

Značilnosti in perspektive računalniško posredovane komunikacije (Primer diskusijskih forumov in klepetalnic)

*Characteristics and Perspectives of Computer-Mediated Communication
(An Example of Discussion Forums and Chat Rooms)*

*Caractéristiques et perspectives de la communication médiatisées par l'ordinateur
(Exemple des forums de discussion et des «Chat-Rooms»)*

V študijskem letu 2001/2002 smo na ISH – Fakulteti za podiplomski humanistični študij začeli izvajati raziskovalni projekt, ki ga je finančno podprlo Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport. Predmet raziskovanja so komunikacijske značilnosti ter perspektive računalniško posredovanih forumov in klepetalnic. Odgovorni nosilec projekta je asist. dr. Tadej Praprotnik, pri projektu pa sodelujejo tudi študenti in študentke ISH, ki tako opravljajo individualno raziskovalno delo (IRD), ki sodi med študijske obveznosti. Na podlagi analize komunikacijskih značilnosti računalniških forumov in klepetalnic, ki jo izvajamo v prvem letu raziskave, bo v naslednji fazi projekta mogoče oceniti, v kolikšni meri in na kakšen način utegnejo te oblike računalniško posredovane komunikacije izpolniti pričakovanja v zvezi z revitalizacijo javne sfere. Izkušnje namreč kažejo, da je računalniško posredovana komunikacija še vedno razmeroma okorna in ne uresničuje vseh svojih potencialov.

Raziskava mora torej analizirati učinkovitost obstoječih virtualnih forumov in klepetalnic. S tem bi se izrisala podoba razvojnih usmeritev, ki bi nakazala, v katerih smereh se utegnejo komunikacijski vzorci računalniško posredovane komunikacije spreminjati. Decentraliziranost ter stroškovne in časovne ugodnosti računalniško posredovanega komuniciranja namreč omogočajo tudi novo logiko povezovanja posameznikov. Boljša dostopnost do naslovnika omogoča hitrejšo doseganje »kritične mase«, ki je potrebna za sprožitev nekaterih pobud in akcij, ter hkrati ohranja ustvarjalno napetost v razpravljalnih forumih in klepetalnicah *on-line*.

Perspektive računalniško posredovane komunikacije

Pričakovanja glede družbenih posledic implementacije interneta v polje javne sfere so visoka. V trenutni diskusiji o tej temi lahko odkrijemo polarizacijo med dvema pozicijama. Prva stran, ki poudarja demokratični potencial internetskega medija, meni, da bi internet lahko izboljšal in okrepil pozicije državljanov v razmerju do javnih institucij, zlasti s tem, ko (če) bi jim omogočil neposredno participacijo v

²⁴ Pierre Bourdieu, *Sur la télévision*, Pariz, 1997. V slovenskem prevodu: *Na televiziji*, Krtina, 2001, str. 7. Mimogrede, naslov knjige je prevajalka Agata Šega prevedla pravilno (*Sur la télévision – O televiziji*), napačni naslov (*Na televiziji – na televiziji* bi se po francosko reklo *à la télévision*) je posledica intervencije urednika Zdravka Kobeta. Lepa ilustracija prav tistega vdora *heteronomije oz. alodoksije*, od katerih se Pierre Bourdieu v citirani knjigi odločno distancira.

diskusijah in pri sprejemanju odločitev. Ta pogled poudarja prost dostop do informacij, globalizacijo in odsotnost cenzure kot osrednje značilnosti interneta. Računalniško posredovana komunikacija bi z omogočanjem neposrednega stika med državljani in javnimi institucijami vodila k nastanku nove oblike javne sfere, ki ne bi bila več nadzorovana. Ta strukturna sprememba javne sfere podpira in preferira posameznike in posameznice (in tako kolektivno avtonomijo ter politično decentralizacijo), s tem ko jim omogoča, da avtonomno artikulirajo svoje interese in stališča.

