

Het wassende web

De opmars van internet als persoonlijk communicatiemedium

Meer en meer zetten we onze dagelijkse realiteit om in bits en bytes, in computercode. Elke sensatie, elke belevenis is gedoemd tot een digitale, virtuele evenknie in cyberspace. Nog even en computersimulaties zijn zo realistisch dat we niet meer kunnen onderscheiden wat echt is en wat niet. 'Reality, in other words, may one day come with an asterisk' (Slouka 1995: 6).

Het grote gevaar: Cyberspace

De mensheid doet zijn best om een alternatieve, maar geloofwaardige werkelijkheid te creëren die langzamerhand lijkt te kunnen concurreren met de werkelijkheid zoals we die altijd gekend hebben: cyberspace. Knappe koppen over de hele wereld bedenken nieuwe illusiemakende technologieën die door grote delen van de bevolking gretig worden geconsumeerd en sneller dan misschien goed voor ons is tot de alledaagse werkelijkheid gaan behoren. De denkbeeldige symbolische werkelijkheid van internet wordt door de voortschrijdende technologische vooruitgang steeds meer tot een echte ervaring, die invloed uitoefent op de 'echte' werkelijkheid. Volgens Manuel Castells is dit 'de cultuur van de reële virtualiteit' (Castells 1996: 28).

* Dit artikel is een bewerking van de doctoraalscriptie 'CU IRL' (chatbargoens voor See You In Real Life). Deze is op te vragen bij de bibliotheek van de Faculteit der Politieke en Sociaal Culturele Wetenschappen van de Universiteit van Amsterdam. Graag wil ik Nico Wilterdink bedanken voor het aandragen van mijn doctoraalscriptie bij de redactie van het *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift* én voor zijn kundige begeleiding tijdens het schrijven van de scriptie. Giseline Kuipers bedank ik voor haar bruikbare suggesties. Tevens wil ik Leon Deben bedanken voor zijn inzet als eerste begeleider tijdens mijn afstuderen.

De illusies zullen groter en geloofwaardiger worden. We zullen steeds harder worden weggetrokken van de natuurlijke werkelijkheid.

Already barely hanging on to objective reality, daily dragged downward by the accumulated weight of the unrealities we consume, we are in no condition to absorb the shock of a new generation of illusion-making technologies that threaten to send us straight through the looking glass (Slouka 1995: 100).

De Franse socioloog Baudrillard schrijft al sinds de jaren zestig over de negatieve gevolgen van het synthetische karakter van technologische beschaving. Onze symboolsystemen worden aangetast, betekenissen worden vloeibaar en vluchtig. Nog even en de mensheid gaat ten onder aan haar eigen uitvindingen, we klappen uit elkaar, ons biologische aanpassingsvermogen kan de technologische 'evolutie' niet langer bijhouden. In *realspace* zijn we geboren, aan *cyberspace* zullen we sterven.

Deze voorstelling van zaken is wel zeer pessimistisch en maar weinig mensen zullen inderdaad bevend van angst zitten te wachten op de onvoorwaardelijke uitschakeling van *realspace*. Toch kunnen we een trend waarnemen: de afgelopen decennia hebben mensen steeds vaker aangestuurd op artificiële werkelijkheden die mooier, beter en vooral controleerbaarder leken dan de 'echte' werkelijkheid. Het verlangen onze omgeving naar eigen inzicht en wens in te richten, het verlangen om De Nieuwe Schepper te zijn, lijkt groter dan de angst om de werkelijkheid te verliezen.

Op basis van deze gesignaleerde tendensen staan de volgende vragen in dit artikel centraal: ervaren mensen cyberspace inderdaad als een verdringer van de 'echte' werkelijkheid? Hoe komt dit tot uiting in hun dagelijkse sociale leven? Wat vinden mensen van cyberspace? Om empirisch inzicht te krijgen in deze probleemstelling heb ik een onderzoek verricht onder internetgebruikers met als belangrijkste aandachtspunt het gebruik van internet als persoonlijk communicatiemedium. Door inzicht te krijgen in de rol en betekenis die mensen zelf toekennen aan internet, meende ik te kunnen afleiden in hoeverre cyberspace een bedreiging vormt. Internet is veel meer dan een persoonlijk communicatiemedium, internet is ook een gigantische bron van informatie, van entertainment. Toch denk ik dat de opmars van internet als alternatieve

1 Het is niet mijn bedoeling geweest in dit artikel een filosofische definitie van 'werkelijkheid' te geven. Aldus wordt met 'de echte werkelijkheid' of *realspace* steeds de actuele, fysieke, zichtbare tegenhanger van virtualiteit bedoeld.

realiteitsgenerator het best te observeren is op de grens tussen cyberspace en realspace: daar waar virtualiteit en realiteit in elkaar overlopen.

Sociale implicaties van internet als persoonlijk communicatiemedium

De kop van deze paragraaf is tevens de ondertitel van de doctoraalscriptie die ik in september 2001 heb voltooid. Met het onderzoek heb ik getracht een bijdrage te leveren aan de theorievorming over internet als een van de belangrijkste en invloedrijkste media van dit moment. Want of internet nu een zegen voor de mensheid is of niet, feit is dat miljoenen mensen er dagelijks gebruik van maken, en het aantal gebruikers groeit. Ongeveer 9,3 miljoen Nederlanders maken inmiddels regelmatig gebruik van internet. In dit artikel richt ik me vooral op chatten, omdat dit submedium van internet bij het grote publiek de meest tot de verbeelding sprekende manifestatie van het 'wassende web', van het oprukkende cyberspace is.

Het onderzoek rust op vier pijlers: in sociaal-wetenschappelijke studies over cyberspace zijn aanknopingspunten gezocht om de opgeworpen vragen en de uitkomsten van het onderzoek van een theoretisch kader te voorzien. Wekenlange participerende observatie in chatboxen zorgde voor de nodige ervaring en inzicht in de heersende culturen en de juiste terminologie in cyberspace. Met behulp van een uitgebreide meerkeuzevragenlijst is vervolgens een inventarisatie gemaakt van het sociale internetgedrag van mensen tussen de 18 en 27 jaar, en hun waardering voor virtueel contact vergeleken met 'echt' contact. Ik heb voor deze leeftijdscategorie gekozen omdat deze mensen tot de eerste generatie behoren die vanaf hun geboorte met computers te maken hebben en dus in het algemeen niet gehinderd worden door anti-technologische sentimenten. Zij zijn eraan gewend dat computers nauwelijks nog weg te denken zijn in deze maatschappij en dus kunnen zij naar mijn idee het beste de integratie van moderne media in het sociale leven beoordelen.

