

# השתתפות וצפינות בדיונים חברתיים בקבוצות פייסבוק / טלי גזית

## תקציר

ערוצי תקשורת מודרניים, ובמיוחד האינטרנט, נחשבים בימים אלה כחלק חיוני מחיי היום יום עבור אנשים רבים ברחבי העולם. קבוצות דיון מקוונות, המשמשות כלי מרכזי בעולם וירטואלי זה, הן מרחבים אינטרנטיים המאפשרים לאנשים בעלי עניין משותף להתאסף ולדון בנושאים ובבעיות משותפות ולהציע מידע ותמיכה במגוון נושאים כמו בריאות, נפש, נושאים מקצועיים וטכניים, תחביבים, משפחה, ועוד. מרחבים מקוונים אלה מתפתחים כל הזמן במטרה להתאים עצמם לצרכים של היוצרים והמשתמשים. אך למרות הרווח הגלום בהשתתפות פעילה בקבוצות דיון מקוונות, מחקרים מראים שרק אחוז נמוך של משתמשים הם פעילים בדיון, בזמן שהרוב הם קוראים פאסיביים.

הספרות המחקרית מבחינה בהקשר זה בין "משתתפים פעילים" לבין "צפיינים". משתתפים פעילים הם אלה שכותבים פוסטים, מגיבים לפוסטים של אחרים ולוחצים "לייק". הצפיינים, מהצד השני של הסקאלה, מוגדרים כאלה ש"קוראים נתוני מדיה חברתית, אך לא תורמים מידע". הבנת רמת הפעילות של חברים בקבוצה, מפעילים ועד צפיינים, היא מרכזית להבנת דינאמיקה החברתית הוירטואלית, במיוחד מכיוון שלצפיינים יש דעות, רעיונות ומידע שיכולים להיות בעלי ערך לקהילה המקוונת והלא מקוונת.

החלפת המידע הלא-סימטרית שמתרחשת על-פי הספרות בקבוצות הדיון המקוונות, מעלה את שאלת המחקר המרכזית של עבודת דוקטורט זו: מהם הגורמים הפסיכולוגיים והסביבתיים להשתתפות וצפינות בקבוצות דיון מקוונות – ובמיוחד בקבוצות פייסבוק? על-מנת להשיב על שאלה זו התבצעו ארבעה שלבי מחקר: (1) ארבע קבוצות מיקוד – שתיים של צפיינים ושתיים של פעילים; (2) שאלון מקוון שהכיל שאלות סגורות, עליו ענו 507 גולשי אינטרנט; (3) ניתוח תוכן כמותי של שלוש קבוצות פייסבוק סגורות, המהוות את סוג הקבוצות הפופולרי ביותר כיום, עם 274 חברים ו-450 פוסטים; (4) פתיחת קבוצות פייסבוק לימודיות ייעודיות, תוך שימוש בשילוב של מספר שיטות מחקר: קידוד כמותי של הפעילות בקבוצות, שאלות סגורות ופתוחות בשאלון שחולק לחברי הקבוצות וראיונות עומק עם מספר חברי הקבוצות.

מתוך ניתוח קבוצות המיקוד מגוון של גורמים נמצאו להשתתפות פעילה או צפיינות, שאורגנו במודל הירארכי, כאשר הקטגוריות שנמצאו היו: בתחום הקטגוריה גורמים אישיותיים נמצאו תכונות האישיות מוחצנות ופתיחות, מאפיינים פסיכולוגיים שונים של תפיסת העולם (תחושת שליטה, היכולת להשפיע, מסוגלות עצמית, הצורך בהכרה) ורמת הפעילות מחוץ לאינטרנט. בתחום הקטגוריה גורמים סביבתיים נמצאו המאפיינים: מקום להתבטא ולחדש, תוכן מעורר רגשית, רלוונטיות ומוכרות הסביבה. קטגוריה שלישית שקיבלה התייחסות נפרדת הייתה מורכבותה של האנונימיות.