Po drugi strani pa skeptična pozicija poudarja, da vizija interneta kot odprtega, anarhičnega medija pripada preteklosti, medtem ko odprte in nenadzorovane komunikacijske strukture, ki so bile glavna značilnost interneta v njegovem zgodnjem obdobju, vse bolj nadomeščajo nove hierarhije in centralizirane strukture. Nekam v sredino tega kontinuuma vizij interneta kot sredstva revitalizacije javne sfere pa se umešča »nevtralna« pozicija, ki poudarja, da se javni prostor, ki temelji na elektronskih omrežjih, kvalitativno razlikuje od vsevključujoče javnosti, ki temelji na klasičnih množičnih medijih. Konstitucija vsevključujoče javnosti je odvisna od tipa medija, ki distribuira tekste in slike, ki lahko vse uporabnike dosežejo v istem času in v identični obliki. V nasprotju s tem pa elektronska omrežja omogočajo individualno izkušnjo in heterogena stališča. Učinki računalniško posredovane komunikacije se ne kažejo v poljih, ki jih dosegajo klasični množični mediji, ampak ožje. Elektronska omrežja bodo prav gotovo spremenila modalitete konstitucije javnega mnenja, vendar tako, da bodo dopolnila sedanje oblike javne komunikacije. Zaradi svojih inherentnih značilnosti – tu mislimo zlasti njeno interaktivno komunikacijsko strukturo – bi računalniško posredovana komunikacija lahko podpirala in krepila polje javne komunikacije, za katero bi bila značilna visoka stopnja diskutabilnosti in preverjanja s strani državljanov in državljanek.

Predpostavka, da lahko informacijske tehnologije v modernih demokratičnih družbah učinkujejo konstruktivno ali destruktivno in da možnost obstaja v ustrezni uporabi in hkratnem omejevanju tveganj, se spreminja iz znanstvene premise v neke vrste preračunani optimizem. Raba novih tehnologij za razvoj političnih sistemov in siceršnje družbene kulture je lahko učinkovita samo ob stalnem izobraževanju in organiziranem procesu, ki mora biti podprt z vsemi razpoložljivimi silami, med katere moramo nedvomno vključiti tudi znanost.

Metodologija raziskovanja

V prvem letu raziskovanja smo vzpostavili korpus gradiva in podrobno opredelili in specifikirali problematiko v skladu z vsebinskim programom projekta, zlasti pa smo določili najprimernejše metodološke postopke za obravnavanje tem in sklopov, ki se nanašajo na značilnosti računalniško posredovane komunikacije. Hkrati z izgrajevanjem instrumentarija smo pričeli periodično spremljati rabe novih komunikacijskih razmerij v diskusijskih forumih in klepetalnicah. Na podlagi diskurzivnih analiz in s pomočjo širše dostopnih podatkov bomo interpretirali trende, ki bodo oblikovani na podlagi konkretnih primerov medosebne komunikacije.

V prvem letu raziskovanja smo se usmerili zlasti na analizo domačih forumov, ki se vzpostavljajo na slovenskih spletnih straneh. V tem slovenskem prostoru smo se osredotočili na forume, ki obstajajo na *on-line* verzijah časopisov (*Večer*, *Dnevnik*, *Mladina*).

Hkrati skušamo primerjalno analizirati forume, v katerih se ljudje pogovarjajo o isti temi. S primerjalno analizo forumov, ki zadevajo isto tematiko (na primer vključevanje Slovenije v Nato) bomo lahko odkrili strukturne in druge prednosti nekega foruma pred drugimi forumi. Primerjalna analiza torej omogoča oceno perspektive posameznih tipov komunikacije *on-line* za specifično prakso javne komunikacije v internetskem prostoru. Opozoriti pa moramo, da je obseg dejavnikov, ki določajo oblike računalniško posredovanega komuniciranja, bistveno širši, kot jih je mogoče izpeljati iz tehnoloških značilnosti razpravljalnih forumov. Komunikacijske stile udeležencev namreč usmerjajo njihove siceršnje družbene prakse, ki obstajajo pred vstopom v prostor računalniško posredovanega komuniciranja.

Vsako sporočilo najprej uvrstimo v poseben podtip sporočila, in sicer:

1. interaktivna sporočila so kodirana kot sporočila, ki odgovarjajo na več predhodnih sporočil;
2. reaktivna sporočila so kodirana kot sporočila, ki odgovarjajo samo na eno predhodno sporočilo.