Omdat een meerkeuzevragenlijst nauwelijks ruimte laat voor nuancering van de antwoorden, zijn aan de hand van de enquêteresultaten interviews gehouden per e-mail. Op die manier konden onduidelijkheden in de enquête-resultaten grotendeels worden ondervangen. De getuigenissen die de interviews

2 Gegevens afkomstig van Global Reach Internet Statistics (www.glreach.com/globstats/).

hebben opgeleverd, zijn in geredigeerde vorm in dit artikel opgenomen ter illustratie. Het materiaal waarop dit artikel gebaseerd is, bestaande uit enquête-resultaten, e-mailinterviews, een literatuurstudie en participerende observaties in chatboxen, vormt een combinatie van gegevens die gezamenlijk een beeld geven van de rol die internet speelt in het sociale leven van mensen in de onderzoeksdoelgroep en daarmee van de positie die cyberspace inneemt in de sociale werkelijkheid van die mensen. Om zoveel mogelijk mensen in korte tijd te bereiken én omdat de scriptie nu eenmaal over internet gaat, heb ik besloten de vragenlijst ook via datzelfde internet te verspreiden: www.cybersocioloog.nl.

Driehonderdvijftig mensen hebben een e-mail ontvangen met daarin het verzoek de enquête met negentig meerkeuzevragen in te vullen en terug te zenden. Uiteindelijk hebben 160 mensen een bruikbare lijst antwoorden teruggestuurd. Voor de analyse van de gegevens is gebruikgemaakt van het programma Excel. Met dit programma is het mogelijk om rechtstreeks gegevens van internet in te laden in een database. Die gegevens waren reeds gesorteerd door een PHP-script (PHP is een speciale programmeertaal die geschikt is voor grote aantallen resultaten die via internet verwerkt dienen te worden). Met de Excel-database was ik in staat percentages uit te rekenen en kruiskoppelingen te maken tussen verschillende variabelen. Naar aanleiding van de geanalyseerde enquêteresultaten zijn dertig mensen geïnterviewd ter nuancerings van de resultaten.

Er wordt veel geschreven over internet, maar weinig daarvan is concreet en de wetenschappelijke waarde ervan laat te wensen over. De overvloed aan artikelen en theorieën komt vooral uit de Verenigde Staten waar het medium internet al veel langer wordt omarmd en bestudeerd. Ik heb geen kant-en-klare theorieën over internet kunnen vinden. Het gevaar bestaat dat artikelen over internet te essayistisch worden en een te hoog losse-floddergehalte krijgen. Tijdens het schrijven van de scriptie heb ik het dan ook als een probleem ervaren dat ik niet kon terugvallen op vastomlijnde begrippen en theorieën. Dit artikel is hopelijk een van de vele aanzetten tot het gestructureerd nadenken over en onderzoeken van het medium internet.

3 De enquête is niet langer actief, maar nog wel te bekijken op www.geocities.com/wackelijmrooster.

Inwisselbare werkelijkheden en menselijke relativering

Met het menselijke adaptatievermogen zit het wel goed, dat heeft de geschiedenis bewezen. Denk maar aan de overdaad aan nieuwe technologieën die in ons leven geïntroduceerd zijn de afgelopen honderd jaar. Of we tijdens het juichend onthaal van nieuwe technologieën zoals internet ook ons relativeringsvermogen een tandje sneller laten werken, is echter maar de vraag. Wat echt is en wat niet kan nog weleens een probleem worden. Zijn mensen er wel toe uitgerust om in verschillende werkelijkheden tegelijk te leven, zeker als het onderscheid tussen die realiteiten vager en vager wordt? Nu moeten we er doorgaans nog een computer voor aanzetten en is de monitor op ons bureau de visuele interface met de virtuele werkelijkheid, maar hoe lang duurt het nog voordat we permanent ‘ingelogd’ zijn op cyberspace zonder de tussenkomst van ‘middeleeuwse’ apparaten als toetsenborden en monitoren? En wat dan? ‘Edgar Allan Poe had called this blurring of realms, this sudden suspension of the laws of cause and effect, “the uncanny”’ (Slouka 1995: 46).

We kunnen onze kop in het zand steken en het grenzeloos vertrouwen in de menselijke relativering instandhouden, of we openen de ogen nu de invasie van alternatieve werkelijkheden nog overzichtelijk is. We hebben het tenslotte niet over een zoveelste innovatie die het hakken van groente vergemakkelijkt of de onderbenen nog gladder epileert, we hebben het over een niet-aflatende ontwikkeling van toepassingen die de echte werkelijkheid vervangen door een virtuele, *realspace* door *cyberspace*.

De opvatting dat mensen continu beseffen dat interactie via cyberspace met een korrel zout genomen dient te worden, is achterhaald nu internet op grote schaal onze levens is binnengeslopen. Mensen die zijn opgegroeid in een wereld van computerspelletjes, waarbij de computer zelf de tegenstander was, ervaren chatten bijvoorbeeld als een vermenselijking, als een echt contact, omdat er mensen aan de andere kant zitten in plaats van voorgeprogrammeerde pixelkarakters.

‘Disneyland,’ writes the French social theorist Jean Baudrillard ‘is there to conceal the fact that it is the “real” country, all of “real” America, which is Disneyland.’ Baudrillard means that once we experience the recreations of Disneyland, Los Angeles will strike us as real. Once Disneyland’s Main Street, USA, is the standard for artifice, Los Angeles’s shopping malls seem authentic, even though they, too, are recreations. The shopping malls enclose another dream: a golden age that never was of idyllic small-town life. What we have are dreams within dreams (Turkle 1995: 234).

