualne skupnosti vseskozi podvržene tveganju, ki se kaže v kratkotrajnosti, neobstoju in plitkosti stikov. Kljub temu, pa v svojem diplomskem delu predvidevam, da lahko pride do samoorganizacije skupnosti ~~na način~~na tak način, da je interakcija obogatena z osebnimi spletnimi mesti. Skozi takšno delovanje posamezniki dokazujejo in potrjujejo svojo identiteto. S tem, ~~da~~-ko se prikažejo v pravi luči, pa lahko pri drugih posameznikih vzbudijo zaupanje, vzajemnost delovanja itd. Skratka, osebne spletne strani je treba v okviru virtualnih skupnosti občutiti kot komplementdopolnilo oziroma

---

<sup>1</sup> Angl. »text-based« interakcija.

<sup>2</sup> Angl. »face-to-face« interakcija.

komplement tekstovni ~~text-based~~-interakciji, skozi katerega se gradijo obstojne virtualne skupnosti.

V teoretskem delu sem tako najprej opredelil pojem virtualne skupnosti in njene glavne značilnosti. Vendar pa analiza virtualnih skupnosti ni primarnega pomena, ampak interakcija, skozi katero se skupnosti oblikujejo. Pri tem se osredotočam na glavne značilnosti interakcijskih procesov skozi perspektivo E. Goffmana, kar je zapisano v naslednjem poglavju. V zadnjem teoretskem poglavju skušam na osnovi Goffmanove teorije srečanj v vsakdanjem življenju iskati implikacije v računalniško posredovanem komuniciranju. Kljub temu, da se večina razprav omejuje na tekstovno interakcijo, poglavje vsebuje tudi analizo osebnih spletnih mest, ki dopolnjujejo interakcijo. Nalogo zaključujem z empiričnim delom, ki vsebuje analizo teoretskih predvidevanj.

## 2. VIRTUALNE SKUPNOSTI

Prve virtualne skupnosti so nastale predvsem na področju znanstvene sfere in sfere dela. Nekateri avtorji (Fernback, 1997; Mitra, 1997) so mnenja, da naj bi razna internetna orodja zmanjšala moč organizacijskih hierarhij in tako omogočila komunikacijo med različnimi nivoji-ravnmi organizacije. Tako naj bi se povečalo sodelovanje pri posameznih projektih, tehtne rezultate naj bi prispevali tudi zaposleni na nižjih delovnih mestih. Pozitivne posledice naj bi bile vidne tudi na področju spolov. Predvideva in dokazuje se večja zastopanost in enakopravnost žensk v različnih organizacijskih strukturah (Fernback, 1997).

~~V kolikor~~ Če se ozrem skozi celotno obdobje obstoja sociologije, ugotavljam, da je pojem skupnosti že dolgo prisoten v okviru te pomembne discipline. Tönnies (v Haralambos in Holborn, 1999) je tako ločil pojma skupnost in družba. Narava skupnosti je temeljila na navadah, tradiciji, skupnih vrednotah, medtem ko družba temelji na fenomenu racionalnosti. Če je bila v skupnostih prisotna visoka raven solidarnosti, je za družbe značilna nizka raven solidarnosti, odnosi med posamezniki so asocialni in neosebni. Kot privrženec evolucijske teorije družbenih sprememb je bil Tönnies mnenja, da so k temu prehodu najbolj pripomogle spremembe na ekonomskem, političnem in znanstvenem področju. Komercializacija ekonomskih transakcij, neosebnost politike, racionalnost povezana z znanostjo, so spodkopale temelje skupnosti. Kar je po Tönniesovem mnenju še dodatno prispevalo k razpadu skupnosti, je pojav družbenih patologij. Veliko Tönniesovih empiričnih študij se je nanašalo na analize kriminala, samomorov in duševnih bolezni. Vrnitev v stanje skupnosti naj bi po njegovem mnenju ne bila več mogoča, upal pa je, da se bo v prihodnosti pojavil nov socialni red, ki bo premostil te težave in ustvaril »globalno vas« (v Kivisto, 1998).

Določene podobnosti lahko zasledimo tudi na ravni Durkeimove teorije. Sodobna družba, ki temelji na družbeni delitvi dela, je prispevala k temu, da se je zgodil premik od mehanske solidarnosti do organske solidarnosti. Če je mehanska solidarnost temeljila na podobnosti in uniformiranosti posameznih vlog, organska solidarnost temelji na specializaciji vlog. Posledično naraščajoča specializacija, vzporedno z razvojem industrijske družbe, ogroža družbeno solidarnost. To se kaže v naraščajoči anomiji, ki dobesedno prevedeno pomeni breznormnost (v Haralambos in Holborn, 1999). Durkheim je videl v industrijski družbi številne znake anomije, zlasti visoke stopnje samomorov, ločitev in industrijskih konfliktov. Takšno vedenje nakazuje zlom normativnega nadzora.

Kot je razvidno, so sociologi že v začetku prejšnjega stoletja nakazovali razpad pojma skupnosti. Naraščajoča instrumentalnost, neosebnost odnosov je onemogočila uspešno delovanje skupnosti. Skupnost, kakršno je v idilični podobi opisoval Tönnies, ni bilo mogoče več priklicati. Njegove ugotovitve je dodatno potrdil Durkheim. Kljub temu, pa je nekaj desetletij kasneje nov rod raziskovalcev (Rheingold, Jones, Turkle) dognal, da še obstaja upanje. Z razvojem računalniške tehnologije se zopet pojavlja možnost za obuditev pojma skupnosti. Virtualne skupnosti naj bi ponujale večjo možnost družbene participacije, zaupanje med posamezniki znotraj teh struktur naj bi naraslo, identični interesi in pogledi posameznikov bi spodbudili občutek solidarnosti.

## 2.1. Opredelitev virtualnih skupnosti

Jones (1997) meni, da so družbeni, moralni in politični problemi odraz pomanjkanja komunikacije. To pomanjkanje lahko v določeni meri ~~izničimo~~ odpravimo s tem, da preko interneta oblikujemo določene interesne skupnosti. Čar teh skupnosti je po Jones-ovem mnenju v tem, da jih ne omejujejo nikakršne prostorske oziroma časovne konvencije.

*»Star koncept skupnosti je zastarel v mnogih smereh, zato potrebuje nadgradnjo, da se zoperstavi sedajšnjim izzivom. Tradicionalne skupnosti so izključujoče, izolirane, nespremenljive, homogene. Nova skupnost mora biti dopolnjena na ostankih stare« (Jones, 1997: 10).*

Po Jonesovem mnenju ~~Jones-a~~ se v teh skupnostih pojavlja visoka ~~nivo~~ raven zavedanja. Posamezniki so predani namenu in principu delovanja. Virtualne skupnosti niso le prostor komunikacije, ampak ~~skozi participacijs~~ sodelovanjem v njih skušamo ~~zadovoljiti doseči~~ ciljem, ~~katerim ki nas smo~~ zavezujejoani. Delovanje v teh skupnostih naj bi bilo boljše, saj posamezniki izbiramo na osnovi lastne presoje, in ne na osnovi bližine. Tako sami izbiramo teren za mobilizacijo idej, izmenjavanje mnenj itd. (Licklider in Taylor v Jones, 1997).

Howard Rheingold ~~definira~~ virtualne skupnosti definira z naslednjimi besedami: *»~~T~~akrat, kadar dovolj ljudi vzdržuje odnose v virtualnem okolju z dovolj ~~š~~ močnim občutkom v nekem daljšem obdobju, takrat se oblikujejo virtualne skupnosti, ~~katere~~ ki so dostopne samo preko računalniškega ekrana.*

»Posamezniki v virtualnih skupnostih uporabljajo besede na ekranu, da izmenjajo mnenja, se prepirajo, se vključijo v intelektualen diskurz, izmenjujejo znanje, ohranjajo čustveno podporo, ~~planirajo~~načrtujejo, se zaljubljajo, najdejo in izgubljajo prijatelje, igrajo igre, flirtajo, idealizirajo sebe itd.« (Rheingold v Slevin, 2000: 91).

Skratka, kot meni Rheingold: »Ljudje ~~počnejo~~ v virtualnih skupnostih počnejo; vse, kar počnejo v resničnem življenju. V virtualne skupnosti posameznika obravnavajo tako, kot je zmeraj hotel ~~da jebiti~~ obravnavan – kot misleca in prenašalca svojih idej in občutij« (Rheingold, 1994: 26).

Navkljub temu, da so virtualne skupnosti nekako dislocirane, saj si posamezniki ne delijo nekega skupnega prostora, kot pri ostalih skupnostih, jih Rheingold označi kot resnične. Resnične so v tem ozirupogledu, da vključujejo veliko članov oziroma govorijo širokemu spektru obiskovalcev, ter da se posamezniki skušajo skozi prisotnost v njih izogniti tveganju in kaosu postindustrijske družbe (Rheingold v Fernback, 1997). S temi pogledi se Rheingold po besedah Fernback-ove zateka nazaj hk pojmu mehanske solidarnosti (Durkheim), hkrati pa išče vzporednice zs Töennies-ovo definicijo skupnosti.

Ključno vprašanje, ki se pojavlja pri mnogih analitikih tega fenomena, je, zakaj posamezniki tvorijo skupnosti? Rheingold trdi, da smo ~~človeška bitja~~ljudje v-po svoji naravi izrazito prosocialno usmerjeni. V vsakem posamezniku je prisotna želja po druženju, vsakdo od nas ima željo po pripadnosti, kar pripomore k temu, da vzpostavljamo interesne skupnosti tudi v kibernetnem prostoru, saj jih drugje včasih zaradi različnih vzrokov ne bi mogli ustanoviti. Te skupnosti so lahko povsem instrumentalne narave, saj posamezniki ne razširjajo svojih poznanstev prek faze dialoga. Ravno zaradi tega se pogosto omenja skupnosti v okviru demokratičnosti, saj zagotavljajo svobodo govora, enakost, odprtost dostopa. Seveda pa pridejo z demokratičnostjo na plan tudi ideje, ki bi bile drugače zasidrane le v mislih posameznikov. Zickmund (1997) omenja pojav radikalnih stališč in mnenj, ki so stalnica virtualnega prostora. Izpadi raznih neonacističnih, desničarskih kontrakultur, so le ena izmed temnih strani svobode govora. Velikokrat so razna internetna orodja tako dom prenapetežev in svobodomisležev. Fernbackova (1997) poleg gornjih trditev meni, da ustanavljamo alternativne skupnosti tudi zaradi tega, ker je naša družba polna tveganj, strahu, laži. Podobne ugotovitve naniza tudi Kling (1996). Ugotavlja, da se v velikih mestih ljudje zvečer zadržujejo ~~zvečer~~ doma zaradi naraščajočega kriminala. Ljudje v predmestjih se skoraj ne



poznajo več med sabo, najstniki so v velikemih odstotkih prepuščeni samim sebi. Časi, ko se je družina ali širša skupnost ukvarjala z razvojem otroka, so po njegovem mnenju mimo. Stanovanjska naselja rastejo iz dneva v dan, toda za razliko od naselij, skupnosti rabijo daljši časa za razvoj. Ravno zaradi tega, je lahko računalniška tehnologija ključni dejavnik revitalizacije skupnosti. Virtualne skupnosti nudijo boljšo komunikacijo, ekonomske priložnosti, državljansko ~~participacijo~~ participacijo in izobrazbo. ~~Skozi participacijo~~ Preko sodelovanja v teh skupnostih posameznike družijo paleta skupnih interesov. Ljudje, ki imajo težave z interakcijo oziroma, komunikacijo v resničnem življenju, lahko učinkovito izrabljajo različna orodja. Za razliko od tradicionalnih oziroma- fizičnih skupnosti so te veliko bolj fleksibilne, prilagodljive, hkrati pa imajo tudi bolj plitke korenine. Kljub temu, da zadnja posebnost ni tako pozitivne narave, ima pozitivne konotacije. Posamezniki lahko z manjšim časovnim vložkom in manjšo frekvenco stikov vzpostavijo konkretne stike. Ravno zaradi te plitkosti procesov posameznik enostavneje zapusti skupnosti. Fernbackova (1997) pravi, da je proces manj »travmatičen« kot v fizičnih skupnostih.

Posebno pozornost je Rheingold (1994) namenil raziskovanju različnih internetnih komunikacijskih servisov (IRC, Usenet, »mailing liste«), kateri-ki omogočajo oblikovanje skupnosti. Če se za hip ustavimo pri njegovi analizi IRC-a, Rheingold meni, da to orodje ni namenjeno zgolj zabavi, ampak ga uporabljajo oddaljene poslovne skupine, stroka, študentje itd. Orodje zahteva kreativnost, hitro razmišljanje, domišljivo in iznajdljivost. Posledično to orodje povečuje medkulturno izmenjavo, med sabo se srečujejo ljudje različnih kulturnih in narodnostnih ozadij ~~se srečujejo med sabo~~. Ideja temelji na tem, da posameznik v realnem okolju več komunicira v okviru svoje kulture kot v okviru drugih. Ta fenomen v Sloveniji ni tako močno prisoten, je pa v drugih državah, npr. v Ameriki, kjer je večja kulturna raznolikost. V zvezi s tem velja omeniti, da so posamezne kulture naperjene proti drugim, fizična odsotnost na spletu, pa lahko spodbuja komunikacijo med različnimi kulturami. Velik odstotek posameznikov v realnem okolju sploh ne bi vzpostavile stikove med seboj ravno zaradi teh lastnosti, kot omenja Chesterjeva (1998). ~~Posledično se v zvezi s tem izraža~~ Rheingoldova želja ~~se posledično izraža v tem~~, da bi bil internet orodje, ki bi gradilo močnejše in bolj humane skupnosti.

V okviru fenomena virtualnih skupnosti velja omeniti, da živimo v dobi, kjer so migracije sestavni del posameznikovega življenja. Če so se včasih selile celotne skupnosti, ki so imele identično ozadje, je sedaj povsem drugače. Selijo se posamezniki, manjše skupinice, ki so daleč od svojih korenin. Selitveni procesi so povsem drugačne narave. Mitra (1997) omenja,

da je čas vzpostavljanja raznih evropskih (npr. italijanskih, turških) in azijskih (npr. kitajskih ~~in drugih~~) enklav v velemestih zamrl. Zato ~~rej~~ ni nujno, da se bodo taki otočki vzpostavljali še ~~vnaprej~~ vzpostavljali. Selitve potekajo v manjših valovih. Ponekod se selijo manjše skupinice, družine ali celo posamezniki. Tako si razne skupine imigrantov ~~več~~-ne delijo več jasno definiranega ali zaključenega prostora; oziroma, lahko rečemo, da so posamezniki razporejeni v različnih predelih mest, velemest. Ravno zaradi tega so narasle potrebe po alternativnih virih komunikacije, kot je npr. internet.

## 2.2. Kritika virtualnih skupnosti

Kljub temu, da je v začetni fazi obstoja virtualnih skupnosti prevladovalo predvsem pozitivno mnenje, se je v zadnjih letih pojavilo tudi negativno mnenje. Mnogi avtorji so ~~označili~~-virtualna združenja označili kot virtualne psevdo-skupnosti. Za razliko od virtualnih skupnosti v fizičnih skupnostih med posamezniki obstajajo ~~bolj~~-globlji stiki, posamezniki so si povečini tako geografsko; kakor tudi časovno bližje. Dejstvo je, da se lahko z večino članov vidimo, ~~kar~~ česar ne moremo trditi za virtualne skupnosti. V virtualnih skupnostih se lahko pojavi dvom glede avtentičnosti in odkritosti posameznikov, manjka- t. i. »dotik« med posamezniki (Mitra, 1997).

»Fizični svet... je svet, kjer ~~je~~ sta identiteta in položaj posameznikov, s katerimi komuniciraš, znana, fiksen in viden. V virtualnih svetovih se posamezniki gibljejo v temi, ... zato posamezniki namerno eksperimentiramo z identiteto; ter živimo življenje večih oseb v različnih okoljih« (Rheingold v McLaughlin in drugi, 1997: 146).

