

השתתפות פסיבית בקהילות ידע: היקף ומניעים

אודליה אדלר
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב
odeliadler@gmail.com

אזי לב און
אוניברסיטת אריאל בשומרון
azilevon@gmail.com

Passive Participation in Communities of Practice: Scope and Motivations

Azi Lev-On
Ariel University

Odelia Adler
Ben-Gurion University of the Negev

Abstract

In spite of its prevalence in social media platforms, there are very few studies of passive participation. The current study uses interviews to understand the motives for passive participation in communities of practice. In addition to the motives for lack of more active participation commonly found in past studies, such as concerns of criticism, lack of need, lack of motivation and technophobia, users specify two additional secondary causes for the absence of active participation: concerns for posts not being reciprocated and reasons relating to the graphical interface of the communities.

Keywords: Sharing, Participation, Passive Participation, Social Media, Communities of Practice.

תקציר

למרות שכיחותה בפלטפורמות מדיה חברתית, נערכו מעט מאוד מחקרים העוסקים בהשתתפות פאסיבית. המחקר הנוכחי נעזר בראיונות בכדי להבין את המניעים להשתתפות פאסיבית של חברים בקהילות מקצועיות. בנוסף למניעים הנפוצים לחוסר השתתפות "אקטיבית יותר", כמו הפחד מביקורת, חוסר בצורך, חוסר מוטיבציה או טכנופוביה, המשתמשים ציינו שתי סיבות משניות נוספות לחוסר התרומה האקטיבית שלהם לקהילה: חשש שלא יתייחסו לתכנים שלהם (כלומר חוסר הדדיות), וסיבות הקשורות בממשק הגרפי של הקהילות.

מילות מפתח: שיתוף, השתתפות, השתתפות פסיבית, מדיה חברתית, קהילות ידע.

מבוא

למרות שכיחותה בפלטפורמות מדיה חברתית, נערכו מעט מאוד מחקרים אודות השתתפות פסיבית. המחקר הנוכחי תורם למילוי חוסר זה באמצעות מחקר אודות השתתפות פסיבית בקהילות ידע מקוונות לעובדים סוציאליים שהוקמו על ידי משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

הספרות העוסקת בקהילות מקוונות, מבחינה לרוב בין שני טיפוסים משתמשים עיקריים: משתתפים אקטיביים (Posters), היוזמים דיונים ומגיבים, ומשתתפים פסיביים שבאופן בלעדי או כמעט בלעדי קוראים תוכן שיצרו משתתפים אחרים, אך לא תורמים תכנים משל עצמם (פיין, 2011; Nonnecke & Preece, 2000; Ridings, Gefen & Arinze, 2006; Rafaeli, Ravid & Soroka, 2004; Gray, 2004; Nonnecke, Preece & Andrews, 2004; Ardichvili, Page & Wentling, 2003; Cheshire & Antin,

מחקרים מראים באופן עקבי כי משתתפים פסיביים נוטים להיות הרוב באוכלוסיית הפורומים הנחקרים, ולפעמים הם לא פחות מ-90% מחברי הקהילה (Ridings, Gefen & Arinze, 2006; Rafaeli, Ravid & Soroka, 2004; Preece, Nonnecke & Andrews, 2004; Sproull, Conley & Moon, 2005).

הסיבה העיקרית המוזכרת לרוב ע"י משתתפים פאסיביים, היא חוסר הצורך לתרום, כלומר, הקריאה/עלעול מספקת את הצרכים שלהם. 53.9% מהמשתתפים הפאסיביים במחקרם של Preece, Nonnecke & Andrews (2004) הצהירו כי זו הסיבה העיקרית לחוסר התרומה שלהם. מניעים נוספים להשתתפות פאסיבית נוגעים לחששות מאינטראקציה עם חברי הקבוצה ובמיוחד חשש מפני ביקורת (Ardichvili, Page & Wentling, 2003); או החשש שהמידע שבידי המשתתף הפסיבי אינו חשוב דיו, או אינו רלבנטי במידה הראויה לשאר חברי הקהילה (Ardichvili, Page & Wentling, 2003; Beenen et al., 2004). ואף חשש להטעות אחרים עקב פרסום מידע לא מדויק או לא מושלם (Ardichvili, Page & Wentling, 2003; Preece, Nonnecke & Andrews, 2004), וחוסר היכרות עם טכנולוגיות תקשורת מקוונות הפסיביים (Gray, 2004; Preece, Nonnecke & Andrews, 2004). סיבה נוספת הנעוצה דווקא בקהילה עצמה, היא עומס יתר ופעילות ענפה מאוד, אשר גורמים למשתמשים לחשוב שהידע שלהם מיותר, ומייצרים בהם חוסר רצון "להציף" במידע (Nonnecke & Preece, 2000; Ridings, Gefen & Arinze, 2006; Nonnecke, Preece & Andrews, 2004).