Aan de andere kant zijn mensen die met het fenomeen internet (en dus cyberspace) zijn opgegroeid, gewend aan het gegeven dat internet een vluchtige omgeving is en dat de verregaande anonimiteit identiteitsspelletjes uitlokt. Tweederde van de respondenten uit dit onderzoek denkt dat mensen zich mooier en leuker voordoen in chatboxen dan ze in werkelijkheid zijn en maar liefst 98 procent meent dat andere mensen zich op internet voordoen als iemand anders dan ze in werkelijkheid zijn, dat wil zeggen met andere persoonlijke eigenschappen. Internetgebruikers hebben allerlei methodes en technieken ontwikkeld om dat verschijnsel te omzeilen of juist uit te buiten. De nieuwe generatie lijkt zich bewust te zijn van het feit dat computers niet veel meer zijn dan ‘amplifiers and extensions of the human mind’ (Castells 1996: 32) met al hun tekortkomingen én voordelen. Misschien internaliseren kinderen van nu wel een soort zesde zintuig voor het omgaan met virtueel contact dat hen beschermt tegen illusies, zodat het juist een aanwinst voor hen is in plaats van een bedreiging.

In de ‘kleine berichtjes op pagina zeven’, maar ook in discussieforums op internet en in de krant duiken regelmatig verontrustende onderzoeken op naar de gevolgen van internet voor met name kinderen en jongeren. Internetverslaving, kinderlokkers, *chat addiction*, sociale degeneratie, verlies van werkelijkheidsbesef... Ouders vragen zich ongerust af of het wel zo gezond is voor hun zoon of dochter om dagelijks drie uur achter een beeldscherm te zitten. Komen ze wel genoeg buiten? Krijgen ze wel genoeg frisse lucht en gaan ze wel voldoende met ‘echte’ mensen om in plaats van met *avatars*⁴ voorzien van de meest vreemde aliassen? Gaan ze niet te veel waarde hechten aan hun virtuele contacten, verleren ze niet de alledaagse omgang met de fysieke medemens? Nee. Uit dit onderzoek naar de waarden die internetters aan internetcontact verbinden en de uitgebreide inventarisatie van hun gedrag op internet, komt naar voren dat mensen cyberspace en de contacten die ze daar met anderen hebben, goed kunnen relativeren. Cyberspace heeft echter, net als andere veelomvattende verschijnselen, ook zijn uitwassen. En deze dienen uiteraard onderzocht te worden zodat doemscenario’s verworpen kunnen worden omdat het allemaal wel meevalt, of juist gestaafd met relevante argumenten. Door na te denken over virtuele contacten en parallelle ‘werkelijkheden’, door erover te filosoferen, door er gericht wetenschappelijk onderzoek naar te doen, kunnen we met een geruster gemoed de eenentwintigste eeuw met al haar nieuwe

4 Cartooneske figuurtjes waar mensen zich tijdens het chatten mee onderscheiden.

technologische en culturele ontwikkelingen tegemoet zien en hoeven we niet bang te zijn dat de techniek ons inhaalt en we ons moeten afvragen hoe het toch allemaal zo ver heeft kunnen komen.

Het sociale leven en de die-heb-ik-leren-kennen-status

Volgens dit onderzoek schrijven de technopessimisten te veel invloed toe aan de uitvindingen van een handjevol *mad scientists*. Misschien leiden nieuwe technieken ons inderdaad af van de dingen die er echt toe doen, maar is het niet juist menselijk om dingen te verzinnen waarvan we denken dat ze het leven veraangenamen en dit vervolgens niet waar kunnen maken? 'Our inventions are wont to be pretty toys. They are but improved means to an unimproved end' (Thoreau in Moore 1995: 201). Dat is de kern van internet, het is en blijft een (soort van) machine. Oké, wel een hele interessante machine en groot ook, maar het is in essentie gewoon een apparaat dat data over lange afstanden kan transporteren in korte tijd. En internet is er ook niet de oorzaak van dat mensen zich steeds verder afzonderen van de fysieke werkelijkheid, internet is slechts een symptoom (Moore 1995: 199).

De resultaten uit dit onderzoek brengen een opvallende paradox aan het licht. Slechts de helft van de respondenten geeft aan dat internet een belangrijke rol speelt in hun sociale leven, terwijl de grote meerderheid van hen (86,7%) zegt bijna elke dag of vaker gebruik te maken van e-mail.⁵ De verklaring voor deze schijnbare tegenstrijdigheid kwam naar voren in de interviews. Voor de meeste mensen geldt dat het sociale leven zich in *real life* afspeelt en niet in cyberspace, althans voor hun gevoel. Tot het sociale leven behoren uitgaan, naar concerten gaan, op school zitten, werken, winkelen en andere dingen die je met vrienden doet, aldus de meerderheid van de geïnterviewden. Slechts voor enkele mensen behoort contact via internet wel tot het sociale leven, zij het met duidelijke begrenzingen:

Mijn sociale leven is de interactie tussen mij en mijn vrienden, zowel online al offline, waarbij online nooit honderd procent mag zijn. IRL contact is belangrijk maar niet altijd mogelijk. Cyberspace is dan een acceptabele tussenoplossing.

5 Bijna tweederde deel van de respondenten 'checkt' zijn e-mail meestal meerdere keren per dag. De meeste mensen hebben zelfs meerdere e-mailadressen voor zakelijk en persoonlijk gebruik.

Eenzelfde soort redenering komt naar voren bij de vraag of mensen elkaar echt leren kennen in cyberspace, of tenminste zelf het idee hebben dat ze anderen leren kennen. Ken je iemand als je hem regelmatig in een chatbox 'gesproken' hebt? Fervente chatters beamen dit volmondig, chatmaatjes worden echte vrienden, ook al heb je ze nog nooit in het echt ontmoet. Belangrijke factor bij deze onderzoeksvraag is hoe men 'mensen leren kennen' definieert. Een blik in een chatbox leert dat je daar in korte tijd veel verschillende mensen kunt leren kennen en dat dit ook op grote schaal gebeurt. Toch benoemen mensen dit niet als 'leren kennen'. Kennelijk wordt het overwegend vluchtige contact in een chatbox niet als 'leren kennen' ervaren. Uit de interviews blijkt dat 'mensen leren kennen' voor de meeste respondenten in het echte leven dient te gebeuren en dus niet op internet. Iemand in een chatbox 'tegenkomen' is niet hetzelfde als iemand ontmoeten in een café of in de supermarkt. Regelmatig werd ook genoemd dat je iemand vaker dan eens moet hebben gezien om te kunnen zeggen dat je diegene hebt leren kennen. Bovendien moet je elkaars interesses kennen, elkaars gedrag kunnen voorspellen en het belangrijkste van alles, elkaar vertrouwen. Het lijkt erop dat de respondenten zeer kritisch zijn in het toebedelen van een die-heb-ik-leren-kennen-status. Alleen mensen die regelmatig chatten met steeds dezelfde mensen kunnen volgens de algemene definitie mensen leren kennen. Gelegenheidschatters komen slechts mensen tegen, maar leren ze niet echt kennen.