Predvsem Turkleova (1996) in Reidova (v Jones, 1997) sta menili, da so virtualni prostori, kjer obstajajo virtualne skupnosti, prostori, ki omogočajo eksperimentiranje z lastnim sebstvom. Virtualni prostori predstavljajo nekakšen nov mejnik v razvoju tehnologije, saj govorimo o prostoru, ki ni omejen, kar posledično slehernemu posamezniku daje večji občutek socialne mobilnosti (Miller, 1995). Znotraj teh prostorov lahko eksperimentiramo, kakšen je občutek, če smo nasprotnega spola kot v resnici, lahko spremenimo oziroma zamenjamo etnično pripadnost, barvo kože, obstaja pa še vrsta drugih možnosti, ko sebe vidimo s povsem druge perspektive, kot se sicer v realnem življenju. Z vidika trajnosti in obstojnosti odnosov menim, da je eksperimentiranje z lastnim sebstvom omejujoč faktor. Do podobnih ugotovitev na osnovi številnih raziskav so prišli številni analitiki (Myers, 1987;

Wynn in Katz, 1998; Kraut in drugi, 1998, Kraut in drugi 2002; McKenna in drugi, 2002; Cummings in drugi, 2002) ki ugotavljajo, da je trajnost odnosov moč zagotoviti le z razširjanjem stikov prek tradicionalnih komunikacijskih poti, kot sta npr. telefon in iz-oči-v-oči interakcija.

Virtualne skupnosti lahko uspešno zaživijo le, če so grajene na pravih temeljih. Ti temelji pa zahtevajo avtentično, neizkrivljeno interakcijo med posamezniki. Samo na osnovi take interakcije se skozi aktivno ~~participacijo-udeležbo~~ v skupnostih veča zadovoljstvo med posamezniki, ~~občutek pripadnosti je~~ močnejši je občutek pripadnosti, ~~narašča~~ zaupanje med akterji ~~narašča~~. Ravno zaupanje je ena izmed ključnih determinant uspešnega delovanja skupnosti. Tako je Uslaner (v Jones, 1997) mnenja, da je zaupanje ciklične narave. Vedno obstaja neka osnovna stopnja zaupanja, ~~le-taki~~ pa lahko narašča oziroma ~~upada~~. Dejstvo je, da lahko večja stopnja zaupanja med posamezniki drastično zniža »stroške« vpletenosti v določeno skupnost. Po Putnamovem mnenju ~~Putnama~~ (v Wyatt in drugi, 2000) je zaupanje povezano z odkritostjo, državljsko aktivnostjo in socialnim kapitalom, kar pomeni, da posamezniki, ki si bolj zaupajo tudi veliko bolj sodelujejo na raznih ~~nivojih-ravneh~~ državljske participacije. Posameznik z večjim občutkom zaupanja bo tako bolj pripravljen recipročno delovati, saj bo imel občutek, da lahko iz vsake situacije nekaj pridobi. Izmenjava kot ena izmed ključnih značilnosti socialne kohezivnosti je posledica zaupanja in predanosti skupnosti. Skoz ~~njo~~ ~~izmenjavo~~ lahko merimo vitalnost skupnosti, lahko pa vidimo, kakšna je posameznikova želja ~~posameznik~~-po udejstvovanju.

Podobne trditve navaja Sweet (1991) ~~omenja~~, saj-ki meni, da so posledice interakcije vidne predvsem na področju socialne kohezivnosti in integracije. Z rabo različnih ~~internetnih-in~~ spletnih orodij je očiten porast v stopnji kohezivnosti in integracije med posamezniki. Prihranek v času in večja produktivnost ~~se-sta~~ odraz večjega občutka povezanosti in pripadnosti. Prav pripadnost in povečana predanost ciljem povečujeta sodelovanje med posamezniki in zadovoljstvo ob dosežkih. Kadar smo priče pomanjkanju občutka pripadnosti pri posamezniku, je vse bolj razpoznaven njegov lasten dvom, posamezniki postajajo vse bolj nervozni, ~~defenzivni-obrambno naravnani~~, ter tako skušajo izničiti sodelovanje z drugimi. KNavkljub različnim perspektivam in pogledom pa se lahko z aktivnim sodelovanjem vseh udeležencev problemi in dileme uspešno rešijo.

Posamezniki, ~~kateri-ki~~ participirajo-se udejavljajo v skupnostih, zasledujejo kolektivne cilje, ~~s-tem,~~ dapri čemer se izognejo izolaciji. Ljudje se zato ~~rej~~ na ravni raznovrstne interakcije povezujejo med sabo, vključujejo v različne pogovore in debate. Nekaterim ni dovolj, da

brskajo po spletu, ampak skušajo z aktivnim delovanjem ~~skozi~~ preko ~~teh~~ skupnosti tudi nekaj prispevati (Gauntlett, 2000).

Skratka, interakcija je ključni predpogoj, da lahko virtualne skupnosti sploh zaživijo. Na osnovi uspešne interakcije se lahko vzpostavijo skupnosti, ki temeljijo na zaupanju, iskrenosti in vzajemnosti. Kljub temu, pa se ~~v~~ pri ~~moji~~ svoji analizi ne bom podrobneje posvetil virtualnim skupnostim, ampak interakciji, skozi katero se ~~le~~-te oblikujejo.

### 3. INTERAKCIJA SKOZI GOFFMANOVO PERSPEKTIVO

Goffman uporabi metaforo gledališča za analizo družbene vzpostavitve, ki sestoji iz odra, igralcev in občinstva, pri čemer se podrobneje osredotoči na predstavo, ki je »vsa aktivnost posameznika, ki se dogaja tekom njegove nenehne prisotnosti pred določenim naborom opazovalcev in ki ima na njih nek vpliv« (Goffman, 1959:22). Pomemben je nevsebinski del predstave, kar pomeni, da se Goffman ne ukvarja s posameznikovimi eksplicitnimi govornimi dejanji<sup>3</sup>, ampak z izražaji, ki jih pogosto nezavedno, nenamensko oddaja na neverbalni način<sup>4</sup>. Nezavedna izražanja, ki jih posameznik oddaja drugim, so pomembna za uspešno izvedbo predstave kot si jo je sam zastavil, poleg tega pa omogočajo poslušalcu da preverja iskrenost njegovih govornih dejanj.

Pojem odra, na katerem se odvija predstava, neposredno ne uporablja, a se zdi, da pojem »sprednje regije« nastopa v njegovi vlogi, saj pravi, da je slednja prostor, kjer se predstava odvija, medtem, ko je regija »katerikoli prostor, ki je omejen z ovirami zaznave« (Goffman, 1959:106). Glede na to opredeli zaodrje kot regijo, za katero lahko igralec pričakuje, da vanjo ne bo vdrl nihče od članov občinstva. Nadalje deli oder na uprizoritev in osebni oder. Uprizoritev vključuje fizične elemente, ki jih posameznik uporablja v predstavi, osebni oder<sub>7</sub> pa se nanaša na izrazja, ki jih povezujemo s samim igralcem in vključujejo attribute<sub>2</sub> kot so spol, starost, rasa, postava, način govora in telesn<sub>ie</sub> znak<sub>ie</sub>. Ključno orodje<sub>2</sub> s katerim se posameznik kaže, da je situacijsko prisoten<sub>2</sub> je po Goffmanovem mnenju Goffmana osebni oder (obleka, pričeska). ~~V~~Na javnih mestih se tako pričakuje, da je posameznik oziroma posameznica urejena. Če ~~posameznik~~ ne spoštuje določenih pravil oziroma se ne predstavlja<sub>2</sub> kot se pričakuje<sub>2</sub> je to lahko znamenje ne-spoštovanja prizorišča in njegovih udeležencev. Posledično posameznik ~~venomer nenehno~~ stremi k temu, da je-bi bil izražen v pravi luči, torej da bi se predstav<sub>il</sub>ja v luči, ki jo posamezno prizorišče, dogodek zahteva<sub>2</sub>:

*»Skratka<sub>2</sub> če ~~posameznik~~ hoče biti posameznik prisoten v situaciji prisoten v popolni kapaciteti oziroma prisotnosti, bo potreboval določeno nivo raven budnosti kot dokaz njegove dostopnosti<sub>7</sub> in nekaj urejenosti in organiziranosti osebnega videza kot dokaz, da je živ za skupnost, zbor, skupino<sub>2</sub> ~~v~~ katero deli je« (Goffman, 1959).*

<sup>3</sup> V izvorniku »expressions given«.

<sup>4</sup> V izvorniku »expressions given off«.

Kadar ~~posameznik~~ predstavlja sebe, se skuša predstaviti v kar se da ~~najbolj~~ idealizirani podobi. Zato ~~rej~~ uporablja različne dramaturške tehnike, kot so idealizacija, dramatizacija, mistifikacija, ohranjanje ekspresivne kontrole. Posebej problematično je, če posamezniku predstavitev spodleti, kar pogosto privede do negativnih posledic. Miller (1995) najpogosteje omenja prisotnost zadrege. Dejstvo je, da je zadrega lahko tudi posledica vdora v zaodrje, ter spoznanja ~~ae~~ publike, da posameznik le ni to, za kar se predstavlja, oziroma, da ~~v resnici~~ njegova mnenja v resnici niso v skladu z njegovo predstavo. Do podobno neugodnih posledic pride takrat, kadar občinstvo različno definira indikacije, ~~katere-ki jih~~ posreduje posameznik. Posebej vidno je to ~~vidno~~ pri stigmatiziranih osebah, ki uporabljajo razne strateške manipulacije, da bi se predstavile kot običajni ljudje (Vučak, 1990).

V predstavi na odru lahko posameznik oddaja informacije na dva načina. Lahko jih oddaja skozi lingvistična sredstva, torej skozi govor, ali njegov nadomestek ~~—~~ pisavo, slikovno izraznost ~~oziroma~~ geste. Lahko pa oddaja informacije tudi skozi ekspresivne kanale. Goffman meni, da je konsenz v okviru lingvističnih sporočil prisoten v večji meri ~~prisoten~~ kot pri ekspresivnih gestah, ~~katere-ki~~ so lahko o čemer koli. V osnovi se pri ekspresivnih gestah lahko posameznik sklicuje, da je ~~posameznik~~ imel v mislih povsem drugačno interpretacijo kot drugi. Za razliko od ekspresivnih izrazov lahko lingvistična sporočila shranimo, prevedemo, ter jih zadržimo kot nesporen dokaz. Razlika med ekspresivnimi gestami in lingvističnimi sporočili je tudi v tem, da so ekspresivne geste spontane, nepredvidene, lingvistična sporočila ~~so-pa~~ povsem namerna.

Naj omenim še, da ~~so~~ informacije, ~~katere-ki jih~~ posameznik oddaja, ~~so utelešene~~ oziroma ~~niso~~ utelešene. Tako je mrk pogled, izgovorjena beseda, brca sporočilo, ki je utelešeno, saj je posledica aktivnosti našega telesa. Neutelešena sporočila so tista, ki jih dobimo preko pisem, daril. Seveda v primeru iz-oči-v-oči ~~face-to-face~~ interakcije lahko govorimo o utelešenih sporočilih in njihovi izmenjavi ~~le-teh~~. Izmenjava tako temelji na osnovi t.i. golih čutov (vid, vonj, sluh).

### 3.1. Neusmerjena interakcija

Kljub temu, da je Goffmanova analiza usmerjene interakcije bolj relevantna za analizo interakcije na spletu kakor neusmerjena, je potrebno analizirati tudi slednjo.

Goffman definira neusmerjeni tip interakcije z naslednjimi besedami. »Kadar so osebe vzajemno prisotne, vendar niso vključene v medsebojeni pogovor ali drug tip usmerjene interakcije, je možno, da posamezniki izražajo svoje mnenje o drugih skozi-preko pogledove, ki so posameznikom namenjeni« (Goffman, 1959: 89). Seveda lahko najdemo vrsto izrazov, katera-ki izražajo občutja posameznikov do drugih. Posameznik lahko izraža posameznik mrk pogled, lahko se odzove na druge na način, kot da le-ti ne obstajajo ali pa jih enostavno ignorira. Goffman označi tak tip vedenja označi kot »neosebno« obravnavanje<sup>5</sup>. Če je zgoraj govora o negativnem ali neosebnem vedenju, Goffman izpostavi »civilno nepozornost«<sup>6</sup>, kot bolj primerno obliko neusmerjene interakcije. Temelji pa na tem, »da posameznik da dovolj vizualne izraznosti, ki oznanja, da posameznik-odobrava prisotnost drugega. Ta izraznost je trenutna, saj posameznik odmakne pozornost, tako da se izogne pretirani izraznosti« (Goffman, 1961: 84). Velja opozoriti, da gornji procesi nimajo trajnejšega delovanja, saj posameznik preusmeri svojo pozornost drugam, ko gre njegov partner mimo njegov, oziroma ko izgine iz vidnega polja. Civilna nepozornost predpostavlja, da posameznik nima razloga, da bi se bal drugih ali se jim skušal izogniti drugim, ker so drugi posamezniki njemu povsem nenevarni. Seveda mora on za uspešno delovanje celotnega družbenega sistema delovati povsem identično. Torej v očeh drugih mora biti povsem nenevaren, ne sme izražati sramu. Funkcija organa zaov vida je zelo pomembna, saj nam pove naklonjenost oz. nenaklonjenost občinstvu in obratno -naklonjenost občinstva. Pretiranost pogledov ima zato rej negativne posledice, saj- predstavlja slutnjo, »da se »nekaj dogaja«« (Goffman, 1961: 85).

V osnovi lahko rečemo, da je neusmerjena interakcija zelo kompleksen pojem, pa vendar je usmerjena interakcija bolj pomembna za nadaljnjo analizo, saj spodbuja aktivnost vseh udeležencev v razpravi. Neusmerjena interakcija je tako tip enosmernega komunikacijskega kanala, saj ne spodbuja vzajemnega delovanja-za razliko od usmerjene interakcije ne spodbuja vzajemnega delovanja.

### 3.2. Usmerjena interakcija

Kadar sta dve osebi vzajemno prisotni in vključeni v določeno nivo-stopnjo neusmerjene interakcije, se le-ta lahko sprevrže v usmerjeno interakcijo. »Usmerjena interakcija- je

<sup>5</sup> V izvorniku »nonperson treatment«.

<sup>6</sup> V izvorniku »civil inattention«. Gre za en cgao izmed večih tipov neusmerjene interakcije, ki se najpogosteje uporablja in je po naravi pozitivno naravnana oblika interakcije.

interakcija, ki se zgodi, ko se osebi oziroma osebe zberejo skupaj in odkrito sodelujejo, s tem da ohranjajo pozornost v določeno smer, ponavadi z izmenjavanjem govora« (1961: 89). Goffmann na osnovi definicije usmerjene interakcije izpostavi pojem srečanje<sup>7</sup>, saj meni, da se v okviru srečanj ta tip interakcije zgodi.— Preprost primer srečanja je pogovor med osebami. Obstaja pa še cela vrsta drugih oblik srečanj, kot ~~mpri~~so komentarji, izražanje čustev, igranje iger ter formalne diskusije. Še posebej ~~je~~ pomembno je opozoriti, da tukaj ni govora samo o verbalni izmenjavi, ampak so srečanja ~~se~~ lahko tudi dogodki, kjer ~~beseda~~ ni spregovorjena niti beseda. Posebej ~~raz~~vidno je to pri odnosih z otroki, saj ~~le~~ ti nimajo razvitega govora; gre le za določeno vrsto fizičnega razmerja oziroma vživljanja otroka v situacijo. Med starejšimi lahko izpostavimo igre s kartami, delovne aktivnosti, kjer gre za vzajemno usmerjenost delovanja večih posameznikov. Vendar so ključnega pomena ~~se~~ vsekakor situacije, kjer ima izgovorjena beseda ključno-glavno vlogo.

Da se posamezno srečanje vzpostavi, so nujne začetne poteze. Goffman izpostavi prisotnost besed, lahko pa ~~se~~ po njegovem srečanje med posamezniki vzpostavi tudi na ravni izraznosti oči, torej s pogledi, ki implicirajo vzajemno delovanje posameznikov. Šele ko so pogledi vrnjeni, je spoznano, da je posameznik na voljo drugim; ter da se lahko med njima vzpostavi komunikacija ~~med njima vzpostavi~~. Torej oči v medosebni komunikaciji igrajo ključno vlogo v komunikacijskem življenju skupnosti, saj ritualno vzpostavljajo odprtost in dostopnost za vnapijše ~~naprejšnjo~~ adaljnjo izmenjavo verbalnih sporočil. Lahko pa ~~tudi dajejo~~ posamezniku tudi dajejo možnost, da izrazi nezadovoljstvo ~~z njegovo s svojo~~ vlogo v situaciji, njegovim svojim položajem; ter na splošno z dogodki. Goffman je tako prišel do zaključka, da se posamezniki izogibajo medsebojni izmenjavi pogledov, če se hočejo izogniti srečanjem, v nasprotnem primeru pa posamezniki izkažejo ~~izkazujejo~~ pripravljenost na srečanje.

