

למשמעותה של השתיקה המקוונת¹ ד"ר יעקב הכט

האינטראקציה החברתית מטמיעה בתוכה מתח דיאלקטי של פעולה והתעלמות. בתחומי השיח פנים אל פנים מתורגם מתח זה לדיבור ושתיקה ואילו בשיח בסביבת האינטרנט הוא מוכר כ"הפסקה", "פער" או "שתיקה מקוונת". מאחר שהיסוד החברתי של האינטרנט מושתת על קיום שיח מתמשך עלולה גדיעתו של שיח זה ב'שתיקות' לכרסם בפעילות בסביבה זו. סוגיה זו מתחדדת לאחרונה עם חדירת הווב 2.0 לשיח הידידותי, כניסת טכנולוגיות-תומכות-השיתוף לארגונים וצמיחתם של אתרי הרשת החברתית (פייסבוק, MySpace וכדומה).

מחקר הדן בתרבויות האינטרנט הדגיש את המגע החברתי ברשת. מתוך מחקרים ניתן ללמוד על דרכי ההבעה הלשוניים והצורניים כמו גם אודות פלטפורמות הביטוי המקוון (בדוא"ל, בבלוגים, בצ'אטים וכיו"ב). עם זאת, נראה כי התמקדות בממדים הללו הטתה את פרספקטיבת המחקר להבט הפעלתנות ברשת, ומיעטה להצביע על משמעותה של ההפסקה והשתיקה בשיח החברתי.

בעוד שבחיי היום יום, במציאות הנעה פנים-מול-פנים, הנסיבות החברתיות לדיבור ושתיקה מוטמעות בנורמות התרבותיות, המציאות הווירטואלית היא דינאמית ומתנהלת בפלטפורמות שונות (פייסבוק, דוא"ל, טוקבקים, ממסרים מיידיים וכו'). מכאן עולה השאלה כיצד מובנים יחסי השיח/שתיקה באינטרנט ומהם, אם בכלל, העקרונות המארגנים יחסים אלו?

מחקרים שדנו בשתיקה באופן כללי הדגישו את הממדים הרטוריים (Brown 1995, Glenn 2004), האינטראקטיביים (Kurzon 2007), או הביקורתיים (Hassan 1974). ברצוני להציע טיפולוגיה שתבחן את ההקשרים החברתיים בהם מתקיימים דפוסי השיח/שתיקה ברשת. באופן ספציפי, ברצוני להראות כיצד תהליכי המיסוד של הפעילות באינטרנט משפיעים על משמעות פעולות הדיבור (Speech Acts) והשתיקות המתקיימות במסגרתו.

הדיון בשתיקה המקוונת לא החל בהופעת ה"ווב 2.0", כבר בטכנולוגיות קודמות של האינטרנט כמו תוכנות המסרים המיידיים, הצ'אטים הפורומים וכו' היוותה השתיקה בעיה. אולם בעידן "הווב 2.0" השתיקה נהפכה לנושא קריטי שכן טכנולוגיות ה"ווב 2.0", המבוססת על אידיאולוגיה של שיתוף, מזמנות את האינטראקטיביות, השיתופיות (collaboration), את השיתוף בידע (sharing content) הבין-אישי, הקבוצתי, הקהילתי, הציבורי והעסקי. השיתופיות מתבטאת גם בשיח הפנימי בארגון וגם בקשרי לקוחות. תהליכי השיתוף נועדו כידוע, גם להרחיב את נטיותינו החיוביות כלפי החברה ("Prosocial Behavior"), ולהיענות לאותם אלו מבין גולשים המבקשים לייצור יחסי גומלין וולונטריים. חלקן אף מאפשרות להעלות את הפומביות וחשיפתן בסביבות ידידותיות ההולמות את מאווייהם של הגולשים ואת נטיותיהם וצרכיהם. הטכנולוגיות הידידותיות מהוות אמצעי הגברה של הקול הקורא לקבלת תגובה. לכן מובן מדוע חוסר התגובה, השתיקה וההתעלמות עלולות להוות פגיעה קשה לגולשים המצפים לתגובה. במילים אחרות, למרות שהטכנולוגיות הידידותיות באות לקרב את הגולשים מבחינה טכנולוגית אין הקרבה בהכרח, מטיבה עם הנושא ומקשה לעיתים, קרובות בהפעלה השוטפת.

ניתן לתאר ארבע סיבות שעלו במחקר ובתיעוד הפופולארי אשר בגינן ראוי לדון בשתיקה המקוונת:

1. עלבון ופגיעה בינאישית בשיח:

כזירת שיח, פעמים רבות השתיקה מתפרשת כהתעלמות או התנכרות לדברי האחר. כך תארו זאת בכנס "היבטים של תוקפנות ברשת"²:

"...שתיקה והתעלמות - זו הפגיעה השכיחה ביותר ברשת... בתקשורת טקסטואלית באינטרנט, קורה הרבה פעמים שאין תגובה מסיבה מקרית, אבל אנשים חווים את זה כפגיעה מאוד קשה. כשאף אחד לא מגיב למה שאתה אומר, זה נתפש כמחיקה של העצמיות שלך. לפעמים אנשים לא מבינים כמה הם פוגעים כשהם פשוט לא מגיבים - לפחות עד שהם עצמם נפגעים..." (אילני 2007).

2. מעמד הגולש -

מדדי היוקרה הווירטואליים הולכים ומתבססים לא רק למי שרכש הון חברתי במובן של חברים רשומים רב יותר ובכך הוא "מעשיר את כרטיס האשראי החברתי שלו" (עמיחי- המבורגר 2007), אלא בעיקר ב"מספר הכניסות" המתייחסות למסר שהציג. זאת בדומה למדדי הרייטינג (מידרוג) המקובלים כבר בתקשורת. עצם "הכניסה" ולא בהכרח התגובה המילולית, מהווה אף היא תגובה. גולשים שאינם זוכים ל"כניסות" ולתגובות בהתאם לציפיותיהם ינטשו את הטכנולוגיה שבה הציגו את המסר ויחפשו טכנולוגיות מקוונות אחרות המתאימות להם יותר או במקרים קיצוניים, יאבדו עניין בהעברת מסרים באמצעות הרשת.

3. תקשורת ארגונית -

שתיקתם של עובדים או אי-תגובתם בתקשורת הארגונית, עלולה לגרום לנזקים ואף לפגוע בתפוקתו של ארגון. עיקר הכוונה לאותם ארגונים אשר החדירו טכנולוגיות-תומכות-שיתוף בתרבותם הארגונית, על מנת לנהל את הידע על בסיס מודל עסקי המחולל רווח, אולם אינם נהנים מתמיכתם של העובדים. הכוונה לשתיקה של העובדים המסתפקים במגע חד כיווני עם מאגרי הידע של הארגון כ'משקיפים' או לעיתים אף כמתנכרים ומעמדם בארגון כ'זרים' (הכט 2007).

4. הוראה ולימוד -

בסביבות הלימודיות המקוונות השתיקה של הלומדים נתפסת לעיתים, כ"שתיקה בונה" אבל יש והשתיקה נתפסת ככשל חינוכי מובהק של תהליך הלמידה החברתית. נראה, אם כן, כי יש מקום להעמיק בחקר השתיקה המקוונת. במאמר הנוכחי נעמוד תחילה על משמעותה של השתיקה כפי שהיא משתקפת בספרות הכללית, נציג ספרות עיונית ומחקרית שדנה בשתיקה המקוונת, ולבסוף נציע גישה המבקשת לבחון את השתיקה המקוונת על פי ציר קונטקסטואלי הנוגע לדרגות המיסוד של ההקשרים בהם נעשה המגע באינטרנט. נתחיל אפוא, בדיון על משמעותה של השתיקה.

משמעותה של השתיקה (Silence)

נושא השתיקה, ללא קשר למשמעותה הווירטואלית, נדון כבר רבות על ידי חוקרים מדיסציפלינות שונות. בין הראשונים שעסקו בנושא הוא טומס ברונו (Bruneau 1973) שהתייחס לשלוש הצורות העיקריות של השתיקה - השתיקה הפסיכולוגית, השתיקה האינטראקטיבית והשתיקה החברתית-תרבותית. ברונו עסק גם במשמעותו של פסק הזמן בשיח הנובע לדעתו, בין היתר מהצורך של פענוח הנאמר בשיח ובהיסוסים במתן התגובה.