סביבת המחקר

קהילות הידע הנלמדות כאן מייצגות מקרה ייחודי בישראל, בו משרד ממשלתי מקים פורומים מקוונים כדי לאפשר אינטראקציה בין עובדיו, וכן בינם לבין הקהילה הרחבה יותר של אנשי המקצוע. קהילות כאלה עשויות להיות בעלות יתרונות רבים מבחינת חשיפת ידע מוכמן ומקומי, שיפור זרימת ידע ואפילו היכרות מקצועית וסולידריות בין העובדים (פיין, 2011; Cook-Craig & Sabah, 2009). עם זאת, הן עשויות להוות במה להפצת ביקורת פתוחה של העובדים, להפיץ ביקורת על הממונים, לגרום נזק לקשרי עבודה בתוך המשרד וביקורת על צורת העבודה של הסוכנות ושיגרת העבודה. כתוצאה מכך, משרדים ממשלתיים נוטים להימנע מיצירת פלטפורמות לאינטראקציה כזו בקרב עובדיהם (הבר, 2013). למרות זאת, לנוכח עלייתן של פלטפורמות מדיה חברתית והשימוש בהן, מספר גדל והולך של גופים ממשלתיים מציעים יותר הזדמנויות לאינטראקציות מקוונות בקרב העובדים שלהם, כמו גם בין העובדים לבין אזרחים. קהילות הידע הנלמדות כאן הוקמו בשנת 2006, וניתן לראות בהן את החלוצות של תופעה זו.

בקהילות למעלה מ-7,700 חברים הרשומים לאחת או יותר מתוך 31 קהילות מקוונות העוסקות בטווח רחב של נושאים כמו אלימות במשפחה, אימוץ, עבריינות נוער, אוטיזם ועוד. התקשורת בפורומים היא מזוהה תוך שימוש בשם האמיתי של החברים. הפורום מבוסס על פלטפורמת אינטרנט סטנדרטית, כשהדיון משורשר והתגובות האחרונות מופיעות תחילה, ודוחפות למטה תגובות קודמות.

שיטת המחקר

המאמר הוא חלק מפרויקט רחב יותר המנתח את התוכן של קהילות הידע המקוונות של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, וכן את השפעותיהן לתפיסת חברי הקהילות. המאמר הנוכחי מתמקד במניעים להשתתפות פאסיבית בקהילות הידע של משרד הרווחה. בלב המאמר הרצון להבין מדוע משתתפים בקהילה מקצועית ומתקדמת, שמטרתה לסייע ולעזור לעובדים הסוציאליים, בוחרים להימנע מלהתבטא, לשתף ולסייע לשאר חברי קהילה, למרות התועלת הרבה שיוכלו להפיק מן ההשתתפות ונוכח בחירתם להמשיך ולהיות חברים בקהילה.

בכדי לענות על שאלת המחקר נעשה שימוש בשתי שיטות מחקר. ראשית, בוצע ניתוח תוכן של כל החומרים הזמינים – 7,248 הודעות עד אמצע 2012. שנית, 71 ראיונות מובנים-למחצה נערכו עם חברי הקהילה. בהתבסס על נתונים שהתקבלו במשרד הרווחה, החברים שרואיינו נדגמו לפי דרגות המעורבות שלהם – מספר כניסות לקהילה ומספר הפעמים שהם תרמו לתוכן בקהילה. הראיונות

נערכו על ידי חמישה מראיינים ברחבי הארץ, כשאורך ממוצע של ראיון הוא כ-45 דקות. הממצאים במאמר שלהלן מבוססים במידה רבה על הראיונות האלה.