~~Kadar~~ Ko je kontakt med posamezniki vzpostavljen, pridemo do naslednje stopnje v fazi srečanja. Dejstvo je, da je bistvo vsake komunikacije med posamezniki osredotočenost na določeno temo. V zvezi s tem je Goffman mnenja, da posamezniki na enak način definirajo situacijo, v kateri se znajdejo. Posledično se na ravni definicije vzpostavi nek deloveni proces, ki temelji na vzajemnem premisleku, odprtosti do različnih mnenj itd. ~~Te~~ tu pride Goffman do pomembne ugotovitve v svoji teoriji. Pravi, da; »skupinska atmosfera razvije etos« (Goffman, 1961: 97). Po Batesonovi definiciji ~~Bateson-a~~ (v Goffman, 1961: 97) je etos »specifično vedenje, ki je v določeni situaciji spoznano kot pravilno, zaželjeno«. Na ravni

<sup>7</sup> Goffmanovo teorijo zaznamujeta sicer dva sorodna pojama: »encounter« oziroma »face engagement«. V svoji analizi sem uporabil le prvega, predvsem zaradi primernosti prevoda.



etosa so definirane posamezne situacije, odnosi med ljudmi. Etos ~~pomaga~~ posamezniku pomaga definirati situacijo, vedenje, delovanje v njej. Nespoštovanje ~~le~~-tega privede do sankcij, ki so vedno negativne. Spoštovanje pravil (pravila prostorske bližine, pravil delovanja) v srečanjih je za posameznika vsekakor velikega pomena ~~za posameznika~~.

### 3.2.1. Srečanja med (ne)poznanimi

V družbi in v času, v katerem živimo, delovanje posameznikov temelji na načelu participacije udeležbe v-na srečanjih. Da posameznik lahko deluje v teh okvirih, mora sodelovanje z drugimi utemeljevati na osnovi poznanstva<sup>8</sup> ~~le~~-teh. »Predpogoji poznanstva so zagotovljeni takrat, kadar ~~se sta~~ minimalno dva posameznika ~~identificirata~~ drug drugemu prepoznavna na osnovi tega, da se vsak od njiju~~h~~ loči od ostalih, ter da bosta ohranjala stanje medsebojne vzajemnosti« (Goffman, 1961: 112). Povsem normalno je, da se ~~le~~ na osnovi poznanstva pričakuje, da se bo posameznik v realnem življenju vključil z drugim v smiselno razpravo. Seveda obstajajo izjeme, vendar so situacijsko pogojene. V večji meri lahko pričakujemo sodelovanje med posamezniki, če so si ti med sabo znani. Sodelovanje ima lahko trajnejše posledice, lahko se razvije v odvisnost, razmerje, predanost itd. Goffman tako ugotavlja, da je ključni predpogoj za vključitev v srečanje ~~možen~~-mogoč samo na osnovi utrjenega poznanstva.

~~Kar h~~ Poznanstva se gradijo na dveh temeljih (Goffman, 1961). Lahko se razvijejo povsem neformalno ali pa formalno. ~~Najprej pogledimo koncept~~ Primer neformalnosti je: s Spoznavanje na delovnem mestu, v šoli ~~so primeri le-tega~~. Ponavadi posameznika združuje podobna usmerjenost v življenju, lahko ~~pa~~ tudi udeležba v določenem srečanju, ali pa isti kraji obiskovanja. Seveda se posamezniki lahko spoznajo v formalnih okvirjih. Goffman utemeljuje formalno poznanstvo na osnovi predstavitve osebe, s strani druge osebe. Kar povsem loči oba ~~dva~~ tipa, je to, da ~~se~~ posamezniki v formalnih okvirjih izmenjajo predstavijo po imenih, ter predpostavljajo, da se bodo ~~v~~naprej klicali po ~~le-tehnjih~~. Včasih ~~sledi~~-tej predstavitvi sledi stisk rok. Seveda se lahko tudi v neformalni komunikaciji ljudje poznajo po imenih, ni pa te predstavitvene plati, kjer se posamezniki spoznata.

<sup>8</sup> Pojem se deli na dva odvisna procesa. Prvega Goffman imenuje kognitivna prepoznavna, drugega socialna prepoznavna. Prvi termin se navezuje na posameznikovo sposobnost umeščanja in identifikacije drugega, s pomočjo njegove podobe ter informacij. Socialna prepoznavna pa je »proces izražanja dobrodošlice ali vsaj sprejetja pobude srečanja, ki je izražena (ali vrnjena) s pozdravom ali nasmehom« (Goffman, 1961: 113). Ključna dimenzija, ki loči obe dejanji, je zasebno oziroma javno delovanje. Kognitivna prepoznavnost je zasebno delovanje, saj je center delovanja postavljen v možgane. ~~V bistvu si P~~posameznik si v svoji glavi pravzaprav ustvarja presejo mnenje o drugem. ~~Kadar Ko~~ pa je ta presejo mnenje odkrito izraženo, a ne moremo

Če je povsem normalno, da se posamezniki, ki se poznajo vključijo v srečanje je dokaj nenavadno za Goffmana, da se nepoznani vključijo v srečanje. Srečanja med nepoznanimi v vsakdanjem življenju Goffman takole utemeljuje:

»—Lahko rečemo, da obstaja pravilo, da poznane osebe v določeni situaciji potrebujejo vzrok, zakaj se ne udeležujejo srečanj z drugimi, kakor tudi nepoznane osebe potrebujejo vzrok, da bi se udeležile teh srečanj z drugimi. V teh dveh pravilih obstaja temeljni princip, ki pravi dapo katerem dobrobit posameznika ne sme biti ogrožena s tem, ko da je posameznik pripravljen na taka potencialna srečanja«(Goffman, 1961: 124).

Seveda pa Goffman svoje teorije tukaj ne zaključi, ter ampak poda vrsto zanimivih razlogov, zakaj nepoznani lahko pridejo v stik med sabo, ne da bi pri tem tvegali svojo dobrobit. Našo družbo, sestavlja vrsta položajev, kateri ki jih zasedajo različni posamezniki. Nekateri posamezniki so vezani na srečanja z s poznanimi, nekateri položaji in poklici pa morajo biti dostopni vsakomur. Tukaj lahko govorimo o poklicih prodajalca, policista, duhovnika, ki kateri so popolnoma dostopni vsakomur. Goffman take posameznike poimenuje kot »dostopne osebe«. Kadar so posamezniki oblečeni v razne kostume, smešna opravila, kadar opravljajo različne nevsakdanje aktivnosti, ni tudi nič tragičnega za nas in njih, če se vključimo v pogovor<sup>9</sup>.

~~Sljedeča~~—Kar je ~~bolj pomembno~~—v pričujoči analizi bolj pomembno, je koncept vzajemne odprtosti. Ta se navezuje na vzajemno odprtost vseh posameznikov, kateri ki imajo pravico začeti ali privoliti v srečanje z drugimi (Goffman, 1961). Pomemben element leži v neformalnosti in solidarnosti med posamezniki, ki imajo občutek, da pripadajo isti skupini, še posebej takrat so—Občutki so močni še posebej takrat, ko imajo skupine občutek marginalnosti<sup>10</sup>. Najpogosteje se vzajemno delovanje pojavijo znotraj odprtih regij. Goffman jih definira kot: »fizično povezani prostori, kjer vsaj dva posameznika, ki se poznata ali ne, imata pravico, da se vključita v medosebno interakcijo, z namenom, da razširita sodelovanje,

---

več govoriti o kognitivni prepoznavi, ampakzatorej govorimo o socialni prepoznavi. Šele takrat je naše delovanje javno, saj ga izražamo tako ekspresivno, kot tudi s pomočjo lingvističnih sredstev.

<sup>9</sup> Verjetno je vsakdo že občutil ali pa se mu je zgodila nerodnost, kjer je rabil pomoč drugih, in bil s tem bil vključen v razmerja z nepoznanimi (spodrs, padec, bližnje srečanje na avtobusu, cestia...).

<sup>10</sup> Seveda tukaj obstaja vrsta primerov, ki pa jih podrobneje ne bom opisoval. Goffman izpostavi črne, ortodoksne žide, motoriste...

ki ~~prej~~ temelji ~~prej~~-na pozdravu« (1961: 132)<sup>11</sup>. Odprte regije so prostori, kjer posamezniki prisostvujejo z enakim namenom. Ravno zaradi enotne usmerjenosti lahko pride do fenomena vzajemnosti, kljub temu, da se ne poznajo.



### 3.3. Dostopna srečanja

Kadar se srečanja med posamezniki nadaljujejo tudi s prisotnostjo mimoidočih, takrat govorimo o dostopnih srečanjih. Ključna razlika med dostopnimi srečanji in srečanji na splošno je torej v tem, da nas v primeru dostopnih srečanj obkroža publika. Primer dostopnosti v realnosti ~~dob~~ra ponazarjajo pogrebi, dogodki v cerkvi, srečanja na ulici itd. Razširjena dostopnost pa ima svoje posledice. Tako se znotraj srečanja pojavljata oba tipa interakcije, tako neusmerjena, kot usmerjena. Neusmerjena interakcija se pojavi v t.i. razširjenem članstvu, torej med opazovalci, medtem ko člani občinstva ohranjajo ~~nivo~~-~~raven~~ usmerjene interakcije.

Ko se srečanje, dogajanje razširja, se pojavlja problem, kako vzdrževati aktivnosti ~~v~~ ~~določenem redu~~ (razporeditev govora v času, ohranjanje prijateljskega ozračja) ~~v določenem redu~~. Integriteto je po ~~Goffmanovem~~ mnenju ~~Goffmana~~ možno zagotoviti samo na ravni reguliranja vedenja s strani obeh ~~dveh~~ skupin, tako opazovalcev kot udeležencev. Prav tako se morajo posamezniki obnašati v skladu z določenimi pravili, ~~katera~~-~~ki~~ omejujejo njihovo medsebojno vpletenost. V srečanjih, ki so dostopna drugim posameznik mora delovati ~~v~~ ~~smeri~~~~tako~~, da ne ogroža drugih, same situacije, dogodka itd.<sup>12</sup> Res pa je, da posameznik lahko deluje povsem nezavedno, saj ga lahko dogodek ~~in~~-~~ali~~ situacija ~~zanosita~~-~~zanese~~ v določeno smer. Tukaj lahko rečemo, da obstaja opravičilo, da je posameznik tako ravnal. Goffman (1961: 174) ~~definira~~ fenomen »zanosa« ~~definira nekako~~ takole: »Tako kakor vsaka situacija črta nek razvoj dogodkov, ki spravijo v gibanje srečanja, ~~ima~~ vsako srečanje ~~ima~~ nek dinamičen proces, ki nosi posameznike v določen tok delovanja.«

<sup>11</sup> Odprte regije so ~~tako~~ bari, jedilnice, hoteli, zabave, karnevali. Omenil bi še naravne nesreče, ki ne spadajo v gornji razred, vendar ~~pa~~ je ~~tukaj pri njih~~ močna definicija situacije in solidarnost med posamezniki, ki ~~dob~~ra izraža koncept vzajemne odprtosti.

#### 4. APLIKACIJA GOFFMANOVE TEORIJE V RAČUNALNIŠKO POSREDOVANEM KOMUNICIRANJU

Dilema delovanja in izražanja v predstavi na spletu je za igralca dokaj neproblematična, saj mu odsotnost neverbalnih znakov omogoča večjo svobodo pri izbiri elementov samopodobe. Na osnovi tega se posameznik sam odloči, ali bo posredoval resnične oziroma neresnične informacije o sebi. S tem ko je zaradi odsotnosti neverbalnih znakov občinstvu onemogočeno preverjanje avtentičnosti predstave, lahko v večji meri pride do manipulacije s samopodobo. Odsotnost neverbalnih znakov torej prinaša ovire za vzajemno delovanje med posamezniki, ker lahko posameznik na spletu predstavlja virtualno družbeno identiteto<sup>13</sup>, ki je precej oddaljena od dejanske družbene identitete<sup>14</sup>. K temu dodatno pripomore nedostopnost vtisov, ki jih avtor nezavedno oddaja. Posledično ne obstaja neposredna kontrola nad iskrenostjo predstave. V določenih primerih občinstvo sicer ima dostop do zaodrja igralca in v takih primerih je lahko situacija za igralca precej neugodna. Za razliko od realnosti sta v predstavi na spletu pojma oder in zaodrje popolnoma ločena. Če je oder kar posameznikovo celotno spletno mesto ~~posameznika~~, potem je zaodrje njegovo vsakdanje življenje, ki vključuje pripravo na predstavo na spletnem mestu. V zaodrju se testirajo različne predstave, konstruirajo se vtisi, ki jih igralec namerava predstaviti, in nenazadnje, v zaodrju so prisotni elementi, ki so kasneje izpuščeni. Zdi se, da je v predstavi na spletu posameznikova kontrola nad vtisi, ki jih oddaja, zelo velika, a se s tem posameznik izpostavlja tudi tveganju večjega

<sup>12</sup> Predvsem kadar smo na mestih, kot je pogreb pokopališče, cerkev, ne moremo pretirano izražati čustev (npr. smeh, hihitanje), ki niso v skladu z dogodki, ki tečejo v tem prostoru.

<sup>13</sup> »Pred drugimi prevzamemo značaj, ki ustreza njihovim pričakovanjem in zahtevam« (Goffman, 1961:2).

<sup>14</sup> Lastnosti značaja družbene identitete, ki jih lahko dokažemo.

neugodja ob morebitnem, sicer manj verjetnem vdoru v zaodrje. Vendar sem mnenja, da posamezniki to počno zaradi specifičnih družbeno psiholoških okoliščin, kar bom pokazal v nadaljnji razpravi.

#### 4.1. Analize interakcije v srečanjih

Na ravni računalniško posredovanega komuniciranja je pojem srečanja težje opredeliti kot v vsakdanjem življenju. Problem je v tem, da je treba večino srečanj gledati skozi prizmo fenomena dostopnih srečanj. Dokaz za to so različni razpravljalski forumi, v katerih se pojavlja tako usmerjena, kot neusmerjena interakcija. Neusmerjen tip interakcije se pojavlja med opazovalci, torej med posamezniki, ki brskajo, »srfajo« po straneh. Kadar se to neaktivno sodelovanje sprevrže v odgovor ali mnenje, takrat se začne proces usmerjene interakcije, ki je pomembnejši tudi za nadaljnjo analizo interakcije.

Če nadaljujem primerjavo med srečanji naletim na kar nekaj razlik v naravi interakcije glede na vsakdanjo iz-oči-v-oči interakcijo. Omejenost uprizoritve, ki temelji na besedilu, grafiki in drugih elementih spletnega mesta, prispeva k specifičnosti interakcije. Lingvistična sredstva, torej govor, ki je v računalniškem okolju nadomeščen s pisavo in slikovno izraznostjo, prevladuje nad ekspresivnimi gestami, ki jih v osnovi ni moč zaslediti. Vendar kljub temu obstajajo izjeme, saj lahko svojo prisotnost posredujemo preko kamer. Fenomen se je v zadnjih letih zelo razširil. Snyder (2000) ugotavlja, da so interesi sicer različni, v večini primerov pa ~~skušajo~~ posamezniki s tem skušajo zaslužiti določen kapital ~~s tem~~ (predvsem na področju pornografije), medtem ko nekateri ~~iščejo skozi prek~~ kamere iščejo le trenutek zabave. Posledično se na osnovi prevlade tekstovne izraznosti, ki je za razliko od ekspresivne izraznosti popolnoma namerna, posameznik predstavi na zaželen način, kar lahko vodi k manipulaciji s samopodobo. Nedostopnost občinstva do znakov oziroma odsotnost neverbalnih znakov onemogoča uspešno kontrolo nad iskrenostjo. Vzporedno z gornjimi ugotovitvami naj omenim, da je večina sporočil oziroma informacij neutelešenih, saj niso posledica aktivnosti našega telesa. Predvsem s pojavom virtualne resničnosti pa se je zgodil drastičen premik na osnovi zaznavanja sveta. Tako lahko s pomočjo računalniške tehnike nadomeščamo gole čute, ter preko raznih vmesnikov (čelade, rokavice) spoznavamo in obiskujemo svetove, kateri ki so ~~nam~~ bili prej za nas nedostopni.