כדוגמה לשתיקה החברתית-תרבותית ניתן להביא את המקרה של יפן שבו עסק אקירה צוג'ימורה (Tsujimura 1968). לדעת צוג'ימורה, הצווי על השתיקה נחשב כאידיאל חברתי, ומיעוט הדיבור הוא אחד מהמאפיינים החשובים ביותר של התקשורת היפנית שאותה הוא מכנה "Communication without language".

דניס קורזון (קורזון 2007) (Kurzon 2007), החוקר כבר מעל עשור את השתיקה (Kurzon 1998), הציג טיפולוגיה של שתיקה באינטראקציה חברתית, העשויה לסייע בהבנת השתיקה המקוונת³. המאמר מתייחס לסוגי השתיקה כגון השתיקה בספרייה, השתיקה בכיתת הלימוד, בטכסי זיכרון (ceremonies remembrance). שתיקות פוליטיות ואפילו שתיקות בספריות ובמופעים מוסקליים. הוא ממיין את השתיקות לארבע סוגים:

- שתיקה בשיחה (Conversation) – הנמען נוכח אך אינו מגיב כלל במהלך השיח.
- שתיקה תמאטית (Thematic) - הנמען אינו מגיב על סוגיה מסוימת.
- שתיקה טכסטואלית (Textual) – קשורה לטכסט מסוים בו הסיטואציה קובעת את נורמות השתיקה והדיבור כגון בתפילה, ספרייה ובסיטואציה לימודית.

- שתיקה מצבית (Situational) – זו שתיקה נורמטיבית קבועה בפרק זמן ו/או מקום למשל, באירועים ציבוריים טקסיים.

המיון של קורזון אינו חד מספיק שכן כמה מהשתיקות חופפות עם כמה מהקטגוריות כמו השתיקה בעת התפילה שהיא גם שתיקה טכסטואלית וגם שתיקה מצבית. פונקציה נוספת של השתיקה שלא נכללה במיון זו השתיקה הטיפולית. בתהליך הטיפולי באנאליזה השתיקה נתפשת כלגיטימית שכן היא מבוססת על דיבור אסוציאטיבי. המטופל לא צריך לרצות אף אחד ולא לקבל רשות כדי לשתוק, הוא צריך להיות 'עצמו'. דומה כי מאמרו של הפסיכואנליטיקאי שמואל גרזי (גרזי 2007) מסכם את הבעייתיות הקיימת בחקר הדיבור והשתיקה ומדגים זאת בתהליך הפסיכותראפיוטי שבה לעיתים, השתיקה מחבקת את הדיבור ולעיתים הם נפרדים אבל שניהם גם יחד מאפשרים זרימה חיונית ומפרה:

"שאלת היחס שבין השתיקה לבין הדיבור היא סוגיה מורכבת. ייתכן שהאחד משקף את השני, יתכן שהאחד משלים את השני ביחס קומפלימנטרי, וייתכן שיש ביניהם יחסים מורכבים אחרים. ... ייתכן שניתן לחשוב גם על השתיקה ועל הדיבור כשני מרכיבים העומדים בזכות עצמם, אשר לעיתים האחד חובק את השני, ולעיתים השני חובק את הראשון, אך הללו תמיד שומרים על תנועתיות חיה, אשר מאפשרת זרימה חיונית ומפרה (גרזי 2007: 157-158).

הפוליטיקה של שתיקה והשתקה: חלק מהניסיון לחזק דומיננטיות של קבוצות חברתיות הגמוניות (גברים, מבוגרים) היא באמצעות של שלילה נורמטיבית של זכות הביטוי וההבעה. כך למשל, מתבטאת ההגמוניה לדיבורן של הנשים בדברי האמורא שמואל אשר קבע כי "קול של אישה ערווה" (ברכות כ"ד, א'). יש המפרשים את דבריו בעצם הדיבור ויש המייחסים זאת רק לזמרתה של האישה. לעומת זאת בברית החדשה נחשב הדיבור הנשי בקהילה במפורש כ"חרפה" (אפרת 2007:16):

"הנשים תחשינה בקהילות; אין להן רשות לדבר, אלא תפנענה לקרות, כמו שגם התורה אומרת. ואם רצונו לקמ"ד דבר, תשאלנה את בעליהן בפניה, פי ל'א יא'ה שאישה תדבר בקהלה", (אגרת שאול הראשונה אל הקורינתים י"ד:34-35)⁴.

השתיקה וזכויותיה - זכות השתיקה היא הזכות שלא לפצות פה ולא לומר דבר בתהליכי החקירה והדיון המשפטי (Right to silence). זכות זו שמורה לכל אזרח הנמצא בחקירה משטרתית ומטרתה למנוע ממנו להשיב לשאלות העלולות להפלילו. הכנסת דחתה הצעות חוק פרטיות (19.5.2004) שבאו לצמצם את זכות השתיקה של נבחר ציבור. שתיקה זו מעוגנת בישראל בחוקים ובפסיקה. בעוד בארה"ב זכות השתיקה נחשבת לאחת מזכויות האזרח ואף מעוגנת בתיקון החמישי לחוקה. בישראל התפרסמו מאמרים על ידי חוקרים ישראלים בנושא השתיקה בעריכתה של מיכל אפרת⁵ (2007), לטענתה השתיקה

"...איננה בהכרח העדר תוכן ותקשורת או תופעה אקזוטית – אלא מהווה חלק אינטגרלי של התקשורת, כאמצעי פעיל אשר משמש אותנו לצד הדיבור בכל הווייתנו...." (אפרת 2007).

אפרת מתייחסת למה שהיא מכנה "השתיקה המדברת" (Eloquent silence)⁶ ומגדירה אותו כבחירתו החופשית של הזוהר בתורו בהנחה כי קימת מידה מסוימת, מועטה או מרובה, של בחירה בין דיבור לשתיקה ושל יכולת לממש בחירה זו (שם: 13). כותב שורות אלו מציע את המושג "השתיקה הרהוטה" שכן בתחום המשפט הישראלי ל"שתיקה המדברת" יש משמעות שונה (ברק 2001:140) שפרושה הסכמה כלומר "שתיקה מדעת", מופיעה באותם מקומות שהגשמת תכלית החוק מחייבת הכרה בהסדר שלילי. דוגמא לכך מופיעה בין היתר, בפסק דין של בית הדין לעבודה שבה נאמר:

"... המצבים שעליהם שתק החוק גם הם מוסדרים על-ידי, אם כי בדרך השלילה. זוהי שתיקה מדעת. זהו ההסדר השלילי. זוהי שתיקה שמוכנה הוא הסדר (שלילי) של המקרים שאינם נופלים לגדר החוק..." (תיק ע"ע 263/05 שניתן ב- 15.11.2006).

השימוש בתלמוד במושג "השתיקה המדברת" הוא "שתיק רב" השונה מעט מהשימוש כיום והכוונה היא לשאלה ללא תשובה שניתן לפרשה בשתי צורות האחת כהסכמה והשנייה שאין הסכמה ולכן אין כל התייחסות⁷.

ניתן אם כן לומר, כי לשתיקה פנים רבות. משמעותה אינה רק דממה, הפסקה והשהיה. היא נתפסת לעיתים, כדבר והיפוכו: "שותקת" אבל גם "מדברת", מביעה הסכמה אבל גם התנגדות (תלמוד), אדישות (בשיח תמאטי) וזלזול (כתגובה לדברי שטות), גם הבעת ערגה (ביחסי אהבה) והוקרה (באירועי תרבות). גם חסרון (ביחסי חברות) ואף זכות (בחקירה ובמשפט) השתיקה אף משמשת כמו גם כנורמה תרבותית (ביפן), כנורמה דתית (ביהדות ובנצרות) ואף כנורמה של פושעים (בעולם התחתון ובעיקר במאפיה), אבל גם חובה אזרחית (בטכסי זיכרון). במילים אחרות, לא ניתן ליחס לשתיקה סגולות משל עצמה אלא רק בהקשריה (Miller 2007).

השתיקה כ"רשתות החברתיות": השתיקה מקבלת משמעויות חדשות ברשתות בהן הידידות היא סימבולית. רשתות אלו מתמקדות בפיתוח אפליקציות ליישומים חברתיים שבהן ניתן, לדלג על האנונימיות וליצור הכרות קרובה, ידידותית ואולי אף אמינה יותר בין הגולשים, מצד אחד, ולאפשר למי שרוצה להבין יותר על עצמו להגיע למידע נגיש בלי צורך להיחשף תוך יצירת קשרים חברתיים, מצד אחר.