המרואיינים נדגמו על פי אשכולות או דפוסי ההשתתפות, במטרה לראיין את החברים שהינם פעילים או פאסיביים, או מאופיינים ברמות משתנות של פעילות. רוב המשתתפים הפסיביים שרואינו לא רק רשומים לקהילות אלא גם מבקרים בהן מעת לעת. הראיונות סייעו בזיהוי גורמים מסוימים המובילים להעדר תרומת תוכן או תרומה מינימלית.

ראיונות הן כלי חשוב והכרחי לניתוח השתתפות פסיבית; בניגוד למשתתפים האקטיביים יותר שתורמים תוכן לקהילות, הרי המשתתפים הפסיביים כמעט ולא מותירים אחריהם עקבות מקוונים. משתתפים פאסיביים גם קשים יותר לאיתור בשל ההשתתפות המועטה או האפסית שלהם בקהילה, וכמו כן באופן טיפוסי הם מביעים פחות עניין ורצון להשתתף במחקר, כיוון שנושא הקהילות פחות נוגע להם מאשר למשתתפים הפעילים. עם זאת, בשל הסיוע משרד הרווחה בהגעה למרואיינים, גויס מספר משמעותי של מרואיינים פסיביים, אשר מאפשרים לבדוק שאלות מחקריות מעניינות בהקשר להשתתפות (או העדרה) בפלטפורמות מדיה חברתית, שזוכה להתייחסות מחקרית מועטה.

ממצאים

ניתוח הנתונים מדגים כי 76% מחברי הקהילה מעולם לא יזמו דיון או הגיבו לדיון קיים. 21% מחברי הקהילה יזמו דיון או הגיבו לדיון קיים בין פעם אחת לעשר. לכן, בקהילות אלה השתתפות פסיבית היא תופעה נפוצה, כפי שמתועד בספרות הנזכרת קודם. מן הראיונות ניתן ללמוד על מספר מניעים עיקריים למצב זה של השתתפות, רובם עומדים בקנה אחד עם הספרות האקדמית.

הסיבה העיקרית להשתתפות פסיבית כפי שעולה מן הראיונות, היא **חוסר ביטחון, וחשש מביקורת ישירה או ביקורת גלויה מחברי קהילה אחרים**, בין אם הם מפקחים או עמיתים. חשש זה נובע מהעובדה שההשתתפות בקהילה מזוהה באמצעות שימוש בשם החבר האמתי, ואי אפשר לבצע אותה בצורה אנונימית. אפשר לחלק את החשש לביקורת לשני מוטיבים חוזרים. ראשית, החשש מביקורת של **מפקחים ומנהלי הקהילה**. ביקורת כזו עלולה לסכן את המוניטין ואפילו את המשך העסקתו של המפרסם. שנית, חשש מתגובות "קבוצת השווים" – **עמיתים** ברמה המקצועית שעלולים לא לאהוב פרסומים לא קונפורמיסטיים ומאתגרים, ולכן ייתכן שפרסומים כאלו יגרמו לביקורת כלפי המפרסם. רבים מחברי הקהילה טענו כי הם מעדיפים לא לסכן את עצמם על-ידי כתיבת דברים שמנוגדים למדיניות הקהילה או הנורמות הנהוגות בה. לדוגמא א. טוענת: "אני יודעת שיאכלו אותי בלי מלח, כי לעובדים לפעמים טוב מאד להיות ראש קטן ולקבל מה שאומרים [...] את דעותי החתרניות אני מעדיפה להגיד בארבע עיניים [...] אחרי שאצא לפנסיה אגיד את כל מה שיש לי..."