ממצאי השלב השני של המחקר, בו נעשה שימוש בשאלון מקוון, חיזקו את ממצאי קבוצות המיקוד: רמת הפעילות יכולה להיות מנובאת על-ידי מוחצנות, פתיחות, רמת הפעילות מחוץ לאינטרנט, הפלטפורמה המועדפת, האם הפלטפורמה היא אנונימית או לא, וכן מספר

מוטיבציות לפעילות, כמו הידיעה שלפעילות יש השפעה או רמת החשיבות של חברי הקבוצה להביע את רגשותיהם.

בשלב המחקר השלישי, בו קודדו ונותחו 450 פוסטים מקבוצות פייסבוק סגורות, נמצא שבפוסטים בהם נשאלה שאלה או נתבקשה עזרה, התקבלו יותר תגובות ופחות "לייקים", בזמן שכאשר פוסטים לוו בתמונה, וידאו, לינקים, אמוטיקונים, תיוגים או סימני קריאה, התקבלו יותר "לייקים" אך נוצרו פחות דיונים. כמו כן נמצא שמעל 60% מהפוסטים שהיו ארוכים (יותר מ-30 מילים) או שהכילו שלוש נקודות יצרו דיונים בתגובות וגם קיבלו "לייקים".

274 חברי הקבוצות גם מילאו שאלונים סגורים ובמקביל קודדו ונספרו כמות הפוסטים, התגובות וה"לייקים" שעשו במהלך תקופה של כחודשיים, כך שניתן היה להעריך במדויק את רמת הפעילות של כל חבר בקבוצה. נמצא שמגדר, רמת חשיבות הקבוצה, הפעילות בנושאי הקבוצה מחוץ לאינטרנט ואינטראקציה בין גיל ונוירוטיות מנבאים את רמת הפעילות בתוך הקבוצה. בנוסף, נמצא קשר בין מוחצנות לרמת הפעילות בקבוצה, אך רק באחת הקבוצות הנחקרות.

בשלב המחקר הרביעי, ששילב קידוד רמת הפעילות של חברים בקבוצות לימוד ייעודיות שהוקמו לצרכי המחקר, שאלון וראיונות עומק, נמצאו כמה ממצאים מעניינים חדשים, תוך חיזוק כמה מהממצאים בשלבים הקודמים. ראשית, נמצא חיזוק לממצאי השלב השלישי, שהראה שאכן פוסטים יצרו יותר דיונים ופחות "לייקים" כאשר נשאלה שאלה או התבקשה עזרה. בנוסף, גם בשלב זה כאשר הכיל הפוסט תמונה, לינק, אמוטיקונים, תיוגים או סימני קריאה, היו יותר "לייקים" ופחות תגובות שיצרו דיונים. שנית, נמצא שהמוטיבציה העיקרית להשתתפות היתה קבלת עזרה בחומר הלימודי, בעקבותיה איכות התגובות של מנהלת הקבוצה והתחושה שהם לא לבד. בנוסף נמצא שכאשר קיימות קבוצות וואטסאפ מקבילות בזמן ובתוכן לקבוצת הפייסבוק, אנשים לפעמים מעדיפים את פלטפורמת הוואטסאפ ממגוון סיבות, ובראשן שיקולי אינטימיות.

ניתן לקוות כי הבנת התנהגות הגולשים, המשתנה בהתאם לתכונות אישיותם יחד עם גורמים סביבתיים, תאפשר למי שמעוניין לעודד השתתפות רחבה יותר בדיונים מקוונים לכוון את מאמצייהם באופן ממוקד יותר. עידוד השתתפות פעילה בדיונים מקוונים הוא אחד מהאתגרים העומדים בפני ראשי קהילות. השתתפות פעילה מהווה את "זרימת הדם" של קהילות מקוונות. בלעדי השתתפות זו קהילות יתקשו לשמר את עצמן, ולכן ממצאי עבודת הדוקטורט ומסקנותיו יכולים להוות כלי רב עוצמה על-מנת לאפשר להן להמשיך להתקיים וליצור דיונים משמעותיים בעלי מגוון של קולות ודעות.

**מספר מיון בספרייה:**

302.30285 גזי.הש תשע"ז

**מספר מערכת:**

002456353