הרשתות החברתיות מעצבות רבדים חברתיים-כלכליים. שכן, הכניסה אינה ניתנת לכל גולש עם הרשמתו, הגולש יכול ליצור לעצמו רשת חברים, אשר ככל שעולה מספרם, עולה גם יוקרתו המקוונת וגדלים נכסיו החברתיים המקוונים. באפשרותו של הגולש לייצר לעצמו אתר של שיתוף תכנים קטן משל עצמו שבו הוא יכול להציג פרטים אישיים ותמונות, להביע רעיונות ודעות ולקבל הודעות ותגובות גלויות. אתרי הרשתות החברתיות הולכות וכובשות לעצמם מעמד מוביל בעולם המקוון ונהפכות יותר לסימבולים מקוונים של ידידות. אתרים כגון מייספייס (Myspace) פרנדסטר (Friendster), פייסבוק (Facebook)¹, אשר חולל מהפכה בתפישה המהות של הרשתות החברתיות, לינקדאין (LinkedIn), ביבו (Bebo) אתר הרשתות החברתיות הבריטי, אורקוט (Orkut) מבית גוגל וכן אתרי הבלוגים כמו LiveJournal.com ועוד תריסר אתרים נוספים², מעידים על מגמה זו. והיד עוד נטויה – שכן אנו בעידן שבו מדי 3 חודשים במוצע מושקת טכנולוגיה חדשה.

ניתן להניח כי הנטישה המאסיבית של הצעירים את טכנולוגיית האימייל (Down 2007)⁸, והנהירה המהירה של הגולשים המבוגרים לטכנולוגיות החברתיות החדשות מעידה על חוסר שביעות רצון מ"תפוקתם" של האתרים הישנים⁹.

אולם האתרים החברתיים אינם הופכים את האדם לידידותי יותר¹⁰ וספק אם הם מחזקים את היעלמותם של הקשרים החברתית הפיזיים בחברתנו, כפי שטען רוברט פטנאם בספרו Bowling Alone (Putnam 2000). לעומת זאת, הם נותנים תוקף מחודש ל"אני" ומעניקים עוצמה ל"התפרצות של העצמי", ("Outbreak of Self-Expression" (Blood 2000)). זהו המשכו של תהליך שהחל עם צמיחתם של הבלוגים כיומנים בסגנון נרטיבי אישי, שאפשרו יצירה וביטוי עצמי בגלוי ולא רק באופן אנונימי. יתכן כי על מנת להתגבר על אכזבת השתיקה מהטכנולוגיות החדשות בקרב הסביבה החברתית הקרובה החל שימוש נרחב יותר בטכנולוגיות המאפשרות שתיקה כמו מנגנוני השיחה מזוהה הנפוצים בטלפוןיה סלולארית והקלות של אי מענה ב-SMS³ ובשכלולים הרבים של הטוויטר (Twitter)⁴. מתברר כי הטלפון הנייד אף משפיע על הקוהרנטיות החברתית בתוך המשפחה, בקבוצת השווים ובין חברים מוכרים פנים-אל-פנים (Ling 2008). לינג טוען כי התקשורת באמצעות הטלפון הנייד מאפשרת לנו להשתתף באינטראקציה חברתית שבעבר נשמרה רק לאלו שנכחו פיזית בסיטואציה:

"...Mobile communication is being used in the pursuit of romance, in the coordination of families, in the exchanging of humor and gossip, and in many other daily situations. In each

¹ הפייסבוק זכה לפופולאריות רבה בארה"ב בקרב רבים ואף בישראל הצטרפו כבר כרבע מליון גולשים בעת כתיבת שורות וביניהם הח"כים יואל חסון וישראל חסון (מרנדה 2007). אולם אין לסמוך החברים הווירטואליים בפייסבוק - ז'רום קרוויאל (Jérôme Kerviel), העומד מאחורי הונאה בהיקף של 4.9 מיליארד יורו, האחת הגדולות ביותר בהיסטוריה, מתוך 11 חברים וירטואליים שהיו לו ב"פייסבוק" צנח מספרם ל-4 כמה שעות לאחר פרסום הפרשה ונספר ימים לאחר זה (24.1.2008). ננטש לחלוטין על ידי כל חבריו (Allen 2008). עם זאת לא מנע הדבר מאלפי גולשים לפתוח פרופילים מזויפים בשמו של קרוויאל ולהצטרף לקבוצות דיון ומועדונים על שמו שנפתחו על ידי מעריצים בפייסבוק (שכטר 2008).

² וכן הטכנולוגיות של שיתוף כמו Scoop, UseModWiki, הוידג'ט (widget), ו-Tubes.

³ ההודעה נשלחה מלוס אנג'לס לראשונה בשנת 1993 על ידי ברנאן היידן.

⁴ ה"טוויטר" (twitter.com) הוא מיקרו-בלוג (microblog) ממחיש את חשיבות תופעת המיקרו-מידע הפופולארי בקרב צעירים שכן הוא מאפשר לשלוח מסרונים קצרים של 140 אותיות או פחות. בתפוצה רחבה. באתר ניתן לנהל יומן, כמו בלוג. כל מסרון ("ציוץ") נשלח לנמענים, לפי בחירתם, לאחת מתוכנות המסרים המיידים, או לטלפון הסלולארי (שיף 2007).

case, there are ritual forms, there is reliance on co-present understandings, and there is development—and sometimes erosion—of social cohesion..." (Ling 2008: xi).

תהליכי ההתפתחות של האינטרנט עוברים תהליכי התכנסות שבה השתיקה נהפכת למשמעותית יותר, היא מקבלת כאמור, משמעות סימבולית בעיקר ברשתות החברתיות. למשל, אי המענה לבקשת חברות של גולשים ל"קבוצות הסגורות" ב"פייסבוק" הביאה ליצירת קבוצות מחאה המחרימות את הרשת החברתית הזו (סיגן 2008).

"...A growing number of students at British universities known as "Facebook refuse nicks" are boycotting the social networking site ...), (Budak 2008).

יש לכן, חשיבות להעמקת המחקר על השתיקה המקוונת הנמצא עדין בראשיתו שכן חשיבותו הולכת ומתעצמת.

בפרק הבא ננסה להציע טיפולוגיה המתייחסת לשתיקה המתרחשת בסביבות המקוונות.

טיפולוגיה של שתיקה מקוונת

ההצעה לטיפולוגיה של השתיקה המקוונת מתבססת על הטיפולוגיה שהציע קורזון (Kurzon 2007) ביחס ל"שתיקה המצבית" (Situational). שתיקה זו מוגדרת כשתיקה נורמטיבית קבועה בפרק זמן ו/או מקום למשל, באירועים ציבוריים ובטקסים (קורזון 2007:88). לעומתה "השתיקה המצבית" בטיפולוגיה המוצעת על ידינו, מתייחסת למרחב הווירטואלי ולא למרחבי הזמן והמקום הפיזיים המתוארים בטיפולוגיה של קורזון.

הבדל נוסף בעוד שקורזון התייחס ל"שתיקה הכפויה" כלומר ההשתקה שמקורה חיצוני (שם: 89) אנו נתייחס ל"דיבור הכפוי" החיצוני לגולש כפי שהוא מתבטא למשל במצבי למידה, מקוונים (Beaudoin 2002) ובסביבות העבודה שאמצו את הטכנולוגיות הידידותיות (Kalman et al 2006). שני מושגים בסיסיים המייחדים את השתיקה המקוונת הם וולנטריות ואנונימיות והם מבחינת ו"יתרוצצו" בכל סביבה מקוונת. למרות שהאנונימיות, שהיוותה את אחד האלמנטים הבסיסיים של הסביבות המקוונות, הולכת ונעלמת בטכנולוגיות הידידותיות החדישות (ראה פייסבוק (Facebook), משמעותה רבה. שכן דווקא בהעלמה האפשרי של האנונימיות היא יוצרת אצל הגולשים, מחויבות גדולה יותר בתכני התגובות ומגדילה בכך את סיכוי השתיקה ובודאי מאריכה את משך שהות התגובה, נושא שנדון בהמשך. בטרם נפרט את שלושת הסביבות המקוונת בהן יכולה להתקיים שתיקה ננסה להגדיר את סוגי השותקים המקוונים:

1. הגולשים כמשדרים: בעלי המסרים הפועלים כמגיבים במהלך השיח המקוון.
2. הגולשים כקולטים – קהל היעד
"קולטים רשומים", ("בעלי פרופיל"), לא בהכרח נוכחים.
"קולטים נוכחים", לא בהכרח רשומים.
"קולטים מוכרים" אנונימיים, בעלי כינוי, מוכרים ומזוהים.
3. הגולשים כמגיבים – קהל המגיבים והשותקים
"שותקים מגיבים" שאינם מגיבים מילולית נוכחותם נקבעת על ידי "מד מדרג"
"מגיבים פעילים" מגיבים מילולית
1. הגבה טיעונית (אקספוזיטורי) ביקורתית, עוקצנית או אירונית
2. הגבה תיאורית (דסקריפטיבי).