רוב כמעט מוחלט של המרואיינים הזכיר **חוסר זמן ומוטיבציה** כסיבה מרכזית להשתתפות פסיבית. בהתחשב בלוח הזמנים העמוס של העובדים סוציאליים, מציאת זמן לכתוב בקהילות מקצועיות נתפסת כמשימה תובענית. ש"ר היא חברה בארבע מקהילות הידע וקיים אצלה פער גדול בין מספר רב של כניסות (722), ומספר מועט של פוסטים (6). לגבי הפער הזה, היא אומרת: "בתפקיד שלנו אנחנו הרבה בחוץ, אין גישה למחשבים [...] וכשאנחנו כבר יושבים על המחשב אז זה לענות למכתבים, לענות לדברים דחופים, לעדכן יומנים... אם יש לי מאתיים מיילים בממוצע כשאני מגיעה, אז קהילת הידע אצלי היא לא במקום הראשון, כי יש המון דברים אחרים." כמו כן צוינה העובדה שהזמן שמושקע בקהילות הידע מגיע על חשבון זמן פנוי בבית. רבים מהמרואיינים חושבים כי קריאת הודעות מהקהילות צריכה להיעשות במסגרת שעות העבודה.

סיבה שלישית להשתתפות פאסיבית אשר עלתה במספר קטן של ראיונות נגעה **לחששות מהעדר התגובות של החברים**. למשל, ס' נכנסת לקהילות לעתים קרובות למדי (145 פעמים), אך פרסמה רק שלוש תגובות במשך שש שנים. היא אומרת כי העלתה קובץ שהשקיעה בו מאמץ רב בתיאור הפרויקט שעבדה עליו במוסד. היא חיכתה לשווא להערות שלא הגיעו. חוסר התגובה המוחלט פורש על ידי ס' כמרמז על כך שהפרויקט היה לא משמעותי או מעניין מספיק, וגרם להעדר תרומה בעתיד.

עם זאת, תגובות של חברי קהילה תומכות בהשתתפות פעילה, הם כמו "דלק" לפרסומים נוספים. חברים שהערותיהם מקבלים תגובות רבות מרגישים כי את הערותיהם שימושיות, ואילו אלה שהערותיהם יישארו יתומות עשויים להרגיש כמו ר', שאומר: "אני מאוד אוהב לקבל משוב, אבל כאשר אין תגובות אתה אומר לעצמך, הו, בטח אמרתי משהו מטופש".

סיבה נוספת להשתתפות פסיבית היא **הניראות של היררכיה מקצועית בקהילות**. ד', שאחראית על מוסד טיפולי, מציגה את החששות שלה: "כאשר אתה במעמד מסוים בהיררכיה המקצועית אתה חייב להיות זהיר מאוד עם מה שכתבת... אישית, אני מוצאת את זה מטריד שאנשים בעמדות גבוהות כותבים את דעתם כאשר היא אינה מתאימה להשקפה של המשרד". ד' מדגימה מקרה מיוחד שבו ההיררכיה הארגונית מגבילה את הפרסום של חברים בדרגה גבוהה. אבל דאגות כאלו מצוינות יותר על ידי עובדים בעלי דרגות נמוכות או חדשים.

אחת הסיבות שהוזכרו הייתה ההרגשה כי **הפוסט מיותר** (Beenen et. al, 2004) במיוחד אם מישהו אחר כבר הגיב, וגם אם לא – "מישהו אחר יעשה את זה". הנטייה לפזר אחריות ולהסתמך על אחרים קיימת בסביבה המקוונת גם כן. קל יותר לעשות זאת במסגרת הקהילות המקוונות. זה קורה בעיקר כאשר המשתתפים נוטים להיות פסיביים באופן כללי וכאשר האדם המבקש סיוע לא יודע שהם שם, ולכן גם אינו מצפה מהם לתגובה. כמו שמעיד ד':

"האמת שאני רואה שיש מספיק אנשים שמגיבים [...] ולפעמים זה פשוט מן בומרנגים של תשובות שאני מרגישה שזה מיותר לספק עוד דעה."

בקנה אחד עם הספרות, הראיונות מדגימים כי לפעמים חברי הקהילה אינם תורמים תוכן בשל תחושה כי המידע שיש להם הוא לא מספיק חשוב (Ardichvili, Page & Wentling, 2003). בנוסף, נמצא כי אנשים נוטים לא להגיב אם הם מניחים כי מישהו אחר יענה על השאלה, במיוחד אם תשובה כבר נכתבה, הם מרגישים פטורים גם אם יש להם משהו להוסיף.