Za uspešno vzpostavitev srečanj Goffman ugotavlja, da so nujno potrebne začetne poteze, ki temeljijo na ravni pogledov. V srečanjih na spletu poteka vzpostavitev na povsem drug način, saj naša posredna prisotnost onemogoča izmenjavo pogledov.

Ko je stik med posamezniki končno vzpostavljen, ponavadi pride do enake usmerjenosti v situaciji. Posamezniki se osredotočijo na isto temo, enako definirajo situacijo in dogajanje okoli sebe. Kljub temu pa se znotraj spleta v večji meri pojavljajo kršitve. Stromer-Galleyeva posebej opozori na potencialne kršitve. Posameznik lahko pove, kaj si misli o stvareh, lahko deluje preudarno ali pa ne. Kraja vzdevkov, lažno obrekovanje, kletvice, neustrezen jezik so sestavni del debat v okviru internetne sfere. Delovanje teh posameznikov po mnenju Stromer-Galleyeve (2002) ni nič preudarno, vključujejo se v debate brez vsakega pomena in smisla, z namenom, da jo motijo. Vzrok za takšno delovanje lahko iščemo v tem, da so posamezniki fizično prisotni v privatni sferi. Njihova telesa sedijo v varnem zavetju doma, dobro skriti za monitorjem in tipkovnico. Telo je tako skrito očem drugih in je tako obkroženo z zasebnimi predmeti, ki dajejo večji občutek samozavesti. Ravno ta varnost doma, domača atmosfera daje večji občutek anonimnosti in udobja, ki ga ne bi občutili, če bi bili fizično prisotni v okolju. Rezultat tega je občutek večje kontrole, večja drznost, neustrašnost in varnost.

Nadalje Goffman poudarja, da je interakcija v vsakdanjem življenju opravičljiva samo na ravni poznanstva. Da vstopimo v srečanje z neznanimi potrebujemo dober vzrok. Torej poznanstvo o naši interakciji z drugimi, [v večji meri odloča v realnem življenju](#) kot v virtualnih okoljih, kjer se mi zdi, da je prisoten ravno obraten proces. Posamezniki bodo zaradi lastne vedoželjnosti ~~bili~~ vključeni v večji krog tistih, ki jih ne poznajo (Stromer-Galley, 2003). Pa vendarle Goffman znotraj fenomena vzajemne odprtosti opravičuje interakcijo med nepoznanimi v vsakdanjem življenju. Dober primer tega so na spletu različni razpravljalški forumi, kajti znotraj njih obstaja izrazita vzajemnost, ki povezuje posameznike. Osredotočenost na isto temo, ista definicija situacije, dogodka omogoča, da posamezniki pridejo v stik ali interakcijo z drugimi, ki so si povečini vsaj vizualno neznani. Najpogosteje se vzajemnost v vsakdanjem življenju pojavi znotraj odprtih regij. Te odprte regije bi na spletu zopet najbolje enačil z razpravljalškimi forumi, saj se tu, kakor v vsakdanjem življenju, večina posameznikov ne pozna med sabo. Lahko pa se podrobneje spoznajo med sabo, saj zaradi podobne naravnosti ne bodo tvegali »dobrobiti«, kar je tudi osnovna želja Goffmanove teorije interakcije med nepoznanimi.

Navkljub temu v vsakdanjem življenju vseskozi tvegamo dobrobit, ko stopamo v interakcijo z drugimi ali pa ko delujemo dosegljivo za razna srečanja. Dosegljivost ima zaradi tega v teoriji

srečanj pomembno vlogo, saj opozori na nekatere pozitivne in negativne posledice posameznikove potencialne dostopnosti v vsakdanjem življenju. Dejstvo je, da mora biti vsak posameznik pripravljen na potencialno srečanje. Kot prvo, to dolguje ~~te~~ sebi, saj lahko skozi prek interakcij ee zadovolji svoje interese. Tako Goffman (1961: 104) meni, »da bi bilo zmotno zavrniti ponudbo, saj bi s tem zavrnili osebo, ki si želi kontakta«. Povsem očitno je, da posameznik lahko zadovolji svoje potrebe, doseže cilje samo na ravni vključenosti v družbo. KNavkljub pozitivnim posledicam- obstajajo tudi negativne. Najpogosteje se v teoriji socialne interakcije omenja možnost fizične grožnje ali napada, neodobravanje posameznika kot ključne negativne posledice. Tveganje, ki se pojavlja na osnovi dosegljivosti, je na spletu minimalno. Na spletno mesto lahko posameznik postavi svoje povezave, pri tem pa ne bo v skrbeh, da bi bil ~~tesneje vpleten~~ z drugimi vpleten tesneje, kot sam želi.

#### 4.2. Anonimnost in socialna prisotnost

Tekstovna interakcija, ki se v okviru srečanj na spletu povečini pojavlja omogoča drugačno delovanje posameznika kot v vsakdanjem življenju. Posamezniku omogoča večjo mero anonimnosti in manjšo stopnjo socialne prisotnosti, kar se odraža predvsem v negativnih posledicah. Posameznika je na ta način težje identificirati, kar posledično vodi k nezmožnosti sankcioniranja. Relativna anonimnost je le ena izmed kategorij, ~~katero~~ ki jo bom uporabil tudi v empiričnem delu, zato je velja definirati sam pojem. Najbolj primerno definicijo nam ponuja Gary T. Marx (1999), ki zelo dosledno analizira vplive anonimnosti na spreminjanje družbenih in psiholoških procesov v visoko razvitih informacijskih družbah, pri čemer pojem anonimnosti razume kot: situacijo, v kateri oseba ne more biti identificirana po nobeni od ~~sledečih naslednjih~~ dimenzij: 1. -imenu in priimku, 2. -prostorski lokaciji, 3. -psevdonimih, ki so povezani z imenom in lokacijo osebe, 4. - psevdonimih, ki niso povezani z imenom in lokacijo osebe, 5. - poznavanju osebnih značilnosti posameznika, 6. -socialni kategorizaciji, 7. -simbolih (ne)/primernosti. Po njegovem mnenju je ključna lastnost kibernetkega prostora izjemno majhna verjetnost, da bi preko posameznikovih virtualnih osebnostnih lastnosti in vedenja identificirali njegovo dejansko identiteto in položaj v prostoru. Anonimnost torej lahko zaustavlja pretok informacij o posamezniku in je zato razvojna ovira pri oblikovanju družbenih interakcij med akterji v socialnem prostoru. Skratka, ključna značilnost njegove teorije je ideja, da anonimnost v kibernetkem prostoru ne pomeni biti nepoznan, temveč pomeni biti neimenovan. Anonimnost, če jo razumemo v smislu biti neimenovan, pomeni

nezmožnost prepoznavanja povezave med posameznikovimi virtualnimi in dejanskimi vlogami ter dejanji.

Podobne implikacije ima tudi socialna prisotnost. Okrog ~~koncepta socialne prisotnosti~~ se je izoblikovalo mnogo definicij in teorij. Lahko jo razumemo ~~socialno prisotnost~~ kot socialno bogastvo. ~~Torej~~ Prisotnost je torej lahko utemeljena na osnovi različnih socialnih lastnosti (npr. toplota, občutljivost, čutnost, intimnost), ki so uporabljene, ko komuniciramo z drugimi. Lombard in Ditton nadalje definirata socialno prisotnost kot »stopnja, do katere medij lahko projecira pravilne slike objektov, dogodkov in ljudi, ~~-oziroma-~~ da predstavitev izgledajo, se slišijo, kot bi bile resnične« (2000:2). Sicer se gornji dve definiciji ~~najbolje~~ ne ujemata najbolje z mojim problemom, pa vendar ~~kljub temu,~~ rRealnost lahko razumemo v dveh kontekstih. Eno je t.i. »socio-realizem«, ki odseva stvari, kakor da bi bile realistične v posredovanem prostoru. Drugo je percepcijski realizem. Kljub temu, da so osebe in dogodki neresnični, lahko slikajo določen vidik realnosti. Seveda sta gornja primera bolj primerna za analizo prisotnosti v okviru televizije. Določen znanstveno-fantastični film ima lahko nizko stopnjo socio-realizma, percepcijsko ~~je~~ pa je izredno močen. Ključne so naslednje definicije in pomeni. Socialna prisotnost je: »stopnja, do katere mediji dajejo občinstvu občutek, da so prisotni v svoji izvornosti ali dejanju, upodobljenem ali opisanem v mediju-« (Lombard in Ditton, 2000:2). Minsky definira prisotnost v računalniškem okolju kot »občutek, da je posameznik prisoten v okolju, ki ga generira računalnik« (v Lombard in Ditton, 2000: 3), ne pa v fizičnem okolju, ki te obkroža. Pogosto ~~krat~~ v teoriji računalniško posredovanega komuniciranja avtorji (Sproul, Kiesler, Stromer-Galley) trdijo, da se med posamezniki pojavlja nizka ~~nivo~~ raven socialne prisotnosti. To pa predvsem zaradi tega, ker so skriti v varnem zavetrju naslonjača in niso neposredno prisotni v okolju, kot v srečanjih v realnem okolju oziroma v vsakdanjem življenju.

#### 4.3. Etos, deviantnost in sankcije

»Osvobajajoči potencial interneta v zvezi z večjo stopnjo anonimnosti in manjšo stopnjo socialne prisotnosti je doprinesel k temu, da je internet izjemno popularno komunikacijsko orodje, hkrati pa ga nekateri označujejo kot kontroverznega« (Lathouwers in Happ, 2000:90). Ker ~~posamezniku~~ ne moremo nekako slediti v njegovo realno okolje, je večja verjetnost, da bo njegovo delovanje v srečanjih na spletu deviantno. Fenomen zanosa (delovanje oz.



vedenje, ki je posledica dogajanja v srečanju) je lahko osnova nadaljnega razmišljanja. Vredno je razmisleka, ali v srečanjih v različnih razpravljskih forumih posamezniki namerno zapadejo v razprave, ki so naperjene proti drugim, ali pa jih samo zanese.

Podroben in dober vpogled nam nudi Tsalikijeva, ki ugotavlja sleden naslednje: »V nekaterih primerih posamezniki niso pristopili k forumom z namenom, da bi komunicirali z ostalimi posamezniki ter izmenjali mnenja. Namesto tega so uporabljali forume kot sredstvo za izražanje mnenj, ne da bi se pretirano trudili, kaj ostali menijo o določeni zadevi« (Tsaliki, 2002: 107). Problem je v tem, da forumi niso nujno dokaz pomenjujoče pomenjujoče debate, kajti namesto, da bi se ponekod razvila racionalna debata, e so forumi so forumi pogosto rabljeni kot sredstvo izražanja svojih lastnih mnenj, osebnih obrekovanj, osebnih napadanj in debat, ki ne spadajo v kontekst same vsebine foruma. Pogostokrat se zaradi tega zgodi odmik od obravnavane teme. »Razprave hitro degenerirajo in stran postane arena, kjer poteka medsebojno obračunavanje namesto demokratične preišljene razprave« (Tsaliki, 2002: 107). Namesto racionalnosti je v ospredju maščevalnost. Naslednja značilnost, na katero avtorica opozori, je neformalnost jezika, ki se lahko včasih sprevrže v prostaškega.

Tudi Rheingold opozori na potencialno deviantnost. Ljudje, ki ponavadi ne izražajo mnenja ali pa so izločeni iz širšega družbenega življenja, lahko veliko prispevajo, drugi, ki pa so dejavni in si ne morejo privoščiti neolikanosti, so lahko izrazito izkoriščevalski v elektronskem življenju izrazito izkoriščevalski (Rheingold, 2000). Kot sem že prej omenil, je naše delovanje v sferi računalniško posredovanega komuniciranja dokaj neovirano. Brez omejujočih znakov, in s tem odsotnosti etiketiranja, ki obstaja v iz-oči-v-oči face-to-face interakcijah, se posamezniki počutijo veliko bolj svobodni, saj jih ne omejujejo skoraj nikakršne norme, pravila, dogovori itd. Seveda kršitve v računalniško posredovani sferi niso striktno določene, kar je povsem drugače kot v našem realnem življenju. Če prekoračimo določene dogovore, norme in vrednote prekoračimo, je naše delovanje ustrezno sankeionirano/kaznovano, ter označeno kot deviantno. Rheingold posebej nameni posebno pozornost podobnemu-tovrstnemu vedenju na spletu, saj pravi, da lahko ta neoviranost delovanja, anonimnost privede do neugodnih posledic, »saj lahko znotraj skupin skrha zaupanje znotraj skupin, katero-ki se je gradilo skozi mesece pogovorov med posamezniki« (2000, 173). Ugotavlja tudi, da je splet največji vir na svetu za širjenje informacij, dezinformacij, napadov na posameznikovo identiteto in identiteto skupnosti. Zatorej je včasih težko, na osnovi lastnih izkušenj in znanj, ločiti med resničnim in lažnim (Rheingold, 2000).

Kršitve na spletu so za razliko od vsakdanjega življenja na drugačen način sankcionirane. Če sankcije v realnosti temeljijo na formalnih in neformalnih temeljih, prevladujejo na spletu znotraj neformalnih okvirjev. Obstajajo administratorji, ki urejujejo določena območja na spletu (forume, strani), ter skrbijo, da se posamezniki ne oddaljujejo od določene teme. Vendar pa so manjši prekrški sankcionirani na način, da je posameznik v najslabšem primeru izključen iz debate. Kljub temu, da v posameznih spletnih orodjih pravila niso striktno določena obstaja etos med posameznimi uporabniki. Ta etos obstaja kot nek tih dogovor med posamezniki, kaj smejo oziroma ne smejo. Ravno zaradi prisotnosti etosa se med posamezniki lahko pričakuje trajnost izoblikovanja stikov med njimi. Torej etos obstaja tudi na spletu, vendar je razumljen, kot neka zbirka pravil med posamezniki, katera niso striktno zapisana.

#### **4.4. Osebna spletna mesta**

Na ravni tekstovne interakcije v srečanjih sem opredelil ključne negativne posledice. Zaradi odsotnosti neverbalnih znakov, manjšega občutka socialne prisotnosti in velike kontrole nad vtisi, ki jih posameznik oddaja, je pogosta posledica takšnega vedenja kratkotrajnost in neobstojnost stikov med posamezniki. Seveda pa je potreben celovitejši pogled, ki ga večino raziskovalcev zanemarja. Spletne osebne strani, različne razpravljalne forume je treba razumeti kot komplementarne strukture, ki se med seboj prepletajo (Oblak, 2002). Posameznik se skozi interakcijo vključuje v pogovore z drugimi, svojo istovetnost pa lahko pokaže le s pomočjo predstavitve na spletnem mestu, zato **orej** osebna spletna mesta predstavljajo nek nadomestek fizične prisotnosti. Če teh produktov ne zaznamo v odvisnosti, potem ne moremo razumeti koncepta virtualnih skupnosti. Ravno na osnovi osebnih spletnih mest (in tudi drugih servisov) se lahko med posamezniki razvijejo kvalitete, ki so prisotne v virtualnih skupnostih.

##### **4.4.1. Opredelitev osebnih spletnih mest**

V svetovnem spletu je zaenkrat ~~omogočeno~~ vsakemu uporabniku omogočeno, da postane avtor spletnega mesta in je v njegovi rabi v veliki meri neomejen. Svoje spletno mesto imajo lahko podjetja, vladne ustanove, uradi, zveze, klubi, neformalne, formalne organizacije in, kar je najbolj pomembno, tudi posamezniki.