המיפוי המוצע מתייחס לדיאלקטיקה המקובלת של הקבוצה השלישית - "המגיבים שותקים". אולם ברצוני להתייחס לפעילותם של "המגיבים-שותקים" בסביבה המקוונת אשר ניתן לסווג אותה לשלוש קבוצות, על פי עוצמת התמסדותם של נורמות השתיקה. בקבוצה הראשונה נכללות הסביבות הוולונטריות שטרם מוסדו בהן נורמות ביחס לשתיקה. לרוב סביבה זו היא בעלת מספר מועט של גולשים. בקבוצה השנייה נכללות הסביבות המקוונות הנמצאות בתהליכי התמסדות כתוצאה מדרישות הגולשים. בקבוצה השלישית נכללות הסביבות המקוונות הנמצאות בתהליכי מיסוד מתקדמים. להלן הפירוט של סוגי הסביבות:

השתיקה בסביבות הוולונטריות נעשית מתוך בחירה חופשית. השתיקה יכולה לנבוע מתוך מבוכה, חוסר בהירות כלפי האחר, מעייפות וירטואליות וגם ממצב נפשי זמני או קבוע. הומינר (2007), פסיכולוגית העוסקת במרחב המקוון שאותה מצטט אילני (אילני 2007), טוענת כי "שתיקה והתעלמות - זו הפגיעה השכיחה ביותר ברשת" ומתארת זאת כך "...אם שלחתי הודעה ולא ענו לי תוך דקות, או לכל היותר שעות, אני מרגישה נטושה. מחקרים שונים עסקו בהתעלמות זו ואף יחסו לה את המושג של "נידוי מקוון" (Cyberostracism), שעליו כתב וילמס בהרחבה (Williams 2001, Williams 2005). מתברר כי תוצאותיו של "הנידוי המקוון" עלולות לגרום לסבל גופני (Eisenberger et al., 2003) ונפשי:

"...Cyberostracism leads to negative feelings that are comparable to those caused by face-to-face ostracism: a feeling of being excluded, dampened mood, and lower levels of belonging, control, self esteem and meaningful existence.." (Kalman 2008: 66).

האינטרנט גרם לנו להתמכר לזמן תגובה מיידי. הוא מקטין את היכולת לשאת תסכול...בתקשורת טקסטואלית באינטרנט, קורה הרבה פעמים שאין תגובה מסיבה מקרית, אבל אנשים חווים את זה כפגיעה מאוד קשה. כשאף אחד לא מגיב למה שאתה אומר, זה נתפש כמחיקה... סביבות מקוונות מעוררים רושם ראשוני של גן עדן לצרכני אמפתיה. כל עוד זה עובד, זה מצוין. כשאנחנו נענים להזדקקות הזאת, אין תוקפנות. אבל אנחנו בני אדם, ואין לנו אפשרות להיענות כל הזמן. ואז מתפרץ הזעם... "חוסר תגובה נתפש כהימנעות פעילה מסיפוק צורך, ובמצב כזה נוצרת אנרגיה נקמנית..." (אילני 2007). וכך מבטאת את הפגיעה בלוגרית אלמונית תחת הכותרת "אל תשתוק!":

"... לא יודעת, תגיד מה שמרגיש לך, תצעק עלי, תדבר, תקלל, תרביץ...אבל אל תשתוק, רק אל תשתוק... אל תשתוק... השתיקה שלך מפרקת אותי, המחשבות שלי מפרקות אותי..." (בלוגיה 14.6.2007)¹¹.

השתיקה הוולונטרית קשורה לגודל הקבוצה. ביחסי הדיאד (Dyad) שבה קיימים יחסי גומלין בצמד (דיאד) ישיר בין שני משתתפים (שיח בין אישי). השתיקה הוולונטרית בדיאד שונה מאד מיחסי הגומלין בין שלושה, שכן כאשר מצטרף משתתף שלישי השיח נהפך מדיאד לטריאד (Triad) ולכן משתנים יחסי הגומלין (Simmel 1950). בקבוצה קטנה המעורבות הבין אישית של חבריה גבוהה והשיח אינטנסיבי לכל שתיקה יש משמעות רבה שכן קיימת נטייה ליחסי חליפין אינטנסיביים יותר בין מעטים מאשר בין רבים. קבוצת שיח קטנות יכולות לתפקד ללא יצירת תשתית ארגונית של ניהול הקבוצה. לדוגמה השיח בטכנולוגית הדוא"ל נועדה לכתחילה ליחסי חליפין בין שני גולשים בלבד (יחסי דיאדה), והתרחבה במשך הזמן גם למשתתפים נוספים ובכך היא נהפכה לטכנולוגיה קבוצתית הזקוקה לעיתים, למנגנון מתווך.

סוג שתיקה וולונטרית ביחסי דיאדה, שאינו מתפתח למשתתפים נוספים היא ה"שתיקה האנאליטית" הכוונה לשתיקה בסביבה הטיפולית המקוונת. שתיקה זו מהווה אקט טיפולי שכן היא יוצרת נוכחות טיפולית שמשמעותה הקשבה ותגובה אמפתית אותה מתארת הומינר במאמרה: "מחדר הטיפול אל החלל הווירטואלי":

"...המילים אותן אני אומרת או כותבת, בקליניקה או באינטרנט, מטרותן לעזור לי ליצר את אותה נוכחות טיפולית שמשמעותה: הקשבה ותגובה אמפתית לאשר נאמר וקורה באותה עת...גיליתי שבאינטרנט, אין שום דרך ליצר נוכחות אלא על ידי כתיבה רציפה ומאמץ יצירתי לתרגם למילים את מושג השתיקה האנליטית... הדלות החומרית של האינטרנט כמדיום כתוב בלבד, מחייבת הגברה של ביטויי הנוכחות של המטפל, יחסית לנדרש בקליניקה..." (הומינר 2004).

השתיקה בסביבות מיסוד חלקיים בהן פועלים תהליכי מיסוד פנימיים של השתיקה על ידי הגולשים עצמם, כגון סביבות שיח מקוון שלא זכו עדיין לשומרי סף. הכוונה לאתרים שבהם מספר הגולשים הולך וגדל ועל כן נוצר צורך בקביעת תשתית ארגונית של ניהול הסביבה המקוונת. בסביבה זו הגולשים עצמם יוצרים לעיתים קרובות כלים הבאים לסייע בהפעלת מערכות היחסים של מספר גדול של משתתפים. ככל שמספר הגולשים רב יותר נוצר כאמור, הצורך בקביעת תשתית ארגונית המסכנת את שוויוניות הקבוצה. הנורמות המתגבשות מסייעות לקבוצה לשמר את עצמה ולמנוע את כיליונה. הנורמה של הקבוצה כוללות גם כללי שתיקה שמשמעותה "השתקה חברתית" כפי שמבטאת זאת לדוגמה הגולשת המכונה 'דנש' בפורום של "גאוה – לסביות":

"...מניתוח טקסטואלי של אינטראקציה בפורום נמצא כי הפורום מעודד דיאלוגיות, וכי התנגדות היא הטריגר החזק ביותר לתגובה, אך המשתתפות משתדלות להימנע מהתנגדות גלויה או גורפת. בנוסף, מתבצעת בו השתיקה

של נושאים קשים לדיון. התופעה שנצפית בפורום מזכירה את מודל 'ספירלת שתיקה'¹² על פיו לא מדברים על נושאים שעל פי הערכת המשתתפות יהיו חריגים ולא מקובלים בקבוצה. בקהילה מקוונת זו מתקיים משא ומתן על גבולות ההצטרפות וגבולות השיח, והיא אינה פתוחה לכל אחד ולכל נושא במידה שווה. עם זאת, נראה כי מה שמייחד את הפורום היא האפשרות לביטוי חתרני יותר מאשר בחברה שמחוץ לפורום... (דנש 07/06/2005)¹³.

אם כן, ככל שגדלה הקבוצה פיזור האחריות על התגובות גדל אף הוא ולכן מספר השתיקות מתרבה. דבר זה בא לידי ביטוי גם בכך שבקשות לעזרה מקבלות פחות תגובות מאשר בקשות הנשלחות באופן פרטני (יחסי דיאדה) לחברים. סביבות שיח עם גולשים רבים מתמסדות ונהפכות לפורומים ולקהילות ווירטואליות (On-line communities).