חלק מהעובדים הסוציאליים שהתראיינו, במיוחד המבוגרים, הצהירו לעתים קרובות כי **קשה להם "להתחבר" אל הפלטפורמות הווירטואליות**, שמפגשים של פנים אל פנים הם חסרי תחליף והתיווך הממוחשב מייצר תחושה "קרה" ומנוכרת לסביבה. המרואיינים התלוננו כי הסביבה המקוונת פוגעת ביכולת שלהם לבטא רגשות, להעניק ולקבל תמיכה – מרכיבים חיוניים במקצוע. ס', משתתפת פסיבית בקהילת עבריינות נוער לא קוראת או מפרסמת בעצמה, מציינת:

"באופן כללי, אני לא אדם טכנולוגי, אני לא משתתפת בצ'אטים או כותבת תגובות. אני בן אדם שצריך לדבר עם הצד השני [...] אני עובדת סוציאלית! תן לי לדבר עם אנשים, לא עם מחשבים!"

בעוד שחלק מחברי הקהילה, במיוחד המבוגרים, נרתעים מכך שסביבת הקהילה טכנולוגית מדי, קבוצה אחרת של מרואיינים, במיוחד הצעירים, ה"ילידים הדיגיטליים", הביעו ביקורת הפוכה – שהממשק של קהילות הידע **אינו מעודכן ומושך מספיק**. רבים מהמרואיינים חזרו וטענו כי הרכיב הווירטואלי יכול לסייע או לחילופין לעכב את ההשתתפות באתר. כך, י':

"הפורום הוא מאוד לא מזמין. אם אין לך את הסבלנות לחפש את מה שאתה צריך, אתה מוותר ועוזב. זה יכול היה להיות שונה, כי אני רואה את זה בפורומים פתוחים אחרים שבהם אנשים משתתפים יותר..."

דיון ומסקנות

השתתפות פסיבית היא תופעה נפוצה בקהילות מקצועיות, ובפורומים באינטרנט באופן כללי. המחקר מדגים שוב כי אין להבין את המשתתפים הפסיביים כ"טרמפיסטים" אשר במודע נעזרים בתרומות של חברי הקהילה האחרים מבלי לתרום דבר בעצמם. תחת זאת, עלה מספר רב של מניעים להשתתפות פסיבית, כאשר הסיבה העיקרית להשתתפות פסיבית היא חשש מביקורת של חברי הקהילה – בין מצד מנהלים ובכירים בהיררכיה הארגונית, ובין מצד עמיתים. יש לזכור כי קהילות הידע המקוונות מוטמעות בסביבת עבודה לא מקוונת, וכי ההשתתפות בקהילות היא גלויה ומזוהה. חלק מחששות אלה היו פחותים אם הכתיבה היתה אנונימית, ועם זאת גם לאנונימיות

עשויות להיות השפעות חשובות על דינמיקת השיח בקהילה ועל מנהלי קהילות ידע לשקול היטב את המעלות והמגרעות שבסביבת הידע שהם מעצבים.

הממצאים מדגימים כי ההשתתפות הפסיבית נובעת ממספר סיבות נוספות. חשש טכנולוגי וחששות כי הפרסום מיותר, היו סיבות דומיננטיות. יותר מכך, כמו שטענו המרוויינים, לעובדים הסוציאליים יש מעט מאוד זמן פנוי והעבודה שלהם מאוד תובענית (Ardichvili et al., 2006). לכן, ככל הנראה, אם במהלך יום העבודה יוקדש זמן לשימוש בקהילות המקוונות, ייתכן שהדבר ייצר השתתפות רבה יותר.