»Osebna spletno mesto je izdelano in vzdrževano s strani posameznika, ki je oziroma ni povezan z določeno institucijo« (Doering, 2002: 3). Boljšo definicijo poda Cheung, ~~ki pravi nekako takole~~: »Osebno spletno mesto je spletno mesto, izdelano s strani posameznika, ki je osredotočeno okoli njegove osebnosti, identitete« (2000: 44). V sklopu strani lahko posameznik daje informacije o sebi, svoji osebnosti, lahko izraža mnenja o družbenih, političnih, kulturnih dejstvih, lahko opisuje svoje dosežke, nagrade, hobije itd. ~~Na osnovi tega~~

#### 4.4.2. Funkcija osebnih spletnih mest

Osebna mesta so nadgradnja, opora interakciji na spletu, saj zaradi posameznikove indentifikacije omogočajo, ter spodbujajo delovanje v skladu ~~z s~~ pravili. Izmenjava in objava elektronskih naslovov na spletnih straneh, naslovi osebnih spletnih strani, povezave na druge spletne strani (prijateljev, sorodnikov, zanimivih vsebin), fotografije posameznikov omogočajo, da lahko verjamemo posameznikom, da so resnične osebe, oziroma osebe, za kakršne se opisujejo (Slevin, 2000). Ker je na osnovi omenjenih dejavnikov posameznik identificiran, se težje izogne anonimnosti, kar omogoča, da deluje v skladu z načeli, ter prispeva nekaj »dobrega« skupnosti (Rheingold, 2000). Pogosto ~~krat~~ posamezniki izdajo svoj pravi naslov, kar enostavno pomeni, da ga jih lahko v vsakem trenutku tudi obiščemo (če je le možno, zaradi velikih razdalj) in na ta način izvemo še več o njemnjih. V kolikor se posamezniki med sabo poznajo, je stopnja zaupanja večja, kar se odraža v večji predanosti ciljem (Tsaliki, 2002), večji kohezivnosti (Sweet, 1991). Člani skupnosti so tako bolj pripravljeni sodelovati med sabo, saj se lahko v vsakem trenutku obrnejo na določeno osebo (O'Donnell, 2001).

Naj omenim, da so se prvenstvene študije analize osebnih spletnih mest ~~predvsem~~ ukvarjale ~~predvsem z~~ problemi oblikovanja identitete na spletnih mestih, ter predstavivijo sebstva na teh mestih. Tradicionaleni koncept identitete je temeljil na stabilnosti in homogenosti le-te, medtem ko je modereni koncept oziroma postmodereni koncept identitete mišljen kot nek kolaž, sestavljen iz večih podidentitet (Erikson v Doering, 2002). Ravno zaradi tega se posameznik tako obnaša tudi na spletu. Po mnenju Turkle-ove (1996) posameznik preizkuša razne identitete na spletu znotraj enega osebnega spletnega mesta, posledično lahko oblikuje tudi več osebnih spletnih mest; osebne spletne strani ~~se~~ vseskozi »preurejajo« (Doering, 2002). Problem teh teorij je predvsem v tem, da lahko posamezniki na osnovi možnosti, ki jih nudijo spletna orodja, vseskozi manipulirajo z svojo podobo. Če pride do nenadnega vdora v zaodrje, ter do spoznanja, da posameznikova identiteta ni skladna z vsakdanjo vlogo, potem verjetno ne moremo pričakovati nadaljevanja poglobljanja odnosov. Vsekakor se mora posameznik predstaviti na vsakdanji način, če hoče, da bodo stiki, ki so bili vzpostavljeni z drugimi, ~~tudi~~ obstajala tudi še vnaprej. Vzporedno z teorijo večih identitet obstajajo še teorije predavitve sebstva (Chandler, Miller). ~~Te~~ ~~te~~ ~~bazirajo~~ ~~temelji~~ na tem, da se posameznik vseskozi hoče predstaviti na družbeno zaželen način. Vendar za razliko od teorij identitete Doeringova (2002) meni, da posamezniki nimajo namena škodovati drugim ali jih zavajati drugih, ampak želijo vstopati v interakcijo pravilno oziroma, bolje rečeno, koristno, pri tem pa uporabljati različne tehnike ustvarjanja impresij. Predvsem ta tehnika koristi posameznikom, ki so na različne načine stigmatizirani, imajo težave z vzpostavljanjem interakcije, so sramežljivi, nestrpni itd.

Pomanjkljivost teh teorij je v tem, da pretirano poudarjajo koncepte samopredavitve sebstva ali identitete. »Predstavljanje sebe pred drugimi je nepogrešljiv element družbene interakcije, kar pa ne pomeni, da posameznik vstopa v interakcijo zaradi predstavljanja sebe« (Petrič, 2003: 63). Študije ustvarjajo vtis, da je delovanje na spletnem mestu pretežno določeno z možnostmi, ki jih ponuja spletno mesto za igranje posameznika z identitetnimi elementi, pri tem pa ni ponujeno globlje teoretsko ozadje razumevanja delovanja posameznika na spletu (Petrič, 2003). Ravno zaradi tega bom analizo nadaljeval na osnovi Petričeve tipologije delovanja posameznikov v spletu, s katero opredeli štiri temeljne tipe družbenega delovanja posameznikov na osebnih spletnih mestih:

- funkcionalno delovanje<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Tvorjenje spletnega mesta kot funkcionalno delovanje je po Petričevem mnenju Petričeva edini od štirih tipov, ki se ne nanaša samo na posameznikove želje in načrte, ampak tudi na potrebe svetovnega spleta, da se ohrani kot hipertekstovni sistem. Ideja svetovnega spleta temelji ravno na pozitivni ideji hiperteksta, tako da bi na osnovi

- vzpostavljanje intimnega odnosa<sub>2</sub>
- konstrukcija virtualne podobe<sub>2</sub>
- javno izražanje mnenja<sup>16</sup> <sub>2</sub>

Da bi lahko natančneje iskal implikacije v sferi vzpostavljanja virtualnih skupnosti<sub>2</sub> je ključnega pomena delovanje, ki se nanaša na vzpostavljanje intimnega odnosa in konstrukcijo virtualne identitete. Pozna modernost je teoretski pojem, s katerim Giddnes želi zaobjeti spremenjene pogoje bivanja v sodobni družbi, ki spodkopavajo posameznikov zaščitni ovoj in njegovo ontološko varnost (Petrič, 2003). Te spremenjene razmere bivanja se lahko kažejo skozi različne krizne situacije, kot so npr. ločitev od bližnjega, sprememba bivališča, izguba službe, kriza identitete. »Vendar to ne pomeni, da sodobna družba producira množico s psihičnimi težavami, temveč da vsaka kriza poleg nevarnosti prinaša tudi možnosti« (Petrič, 2003: 99). Posameznik se tako z osvoboditvijo prejšnjih zvez, ki sprožijo krizo, postavi pred številne možnosti, ki mu nudijo rešitev. Ena~~o~~ izmed takih je po Petričevem mnenju Petriča internet, saj meni, da bodo posamezniki, ki se znajdejo v vsakršni krizi (npr. identitete)<sub>2</sub> ~~bodo~~ posledično postavili svoje osebno mesto<sub>2</sub> kot izhodišče za vzpostavitev intimnega odnosa. Določeni dejavniki za vzpostavitev spletnega mesta pa ne izhajajo iz družbenih okoliščin, ampak iz lastnosti posameznikov. Tako bodo posamezniki, ki imajo v realnem življenju težave z vzpostavitvijo komunikacije<sub>2</sub> ~~bodo~~ bolj verjetno<sub>2</sub> iskali rešitev prek spleta<sub>2</sub> ter tako tvorili osebna~~o~~ spletna mesta. Neprisotnost znakov, ~~kateri~~ ki ponavadi omejujejo naše dejavnosti in prispevke, omogoča~~o~~ »tihim« posameznikom (Chester, 1998) ~~posameznikom~~, oziroma tistim, ki so po naravi bolj sramežljivi in manj sociabilni (Horvath, 2002; McKenna in drugi, 2002; Bargh in drugi, 2002; Gross in drugi, 2002), večjo stopnjo samozavesti ~~katera~~. Skratka<sub>2</sub> posameznikova introvertiranost ~~posameznika~~ — oziroma ekstraver~~o~~rtiranost ~~posameznika~~ vplivata — po Horvathovem mnenju Horvatha vplivata na posameznikovo delovanje v elektronski sferi. Posamezniki, ~~kateri~~ ki so bolj vase zaprti (introvertirani)<sub>2</sub> imajo manj socialnih stikov, nižj~~o~~ ~~nivo~~ raven socialne opore, so manj zadovoljni s svojim socialnim omrežjem. Zato je povsem razumljivo, da so vase zaprti ljudje bolj sramežljivi, bolj nestrpni

---

specifične urejenosti znanstvene dokumentacije v informacijskem sistemu vozlišč in povezav ta pripomogel k racionalizaciji znanstvene sfere. Zaradi tega, ker bi vsak znanstvenik na osnovi te ideje vključeval na spletna mesta svoja dognanja, rezultate, izsledke raziskav<sub>2</sub> bi sistem sčasoma postal »univerzalno skladišče znanja« (Petrič, 2003: 85).

<sup>16</sup> Da je internet lahko platforma za izražanje mnenj<sub>2</sub> lahko ugotovimo že ~~z~~ s hitrim pogledom po različnih spletnih straneh, forumih in komunikacijskih kanalih, kjer prevladujejo debate okrog širših družbenih dejstev. Dejstvo, »da posamezniki, ~~kateri~~ ki jih zanima posamezen problem<sub>2</sub> oblikujejo spletno stran o tem<sub>2</sub> in se potem znajdejo v potencialni diskusiji prek elektronske pošte z ljudmi, ki so zainteresirani, vedoželjni in nasprotni v mnenjih, oblikuje klimo večje javne diskusije«<sub>2</sub> (Gauntlet, 2000: 17)<sub>2</sub>.

pri oblikovanju stikov in imajo težave s sklepanjem prijateljstev. Internetna orodja jim omogočajo umik iz vsakdanjega sveta, ki jim dela preglavice pri oblikovanju stikov, hkrati jim spodbuja samozavest, kar je ključnega pomena za uspešno interakcijo. V okviru tega naj še omenim, da bodo posamezniki, ki so na kakršen koli način stigmatizirani<sup>17</sup>, ~~bodo~~ tudi bolj verjetno iskali odrešitev prek spleta (Doering, 2002; Chester, 1998; Petrič: 2003; McKenna in drugi, 2002).

Spletna mesta za razliko od iz-oči-v-oči interakcije omogočajo večjo grafično in vizualno podporo, tako da jih lahko v določeni meri primerjamo s-z osebnimi srečanji, vsaj kar se tiče informacijskega koncepta (Doering, 2002). Po Waltherjevem mnenju Waltherja (v Doering, 2002) je lahko z-s pozitivnim pristopom na straneh- samopredstavitev bogata in osvežujoča, kar lahko vzpodbudi nadaljnje odnose med posameznikoma. »Proces upravljanja impresij je tako v določeni meri podoben kot v ostalih tipih srečanj« (Doering, 2002, 8). Seveda vsi avtorji opozarjajo, da je to mogoče, le, če je posameznikova predstavitev posameznika avtentična, ter vsebuje dovolj šen visoko raven nivo-resničnosti. Na ravni omenjenih dejstev Killoran (v Doering, 2002) označi spletne strani kot osebne projekte, kateri-ki vsebujejo motive samopredstavitve, ter socialne projekte (~~le~~-ti so ključnega pomena pri vzpostavitvi nadaljnjih odnosov). Kadar je govora o osebnih spletnih straneh kot o socialnih projektih, se moramo zavedati heterogenosti fenomena za razliko od ostalih internetnih orodij. Osebne spletne strani sestavlja več med sabo povezanih dokumentov, na njih so različne povezave, ki so tematsko usmerjene, imajo pa lahko tudi servise (forume, klepetalnice, e-mail-naslove), ki omogočajo nadaljnjo komunikacijo med akterjema (avtorjem in občinstvom). Zaradi-tega, ker posameznik na spletnih straneh pridobi mnoštvo-množico informacij o drugem, lahko takoj oceni, ali bo na osnovi danih informacij stopil v stik z njim. Pri tradicionalnih skupnostih je bil proces ravno obraten. Posameznik je najprej spoznaval širok krog ljudi, šele potem se je odločil za sredino, v kateri bo-je nameraval delovati (Jones, 2000). To iskanje sredine oz. skupnosti je bil dolgotrajen proces, v katerega je bilo vložena veliko truda, časa in navora. Zatorej posamezniki, ki imajo osebne spletne strani, lahko hitreje in zanesljivo najdejo širši krog prijateljev; posledično so skupnosti zaradi enake interesne usmerjenosti trše v obstoju.

---

<sup>17</sup> Stigma je »lastnost, ki dela posameznika drugačnega od drugih v isti družbeni kategoriji in zaradi katere pripisujejo drugi tej osebi pripisujejo posebne lastnosti, kot so manj vreden, čuden in podoben« (Goffman v Petrič, 2003: 99).

## **5. EMPIRIČNA ANALIZA RAČUNALNIŠKO POSREDOVANEGA KOMUNICIRANJA**

### **5.1. Hipotezi**

V raziskavi sem preveril naslednji hipotezi:

Hipoteza 1:

*Posamezniki, ki imajo spletno mesto (in ga objavljajo v računalniško posredovanih interakcijah), bolj zaznavajo računalniško posredovano interakcijo kot kvalitetno.*

V osnovi lahko zgornjo hipotezo povežem s pojmom anonimnosti. Tako predvidevam, da posamezniki, ki večkrat objavijo svoje naslove osebnih spletnih mest, stojijo za svojo podobo predstavljeno na tej strani. Slevin (2000) utemeljuje, kako lahko različni podatki, ki jih pridobimo na spletnih straneh, pripomorejo k temu, da lahko verjamemo osebam, s katerimi komuniciramo, da so resnično oni. Do podobnih ugotovitev pride tudi Rheingold (2000), ki trdi, da je avtentična komunikacija ključ do uspešnih odnosov med posamezniki. Zato, bodo posamezniki, ki bodo kazali svoj pravi obraz, deležni tudi večje podpore in večje pozornosti. Zaradi tega lahko pričakujem, da se bo med temi posamezniki gradilo večje zaupanje, posledično bo tudi krog »zaupnikov« večji.

Hipoteza 2:

*Posamezniki, ki imajo osebno spletno mesto, imajo bolj verjetno izoblikovane kvalitetne družbene odnose z udeleženci v virtualnih skupnostih.*

Podobne implikacije kot zgornja hipoteza ima tudi ta. Skratka tekstovna interakcija zaradi omejenosti predstavitve onemogoča izoblikovanje jasne slike o posamezniku. Zaradi potencialne manipulacije posameznika s svojo samopodobo ne moremo pričakovati izoblikovanja tesnejših stikov med uporabniki internetnih storitev. Osebna spletna mesta zaradi svoje heterogenosti (slike, tekst, povezave na ostala spletna mesta) omogočajo večjo kvaliteto odnosov med posamezniki.

## **5.2. Opis vzorca**

Analiza raziskovalnega problema je potekala na osnovi sekundarnih virov. Podatki so bili zbrani v okviru doktorske disertacije, Gregorja Petriča »Družbeno delovanje v omrežju svetovnega spleta: individualni in strukturni vidik« (2003), s pomočjo spletne ankete.

Sprva je bilo z različnimi postopki pridobljenih okrog 150000 enot (elektronskih naslovov). Izbor je bil na osnovi različnih kriterijev filtriran na 90000 elektronskih naslovov, nadalje pa je bil tvorjen slučajen vzorec 77000 elektronskih naslovov. Na anketo se je odzvalo 12235 anketirancev, kar pomeni, da je stopnja odzivnosti 15.8%. Zaradi različnih razlogov so nekateri posamezniki le delno odgovorili na celotno anketo. Tako je v analizo vključenih



4980 uporabnikov interneta. Velja opozoriti, da se je zaradi manjkajočih vrednosti število posameznikov spreminjalo od vprašanja do vprašanja. Podatki so bili obdelani s programskim paketom SPSS.

Tabela 5.2.1: Deleži posameznih spremenljivk v raziskavi individualnih avtorjev osebnih spletnih mest (n=4980).