מיסודה של השתיקה

בקבוצה השלישית נכללות הסביבות המקוונות בה השתיקה והדיבור עברו את מרבית תהליכי המיסוד. זו הקבוצה שזכתה למרבית המחקר העוסק בין היתר, ב"חובת התגובה", ב"איסור התגובה", תחילה ל"חובת התגובה":

טכנולוגיות-התומכות-שיתוף הביאו לשנוי מהותי בפעילותם של ארגונים וביכולת התפוקה שלהן שכן השיתוף בידע (Sharing Content) נחשב כמשאב חיוני לפעילותן (Rafaeli & Raban 2005). הארגונים הללו מעודדים את התגובות המתייחסות להגדלת הידע בארגון ושיתופי פעולה מחוצה לו. אולם חלק מהעובדים שהם לא פעם בעלי ידע קריטי עבור הארגון, שותקים ואינם משתפים פעולה. יש המכנים את השותקים כ"משתתפים שקטים" (Silent Participants), כ"פרשים חופשיים" ("Free-Rider") או כיושבים ב'מארב' (Lurkers) (Soroka 2006). המונח "Lurking" מהווה ביטוי מושאל המתייחס לאותם "גולשים שקטים" הקוראים והצופים בפעילות ברשת באופן קבוע על מגוון מגזריו, אולם אינם תורמים לשיח אלא לעיתים רחוקות. עובדים אלו הם מבחינת הארגון סוטים מהנורמה של "חובת התגובה".

הדוגמא השנייה מתייחסת לתהליך הלמידה החברתית המקוונת בה מצופה מכל הלומדים שהם ישתתפו בלמידה באופן אקטיבי. אולם למעשה יש כאלה מבין הלומדים הנהנים מהשיתוף בלימוד אך לא תורמים דבר לקבוצת הלמידה (Beaudoin 2002). שתיקה זו קשורה גם למה שמכונה "אפקט המשקיף" (Bystander Effect) שניתן לפרשה שבסביבה שבה יש הרבה משתתפים הסיכוי לתגובה קטן יותר, כלומר יש דיפוזיה באחריות לתגובה ככל שיש יותר משתתפים, (Thorn & Connolly 1990), (Hudson & Bruckman 2004). דוגמא נוספת מתייחסת לספריות בהן מנסים לשלב את טכנולוגיות הווב (Maness 2006)¹⁴ המתאימות לכאורה לתרבות הארגונית של ספריות, שבה השיתוף אחד מיסודותיה, אולם גם שם יהיו כאלו מבין הגולשים שיהיו ב'מארב' וישמרו את הידע לעצמם מחשש לתחרות על מקומם באוניברסיטה.

ההשתקה הממוסדת נעשית בעיקרה על ידי בעלי סמכות וכוה חיצוניים האוסרים את התגובות הבלתי הולמות את הנורמה כמו מנהלי אתרים החוששים מתביעות משפטיות או מתגובות העלולות להזיק או להפריע לפעילות הסביבה המקוונת (ברזילי-נהון 2004).

דוגמא נוספת מתייחסת ל"שתיקת כלאים" (The hybrid silence) או לשתיקת "שעטנז". מצבים כאלו עולים בארגונים בהן כבר התמסדה השתיקה ב"אזורי השיח" הוולונטריים בעוד תהליכי השיתוף בידע המחייבים "חובת תגובה" אינם עדין מתיישבים עם התרבות הארגונית, נתקלים בהתנגדויות מהפוליטיקה הפנימית ומבסיסי כוח גלויים וסמויים (גבע 2007 a). תסמינים לקשיים אלו ניתן למצוא בארגונים אשר באופן פרדוכסלי מנסים אמנם לאמץ את הטכנולוגיות הידידותיות אך אינם מאפשרים באותה עת ליצור תהליכי שיתוף פתוחים יותר ופלורליסטים וזאת למרות שחלקם רוצים ומבינים את הערך בתהליכים אלו (גבע 2007 b).

דוגמאות ל"השתקת הכלאים" הן רבות. בבריטניה למשל, נענשו ופוטר עובדים בשל גלישה באתרי רשתות חברתיות בזמן העבודה (גלובס 13.11.2007). בעוד בארה"ב נחסמה פעילותם של חמישים אחוז מהגולשים בארגונים שבהם פעלה הרשת החברתית הפופולארית פייסבוק (Facebook):

"...Research conducted by IT security and control firm Sophos has revealed that 50 percent of workers are being blocked from accessing Facebook by their employers who are worried about the website's impact on productivity and security, and have therefore put policies or access controls in place to ban its use in the workplace..." (Sophos 21.8.2007).

השתקה נורמטיבית נוצרת גם כתוצאה של חוקים ותקנות חיצוניים שהיא בחזקת "ההשתקה עקיפה" למשל, הגבלת התקשורת המקוונת בארגונים עסקיים שבהם כל מידע מתועד היכול לפגוע ברמת המהימנות והאמינות של הארגונים בעת הבקרה על פעילותם. כזה הוא למשל, למצב שנוצר עם חקיקת

חוק סרביינס אוקסלי (Sarbanes-Oxley)¹⁵ המכונה Sox, בשנת 2002 בעקבות מפולת מניות ושערוריות פיננסיות בוול סטרייט. החוק בא לכן, להגביר את האחריות של מנהלים ודירקטורים לנכונות הדו"חות הכספיים, וקבע כללים לבקרה על פעילותם של החברות.

הכרונמיקה המקוונת

הכרונמיקה עוסקת במושג הזמן, בדרך שאנו תופסים, מפרשים, מבנים ומגיבים לזמן. הזמן מהווה נושא מרכזי בתרבותנו (Monochromic)¹⁶ ואנו כפופים לו וכפי שניק לואיס (Lewis 2003) מאוניברסיטת קולורדו טוען: "...time is the master and we are the slaves...". הזמן משפיע על סגנון חיינו, על מהירות תגובתנו ותועלתנו. הזמן גם משפיע על נכונותנו לחכות ולצפות ליחסי גומלין ולסבלנותנו להאזין לזולת.

הכרונמיקה בתחום התקשורת משמשת למסרים לא מילוליים הקשורים בזמן. למהירות התגובה יש משמעות רבה בחקר השתיקה המקוונת וניתן לראותה כ"שתיקה מושהית" (RL - Response Latency). חלוצי חקר הכרונמיקה המקוונת (Online Chronemics) הם שיזף רפאלי ותלמידיו מאוניברסיטת חיפה (Kalman et al 2006). תגובה הניתנת מעבר לזמן המצופה יכולות להיחשב לשתיקה לכל דבר ועניין והן עלולות להיתפס כדברי חז"ל כ"אתרוגים לאחר סוכות" או "עבר זמנו בטל קורבנו", ובכך לגרום לאכזבה למשדרי המסרים (Kalman & Rafaeli 2008).

במחקר על הטוקבקים, שבזמנו היוו סביבה שטרם מוסדו בה נורמות הדיבור וההשתקה, בחנתי את משך השתיקה המושהית. מצאתי כי כשליש מהתגובות הופיעו שעתים לאחר פרסום הכתבה (38%) ורוב התגובות (98%) הופיעו במשך 13 משעת פרסומה (הכט 2003). במילים אחרות, השתיקות היו קצרות אפילו שמדובר בתקשורת א-סינכרונית. קרוב לודאי שאישור החוק המגביל את אפשרויות התגובה של הטוקבקים⁵ (וולף 2007) שהוא בחזקת "השתקה ישירה", יביא לשינויים בשתיקה המושהית - יגדיל את טווח התגובות ויצמצם את מספרם.

נושא המענה המקוון ללקוחות בחברות עסקיות הוא נושא העולה בשנים האחרונות. מסקר של חברה עסקית העוסקת בנושא לקוחות (The Customer Respect Group) מתברר כי שבעים אחוז של הלקוחות שאינם מקבלים מענה מקוון עניני ובזמן המצופה (יום) עוברים למתחרה. חוסר שביעות הרצון מהמענה המקוון מאפיין את החברות שעוסקים בפנינסים. אולם אותם חברות שאמצו להם את המענה המקוון כחלק בלתי נפרד מעסקיהם עונים תוך 4 שעות וחלקם אפילו תוך שעה. (Golesworthy 2005). קלמן הציע מודל על המענה המקוון שיש לו גם השלכות לסיטואציה הלימודית (Model of online responsiveness and silence) (Kalman 2008).