Internet, *Gemeinschaft*-bouwer of sociaal versplinteraar?

Internetcritici denken dat internet persoonlijk contact doet verdwijnen en dat het mensen verdrijft van familie, vrienden en de gemeenschap. Onder andere Durkheim en Tönnies waarschuwden al voor een vergelijkbaar verschijnsel toen de agrarische samenleving veranderde in een stedelijke samenleving. Dat is destijds meegevallen (Hampton 2000: 133). Verhoudingen tussen mensen veranderen wel, evenals de wijze waarop we met elkaar omgaan. De tijd die mensen op internet spenderen gaat af van de tijd die ze met 'echte' mensen doorbrengen, of niet, want het kan ook zo zijn dat die tijd hetzelfde blijft en mensen dus feitelijk meer onder de mensen zijn dan voorheen. Internet zorgt er immers voor dat we sneller en goedkoper met elkaar kunnen communiceren. Het is dus niet zo eenvoudig om een oordeel te vellen over de sociale implicaties van internet.

Er wordt vaak laatdunkend over contact via internet gedaan, zo ook in de interviews: 'Het is toch geen echt contact hè. Het heeft toch iets zieligs, dat

chatten enzo.' Tegelijkertijd bevinden miljoenen individuen zich iedere dag op het net... om te communiceren met anderen. Zijn dat dan allemaal contactge-stoorde lelijkerds met straatvrees? Natuurlijk niet, al is het niet zo moeilijk om dit gevoel over te houden aan een chatsessie in een gemiddelde jongerenchat-box, waar de gesprekken over het algemeen van een bijzonder laag niveau zijn en bovendien doorspekt met gefrustreerde roepen om aandacht. Of zoals Moore het in krachttermen vat: 'irc (*internet relay chat*) is used much of the time by college students, geeks, weirdos and bores who have nothing to say and can't stop saying it' (Moore 1995: 161). Howard Rheingold formuleerde het iets genuanceerder:

One honest answer to the question 'Don't these people have lives?' is that most people don't have a terribly glamorous life. They work, they subsist, they are lonely or afraid or shy or unattractive or feel that they are unattractive. Or they are simply different. The phenomenon of fandom is evidence that not everyone can have a life as 'having a life' is defined by the mainstream, and some people just go out and try to build an alternate life in cyberspace (Rheingold 1993: 167).

Uit dit onderzoek blijkt dat chatters over het algemeen zeer normale mensen zijn, met een gezond sociaal leven, althans dat is wat ze er zelf over zeggen. Geen enkele respondent gaf aan dat eenzaamheid een reden kan zijn om te chatten. Sociale wenselijkheid van de antwoorden is in dit geval helaas onvermijdelijk.

Rheingold is optimistisch over internet als medium dat wel degelijk bijdraagt aan het nader tot elkaar brengen van mensen. Hij denkt dat de drang naar virtueel contact (dus contact via internet) wordt veroorzaakt door het slinkende aantal plekken waar men terecht kan voor ongecompliceerd informeel contact in het leven van de moderne mens (Rheingold 1993: 6). Ik ben het daar niet mee eens omdat er genoeg plekken zijn waar mensen anderen kunnen ontmoeten. Ik denk alleen dat mensen geneigd zijn om te kiezen voor de weg van de minste weerstand, in dit geval de digitale snelweg. Het mag dan zo zijn dat juist nieuwe technologie mede verantwoordelijk is voor deze ontwikkeling, 'but this does not make an effective argument against the premise that people can use computers to cooperate in new ways' (Rheingold 1993: 110). In een samenleving zonder internet is het best een kunst om precies die mensen tegen te komen die dezelfde interesses delen, dezelfde taal spreken. Maar in de wereld van internet kunnen mensen direct naar een 'plek' gaan met het etiket 'tuinie-

ren' of 'theaterliefhebbers' of welk interessegebied dan ook om gelijkgestemden te ontmoeten.

You can't simply pick up a phone and ask to be connected with someone who wants to talk about Islamic art or Californian wine, or someone with a three-year-old daughter or a forty-year-old Hudson; you can, however, join a computer conference on any of those topics, then open a public or private correspondence with the previously unknown people you find there. Your chances of making friends are magnified by orders of magnitude over the old methods of finding a peer group (Rheingold 1993: 27).

Rheingold gelooft in de *Gemeinschaft*-stimulerende werking van internet. De verloren gemeenschap kan met het nieuwe medium hervonden worden. Featherstone relativeert Rheingold's jubelende uitspraken:

For all its futuristic pretensions, Rheingold's imagination is fundamentally conservative and nostalgic. And indeed there is the invocation of community but not the production of a society. There is groupmind, but not social encounter, there is online communion, but there are no residents of cyberspace (Featherstone 1995: 148-150).

De wederopbouw van een coherente samenleving met behulp van internet lijkt dus een utopie te zijn. Internet speelt volgens mijn onderzoek slechts een kleine rol bij het leren kennen van mensen. Het grootste deel van de respondenten leert de meeste mensen kennen via andere vrienden en bekenden. Op de tweede plaats komt 'uitgaan', gevolgd door 'school', 'werk' en 'sport'. Slechts 5,3 procent van de respondenten zegt de meeste mensen te leren kennen via internet.

Ook Manuel Castells denkt niet dat er ook daadwerkelijk nieuwe menselijke netwerken ontstaan door internet.

Internet does not substitute for other means of communication nor does it create new networks: it reinforces the preexisting social patterns, it expands the reach of social networks and makes it possible for them to interact more actively and in chosen time patterns (Castells 1996: 363).

Internet is dus niet meer dan de zoveelste aanvulling op middelen die het eenvoudiger maken om met elkaar in contact te treden, zoals de telefoon dat

ook is. Doordat internet netwerken een groter bereik geeft, zijn er wel veel meer mensen bij betrokken.