Opravljeni razvrstitvi v podtip sledi uvrščanje sporočil v rubrike, ki so prikazane v razpredelnici, če ustrezajo parametrom, ki smo jih opredelili na začetku raziskovanja

	Interaktivna sporočila	Reaktivna sporočila	Druge sporočila
Vsebuje strinjanje			
Vsebuje nestrinjanje			
Primarno daje informacije			
Vsebuje dejstvo			
Primarno zahteva informacijo			
Vsebuje vprašanje			
Primarno mnenjsko orientirano			
Vsebuje mnenje			
Vsebuje samoopis			
Prizadevanje po humornosti			
Uporaba 1. osebe množine			
Sklicevanje na druge (omenjanje predhodnih sogovorcev in njihovih reakcij)			
Nanašanje nase (posameznikova uporaba osebnih zaimkov 1. osebe, kot so "jaz", "mene", "moj")			
Uporaba izjave podpiranja soudeležencev (uporaba stavkov tipa "Imaš prav", "Res je")			
Uporaba emocionalnih izjav (pojavitve <i>emoticons</i> na ekranu; na primer :-))			
Citiranje ljudi (Moj predhodnik Y je rekel: »Xxx«)			
Uporaba VELIKIH ČRK			
Število besed (pod 100)			
Število besed (med 100 in 200)			
Število besed (nad 200)			

V kasnejših etapah raziskovanja pa bomo ugotavljali tudi naslednje značilnosti:

1. povprečno število sporočil na dan/teden/mesec v obdobju analize;
2. število avtorjev v enomesečnem obdobju;
3. število bralcev (logiranj) v forumu v enomesečnem obdobju;
4. povprečna dolžina niti (število sporočil);
5. povprečno trajanje niti;
6. povprečno število vkorporiranih sporočil.

Pravilno načrtovanje in oblikovanje razpravljalnih forumov mora biti skupni interes tako uporabnikov kot tudi tistih, ki želijo pospešiti komunikacijo v tem mediju in povečati njen obseg. Večina javnih institucij v slovenskem prostoru namreč internet še vedno uporablja predvsem za predstavljanje in sporočanje informacij; še vedno torej niso izkoriščeni vsi potenciali dostopnosti in večje možnosti vključevanja v

komunikacijske procese. Na podlagi projekta bi lahko začrtali osnovne smernice za vzpostavitev splošnega modela konstituiranja javne komunikacije s pomočjo virtualnih forumov in klepetalnic. Kot država smo namreč še vedno v procesu sprejemanja temeljnih odločitev glede prihodnosti našega sistema računalniško posredovane komunikacije. Obstajajo tudi javne diskusije o vizijah komunikacije *on-line* med uporabniki interneta v prihodnosti, torej o možnostih, ki jih posameznikom in posameznicam nudita internet in računalniško posredovana komunikacija.

Pri preučevanju aktivnosti *on-line* načrtujemo tudi izvedbo analize dejavnikov, ki vplivajo na potek komunikacije v diskusijskih forumih. Ti dejavniki so:

1. vloge, ki jih imajo forumi in druge oblike računalniško posredovane komunikacije za udeležence, da se ti v začetni fazi vključijo v skupino in kako lahko taki forumi posameznike odvrtaajo od aktivnega delovanja v skupini;
2. katere vrste sporočil udeleženci prebirajo, zakaj in kako jih uporabljajo za svoje aktivnosti *on-line* in *off-line*;
3. kateri tipi sporočil jim pomagajo izostriti njihova stališča in percepcije skupine;
4. kateri tipi sporočil jih motivirajo k aktivnejši dejavnosti/katera sporočila zavirajo aktivnejši pristop;
5. kako strukturne značilnosti forumov in kontekstov, v katerih ti forumi delujejo, vplivajo na vedenje udeležencev (problematika žaljive komunikacije, ki jo poznamo pod imenom *flaming*);
6. kako se oblikujejo predpostavke ali pričakovanja glede uporabljanja forumov in kako ta pričakovanja vplivajo na njihovo vedenje *on-line*;
7. kako velikost in struktura skupine vpliva na uporabo forumov in kako aktivnosti *on-line* vplivajo na način percepcije s strani drugih udeležencev komunikacije *on-line*.