כיום מרבית המחקרים העוסקים בחקר השתיקה המושהית מתנהלים בסביבות שעברו תהליכי מיסוד של השתיקה ודיבור. אחת המסקנות המפתיעות ממחקרים אלו היא שלא נמצאו הבדלים משמעותיים במהירות התגובה בין השתיקה המושהית בשיח המסורתי פנים אל פנים ובין התגובות המושהות בשיח בסביבה המקוונת:

"The analysis of response latencies in a range of CMC systems reveals a mathematical regularity. The significance of this regularity is in the insights it offers into the underlying uniformity of human conversation, whether computer mediated or traditional. Computer mediated communication is further established as an organic extension of traditional human communication, influenced by the constraints of technology, but ultimately shaped by human nature" (Kalman 2006:18).

לבדיקת תגובות יש משמעות עסקית אצל ארגונים, בין אם הם למטרות רווח ובין שלא. על פי מחקר (Leichty & Esrock 2001) קרוב לשני שלישים של הארגונים עונים תוך 24 שעות וקרוב ל - 90% מהם עונים תוך שלושה ימים. מעטים הארגונים שלא עונים כלל. תוצאות דומות התקבלו גם במחקרו של קלמן בנושא הכרונמיקה של האמייל (Kalman & Rafaeli 2006). קלמן ועמיתיו, אשר בדקו משכי תגובה בשלוש סביבות מקוונות שונות, מצאו כי:

1. משך זמן התגובה על 15,815 דואלים של חברת אנרון (Enron) - 28.76 שעות בממוצע.
2. משך זמן התגובה של 115,416 תגובות בפורומים של סטודנטים באוניברסיטה ישראלית - 23.52 שעות בממוצע.

⁵ ועדת השרים לחקיקה אישרה את הצעת החוק ב - 12.1.2008, המגבילה את כותבי הטוקבקים (וולף 2007).

3. משך זמן התגובה של 40,072 תגובות שהוענק להם תגמול כספי של כ- 20\$ בממוצע (כולל טיפ) על ידי גוגל (Google Answers) - 1.58 שעות בממוצע.
 הפיזור הסטטיסטי של התשובות היה דומה בשלושת הקבוצות למרות השוני באוכלוסיות הגולשים. התרומה העיקרית של המחקרים על השתיקה המושהית שנעשו עד היום היא בשיטות המחקר שלהן אולם עדיין מתבקש מחקר פנומנולוגי וראיונות עומק של הגולשים על מנת להבין את התופעה לעומקה.

סיכום

השתיקה המקוונת פותחת קשת רחבה של סוגיות למחקר אימפרי. במאמר זה הצבעתי על ההקשר החברתי ועל דרגות המיסוד כעקרונות המארגנים את השתיקות באינטרנט. נושא הדורש פיתוח רעיוני ואמפירי לקראת הפיכתה לתיאוריה מדעית. כיוון מעין זה מוביל למספר כיווני מחקר, כגון:

1. **שתיקה טכנולוגית** – ניתן לשער כי ימצאו הבדלים משמעותיים בסדרי השיח/שתיקה בסביבות שיש שונות כגון דוא"ל, בלוגים, צ'אטים וכיו"ב.

2. **שתיקה ותרבות** – לנורמות השתיקה יש הבדלים משמעותיים בין-תרבותיים שונות בין הגולשים כמו קבוצות אתניות, מגדריות, גילאיות, לאומיות או דתיות.



3. **שתיקה סימבולית** – על פי רוב השתיקה איננה באה לכדי ביטוי וויזואלי שכן היא מציינת העדר תגובה או נוכחות. עם זאת, גם באינטרנט אנו יכולים למצוא ביטויים לשתיקות בכמה צורות. לדוגמה – מספר נמוך של תגובות בפורום או בטוקבק. ניתן למצוא ביטויים ממשקיים להדרת תגובות כמו בדוגמא המופיעה בציור. הביטוי הוויזואלי מצביע על קיומה של מערכת סימנים הבאה לסמן נוכחות, ביטוי ושתיקה באינטרנט. השתיקה זוכה אפוא לביטוי ויזואלי במערכת הסימבולית של האינטרנט, שבה אמצעי ביטוי וייצוג, מהירות נמוכה של תגובות והעדר נוכחות כמו גם רשימות החרמה (ban lists), מהווים מרכיבים מהותיים בתרבות הרשת הן בשתיקה (Silence) והן בהשתקה (silencing).

ממדיה של תרבות השתיקה ומגמות ההשתקה – על מגוון ההשלכות החברתיות והפוליטיות שלה טרם זכו לדיון ולחקירה.

מאמר זה הצביע על הממדים הרבגוניים והמפתיעים אולי בהתבוננות בסוגית אי התגובה או ה"שתיקה" באינטרנט. דיון זה טומן בחובו מספר רב של סוגיות הנוגעות להסדרים החברתיים שעל בסיסם מתהווה

האינטראקציה הווירטואלית. בעידן הנוכחי, בו קבוצות



חברתיות רבות דרות בסמיכות זו לזו ומקיימות קודים תרבותיים נבדלים – ביטויי השיח והשתיקה הם מרובים. הם כוללים פרשנויות שונות בהתאם למיקום החברתי של הגולשים (גיל, מגדר, לאום וכיו"ב). כלומר, למרות הממדים



המאחדים של הכלים באינטרנט הן מבחינת השימוש האחד בטכנולוגיה והן מבחינת הפנייה לאזורים משותפים (בפורומים, בחדרי צ'אט, בבלוגים וכיו"ב), השיח החברתי הווירטואלי מוליד אף מבוכה תרבותית, ניסוי וטעייה. ריבוי (או צמצום) הפרשנויות לשתיקה הווירטואלית יכולים לשמש עבורנו סמנים לתהליכים ארוכי טווח של אינטגרציה, סגרגציה ושסעים חברתיים המתהווים בתרבות הרשת. לפיכך, אנו רואים כיצד האינטרנט פועל לא רק כמנגנון מתווך בחברה, אלא אף כיצד באופן אירוני ההתעלמות מהווה בסיס לשינוי או שחזור הסדר החברתי והמוסרי המתהווה.

המקורות בעברית	
הטרול רוצה חיבה הארץ 6.2. זמין באתר: http://computers.walla.co.il/?w=/4007/1053274	אילני ע' (2007)
"שתיקות - על מקומה של השתיקה בתרבות וביחסים בין-אישיים" ת"א: רסלינג,	אפרת מ' (2007)
"מי שולט בקהילות וירטואליות?" פנים: כתב עת לתרבות, חברה והינוך גיליון 4 זמין באתר: http://lib.cet.ac.il/pages/item.asp?item=10909	ברזילי-נהון ק' (2004)
"פרשנות במשפט - פרשנות החוזה": 140 ירושלים	ברק א' (2001)
"הדור הבא בשיתוף בידע בארגונים: מהומוספיאנס ל Web3, Web2 זמין באתר: http://www.computer-and-i.co.il/dynamic.asp?cid=10052	גבע א' (2007)
"ניהול בעידן הדיגיטאלי וניהול ידע". זמין באתר: http://www.computer-and-i.co.il/dynamic.asp?cid=8881	גבע א' (2007)
"הקוד הבלתי פורמאלי של עובדי הכלכלה החדשה", משאבי אנוש 158: 16 - 28	הכט י' (2001)