The medium is the Messiah

Omdat internet het in tegenstelling tot 'oudere' media mogelijk maakt om grote aantallen mensen tegelijk aan een communicatieproces te laten deelnemen, spreken sommigen van 'collectieve intelligentie'. De zenuw van cyberspace is niet de consumptie van informatie of interactieve diensten, maar de deelname aan een sociaal proces van collectieve intelligentie (Levy 1996). Levy ziet internet als een 'open systeem waar je zelf actief de werkelijkheid in kaart kunt brengen, een systeem waar je de mogelijkheid hebt om singulariteiten uit te drukken, om problemen uit te werken, om een sociale band te smeden door elkaar dingen te leren'. Grote woorden. Maar al te vaak wordt internet in de literatuur (en natuurlijk op internet zelf) geïntroduceerd als de nieuwe Messiah. Er dient echter met een kritische blik naar al deze loftuitingen te worden gekeken. Internet zou sociale hiërarchieën laten verdwijnen zodat mensen kunnen deelnemen aan egalitaire, zuiver democratische gemeenschappen.

But as with earlier technologies that promised freedom and power, the central problems of social relationships remain, although in new and possibly more challenging forms (Kollock & Smith & Smith 1996: 109-128).

Het lijkt erop dat juist die vrijheid en onverdeelde macht, die haast anarchistische natuur van internet het ontstaan van interessante gemeenschappen, van zinvolle interactie in de weg staat.

The signal-to-noise ratio deteriorates. The challenge becomes how a group of individuals can organize and govern themselves to obtain collective benefits in situations where the temptations to free-ride and to break commitments are substantial (Ostrom in Kollock & Smith 1996: 109-128).

Uit mijn onderzoek blijkt iets soortgelijks. Een grote meerderheid van de respondenten waardeert internetcontacten namelijk als minder intensief en minder duurzaam dan 'echte' contacten. Bovendien vindt bijna tweederde van hen dat internetcontact killer en minder intiem is dan echt contact, ook als het contact betreft tussen mensen die elkaar ook in de 'echte' werkelijkheid zien. Driekwart van de mensen vertelt persoonlijke dingen liever face-to-face aan

anderen dan via internet omdat ze zich in cyberspace minder genuanceerd kunnen uitdrukken en bovendien geen beschikking hebben over non-verbale communicatiemogelijkheden.

Daarmee lijken de vermeende voordelen die samenhangen met de grenze-loosheid van het medium weer tenietgedaan. Castells kaart ongeveer hetzelfde aan wanneer hij zegt dat berichten tijdens hun (ultrakorte) reis via internet van zender naar ontvanger 'ervagen' door de beperkte mogelijkheden om te nuanceren en het gebrek aan consensus over de taal en de codes die noodzake-lijk zijn voor een succesvolle en betekenisvolle interactie. Er ontstaat volgens hem een 'multifaceted semantic context made of a random mixture of various meanings' (Castells 1996: 371). Eén respondent vertelde het volgende:

Ik heb steeds het gevoel dat de mensen die in de chatbox aanwezig zijn er een soort van code op na houden. Dat er verborgen agenda's zijn en geheime af-spraken waar ik niet van op de hoogte ben. Chatten lijkt maar al te vaak een zaak van ingewijden te zijn.

Dit is volgens mij doorgaans niet het geval. Alleen in de meer intieme chat-boxen bestaan hechte gemeenschappen met een duidelijk aanwezige ons-kent-ons-sfeer. In de meer algemene, grote chatboxen wordt de mores van die box meestal bepaald door de mensen die er het eerste waren die dag. Gedurende de dag of avond veranderen de deelnemers en daarmee ook de onderwerpen en het taalgebruik. Veel mensen zullen dit inderdaad ervaren zoals de respondent verwoordde. Het steeds wisselende deelnemersbestand, de mogelijkheid tot het voeren van privé-gesprekken,⁶ de om de haverklap veranderende aliassen en het feit dat er op het scherm soms wel tien gesprekken dwars door elkaar lopen, werken een gevoel van vervreemding en ontheemding in de hand.

De maakbare mens

Een van de meest interessante kenmerken van IRC (Internet Relay Chat), is dat mensen in chatboxen niets méér zijn dan getypte woorden. Ze hebben geen

6 Met intieme chatboxen worden hier niet per se de erotisch getinte babbelboxen bedoeld, maar de veelal specialistische kleinere chatboxen.

7 Privé-gesprekken voert men door een zogenoemd privé-venster te openen in de chatbox. Andere chatters kunnen op die manier niet meelesen.

lichaam, geen gezicht, geen ogen, geen stem, geen locatie (althans niet bekend), geen kleding. Wat vinden mensen daarvan? Uit mijn onderzoek blijkt dat ze over het algemeen wel het lichamelijke idioom missen dat in het werkelijke fysieke leven tot hun beschikking staat en dat ervoor zorgt dat mensen zich gemakkelijker kunnen uitdrukken. De beperkingen van het medium internet vragen veel van het inlevingsvermogen van de participanten. De communicatie is voor een groot deel afhankelijk van interpretatie.

Er is wel wat te zeggen voor deze beperkte mogelijkheden. Zo zijn mensen die elkaar op internet leren kennen onbevooroordeeld ten opzichte van uiterlijkheden en kunnen ze alleen door middel van taal een impressie van elkaar krijgen. Onbevooroordeeld is in dit geval betrekkelijk, want in de praktijk proberen mensen er wél achter te komen hoe hun gesprekspartner er in werkelijkheid uitziet. Een van de geïnterviewden vertelde: ‘Heel vaak krijg je als antwoord op de vraag “hoe zie je eruit?” “Hoe wil je dat ik eruitzie?”’ En dat is precies waar het om gaat. Op internet overheerst de maakbaarheid. Wil je dat je vandaag blond bent en 1.90m lang met brede schouders, dan ben je dat toch gewoon. Stel dat chatters elkaar in het echt zouden ontmoeten, dan is de kans bijzonder groot dat beide personen dikker, dunner, ouder, jonger, rijker, armer of kleiner zijn dan ze hadden verwacht of gewenst.

Uit dit onderzoek blijkt dat maar een derde van de respondenten andere chatters zou willen zien via een webcam. Blijkbaar is het voor veel mensen prettig om zich slechts met getypte woorden uit te drukken en zich niet constant te hoeven bezighouden met uiterlijk vertoon (‘Zit mijn haar wel goed?’). In een wereld waarin er continu ogen op je gericht zijn of in ieder geval een wereld waarin je dat gevoel eenvoudig krijgt, is het een verademing om je te hullen in anonimiteit. Of zoals Goffman het zou formuleren: in cyberspace kun je tegelijkertijd *frontstage* meelezen, ‘praten’ en een zelfgekozen identiteit uitdragen, terwijl je ‘echte’ Zelf veilig *backstage* blijft.