Spremenljivka	vrednost	v odstotkih
Spol	moški	61,2
	ženski	38,8
Starost	do 20	14,8
	21-30	38,2
	31-40	24,9
	40 in več	22
pogostost rabe spleta	večkrat dnevno	61,6
	skoraj vsak dan	24,2
	nekajkrat tedensko	10,5
	nekajkrat mesečno	3
	nekajkrat letno	0,4
	nikoli	0,2
osebno spletno mesto	ne	68,9
	da, enega	22
	da, več	9,1
	N	4980

Ugotavljam, da je v vzorcu glede spolne sestave večje število moških, kar je še zmeraj posledica tega, da je računalniška tehnologija bližje moškemu spolu. Kar se tiče starosti, je največ uporabnikov internetnih orodij v obdobju med 21 in 30 let. V tem starostnem obdobju je študentska populacija najbolj številčna, kar je po mojem ključen razlog za visok odstotek. Pomembnejši za analizo raziskovalnega problema sta naslednji spremenljivki. Večino anketirancev vključenih v vzorec je zelo aktivnih glede delovanja na spletu, saj kar slabih 62 odstotkov posameznikov uporablja splet večkrat dnevno. Kar se tiče osebnih spletnih mest, večino anketirancev nima svoje predstavitvene strani, po drugi strani pa je zanimivo, da ima 9,1 odstotka anketirancev več kot eno osebno spletno mesto. Prav pri teh posameznikih, ki imajo postavljena svoja spletna mesta lahko pričakujemo, da bodo imeli več stikov z drugimi, hkrati pa bodo le-ti večkrat objavili naslov spletnega mesta v različnih orodjih.

### **5.3. Operacionalizacija spremenljivk**

#### **Kvaliteta tekstovne interakcije**

Kvaliteta interakcije se nanaša na možnosti (uporabnost interakcije, avtentičnost interakcije), ki jih ponujajo različna komunikacijska orodja. V ta namen sem uporabil naslednje indikatorje:

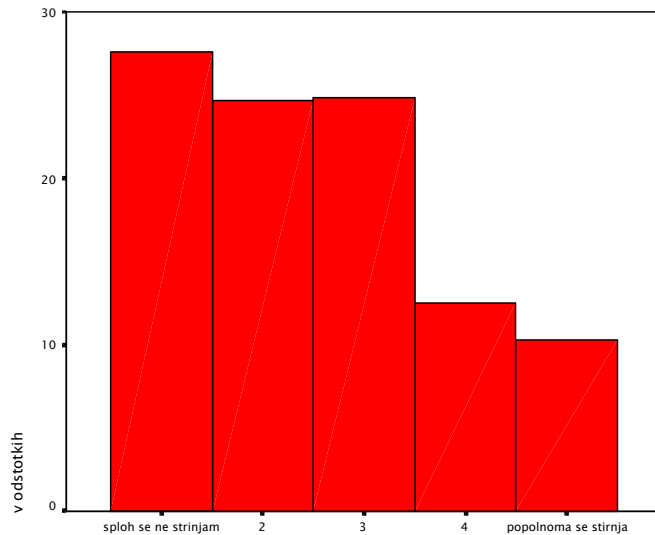
*Interaktivni pogovori so izguba časa.*

*V pogovorih prek interneta je težko odkriti, če sogovornik laže.*

*V pogovorih prek interneta se pretvarja le nekaj ljudi.*

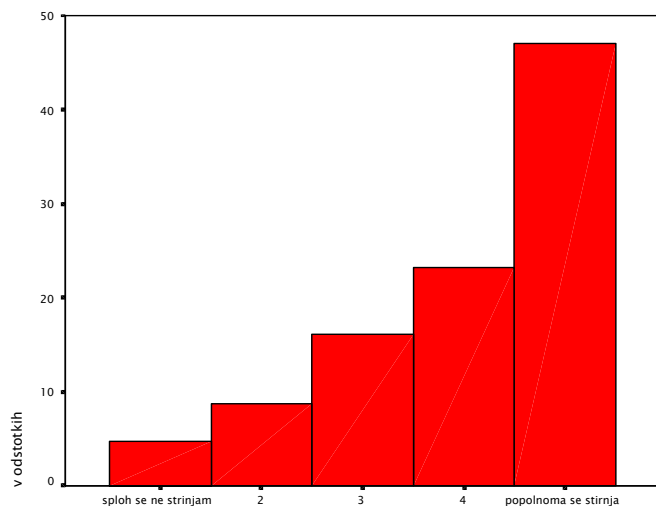
*Več bi se pogovarjal po internetu, če bi lahko videl sogovornike.*

Grafikon 5.3.1: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »interaktivni pogovori so izguba časa« (n=2894).



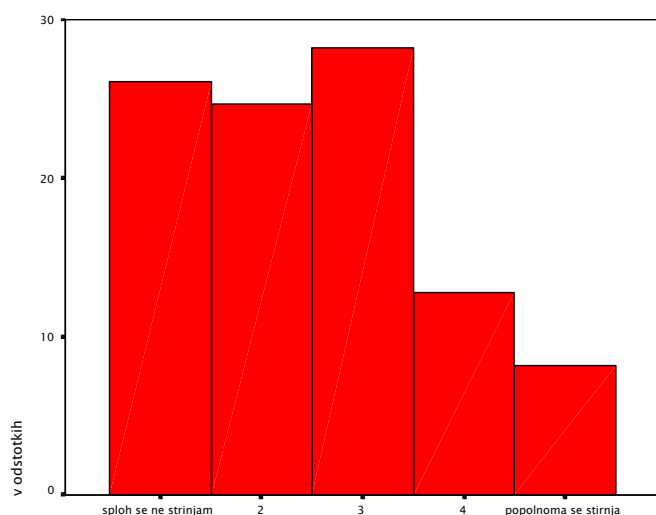
Iz gornjega grafikona je razvidno, da se večina ljudi ne strinja, da so internetni pogovori izguba časa. Predvsem zaradi preprostosti interakcije in atraktivnosti interakcije so ta orodja izjemno popularna. Poleg teh dveh dejavnikov velja poudariti, da povečini prevladuje sproščena komunikacija med posamezniki, kar dodatno spodbuja sodelovanje med posamezniki.

Grafikon 5.3.2: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »v pogovorih prek interneta je težko odkriti, če sogovornik laže« (n=2857).



Gornji grafikon potrjuje moje hipoteze o tekstovni interakciji in je ključen za analizo fenomena kvalitete interakcije. Kar okrog 70 odstotkov internetnih uporabnikov se strinja, da je težko odkriti, če sogovornik laže. Predvsem potencialna anonimnost omogoča posameznikom, da skrijejo svojo identiteto. Zaradi tega, ker posamezniku ne moremo slediti v domače okolje, se lahko hitro pojavijo dvomi o avtentičnosti vsebine, ki jo uporabnik ponuja preko spletnih orodij.

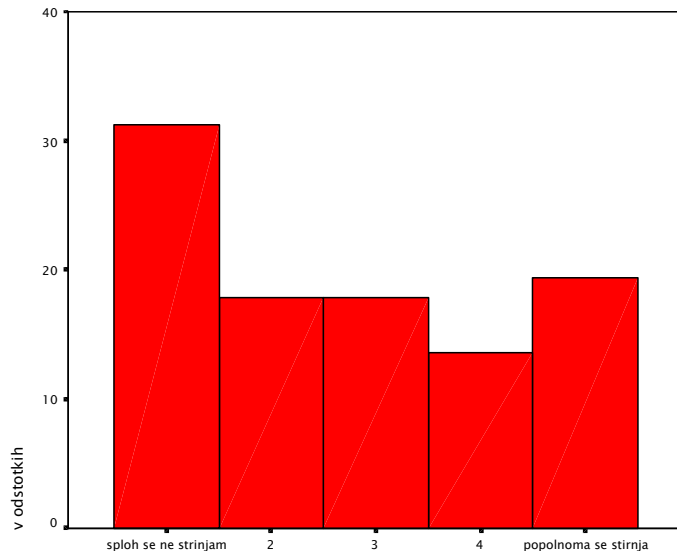
Grafikon 5.3.3: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »v pogovorih prek interneta se pretvarja le nekaj ljudi« (n=2719).



Podobna razmišljanja in ugotovitve kot prejšnji indikator nam ponuja gornji indikator. Kot je razvidno se več kot polovica internetnih uporabnikov ne strinja, da se na spletu pretvarja le nekaj ljudi. Skratka anketiranci menijo, da se posamezniki na spletu povečini pretvarjajo. Raven kvalitete interakcije na spletu je tako nižja, kot v iz-oči-v-oči interakciji. Naša nična

socialna prisotnost in anonimnost omogočata posameznikom, da bežijo pred svojo realno podobo.

Grafikon 5.3.4: Porazdelitev indikatorja kvalitete interakcije »več bi se pogovarjal po internetu, če bi lahko videl sogovornike« (n=3273).

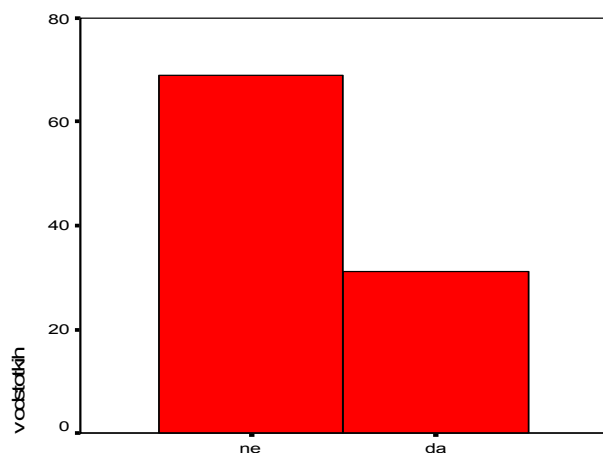


Navkljub temu, da se povečini pojavlja dvom med uporabniki interneta, da posamezniki posredujejo povečini nepravne informacije o sebi, ter da se povečini pretvarjajo, pa še zmeraj menijo, da se ne bi več pogovarjali z drugimi, če bi jih lahko videli. Očitno so kljub temu uporabniki povečini navdušeni nad tovrstno interakcijo, saj za razliko od iz-oči-v-oči interakcije ponuja večjo mero sproščenosti, zahteva pa tudi določeno mero iznajdljivosti in kreativnosti.

Skratka, če povzamem indikatorje v celoti, lahko ugotovim, da je na spletu prisotna nižja raven kvalitete interakcije. To potrjujeta predvsem indikatorja, da se večino ljudi pretvarja, ter da je težko odkriti, če posameznik laže. Vzrok tega je verjetno v večji ravni anonimnosti, ki jo ponujajo posamezna orodja. Tako se potrjujejo moja predvidevanja na ravni teoretskega dela, kar daje dobro podlago za nadaljnje preverjanje hipotez. Ravno ta izkrivljenost komunikacije onemogoča uspešno izgradnjo stikov med posamezniki, ker v nobenem trenutku ne moremo biti prepričani, če posameznik na drugi strani govori resnico o sebi, drugih.

## **Posedovanje osebnega spletnega mesta**

Grafikon 5.3.5: Porazdelitev spremenljivke »posedovanje osebne spletne mesta« (n=4959).



Graf kaže, da večina uporabnikov nima osebne spletne strani. Slabih sedemdeset odstotkov uporabnikov nima osebne spletne strani, medtem, ko jo ima dobrih trideset odstotkov.

### **Kvaliteta vzpostavljenih računalniško posredovanih družbenih odnosov**

Kvaliteta vzpostavljenih računalniško posredovanih družbenih odnosov zajema pet indikatorjev:

*Ali ste prek interneta morda spoznali ljudi, ki bi jih lahko imeli za prijatelje?*

*Ali ste prek interneta spoznali ljudi, katerim ste zaupali intimne informacije?*

*Ali ste prek interneta morda spoznali ljudi, s katerimi ste se ob pogovoru počutili sproščeno?;*

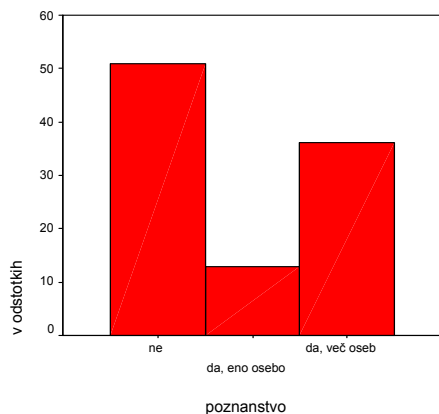
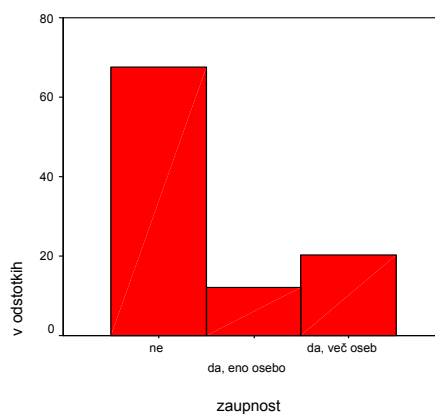
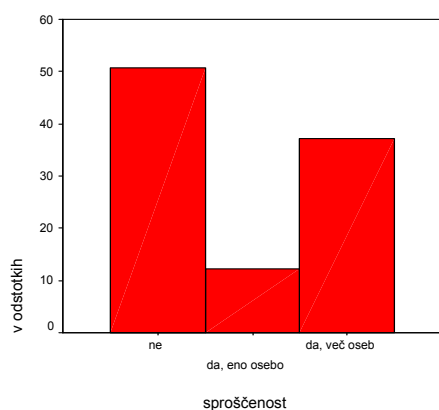
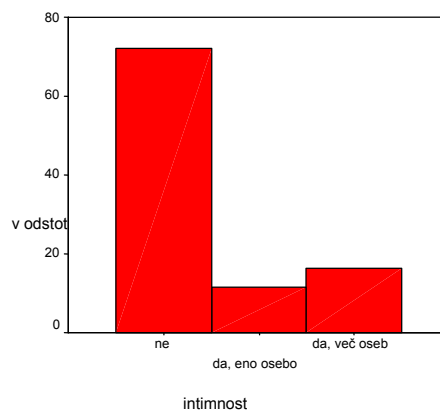
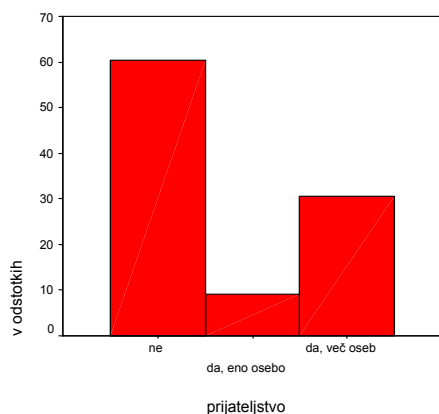
*Ali ste prek interneta morda spoznali ljudi, katerim lahko zaupate?*

*Ali ste prek interneta morda spoznali ljudi, katere bi želeli bolje spoznati?*

*Vrednosti so definirane takole: 1-ne; 2-da,eno; 3-da, več.*

Grafikon 5.3.6: Porazdelitev indikatorjev kvalitete vzpostavljenih računalniško posredovanih družbenih odnosov<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Zaradi lažje razpoznavnosti so indikatorji poimenovani na ravni vsebine. Tako obstaja pet glavnih lastnosti: prijateljstvo (n=3285), intimnost (n=3250), sproščenost (n=3272), zaupnost (n=3253), poznanstvo (n=3269).



Na osnovi porazdelitev vidim, da se indikatorji razdelijo v dve skupini. V prvi skupini so indikatorji, ki se nanašajo na prijateljstvo, sproščenost in poznanstvo, v drugi pa indikatorja zaupanja in intimnosti. Ključna razlika med skupinami je v tem, da so v prvi skupini internetni uporabniki spoznali več oseb. Vzrok tega je verjetno, da posamezniki potrebujemo pristne stike, da drugim zaupamo intimne podrobnosti, kar pa tekstovna interakcija onemogoča.

### Objava naslova osebnega spletnega mesta

Objava se nanaša na pogostost omembe naslova osebnega spletnega mesta v različnih spletnih orodjih. Za analizo sem uporabil sledeče indikatorje:

Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v elektronskih seznamih?