"על גבולותיו של השיח הווירטואלי" "מגזין ברשת" (פברואר) וגם ב"משאבי אנוש" 186: 52-62.	הכט י' (2003)
"השומרונג הטוב, המשקיף והזר בארגון המתקוונג" מגזין ברשת (מרץ) וגם ב"משאבי אנוש" 231-232.	הכט י' (2007)
"מחדר הטיפול אל החלל הווירטואלי". זמין באתר: http://www.hebpsy.net/community.asp?id=4&article=141	הזמינר ד' (2004)
"אושר בממשלה: אתרים יהיו אחראים לטוקבקים" וואלה 13.1.2007 זמין באתר: http://news.walla.co.il/?w=4/1221565	וולף פ' (2007)
"יוב 2.0 אמנם הפך כבר למושג שגור, אבל רוב הגולשים עדיין לא בעניין". גלובס 13/11/07	זרובבל א' (2007)
"שקט שיהיה פה הארץ" 26/10/06. זמין באתר: http://www.haaretz.co.il/hasite/pages/ShArtPE.jhtml?itemNo=779264&contrassID=2&subContrassID=13&sbSubContrassID=0	לורי א' (2006)
"השלכות 'רשת 2.0' (Web 2.0) על עולם הספריות" (מתורגם). זמין באתר: http://www.cet.ac.il/libraries/teachers-librarians/docs/web2.doc	מריאן-קדישאי ר' (2006)
"אחרי הציבור: גם הח'כים גילו את פייסבוק" (18.11.2007). זמין באתר: http://www.ynet.co.il/articles/0,7340,L-3472493,00.html	מרנדה א' (2007)
"מחרימים את פייסבוק" גלובס (11.2.2008) http://www.globes.co.il/serve/globes/DocView.asp?did=1000306137&fid=1978	סיגן ש' (2008)
"פייסבוק וסופה של הציוויליזציה" TheMarker (3.12.2007) זמין באתר: http://hitech.themarker.com/tmc/article.jhtml?ElementId=skira20071203_930509&layer=hp&layer2=&layer3=technology&layer4	סלע ר' (2007)
"האם פייסבוק היא רשת חברתית?" TheMarker (13.12.07) זמין באתר: http://it.themarker.com/tmit/article/2179	עמיחי-המבורגר י' (2007)
"פייסבוק מובילה בהוויית המשתמש" גלובס (17.12.2007) זמין באתר: http://www.globes.co.il/serve/globes/DocView.asp?did=1000286863&fid=1638	פרג נ' (2007)
"פייסבוק - הלהיט החדש של הישראלים" TheMarker (25.9.2007) זמין באתר: http://computers.walla.co.il/?w=3/1173483	צורף א' (2007)
"דקת דומיה" בתוך אפרת מ' (2007) שתיקות עמ' 83 - 94 ת"א: רטלינג	קורזון ד' (2007)
"צירף צירף מעל הרציף" גלובס (17.6.2007) ("טוויטר"). זמין באתר: http://www.globes.co.il/serve/globes/docview.asp?did=1000221059&fid=845	רפאלי ש' (2007)

References : Bibliography & Webligraphy	
Abram, S. (2005).	Web 2.0 — huh?! Library 2.0, librarian 2.0. Information Outlook, 9 (12) 44-46.
Allen K. (2008)	One friend and many pokes. Guardian (25.1.2008) Available at: http://www.guardian.co.uk/business/2008/jan/25/europeanbanks.facebook
Beaudoin, M. F. (2002).	Learning or lurking? Tracking the "invisible" online student. Internet and Higher Education, 5:147-155.
BlogBridge (2006)	Announcing BlogBridge: Library. Accessed June 10, 2006, Available at: http://www.blogbridge.com/archives/2006/06/announcing_blog_2.php
Blood, R. (2000)	Weblogs: A History and Perspective. (Retrieved 31.12. 2003). Available at: http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html
Breeding, M. (2006).	Web 2.0? Let's get to web 1.0 first. Computers in Libraries, 26 (5), 30-33.
Brown S. (1995)	Eloquent Silence Warner Books.
Bruneau T.J. (1973)	Communicative Silences: Forms and Functions. Journal of Communication 23 (1), 17-46.
Casey, M. (2006a).	Born in the biblioblogosphere. LibraryCrunch, January 3, 2006. Accessed June 10, 2006. Available at: http://www.librarycrunch.com/2006/01/post_1.html
Casey, M. (2006b).	LibraryCrunch: bringing you a library 2.0 perspective. Accessed 18.5. 2006, Available at http://www.librarycrunch.com/
Crawford, Walt. (2006).	"Library 2.0 and 'Library 2.0'" Cites and Insights, 6, 2. Accessed June 10.6.2006, Available at http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf
Del.icio.us. (2006)	Available at http://del.icio.us/
Down D. (2007)	Girl Power Is in Full Force Online NYTIMES 24.12.2008. Available at: http://www.nytimes.com/2007/12/24/technology/24drill.html?_r=2&ex=1356238800&en=7de90ae5b2083391&ei=5088&partner=rssnyt&emc=rss&oref=slogin&oref=slogin
Budak B. (2008)	"The anti-Facebook movement", London Times Online 29.1.2008 http://www.timesonline.co.uk/tol/life_and_style/education/student/student_life/article3152120.ece
Eisenberger, N. I., Lieberman, M. D., & Williams, K. D. (2003)	Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion. Science, 302 (290-292).
Epperson, T.W. (2006).	Toward a critical ethnography of librarian-supported collaborative learning. Library Philosophy and Practice, 9(1). Available at: http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/epperson.htm
FaceBook (2006)	Available at: http://www.facebook.com/Flickr .
Frappr (2006).	Available at: http://www.frappr.com/
Glenn C. (2004)	Unspoken: Rhetoric of Silence Carbondale. Southern Illinois University Press
Golesworthy T. (2005)	Perspective: Help me? No, drop dead CNET Networks (21/4/2005). Available at: http://www.news.com/Help-me-No,-drop-dead/2010-1011_3-5678811.html
Hale, M. (1991).	Paradigmatic shift in library and information science. In Library and Information Science Research:

	Perspectives and Strategies for Improvement, McClure, C. and Herson, P., eds. Ablex: Norwood, NJ.
Hassan, I.H. (1974)	"Frontiers of Criticism: Metaphors of Silence." In Malone, D. H. (Ed.) <i>The Frontiers of Criticism</i> , (pp.35-52) University of Southern California Studies in Comparative Literature, 5. Los Angeles, CA: Hennessey & Ingalls
Hudson, J.M. & Bruckman A. S. (2004)	The Bystander Effect : A Lens for Understanding Patterns of Participation. <i>THE Journal of the Learning Sciences</i> , 13 (2), 165 -195.
Kalman Y. M. (2008)	Silence in Text-Based Computer Mediated Communication: The Invisible Component. A Thesis Submitted for the Degree of "Doctor of Philosophy". University of Haifa Graduate Studies Authority Committee for Doctoral Studies, (October 2007).
Kalman, Y.M. & Rafaeli S. (2008).	Chronemic Nonverbal Expectancy Violations in Written Computer Mediated Communication . Paper to be presented at the 2008 ICA conference in Montreal, Canada
Kalman, Y.M. (2008) .	Silence in online education: the invisible component . Paper to be presented at the Chais Conference on Instructional Technologies Research, The Open University, Israel.
Kalman, Y.M., Ravid G., Raban, D.R. & Rafaeli S. (2006)	Pauses and Response Latencies: A Chronemic Analysis of Asynchronous CMC . <i>Journal of Computer Mediated Communication</i> 12(1)1-23.
Kalman, Y.M.; Rafaeli, S. (2005)	Email Chronemics: Unobtrusive Profiling of Response Times. <i>System Sciences. HICSS apos; 05. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on Volume, Issue, 03-06 Jan. 2005</i> Page(s): 108b - 108b. Digital Object Identifier 10.1109/HICSS.2005.231
Kurzon, D. (1998),	<i>Interpreting Silence: Discourse of Silence</i> Amsterdam: John Benjamins,
Kurzon, D. (2007)	Towards a typology of silence <i>Journal of Pragmatics</i> 39(10) 1673-1688.
Lawson, S. (2006).	Library 2.0: rapid response to rapid change. <i>Colorado Libraries</i> , 32 (2), 19-21. LibraryThing . Accessed May 18, 2006, from http://www.librarything.com/
Leichty, G., & Esrock, S. (2001).	Change and response on the corporate Web site. <i>American Communication Journal</i> , 5(1). Retrieved June 20, 2006. Available at: http://acjournal.org/holdings/vol5/iss1/articles/leichtyesrock.htm
Lewis, N. (2003)	Chronemic Colorado State University: Speech Department Website: Retrieved April 23.4.2007. Available at http://www.colostate.edu/Depts/Speech/rcs/theory80.htm#Chronemics
Ling, R. (2008)	<i>New Tech, New Ties</i> . The MIT Press Cambridge, Massachusetts, London, England
Macaskill, W., & Owen, D. (2006).	Web 2.0 To Go . In: <i>Proceedings LIANZA Conference 2006</i> , Wellington (New Zealand). Available at: http://www.lianza.org.nz/library/files/store_013/Web2ToGo_WMacaskill.pdf
Maness, J. M. (2006) .	"Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries". <i>Webology</i> , 3 (2), Article 25. Available at: http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.htmljack.maness@colorado.edu
Miller C. P. (2007)	Silence Available at: http://csmt.uchicago.edu/glossary2004/silence.htm
Milsom, D. (2007)	Lack of Understanding of the Business Benefits Undermining Investment in Web 2.0 Technologies for the Enterprise. Available at: http://uk.bea.com/news/2007/070828_mashup.jsp
Notess, G. R. (2006).	The terrible twos: web 2.0, library 2.0, and more. <i>Online</i> , 30 (3), 40-42. O'Reilly, T. (2005). <i>What is web 2.0?</i> Retrieved May 18, 2006, Available at http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html#mememap
Peek, R. (2005).	Web publishing 2.0. <i>Information Today</i> , 22 (10), 17-18. Peer Reviewed Instructional Materials Online (PRIMO) . Accessed May 18, 2006, Available at: http://www.ala.org/ala/acrlbucket/is/iscommittees/webpages/emergingtech/primo/index.htm
Platt, D. S. (2006)	Why Software SUCKS...and what you can do about it Addison-Wesley Professional. Available at www.awprofessional.com/title/0321466756
Putnam, R.D. (2000)	<i>Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community</i> . New York: Simon & Schuster.
Raban, D. R., & Rafaeli, S. (2006).	The effect of source nature and status on the subjective value of information. <i>Journal of the American Society for Information Science and Technology</i> , 57(3) 321-329.
Raban, D. R., & Rafaeli, S. (2007)	Investigating Ownership and the Willingness to Share Information Online. <i>Computers in Human Behavior</i> 23: 2367-2382.
Rafaeli, S. & Raban, D.R. (2005)	'Information sharing online: a research challenge', <i>Int. Journal of Knowledge and Learning (IJKL)</i> 1 (1/2):62-79. proofs , On InderScience's site , and here
Rafaeli, S. & Ravid, G. (2003)	Information sharing as enabler for the virtual team: an experimental approach to assessing the role of electronic mail in disintermediation. In <i>Information Systems Journal</i> , 13(191-206) (proofs)
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," presented at HICSS Hawaii. <i>Collaboration Systems and Technology Track</i> .
Simmel, G. (1950)	<i>The Sociology of Georg Simmel</i> , Compiled and translated by Kurt Wolff, Glencoe, IL: Free Press.
Shanhi, R. (2006).	Web 2.0: data, metadata, and interface . Accessed June 10, 2006. Available at http://www.rashmishinha.com/archives/05_08/web2-data-metadata-interface.html
Shaw, P. (2002)	<i>Changing Conversations in Organizations by A Complexity Approach to Change (Complexity and Emergence in Organizations)</i> : Routledge.
Soroka, V. & Rafaeli S. (2006)	E-communities: Invisible participants: how cultural capital relates to lurking behavior . The paper was presented at the WWW 2006, May 23-26, 2006, Edinburgh, Scotland. WWW '06. ACM Press, New York, NY, 163-172. Available at: http://rafaeli.net/publications/SorokaRafaeliWWWInvisibleParticipantsLurking.pdf
Soroka, V. & Rafaeli, S. (2006)	Invisible Participants: How Cultural Capital Relates to Lurking Behavior , paper presented at the WWW 2006, May 23-26, 2006, Edinburgh, Scotland.
Tebbutt, D. (2006).	Is all the talk of web 2.0 just a lot of codswallop? <i>Information World Review</i> , (221) 9-9.
Tsujimura, A. (1968).	<i>Japanese culture and communication</i> . Tokyo: NHK Boo
Tsujimura, A. (1987).	Some Characteristics of the Japanese Way of Communication. In D. Lawrence Kincaid (Ed.). <i>Communication Theory: Eastern and Western. Perspectives</i> (115-126). San Diego: Academic Press.
Varnum, K. (2006).	RSS4Lib: Innovative ways libraries use RSS . Accessed June 10, 2006. Available at: http://blogs.fletcher.tufts.edu/rss4lib/
Williams, K. D. (2001)	<i>Ostracism: The power of silence</i> . New York: The Guilford Press.