Vprašanja, ki zadevajo računalniško posredovano komunikacijo, so se na začetku namreč osredotočila na problem obnašanja in so opozarjala na legalni in tehnološki vidik komunikacije. Eden izmed problemov, ki zadevajo vedenje *on-line*, je tudi anonimnost, ki je zagotovljena v komunikaciji *on-line*, in bo verjetno tudi v prihodnosti eden izmed ključnih vidikov razvoja komunikacijskega sistema. Na to anonimnost lahko gledamo kot na »kvaliteto«, ki jo moramo zagotavljati, a hkrati tudi nadzorovati. Anonimnost ni slaba sama na sebi, saj je lahko zelo produktivna v nekaterih kontekstih, ki ukinjajo raso, spolno in podobne determinacije. V teh okoljih anonimnost deluje kot »izenačevalec«, kar pa seveda spet ne pomeni, da predsodke in stališča glede rase in spola ukinja.¹

¹ O problematiki računalniško posredovane komunikacije v razmerju do spolne identitete lahko več preberete v: Praprotnik, T. (2000): »Kompjutorski posredovana komunikacija i problem spolnog identiteta«, v: *Diskrepancija*, studentski časopis za društveno-humanističke teme, št. 2, 1. letnik, 1. zvezek, Zagreb. (URL: <http://filozof.ffzg.hr/kssd/casopis/2br/radovi/praprotnik.html>).

Večina študij o računalniško posredovani komunikaciji se je do sedaj osredotočila na koncepcije internetske tehnologije kot sredstva oziroma orodja, in ne na internet kot konstruirano okolje. Malo raziskav se je usmerilo na antropološke in sociološke teorije in analize, z namenom preučiti interakcijo posameznikov. Te teorije so se izkazale kot zelo koristne, saj nam omogočajo boljše razumevanje vpliva računalniško posredovane komunikacije na vedenje posameznikov in posameznic ter na njihovo interakcijo.² Raziskovalni projekt uporablja transdisciplinarni pristop: da bi razumeli, zakaj ljudje uporabljajo računalniško posredovano komunikacijo na določene načine, kako razumejo in uporabljajo interaktivnost, ki jo takšna komunikacija omogoča, in kako skozi lastno ravnanje udeležajo »vplive« medijev, je potrebno kombinirati analize medijskih diskurzov, izhajajočih iz sodobne humanistike (semiologije, lingvistike izviražočih pristopov, npr. konverzijske analize), s sociološkimi in antropološkimi pristopi, ki omogočajo analizo vsakdanjega ravnanja s tehniko v okviru medosebne interakcije, medtem ko je v analizo učinkovanja uporabe računalniško posredovane komunikacije na samorazumevanje in identiteto uporabnikov in uporabnic potrebno pritegniti interpretacijo, ki se naslanja na različne teorije o subjektu in (inter)subjektivnosti.

Tadej Praprotnik

Rabe osebnega računalnika in interneta – work in progress

Uses of Personal Computer and Internet – »work in progress«

Usages de l'ordinateur personnel et de l'internet – »work in progress«

Historiat

Center za medijske študije (CMS), ki deluje v okviru ISH – Fakultete za podiplomski humanistični študij, je pod vodstvom dr. Jožeta Vogrinca leta 2000 (tedaj še) Ministrstvu za znanost in tehnologijo v sofinanciranje predložil raziskovalni projekt z naslovom *Mediatizacija slovenskih domov – stanje in perspektive*. Osnovni namen projekta je bil najprej raziskati temeljne značilnosti opremljenosti slovenskih gospodinjstev s komunikacijskimi in informacijskimi tehnologijami (v nadaljevanju KIT), njihovo prostorsko in funkcijsko umeščenost in potem preučiti načine, vzorce in trende njihove rabe. V nadaljevanju bi se projekt osredotočil na prevladujoče uporabniške prakse, poskušal osvetliti historične zglede njihovega izoblikovanja in preoblikovanja, in sicer skozi analizo spreminjajočega se pomena, ki ga imajo rabe

² Obsežen seznam zanimiv člankov na temo računalniško posredovane komunikacije nudi časopis *on-line Journal of Computer-Mediated Communication*.
(URL: <http://jcmc.huji.ac.il/jcmcindex.html>).