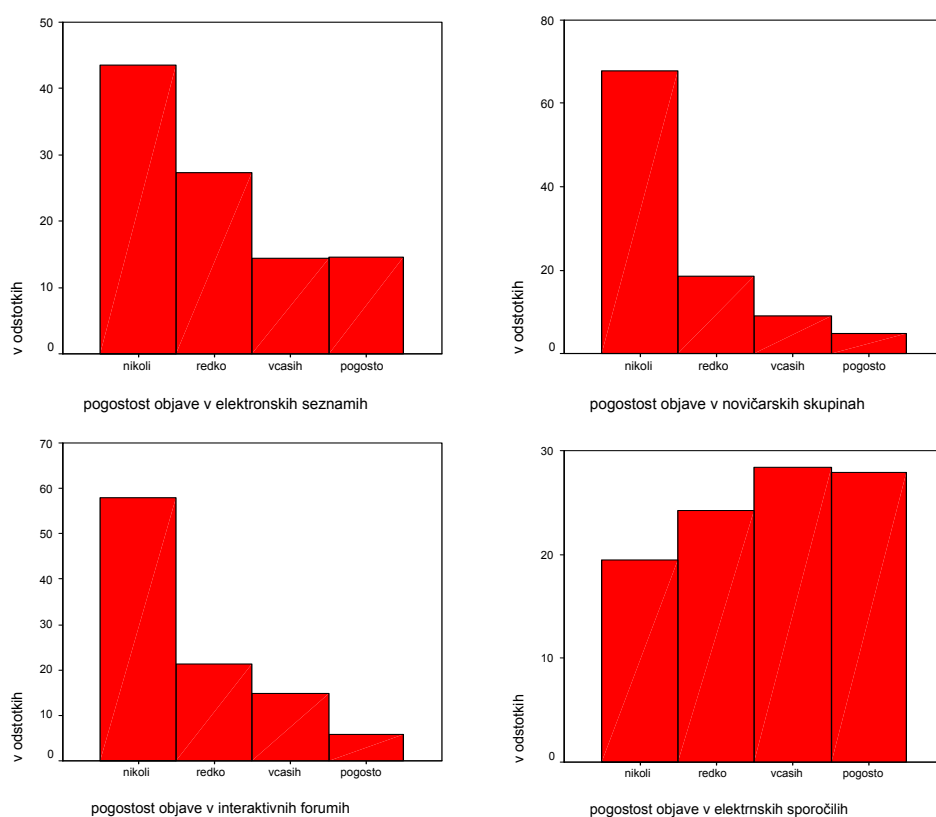
Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v novičarskih skupinah?

Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v interaktivnih forumih?

Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v elektronskih sporočilih?

Vrednosti so imele razpon od 1-nikoli do 5-pogosto.

Grafikon 5.3.7: Porazdelitev indikatorjev objava osebnega spletnega mesta (n=679).



Na ravni prvih treh indikatorjev (pogostost objave v elektronskih seznamih, novičarskih skupinah in interaktivnih forumih) ni velikih razlik. Posamezniki bolj poredko objavljajo svoje naslove osebnih spletnih mest oziroma jih sploh ne. Razlika je očitna v primerjavi z indikatorjem objave v elektronskih sporočilih, kjer posamezniki pogosto objavljajo svoje naslove. Ključen vzrok se mi zdi v razširjenosti rabe elektronske pošte. Poleg tega, pa so stiki med posamezniki, ki uporabljajo elektronsko pošto najgloblji. Zaradi tega, da posamezniki dokažejo avtentičnost samopodobe, objavljajo naslove svojih osebnih spletnih mest.



## 5.4. Preverjanje hipotez

Preverjanje prve hipoteze: *Posamezniki, ki imajo spletno mesto (in ga objavljajo v računalniško posredovanih interakcijah), bolj zaznavajo računalniško posredovano interakcijo kot kvalitetno.*

Tabela 5.4.1: Analiza povezanosti med objavo<sup>19</sup> naslova osebnega spletnega mesta in kvaliteto vzpostavljenih računalniško posredovanih družbenih odnosov (n=625).

spoznavna funkcija	hi-kvadrat	stopnja značilnosti	kontingenčni koeficient
Prijateljstvo	84,65	0,03*	0,35
intimnost	75,44	0,12	0,33
Sproščenost	73,76	0,15	0,33
Zaupnost	95,34	0,00*	0,37
Poznanstvo	82,13	0,04*	0,34

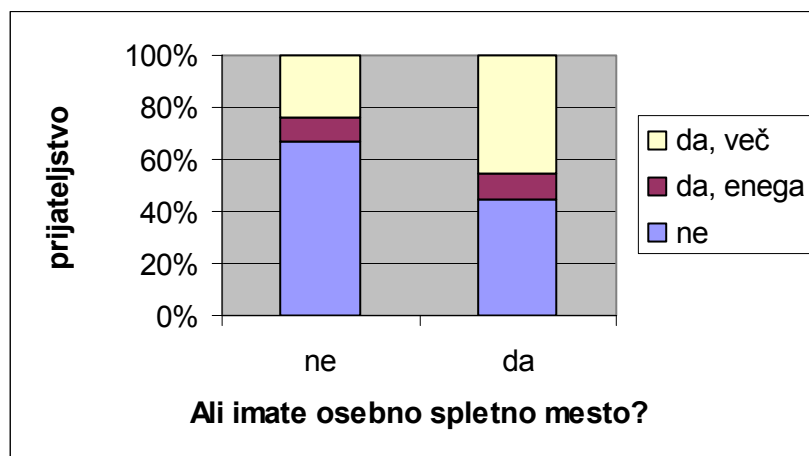
\* povezava je statistično značilna ( $p < 0,05$ )

Gornja tabela skoraj v celoti potrjuje prvo hipotezo. Dejstvo je, da bodo posamezniki, ki večkrat objavljajo svoj naslov osebnega spletnega mesta (ter se s tem na nek način razkrijejo drugim osebnim spletnim mestom) spoznali več oseb, ki jih imajo lahko za prijatelje, jim zaupajo in s tem nadalje nadgrajujejo poznanstvo. Osebna spletna mesta omogočajo posameznikom, da lahko najdejo sebi podobne, torej lahko na podlagi iste oziroma podobne interesne in življenjske usmerjenosti pričakujemo kvalitetnejše stike med posamezniki. Velja omeniti, da sta tudi ostala indikatorja (intimnost in sproščenost) skoraj na meji statistične značilnosti. Ravno zaradi tega lahko sklepam, da gre za enkrat na spletu za bolj površinske odnose.

Preverjanje druge hipoteze: *Posamezniki, ki imajo osebno spletno mesto, imajo bolj verjetno izoblikovane kvalitetne družbene odnose z udeleženci v virtualnih skupnostih.*

<sup>19</sup> Pri tej spremenljivki velja omeniti, da sem združil posamezne indikatorje. Tako sem naredil lestvico, s tem, da sem seštel vrednosti naslednjih indikatorjev: Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v elektronskih seznamih?; Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v novičarskih skupinah?; Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v interaktivnih forumih?; Kako pogosto poveste ali napišete naslov svojega spletnega mesta v elektronskih sporočilih? Vrednosti so imele razpon od 1- nikoli do 5-pogosto.

Grafikon 5.4.2: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih prijateljev prek interneta<sup>20</sup> (n=3277).



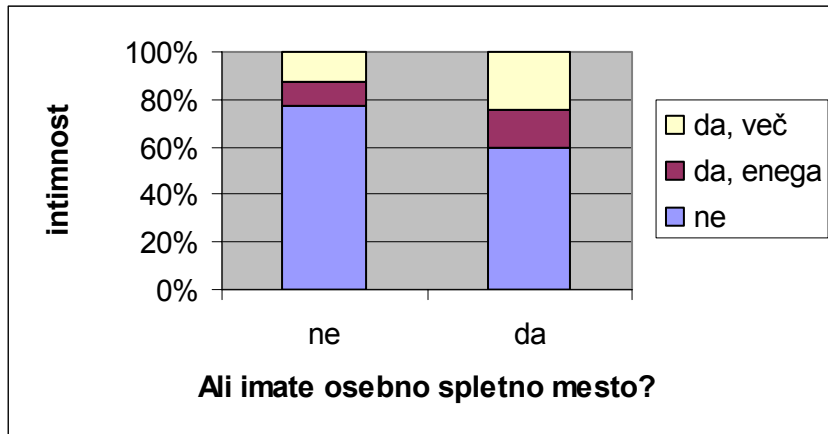
Hi-kvadrat=166,00; p=0,00

Gornja tabela kaže na statistično značilno povezanost med indikatorjema. Torej posamezniki, ki imajo osebno spletno mesto, bodo tako spoznali več oseb, katere bodo lahko imeli za prijatelje. To kaže tudi relativno visoka vrednost statistike hi-kvadrat. Stopnja značilnosti je manjša od 0,05, kar potrjuje povezanost. Prav tako jo potrjuje kontingenčni koeficient, ki znaša 0,22, kar pomeni, da med indikatorjema obstaja rahla povezanost. Med tistimi, ki nimajo osebnega spletnega mesta je kar dobrih 60 odstotkov tistih, ki niso spoznali nobene osebe in malo nad 20 odstotkov tistih, ki so spoznali več oseb. Ravno obraten proces je viden v drugem stolpcu. Med tistimi, ki imajo osebno spletno mesto je skoraj polovica posameznikov, ki so spoznali več oseb. Potrjuje se hipoteza, da lahko posameznik na osnovi lastne osebne spletne strani nadgradi interakcijski proces, ki ga pripelje do tesnejših stikov med uporabniki internetnih storitev.

Grafikon 5.4.3: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, ki jim posamezniki zaupajo intimne informacije<sup>21</sup> (n=3242).

<sup>20</sup> Celotno vprašanje je: Ali ste prek interneta morda spoznali ljudi, ki bi jih lahko imeli za prijatelje?

<sup>21</sup> Celotno vprašanje je: Ali ste prek interneta spoznali ljudi, ki bi jim zaupali intimne informacije?

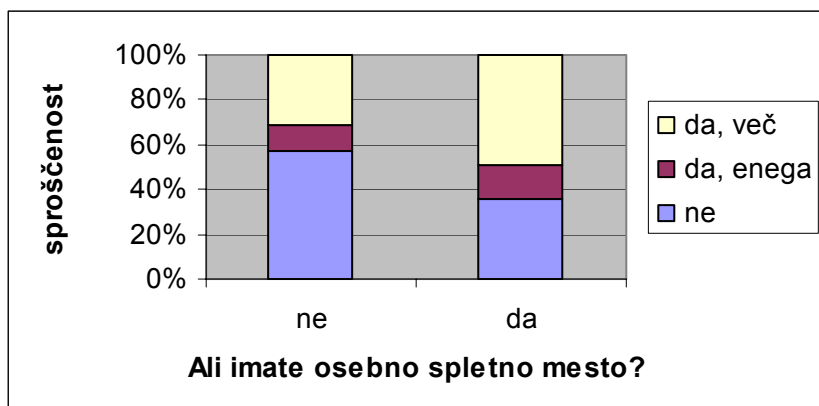


Hi-kvadrat=108,15; p=0,00

Podobno zgodbo kot prejšnja tabela kaže gornja tabela, saj se hipoteza zopet potrdi. Torej posamezniki, ki imajo osebno spletno mesto, bodo tako spoznali več oseb, katerim lahko zaupajo intimne informacije. To kaže tudi relativno visoka vrednost statistike hi-kvadrat. Stopnja značilnosti je manjša od 0,05, kar potrjuje povezanost. Prav tako jo potrjuje kontingenčni koeficient, ki znaša 0,18, kar pomeni, da je med indikatorjema rahla povezanost. V osnovi so razlike v odstotkih malo manjše kot v prejšnjem primeru. Vzrok pa lahko iščemo v tem, da posameznik potrebuje določen čas, da lahko zaupa intimne informacije neznancu.

Grafikon 5.4.4: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi ob katerimi se posamezniki počutijo sproščeno<sup>22</sup> (n=3265).

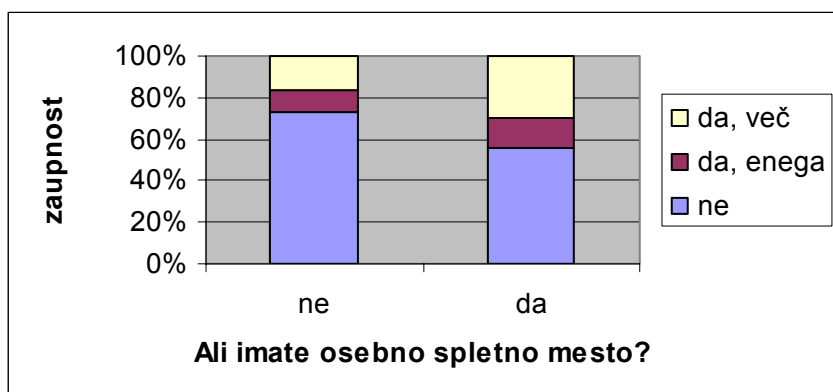
<sup>22</sup> Celotno vprašanje je: Ali ste prek interneta spoznali ljudi, s katerimi ste se počutili sproščene?



Hi-kvadrat=135,68; p=0,00

Hipoteza se na podlagi gornje tabele zopet potrjuje. Posamezniki kateri imajo osebno spletno mesto, bodo spoznali več ljudi ob katerih se bodo počutili sproščene. Kontingenčni koeficient znaša 0,2 in je statistično značilen. Podobne zaključke kot v prejšnjih primerih lahko ponovim tudi tukaj. Večja razpoznavnost uporabnikov in avtorjev internetnih storitev omogoča večjo sproščenost.

Grafikon 5.4.5: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, ki jim posamezniki zaupajo<sup>23</sup> (n=3246).



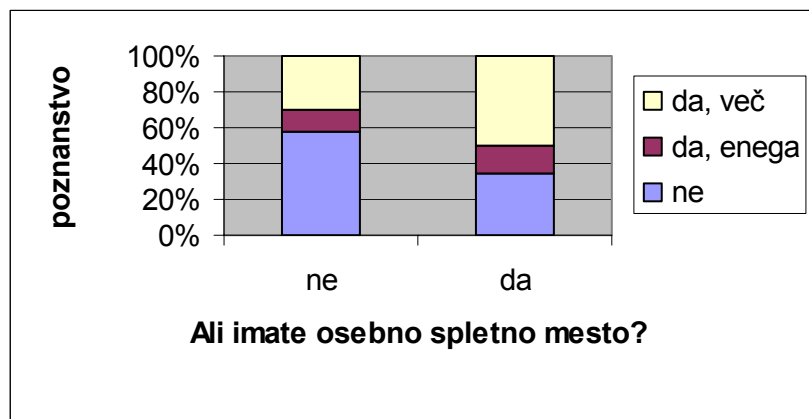
Hi-kvadrat= 98,7; p=0,00

Za razliko od prejšnjih indikatorjev, je v tem primeru vrednost kontingenčnega koeficienta padla pod mejo 0,2, ter tako znaša 0,17. Navkljub temu kaže na statistično značilno povezanost, kakor tudi statistika hi-kvadrat. Vzrok za malo bolj šibko povezanost kot v prejšnjih primerih lahko iščem v sami naravi zaupanja. Toda kljub temu, posamezniki, ki imajo osebno spletno mesto pokažejo večjo mero zaupljivosti v komunikaciji na spletu, kot

<sup>23</sup> Celotno vprašanje je: Ali ste prek interneta spoznali ljudi, ki bi jim zaupali intimne informacije?

tisti, ki nimajo osebnega mesta. Fenomen avtentičnosti, razpoznavnosti posameznika pripomore k temu, da mu lahko zaupamo.

Grafikon 5.4.6: Analiza povezanosti med posedovanjem osebnega spletnega mesta in številom spoznanih ljudi, s katerimi se želijo posamezniki bolje spoznati<sup>24</sup> (n=3261).



Hi-kvadrat=154,92; p=0,00

Tudi gornja tabela prikazuje povezanost med indikatorjema, ki je statistično značilna. Posamezniki, ki imajo osebno spletno mesto, imajo željo, da bi spoznali več oseb še bolje. Vrednost kontingenčnega koeficienta znaša več kot 0,2, kar dejansko pomeni, da gre za rahlo povezanost med spremenljivkami.