שתי סיבות להשתתפות פאסיבית בקהילה שלא הוזכרו במחקרים בעבר, נחשפו בראיונות. ראשית, הרכיב הוויזואלי של קהילות הידע יכול לתמוך או לפגום בהשתתפות. האתר, צבעיו, קלות השימוש בממשק יכול לעודד את השתתפות ואת תרומת התוכן. סיבה נוספת להעדר תרומה שהופיעה בראיונות, אבל לא במחקרים קודמים, היא החשש מחוסר בהדדיות. בהמשך לכך אפשר לטעון, כי צריך לעודד חברים להגיב לפרסומים, כדי ליצור מוטיבציה בקרב החברים המעטים שמתתפים בקהילה בצורה אקטיבית, להמשיך בכך ולא להפסיק בשל היעדר הדדיות (Ridings, Gefen & Arinze, 2006; Rafaeli, Ravid & Soroka, 2004; Nonnecke, Preece & Andrews, 2004). מחקרים עתידיים צריכים להמשיך וללמוד את הקשרים בין ההדדיות והרכיב הוויזואלי, מחד גיסא, וההשתתפות בקהילות הידע מאידך גיסא.

מחקרי המשך יכולים לבדוק את ההשפעה של גירויים מסוימים על הקף ההשתתפות בקהילות. למשל, הספרות מראה כי לקבלת הפנים שמקבלים חברי הקהילה החדשים השפעה משמעותית על המעורבות שלהם בקהילה וההזדהות שלהם אתה בהמשך הדרך. מעניין לבדוק זאת בניסוי בקהילות הידע ואם זה אכן המצב, הרי שמתבקש לפתח טכניקות לצורך עידוד מעורבות חברי הקהילה להעלות תכנים ולהגיב בתחילת דרכם בקהילה ואף בהמשך.

מקורות

- הבר, כי (2013). **חסמי תרבות ארגונית בהטמעת מדיניות ממשל פתוח**. ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה.
- פיין, צ' (2011). **קהילות ידע מקוונות בשירותי הרווחה; כלי לשיתוף ולהעברת ידע בין עובדים**. עבודת גמר לתואר מוסמך, ירושלים: האוניברסיטה העברית.
- Ardichvili, A., Maurer, M., Li, W., Wentling, T., & Stuedemann, R. (2006). Cultural influences on knowledge sharing through online communities of practice, *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 94-107.
- Ardichvili, A., Page, V., & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation on virtual knowledge-sharing communities of practice, *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64-77.
- Beenen, G., Ling, K., Wang, X., Chang, K., Frankowski, D., Resnick, P., & Kraut, E. (2004). Using social psychology to motivate contributions to online communities. In *CSCW '04: Proceedings of the ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*. New York: ACM Press.
- Cheshire, C., & Antin, J. (2010). None of us is as lazy as all of us: Social intelligence and loafing in information pools. *Information, Communication & Society*, 13(4), 537-555.
- Cook-Craig, P. G., & Sabah, Y. (2009). The role of virtual communities of practice in supporting collaborative learning among social workers. *British Journal of Social Work*, 39(4), 725-739.
- Gray, B. (2004). Informal learning in an online community of practice. *Journal of Distance Education*, 19(1), 20-35.
- Nonnecke, B., & Preece, J. (2000). Lurker demographics: Counting the silent. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 73-80). ACM.
- Nonnecke, B., Preece, J. & Andrews, D. (2004). *What Lurkers and Posters Think of each other*. Paper presented at the HICSS-37, Maui, Hawaii.

- Preece, J., Nonnecke, B., & Andrews, D. (2004). The top five reasons for lurking: Improving community experiences for everyone. *Computers in human behavior*, 20(2), 201-223.
- Rafaeli, S., Ravid, G., & Soroka, V. (2004). De-lurking in virtual communities: A social communication network approach to measuring the effects of social and cultural capital. In *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii.
- Ridings, C., Gefen, D., & Arinze, B. (2006). Psychological barriers: Lurker and poster motivation and behavior in online communities. In *Communications of the Association for Information Systems*, 18, 329-354.
- Sproull, L., Conley, C. A., & Moon, J. Y. (2005). Prosocial behavior on the Net. In Yair Amichai-Hamburger (Ed.), *The Social Net: the Social Psychology of the Internet* (pp. 139-161). Oxford: Oxford University Press.