Williams, K. D. (2005)	Ostracism: The indiscriminate early detection system. In K. D. Williams, J. P. Forgas & W. v. Hippel (Eds.), The social outcast: Ostracism, social exclusion, rejection, and bullying. New York: The Psychology Press.
------------------------	--

- 1 ברצוני להודות לד"ר זיוה לוי על תיקוניה בטיטות המאמר, לד"ר אורן גולן ולמר יורם קלמן על הערותיהם אולם כל האחריות על הנאמר כולה מוטלת עלי.
- 2 הכנס התקיים בפברואר 2007, במכללת שנקר ברמת גן.
- 3 הטיפולוגיה הזו אף הופיעה כמאמר ב - Journal of Pragmatics 39(10) 1673-1688
- 4 מתוך המבוא לספרה של מיכל אפרת (אפרת: 2007:16). למען הדיוק נפל שיבוש בספרה של אפרת והציטוט מהברית החדשה היא מפסוקים 34 ו 35 ולא מפסוקים 14 ו 15 כפי שצוין בספרה...
- 5 מיכל אפרת היו פרופסור בחוג ללשון העברית באוניברסיטת חיפה.
- 6 Brown S. (1995) Eloquent Silence. New York: Warner Books
- 7 ראה דיון בנושא באתר "תורת ישראל" של ישיבת מעלות < <http://www.yesmalot.co.il/torat-il/mamarim/mtei2.html>
- 8 רק 14% ממבני הנוער בארה"ב ממשיכים לשלוח אימיילים מדי יום לחבריהם (Down 2007). טכנולוגיית האימיילים עוברת בשלב הנוכחי יותר למבוגרים. רבים מהגולשים מעדיפים רשתות חברתיות, טלפונים סלולאריים ותוכנות של מסרים מידיים.
- 9 ראוי גם להזכיר בצד הנהירה ההמונית לאתרים החברתיים החדשים קיימים עדיין גולשים רבים המתקשים אף להשתלב בטכנולוגיות מהדורות הטכנולוגיות הקודמים. במאמר תחת הכותרת "ווב 2.0 אמנם הפך כבר למושג שגור, אבל רוב הגולשים עדיין לא בעניין" שהתפרסם בגלובוס (13.11.2007) מצטט מחקר של חברת פוג'יטסו סימנס, (Fujitsu Siemens) שבו מופיעים הממצאים הבאים:
- "...רק 8% מהנחקרים ביקרו ב"סקנד לייף" (Second Life) מדי פעם ורק 3% עשו ברשת שימוש תכוף. 37% מהמשתתפים מעולם לא פתחו בלוגים ורק 10% הם בלוגרים פעילים. נתון נוסף הוא שבעוד 81% שמעו על יו-טיוב (YouTube), רק 11% עשו בו שימוש קבוע. רוב משתתפי המחקר בודקים רק מיילים (93%), חלק נכבד מהנחקרים רק גולשים (77%)..." (זרובבל 2007).
- 10 מבטא זאת הבלוגר הישראלי אורי קציר: "...אני מכיר רק מעט מאוד בלוגרים וגם בהתחשב בעובדה שחלק מהם אני מעריך מאוד, איש מהם אינו נמנה על חברי האישיים הקרובים. גם רשימת הכותבים באתר אינה מייצגת קשרים פנימיים הדוקים וקשה מאוד למצוא מכתב בין המצויים בה..." (קציר 17.10.2006).
- 11 זמין באתר <http://www.tapuz.co.il/blog/ViewEntry.asp?EntryId=1037274>
- 12 Noelle-Neumann, E. (1974). The spiral of silence: a theory of public opinion. Journal of Communication, 24: 43-51
- 13 זמין באתר http://209.85.135.104/search?q=cache:H3polbYLBBgJ:forums.nana10.co.il/Forum_2049/5/0/7447705.html+%D7%94%D7%A9%D7%AA%D7%A7%D7%94+%D7%95%D7%99%D7%A8%D7%98%D7%95%D7%90%D7%9C%D7%99%D7%AA&hl=iw&ct=clnk&cd=131&gl=il
- 14 המאמר תורגם לעברית על ידי מריאן-קדישאי זמין באתר <http://www.cet.ac.il/libraries/teachers-librarians/docs/web2.doc>
- 15 The Sarbanes-Oxley Act of 2002 הוא על שם שני הסנטורים Paul Sarbanes ו- Michael Oxley.
- 16 מקובל להבדיל בין תרבויות בהן היחס לזמן הוא מונוכרוניק (Monochronic) לבין תרבויות בהן היחס לזמן הוא פולוכרוניק (Polychronic). הזמן המונוכרוניק מתייחס לתרבויות בהן הדברים נעשים בזמן. הזמן הוא דבר קבוע מסודר ומנוהל הוא אופייני למדינות כמו אמריקה, גרמניה, שווייצריה, סקנדינביה וקנדה. בעוד בזמן הפולוכרוניק דברים רבים יכולים להיעשות באותו הזמן, הזמן נזיל הוא אופייני לארצות אמריקה הלטינית וארצות ערב.