Vsekakor lahko drugo hipotezo v celoti potrdim. Posamezniki, ki imajo »zgrajeno oziroma postavljeno« osebno spletno stran, bodo imeli širši krog posameznikov, s katerimi so v prijateljskih odnosih, katerim zaupajo in se hkrati z njimi ob pogovoru, interakciji in komunikaciji na spletu počutijo sproščene. Kot sem predvideval že v teoretskem delu je sama narava tekstovne interakcije drugačna od vsakodnevne iz-oči-v-oči interakcije. Ključna dognanja, katere so nekatere avtorji (Sproul, Kiesler) ugotavljali v začetku devetdesetih let, se znova potrjujejo. Anonimnost in manjša socialna prisotnost onemogočata obstojnost in trajnost interakcije. Kvaliteta interakcije na spletu, v primerjavi z vsakdanjo, je tako na nižji ravni, saj dejansko posamezniki vseskozi manipulirajo z vsem mogočim, kar ugotavljajo tudi internetni uporabniki v naši raziskavi. Kljub temu, da se posamezniki zavedajo negativnih posledic interakcije oziroma komunikacije na spletu, pa še vedno ostajajo internetna komunikacijska orodja bolj priljubljena od tradicionalnih orodij. Verjetno je vzrok za to tudi

<sup>24</sup> Celotno vprašanje je: Ali ste prek interneta spoznali ljudi, s katerimi bi se želeli bolje spoznati?

dejstvo, da posamezniki lahko preizkušajo različne identitete, se vživljajo v vloge, v katere se v resničnem življenju dejansko ne bi mogli nikoli, ter izražajo mnenja, čustva, ki so povsem v nasprotju z resnično naravo posameznika. Nezmožnost sankcioniranja potencialne deviantnosti tudi dodatno pripomore k temu, da posamezniki težijo k vse bolj ekstremnemu vedenju. Seveda pa sem mnenja, da ti neosebni odnosi ne prispevajo k trajnejšem delovanju virtualnih skupnosti. Zato so osebna spletna mesta dejansko nadgradnje interakcije, s pomočjo katerih se tvorijo obstojne virtualne skupnosti.

## **6. ZAKLJUČEK**

V uvodnem delu sem opredelil ključne značilnosti virtualnih skupnosti. Osnova razmišljanja sta Tönniesova in Durkheimova teorija. Predvsem pomembna je Tönniesova teorija, kjer ugotavlja, da je idilični pojem skupnosti resnično zamrl. Skupnosti nadomeščajo družbe, v katerih prevladujejo instrumentalni in neosebni odnosi. Rešitev do neke mere ponujajo virtualne skupnosti. Jones (1997) in Rheingold (1994) v svojih prvih analizah ugotavljata, da virtualne skupnosti obravnavajo človeka skozi njegovo popolnost. V virtualnih skupnostih je človek označen kot mislec in prenašalec svojih idej in občutij (Rheingold, 1994). Do neke mere se razmišljanja potrjujejo, saj virtualne skupnosti omogočajo boljše delovanje posameznikov v njih. Skupni interesi, podobna občutja, enotna usmerjenost omogočajo večjo produktivnost, učinkovitost in boljšo časovno izrabiljenost. Vendar je v zadnjih letih tudi to začetno navdušenje splahnelo. Kakor vsaka noviteta, ki nas v začetku navduši, nas pozneje z večjim spoznavanjem tudi razočara. Z vse večjim in hitrejšim razvojem računalniške tehnologije se pojavlja vse več dvomov v zvezi s pojmom virtualnih skupnosti. Velik dvom predstavlja vprašanje o obstoju virtualnih skupnosti, saj neiskrena interakcija spodbija njihov obstoj.

Zato glavno mesto v moji nalogi zavzema analiza interakcije, skozi katero se virtualne skupnosti izoblikujejo in ohranjajo. Do ključnih dognanj sem prišel na osnovi primerjave Goffmanove teorije interakcije s tekstovno interakcijo na spletu. Ključna razlika je v tem, da smo v iz-oči-v-oči interakcijah fizično prisotni, medtem ko v interakciji na spletu nismo. Odsotnost neverbalnih znakov, manjši občutek socialne prisotnosti se posledično kaže v večji anonimnosti delovanj posameznikov, kar spodbuja asocialno vedenje. Te negativne posledice se odsevajo v naravi odnosov med posamezniki v virtualnih skupnostih. Zaradi manipulacije in neiskrenosti posameznikov ne moremo pričakovati nadaljnjega poglobljanja odnosov. Ker manjka globina odnosov, so skupnosti vseskozi podvržene tveganju. Nekateri avtorji (Gross in drugi, 2002; McKenna in drugi, 2002) ugotavljajo, da posamezniki z rabo različnih spletnih orodij postajajo vse bolj odtujeni med sabo. Izkrivljeni odnosi med posamezniki, manj kvalitetnega časa, preživetega z družino in vrstniki, posameznika napolnjujejo s praznino.

Ključna predvidevanja na ravni teorije se pozneje potrjujejo tudi v empiričnem delu. Tudi sami internetni uporabniki zaznavajo manjšo kvaliteto interakcijskih procesov v okviru virtualnih skupnosti. Odstotki kažejo v prid temu, da je na spletu večja možnost manipulacije

s samopodobo, in vzbujajo določen dvom o pozitivni naravi interakcije. Dejansko v nobenem trenutku ne veš, ali posameznik na drugi strani govori resnico o sebi, kajti fizična odsotnost vtisov, ki jih posameznik nezavedno oddaja, onemogoča preverjanje delovanj. Lahko pa seveda pride do samoorganizacije skupnosti na način, da posamezniki v interakciji z drugimi objavljajo naslove osebnih spletnih mest. V okviru osebnih spletnih mest lahko preverimo resničnost delovanj in izražanj posameznikov, saj prosocialna usmerjenost posameznikov usmerja posameznike k resnični predstavitvi. Torej, kot izrazito socialna bitja ima vsak posameznik želja po druženju, v ta namen pa se predstavlja v svoji pravi oziroma resnični podobi.

Kljub manjši kvaliteti interakcije pa posamezniki še zmeraj v veliki meri uporabljajo različna internetna orodja, da vzpostavljajo stike z drugimi. Velikokrat je ključni razlog sproščenost, enostavnost komunikacije. Posamezniki se lahko vživljajo v podobe, v katere se nikoli ne bi. Na podlagi odsotnosti neverbalnih znakov in relativne anonimnosti pa se pojavlja večja možnost deviantnega vedenja. Pa vendar se mi zdi dobro, da se to vedenje pojavlja na spletu, saj je v realnosti vse preveč podobnega vedenja. Tudi odsotnost sankcij spodbuja podobno vedenje, kajti izključenost iz različnih razpravljalnih forumov, odstranitev neprimernih vsebin za samega posameznika nima neugodnih fizičnih posledic.

Pozitivne posledice so pomembne predvsem za posameznike, ki se težje vključujejo v širše družbeno življenje. Ljudje, ki so stigmatizirani, ki imajo težave s komunikacijo, lahko iščejo prek spleta rešitev. Internetna orodja jim dajejo večji občutek samozavesti, tako postanejo posledično bolj odločni, bolj hrabri. Skratka kljub negativnim značilnostim lahko za zaključek postrežem s pozitivnimi, kar je pozitivno tudi za morebitna nadaljnja bolj poglobljena razmišljanja o tem fenomenu.

Mogoče je v prihodnosti smotrno še podrobnejši vpogled v značilnosti interakcije. Analiza socialne prisotnosti in anonimnosti sta zanimivi področji, vendar je težava v tem, da ne obstajajo ustrezni instrumenti za izmero teh pojmov. V literaturi sem zasledil le analizo socialne prisotnosti, ki temelji na standardni izmeri, na podlagi vprašalnika. Analize anonimnosti, ki jo je še težje izmeriti, pa ni bilo nikjer zaslediti. Ravno zaradi posledic, ki jih povzroči potencialna anonimnost, pa je smotrno nadalje raziskovati.

Naj nalogo zaključim s sklepno mislijo, potrjeno delno na osnovi prve hipoteze in povsem potrjeno na osnovi druge hipoteze. Avtentičnost, resničnost in neizkrivljenost interakcije je ključni pogoj za uspešno delovanje virtualnih skupnosti, kakor tudi ostalih družbenih skupin in procesov, ki so širšega pomena za celotno družbo.



## **7. LITERATURA**

- Bargh, John A., McKenna, Katelyn Y.A., Fitzsimons, Grainne M.** (2002): Relationship formation on the internet: What's the big attraction? *Journal of social issues*, 58, 1, stran 33-49.
- Chester, Andrea** (1998): Online teaching: Encouraging colaboration through anonymity. *Journal of CMC*, 4, 2. [Http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue2/chester.html](http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue2/chester.html).
- ☐ **Cheung, Charles** (2000): A home on the web: presentations of self in home pages. V: David Gauntlett (ur.): *Web.studies : rewiring media studies for the digital age*. London : Arnold, New York : Oxford University Press, stran 44–51.
- Cummings, Jonathon N., Butler, Brian, Kraut, Robert** (2002): The quality of online social relationships. *Communications of the ACM*, 45, 7. [Http://homenet.hcii.cs.cmu.edu/progress/acm-trust-submitted.pdf](http://homenet.hcii.cs.cmu.edu/progress/acm-trust-submitted.pdf).
- Doering, Nicola** (2002): Personal homepages on the web: a review of research. *Journal of CMC*, 7, 3. [Http://www.ascusc.org/jcmc/vol7/issue3/doering.html](http://www.ascusc.org/jcmc/vol7/issue3/doering.html).
- Fernback, Jan** (1997): The individual within the collective: Virtual ideology and the realization of collective principles. V: Steven Jones (ur.): *Virtual culture : identity and communication in cybersociety*. London: Thousand oaks, New Delhy: Sage, stran 36-55.
- ☐ **Gauntlett, David** (2000): [W](#)web life, arts and literature v Web studies. V: David Gauntlett (ur.): *Web.studies : rewiring media studies for the digital age*. London : Arnold, New York : Oxford University Press, stran 12–18.
- Goffman, Erving** (1959): *Presentation of self in everyday life*. Doubleday anchor books. New York.
- ☐ **Goffman, Erving** (1961): *Behaviour in public places: notes on the social organization of gatherings*. The free press, New York.
- Gross, Elisheva F., Juvonen, Jaana, Gable, Shelly L.** (2002): Internet use and well-being in adolescence. *Journal of social issues*, 58, 1, stran 75-91.
- Haralambos, Michael in Holborn, Martin** (1999): *Sociologija: Teme in pogledi*. Ljubljana, DZS.
- Horvath, Peter** (2002): Psychological predictors of internet social communication. *Journal of CMC*, 7, 4. [Http://www.ascusc.org/jcmc/vol7/issue4/horvath.html](http://www.ascusc.org/jcmc/vol7/issue4/horvath.html).

- Jones, Steven** (1997): The internet and its social landscape. V: Steven Jones (ur.): Virtual culture : identity and communication in cybersociety. London: Thousand oaks, New Delhy: Sage, stran 7-36.
- Kivisto, Peter** (1998): Key ideas in sociology. London: Thousand oaks, New Delhy: Sage.
- Kling, Rob** (1996): Computerization and controversy : value conflicts and social choices; San Diego [etc.] : Academic Press.
- Kraut, Robert, Kiesler, Sara, Boneva, Bonka, Cummings, Jonathon** (2002): Internet paradox revisited. Journal of social issues, 58, 1, stran 49-75.
- Kraut, Robert, Patterson, M., Kiesler, Sara** (1998): Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and well-being. American psychologist, 53, 9, stran 1017-1032.
- ☐ **Lathouwers, Ryan in Happ, Amy** (2000): The teacher review debate. V: David Gauntlett (ur.): Web.studies : rewiring media studies for the digital age. London : Arnold, New York : Oxford University Press, stran 88-94.
- Lombard, Matthew in Ditton, Theresa** (2000): Measuring presence: a literature-based approach to the development of a standardized paper-and-pencil instrument, Project abstract submitted for presentation at Presence 2000. [Http://astro.temple.edu/~lombard/P2000.htm](http://astro.temple.edu/~lombard/P2000.htm).
- Marx, Gary T.** (1999): What's in a name? Some reflections on the sociology of anonymity, The information society-special issue on anonymous communication. The information society, 15, 2, stran 99-112.  
[Http://web.mit.edu/gtmarx/www/anon.html](http://web.mit.edu/gtmarx/www/anon.html).
- McKenna, Katelyn Y.A., Green, Amie S., Gleason, Marci E.J.** (2002): Can you see real me? Activation and expression of the true self. Journal of social issues, 58, 1, stran 9-33.
- McLaughlin, Margaret L., Osborne, Kerry K., Ellison, Nicole B.** (1997): Virtual community in telepresence environment. V: Steven Jones (ur.): Virtual culture : identity and communication in cybersociety. London: Thousand oaks, New Delhy: Sage, stran 146-169.
- Miller, Hugh** (1995): The presentation of self in electronic life: Goffman on the internet. [Http://www.ess.ntu.ac.uk/miller/cyberpsych/goffman.htm](http://www.ess.ntu.ac.uk/miller/cyberpsych/goffman.htm).
- Mitra, Ananda** (1997): Virtual commonality: Looking for India on the internet. V: Steven Jones (ur.): Virtual culture : identity and communication in cybersociety. London: Thousand oaks, New Delhy: Sage, stran 36-55.
- ☐ **Myers, David** (1987): Anonymity is part of the magic: Individual manipulation of CMC contexts. Qualitative society, 10, 3, stran 251-266.

[Http://www.loyno.edu/~dmyers/F99%20classes/Myers1987\\_QualSoc/Myers1987\\_index.htm](http://www.loyno.edu/~dmyers/F99%20classes/Myers1987_QualSoc/Myers1987_index.htm)

**Oblak, Tanja** (2002): Dialogue and representation: communication in the electronic public sphere. *Javnost*, 9, 2, stran 7–22.

**O'Donnell, Susan** (2001): Analysing the internet and the public sphere. *Javnost*, 8, 1, stran 39–58.

**Petrič, Gregor** (2003): Družbeno delovanje v omrežju svetovnega spleta: individualni in strukturni vidik, doktorska disertacija.

**Rheingold, Howard** (1994): *Virtual community: homesteading on electronic frontier*. The MIT press. [Http://www.rheingold.com/vc/book/](http://www.rheingold.com/vc/book/).

**Rheingold, Howard** (2000): *Community development in the cybersociety of the future*. V: David Gauntlett (ur.): *Web.studies : rewiring media studies for the digital age*. London : Arnold, New York : Oxford University Press, stran 170–178.

**Slevin, James** (2000): *Internet and society*. Malden: Polity press.

☞ **Snyder, Donald** (2000): *Webcam women: life on your screen*. V: David Gauntlett (ur.): *Web.studies : rewiring media studies for the digital age*. London : Arnold, New York : Oxford University Press, stran 68–73.

☞ **Stromer-Galley, Jennifer** (2002): New voices in the public sphere. *Javnost*, 9, 2, stran 23–42.

**Stromer-Galley, Jennifer** (2003): Diversity of political conversation on internet, *Journal of CMC*, 8, 3.

[Http://www.ascusc.org/jcmc/vol8/issue3/stromergalley.html](http://www.ascusc.org/jcmc/vol8/issue3/stromergalley.html).

**Sweet, Robert** (1991): Adoption and use of computer mediated communication system by contact north site coordinators. *Journal of distance education*.

[Http://www.lib.unb.ca/Texts/JDE/bin/getEng](http://www.lib.unb.ca/Texts/JDE/bin/getEng).

☞ **Tsaliki, Lisa** (2002): Online forums and the enlargement of public sphere. *Javnost*, 9, 2, stran 95–112.

☞ **Turkle, Sherry** (1996): *Life on the screen: identity in the age of internet*, London: Wiedenfeld & Nicolson.

☞ **Vučak, Milla** (1990): Erving Goffman: dramaturgija svakodnevnog života. *Kulturni radnik*, 43, 5, stran 101–113.

☞ **Wellman, Barry** (2003): The social affordances of the internet for networked individualism. *Journal of CMC*, 8, 3. [Http://www.ascusc.org/jcmc/vol8/issue3/wellman.html](http://www.ascusc.org/jcmc/vol8/issue3/wellman.html).

Wyatt, O., Katz, E., Kim, J. (2000): Bridging the spheres: Political and personal conversation in public and private spaces. Journal of communication, winter 2000, stran 71-92.

Wynn, Eleanor, Katz E., James (1998): Hyperbole over cyberspace: Self presentation & social boundaries in internet home pages and discourse. The internet society, 13, 4, stran 297-328.

[Http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/wynn.htm](http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/wynn.htm).

Zickmund, Susan (1997): Approaching the radical other: The discursive culture of cyberhate. V: Steven Jones (ur.): Virtual culture : identity and communication in cybersociety. London: Thousand oaks, New Delhy: Sage, stran 185-206.