



20. konferenca
Dnevi slovenske informatike
Vloga upravljaljskih mehanizmov v
izgradnji občutka pripadnosti spletni
skupnosti

dr. Gregor Petrič,
dr. Andraž Petrovčič,

Lea Lebar

16. 04. 2013





Pomen spletnih skupnosti

Tipi spletnih skupnosti

- Spletna socialna omrežja
- Spletne skupnosti praks
- Interesne spletne skupnosti
- Spletne skupnosti zdravja in opore
- Spletne skupnosti izobraževanja
- Potrošniške spletne skupnosti
- ...

Pomen

- Grajenje socialnega kapitala (Blanchard in Markus, 2008; Best in Krueger, 2003)
- Izmenjava organizacijskega znanja (Stillman & Linger, 2009)
- Organizacija kolektivnega delovanja (Radin, 2006)
- Lojalnost do podjetja (Shang in drugi, 2006)
- Povečevanje nakupne namere (Cheng in drugi, 2012)
- Opolnomočenje skupin in posameznikov (Petrič in Petrovčič, 2013)



Občutek pripadnosti spletni skupnosti (Sense of community)

Občutek pripadnosti spletni skupnosti

- Občutek skupinske identitete
- Občutek vzajemne vplivnosti
- Občutek možnosti zadovoljevanja potreb
- Občutek skupnega in skupnih izkušenj

Zakaj je pomemben?

- Visoka verjetnost ponovnega obiska (Blanchard in Markus, 2004)
- Viša lojalnost do lastnika skupnosti (Shang in drugi, 2006)
- Pomemben prediktor nakupne namere (Cheng in drugi, 2012)
- Povezan z zaupanjem (Blanchard in drugi, 2011)

Dejavniki občutka pripadnosti spletni skupnosti

- Individualni: intenzivnost sodelovanja (Koh in Kim, 2003), pričakovane koristi (Tonteri in drugi, 2011), osebne značilnosti (Blanchard, 2008)
- Interakcijski: izmenjava socialne opore (Blanchard, 2008), povezava z offline okolji (Kim in Koh, 2003)
- Sistemski: norme (Blanchard, 2008), kvaliteta sistema (Chu, 2009)



Upravljalške odločitve in občutek pripadnosti spletni skupnosti

Raziskovalno vprašanje: Na kakšen način vplivajo upravljalške odločitve na občutek pripadnosti spletni skupnosti?

Hipoteze:

H₁: Vidnost norm ima pozitivni učinek na občutek pripadnosti spletni skupnosti, vendar le pod pogojem, da so člani vključeni v oblikovanje norm

H₂: Interaktivnost moderiranja ima pozitiven učinek na občutek pripadnosti spletni skupnosti

H₃: Mehkejše sankcije pozitivno vplivajo na občutek pripadnosti spletni skupnosti

H₄: Mehanizmi nagrajevanja pozitivno vplivajo na občutek pripadnosti spletni skupnosti

H₅: V spletnih skupnostih, kjer administratorji spodbujajo samopredstavitev, bo prisoten večji občutek pripadnosti spletni skupnosti



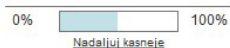
Vzorec in zbiranje podatkov

Vzorec

- Uporabniki in administratorji spletnih forumov (obiskuje jih 46% internetnih uporabnikov, 19% pa aktivno sodeluje) (SURS, 2012)
- Dve fazi: 1) izbor forumov, vprašalnik na uporabnikih 95ih spletnih forumov; 2) vprašalnik na administratorjih taistih spletnih forumov
- Končni vzorec: 36 spletnih forumov, 1028 uporabnikov
- Metodologija zbiranja podatkov: Ip in drugi, 2010



Merski inštrumenti



Anketa o uporabi spletnih forumov

V nadaljevanju je navedenih nekaj trditev, ki bi jih člani izrekli o forumu na med.over.net. Za vsako trditev nam prosim povejte, ali po vašem osebnem mnenju večinoma drži ali večinoma ne drži za forum na med.over.net tako, da izberete odgovor "drži" oziroma "ne drži". Pri vsaki trditvi izberite en odgovor.

	drži	ne drži
Mislim, da je ta forum pravo mesto zame.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Člani foruma si ne delimo podobnih prepričanj in vrednot.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
V forumu se počutim domače.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zelo malo članov foruma me prepozna po mojem imenu ali nadimku.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Člani foruma imamo podobne želje v zvezi s tem, kaj naj bi nam forum ponujal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ko vidim nadimek/ime člana/-ice, takoj vem, za koga gre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Prejšnja stran](#)

[Naslednja stran](#)

[1KA - spletne ankete](#)

primeru, da član/-ica na forumu med.over.net v krajšem časovnem obdobju večkrat zavestno krši pravila, kako svetujete moderatorjem naj ukrepajo? (zberete lahko enega ali več možnih odgovorov)

- Ponovno opozorilo
- Začasna prepoved pisanja
- Trajna prepoved pisanja
- Oznaka na profilu, ki opozarja na problematičnega uporabnika (npr. rdeč klicaj)
- Drugo, kaj:

[Prejšnja stran](#)

[Naslednja stran](#)



Rezultati (dvonivojska regresijska analiza)

	Model 1		Model 2	
	B	SE	b	SE
Spremenljivke				
Izmenjava socialne opore	1.280***	(0.091)	1.258***	(0,097)
Offline prežemanje	2.432***	(0.847)	1.478*	(0.856)
Intenzivnost participacije	0.393***	(0.069)	0.362***	(0.073)
Starost	0.012	(0.008)	0.013	(0.009)
Spol (0-moški, 1-ženski)	-0.586**	(0.253)	-0.422	(0.276)
Izobrazba	-0.024	(0.039)	-0.032	(0.042)
Vidnost X Participacija v oblikovanju norm			0.611***	(0.301)
Interaktivnost moderiranja			-0.121*	(0.073)
Mehkost sankcij			0.316	(0.215)
Nagrajevanje			0.382***	(0.142)
Spodbujanje samopredstavljanja			0.521***	(0.201)
Dif(LL)			98.1(5)***	



Zaključki in omejitve

Zaključki

- Za razumevanje fenomenov v spletnih skupnostih je smislen sociotehničen pristop
- Odločitve, ki jih sprejemajo upravljalci, imajo lahko pomembne učinke na skupnost, v pozitivnem in negativnem smislu
- Za grajenje občutka pripadnosti skupnosti so pomembni t.i. „pozitivni“ mehanizmi, medtem ko imajo sankcije in interaktivno moderiranje negativen učinek

Omejitve

- Omejeno posploševanje na druge tipe spletnih skupnosti
- Omejen nabor upravljalških mehanizmov
- Inovativnost merskih inštrumentov



Hvala za vašo pozornost !

Vprašanja?

Pripombe?

Predlogi?