Anonimiteit: vriend én vijand

Mensen zijn ambivalent als het gaat om de anonimiteit van internet. Enerzijds wordt het als aangenaam ervaren dat niemand op internet weet wie je bent. Het levert een enorme vrijheid op. Je kan zeggen wat je wilt, tegen wie je maar wilt. Anderzijds weet je dat dit ook voor alle andere aanwezigen geldt. En dat is minder prettig. Chatten is veilig, als je jezelf in een lastige sociale situatie hebt gemanoeuvereerd, verlaat je gewoon met een druk op de knop de chatbox, of je zet de computer uit. Chatboxen zijn als het ware laboratoria voor sociale

experimenten. Nadeel is dat andere mensen zich dus ook verschuilen achter de façade die internet biedt. Je weet nooit wie je tegenover je hebt. Dit kan een onaangenaam gevoel geven en wantrouwen in de hand werken. Op die manier houden de voor- en nadelen van communiceren via internet elkaar in evenwicht, met het gevolg dat inderdaad een ruime meerderheid van de geënquêteerde personen zich in een chatbox niet per se meer op zijn gemak voelt dan in de ‘echte’ wereld.

Wat opvalt is dat de respondenten die zich in een chatbox wél meer op hun gemak voelen (8%) veel meer hun best doen hun antwoorden op de vragen met argumenten te staven alsof ze aanvoelen dat hun antwoord niet sociaal wenselijk is. Enkele citaten:

Het is fijn als je je snel uit ongemakkelijke situaties kunt redden door gewoon niet meer te reageren. In het echte leven is dat niet mogelijk, iets wat het echte leven trouwens moeilijker maar ook interessanter maakt.

In een chatbox voel ik me meer op mijn gemak dan in het echt, omdat je anoniem bent en elke seconde kunt verdwijnen zonder dat je daar de reacties van merkt. Weg is weg.

De anonimiteit heeft iets magisch. Met een anoniem persoon kun je alles delen.

Dezelfde thema's worden aangehaald door de interviewrespondenten die zich in een chatbox minder op hun gemak voelen dan in het echt. Door het anonieme karakter van chatten weet je volgens hen niet wie je voor je hebt en dat geeft een onaangenaam gevoel. Je kunt de stemmen en intonaties van anderen niet horen, je ziet geen gezichtsuitdrukkingen, geen lichaamstaal in het algemeen en dat is toch wel een grote verarming volgens deze respondenten.

Anonimiteit, pseudonimiteit en de evaluatie van boodschappen

De definitie ‘anoniem’ is in cyberspace niet altijd zo star als het lijkt. Anonimiteit kan namelijk relatief zijn in de virtuele wereld. Deze relatieve anonimiteit wordt door Donath ‘pseudonimiteit’ genoemd. Anonimiteit impliceert een identiteit met een blanco verleden en dito reputatie, terwijl een pseudoniem (*alias*) wel degelijk een (virtuele) reputatie kan hebben als de persoon erachter bijvoorbeeld regelmatig in dezelfde chatbox komt en met steeds dezelfde

mensen communiceert. Ook al is alles aan die virtuele persoonlijkheid verzonnen, voor de anderen lijkt het welhaast een volledige identiteit (Donath 1996).

Een belangrijke eigenschap van anonimiteit is dat uitspraken niet gerelateerd of gerelativeerd kunnen worden aan de hand van de afzender. Mensen kunnen een boodschap beter evalueren als ze weten wie het gezegd heeft, wat de reputatie is van die persoon en of hij te vertrouwen is. Tegelijkertijd kan dit gemis juist een voordeel zijn omdat mensen zich puur op de boodschap kunnen richten en niet beïnvloed worden door bijvoorbeeld de overtuigende natuur van de spreker of zijn vooruitgesnelde reputatie en de autoriteit die hij daardoor bij voorbaat geniet.

As a substantial body of social science research indicates, one of the key indicia of an individual's persuasive potential is social status, as expressed through characteristics such as race, gender, education, or occupation. In the absence of knowing much else about a person's abilities, people assume, for instance, that people who have attributes that are high on one or more status dimensions, are more able and knowledgeable than people who are low on the same status dimensions (Lee 2000).

Anonimiteit is dus wellicht ook een voorwaarde voor onbevooroordeelde communicatie. Aan de andere kant is het wantrouwen in chatboxen bij de meeste mensen zo groot, dat van pure, eerlijke communicatie zonder vooroordelen geen sprake kan zijn.

Ondanks dat relatief weinig mensen zeggen de anonimiteit op prijs te stellen, blijkt uit andere onderzoeksvragen dat dit wel degelijk het geval is. Zo chatten alle chatters onder een 'valse' naam. Driekwart van de chattende respondenten gebruikt steeds dezelfde *nickname*, de resterende 25 procent verzint steeds een nieuwe naam. Dit laatste duidt op een groot verlangen naar volstrekte anonimiteit en de ontbrekende wens om die anonimiteit om te zetten in pseudonimiteit.

Met het vrijgeven van de werkelijke identiteit of informatie die daarnaar verwijst, wordt over het algemeen voorzichtig omgesprongen om zodoende de virtuele identiteit te behouden en zo de werkelijke te beschermen. Zaken als achternamen, telefoonnummers, werklocaties en huisadressen zul je dan ook niet vaak tegenkomen tijdens het chatten. In die zin weet je nooit wie je voor je hebt en dat kan een gevoel van oppervlakkigheid en wantrouwen opleveren, aldus de respondenten. Maar liefst 47 procent van de respondenten vindt het vervelend dat iedereen identiteitsloos is in de wereld van het chatten, terwijl

onder hen een aanzienlijk aantal mensen ook de anonimiteit erg op prijs stelt. Dit is de volgende paradox van de persoonlijk communicatie op internet.

Anonimiteit en de vloeibaarheid van identiteit

Behalve dat het gemakkelijk is om je werkelijke identiteit te verbergen of aan te passen, is er op internet (zoals eerder gezegd) sprake van een collectieve acceptatie van de 'vloeibaarheid' en onbetrouwbaarheid van identiteiten. Als je in een chatbox inlogt als Madelief (22), ben je voor alle andere aanwezigen een meisje van 22 tot het tegendeel bewezen is. Internet is een soort van speeltuin geworden waarin mensen naar hartelust kunnen sleutelen aan hun (internet)identiteit. Mensen kunnen oefenen in het uitdragen van *een* identiteit. 'Wat voor reacties krijg ik als ik deze eigenschappen van mezelf meer of minder naar voren laat komen?' 'Hoe is het om compleet iemand anders te zijn?' Op die manier krijgen mensen misschien ook meer inzicht in hun werkelijke identiteit. 'On the internet, people are able to build a self by cycling through many selves' (Turkle 1995: 178).

Chatten, en dus werken met vloeibare identiteiten lijkt een (post)moderne vorm te zijn van een ouderwets verkleedpartijtje. In plaats van dat we anderen kaplaarzen en de veel te grote zonnebril van wijlen Tante Greet opzetten (die plooirok deed het altijd goed als cape), meten we onszelf nu verschillende identiteitsattributen aan. In plaats van dat we trots de huiskamer in banjeren om onze nieuwe 'identiteit' aan onze ouders te laten zien, kijken we in de spiegel van de chatbox. Wij zijn, om met de woorden van Howard Rheingold te spreken, kinderen van Marshall McLuhan die opgegroeid zijn met afstand en tijd overbruggende media en nu ook de beschikking hebben over een medium dat de grenzen van de identiteit helpt te vervagen (Rheingold 1993: 147). Velen maken handig gebruik van deze identiteitsveranderingen, zoals het meisje dat in een interview het volgende vertelde: 'Soms heb ik eens geen zin in al dat gehijg en log ik in als man, om normaal te kunnen communiceren.' Op die manier wordt vloeibare identiteit een stuk gereedschap, een parameter waarmee mensen het type gesprek kunnen beïnvloeden.

Ondanks dat in het vooronderzoek bleek dat mensen wel degelijk regelmatig hun identiteit naar believen modelleren op internet, komt dat in de enquêteresultaten niet of nauwelijks terug. Waarschijnlijk is er een vergaand observatieonderzoek in chatboxen nodig om dit fenomeen te kunnen doorgronden.

Er dient nog een onderscheid gemaakt te worden tussen de massale chatboxen met een grote doorstroom van bezoekers en de kleinere meer intieme en specialistische chatboxen. Vaste chatboxbezoekers, de 'inwoners' van die specialistische boxen, kunnen wel degelijk een band krijgen. In tegenstelling tot de situatie waarbij chatboxen als veilige uitprobeerplek dienen voor identiteitsspelletjes, liggen de persoonlijke relaties in deze kleine gemeenschappen gevoeliger. Er is een bepaalde mate van vertrouwen opgebouwd, vertrouwen dat net als in 'echte' relaties geschonden kan worden. 'Sticks and stones are made of air, but words can definitely hurt you' (Slouka 1995: 46), oftewel: het ego is nog kwetsbaarder dan het lichaam.

Op internet kun je heftigere gevoelens oproepen dan in de werkelijkheid. Je fantasie maakt het heftiger waardoor je dingen intenser beleeft en dus ook erger gekwetst kunt worden (Van den Berg 2001).

Zoals de waard is vertrouwt ie zijn gasten

Driekwart van de respondenten zegt zich op internet nooit voor te doen als iemand anders (of zich leuker of mooier doet voorkomen), terwijl bijna alle respondenten (98,7%) wél denken dat anderen zich op internet als iemand anders voordoen. Dit is een interessante tegenstrijdigheid die eerder voer voor psychologen lijkt dan voor sociologen. Voor dit onderzoek volstaat de constatering dat er sprake is van een enorm onderling wantrouwen.

De negatieve berichtgeving over chatten kan een belangrijke reden zijn voor dat grote wantrouwen. Behalve over vermeende verslavingen gaat het in de media vaak over bijvoorbeeld *genderswitching* en experimenteren met identiteit. De sappige, meer bizarre kanten van het chatten krijgen veel meer aandacht dan de meer alledaagse onschuldige kanten. Door die negatieve berichtgeving krijgen mensen wellicht het idee dat het in de wereld van het chatten vol zit met mensen die niet zijn wie ze zeggen dat ze zijn. Daardoor gaan mensen overal iets achter zoeken. Bovendien komen vrijwel alle chatters er snel achter dat het zeer eenvoudig is om je in een chatbox als iemand anders voor te doen.

8 Zie bijvoorbeeld www.tmfweb.nl of www.chatplaza.nl.

9 Zie bijvoorbeeld www.shespot.nl.

10 Mannen die zich op internet als vrouw voordoen en vice versa. Ook wel *genderswapping* of *genderbending* genoemd.

Doordat het zo gemakkelijk is móét het dus wel gebeuren, althans dat is een voor de hand liggende redenering.

Ook het veelvuldige gebruik van *nicknames*¹¹ in chatboxen draagt niet bij tot een groot vertrouwen in de authenticiteit van identiteiten. Of ze *nicknames* gebruiken om zichzelf te beschermen tegen 'gevaarlijke' mensen of om zich te verschuilen zodát ze zich zelf anders voor kunnen doen dan ze in werkelijkheid zijn, is moeilijk te achterhalen. Hoe dan ook, een wereld met louter verzonnen namen suggereert dat er nog meer niet klopt aan de presentatie van mensen in chatboxen behalve hun naam. Waar rook is, is vuur...

Sociale vaardigheden en chatten

Uit de enquête blijkt dat maar weinig mensen (20,7%) geloven dat je van chatten echt iets opsteekt waar je iets aan hebt in het 'echte' sociale leven. Wat verstaan de respondenten dan onder sociale vaardigheden? Uit de interviews komt een groot aantal vaardigheden naar voren die zijn samen te vatten als afleidingen van communicatieve en empathische vaardigheden: converseren, discussies aangaan, een gesprek gaande kunnen houden, beleefdheid, pijnlijke onderwerpen vermijden, nieuwe contacten maken, weten wat sociaal aanvaard is en wat niet, niet verlegen zijn, jezelf zijn, makkelijk in de omgang zijn, je kunnen aanpassen aan de situatie, op de juiste momenten de juiste dingen zeggen, enzovoorts. Sociale vaardigheden zijn kortom alle vaardigheden die vereist zijn om je in de sociale wereld, de wereld van de mensen dus, staande te houden. Het begrip sociale vaardigheden blijkt voor de meeste mensen vooral een zaak voor de 'echte' wereld te zijn. Internet is klaarblijkelijk toch de anarchistische vrijplaats waar alles mag en alles kan en waar je dus weinig sociale vaardigheden leert, en zeker geen vaardigheden waar je in het leven buiten internet iets aan hebt. Er zijn mensen die er een andere mening op na houden en juist op internet helemaal zichzelf kunnen zijn. In een van de boeken over internetcommunicatie kwam ik het volgende citaat tegen van een fervent chatter dat het voorgaande perfect verwoordt: 'I'm hoping that face-to-face I can find a way to spend some time being the online me' (Turkle 1995: 179). Dit klinkt wel heel erg treurig.

Toch is slechts 16,7% van de respondenten het eens met de controversiële stelling dat fanatieke chatters zielige mensen zijn. Het is interessant om te

11 98 procent van de respondenten gebruikt een alias.

weten wat dan in het algemeen verstaan wordt onder fanatieke chatters. Uit de interviews komt naar voren dat 'fanatiek' meestal tot uitdrukking komt in het aantal uren dat aan chatten besteed wordt. Wat mensen 'fanatiek' noemen varieert van iedere dag chatten, tot minimaal twee keer per dag, tot chatters die hun lijn 24 uur per dag open laten staan om maar niets te hoeven missen. Verder vinden mensen een chatter fanatiek als hij zoveel chat dat zijn telefoonrekening *de pan uit rijst* of als hij bijna niet meer buiten komt, altijd achter zijn computer zit of afspraken IRL (in real life) afzegt om zijn pc maar niet onbeheerd achter te hoeven laten. Van fanatiek naar verslaafd is slechts een kleine stap bij chatten. Maar liefst 57,3% van de respondenten vindt dat chatten verslavend is. Slechts 20% van de respondenten vindt dat chatten niet verslavend is.¹² Enkele citaten van geïnterviewden:

Iemand is pas echt verslaafd als hij zich meer identificeert met zijn alias dan met zijn echte naam.

Chatverslaafden voelen een leegte als ze niet aan het chatten zijn.

Conclusie

De werkelijkheid ligt voorlopig niet onder vuur. Cyberspace is geen geloofwaardig alternatief voor de 'echte' werkelijkheid. Nog niet tenminste, want de techniek raast door. Wel is de virtuele werkelijkheid een aanvulling op de 'ouderwetse' werkelijkheid met zeker enkele onderscheidende kenmerken die we nog niet eerder bij een alom vertegenwoordigd medium hebben gezien.¹³ Op het gebied van *real time* persoonlijke communicatie (chatten) is een van die onderscheidende kenmerken de geringe mogelijkheid tot nuancering van de gecommuniceerde boodschappen. Gebruikers hebben slechts het getypte woord tot hun beschikking. Omdat niet iedereen zich even gemakkelijk

12 *De Telegraaf*, 17 juli 2001: 'Een groot deel van de chatters geeft aan (licht)verslaafd te zijn. 40 procent zegt er meer tijd dan wenselijk aan te besteden. Dit blijkt uit een onlangs gehouden onderzoek van Blauw Research te Rotterdam onder 908 internetters.'

13 27MC 'Bakkes' hebben veel weg van chatten, maar worden toch vooral gebruikt door vrachtwagenchauffeurs en fanatiekelingen. Bovendien kunnen mensen elkaar bij dit medium wel horen en bij chatten niet. Ik vond toch dat ik ze moest vermelden voor de volledigheid.

uitdrukt in het geschreven woord én omdat in chatboxen consensus over taal en codering ontbreekt, kunnen we spreken van een mankerende communicatie. Maar zoals zo vaak het geval is, baart oefening kunst. Chatten zou wellicht zelfs kunnen bijdragen aan een grotere formuleervaardigheid.

Uit mijn onderzoek blijkt dat een grote meerderheid van de respondenten internetcontacten minder intensief en minder duurzaam vindt dan 'echte' contacten. Bovendien vindt bijna tweederde dat internetcontact killer en minder intiem is dan echt contact. Driekwart van de mensen vertelt persoonlijke zaken liever face-to-face aan anderen dan via internet omdat ze zich in cyberspace minder genuanceerd kunnen uitdrukken en bovendien geen beschikking hebben over non-verbale communicatiemogelijkheden. Als het echt ergens over gaat, verkiest de grote meerderheid nog steeds de echte wereld boven de virtuele.

Een tweede onderscheidende kenmerk van persoonlijke communicatie via internet is het enorme bereik en de grote snelheid. Deze verdichting van tijd en afstand maakt het mogelijk grote groepen mensen, verspreid over de hele wereld, tegelijk te laten deelnemen aan één communicatieproces. Internet zorgt er niet zozeer voor dat er nieuwe *Gemeenschappen* ontstaan, maar wel dat de bestaande netwerken velen malen groter worden doordat er veel meer mensen bij betrokken kunnen worden en internet zich bovendien niets aantrekt van landsgrenzen. In die zin is internet (en daarmee cyberspace) in essentie niet veel meer dan een apparaat dat data over lange afstanden kan transporteren in korte tijd.

De derde en meest in het oog springende eigenschap van persoonlijke communicatie in cyberspace is de verregaande anonimiteit van de deelnemende individuen. De respondenten uit het onderzoek hebben een haat-liefdeverhouding met die anonimiteit. Enerzijds vinden ze het prettig om zich slechts met getypte woorden uit te drukken en zich niet constant te hoeven bezighouden met uiterlijk vertoon en (non)verbale communicatie, anderzijds vinden de meesten het niet fijn om nooit zeker te weten wie ze aan de andere kant van de lijn hebben, dat ze dus eigenlijk nooit weten tegen wie ze nu werkelijk 'praten'. Het voordeel hiervan is dat mensen kunnen zeggen wat ze willen zonder dat hun *Realspace Self* schade van ondervindt, het nadeel is wederom dat dit ook voor de andere mensen geldt. Cyberspace leent zich door haar anonieme aard uitstekend voor allerlei identiteitsspelletjes, die kunnen variëren van hier en daar een onsje minder bij de beschrijving van het uiterlijk, tot het uitproberen van verscheidene identiteitsattributen of zelfs *genderswitching*.

De beperkte mogelijkheid tot nuanceren én de grote anonimiteit en de daarbij horende gevolgen, werken wantrouwen en oppervlakkigheid in de hand

die de algehele waardering van mensen voor communiceren in cyberspace niet ten goede komt. De meerderheid van de respondenten spreekt dan ook niet van 'mensen leren kennen' als ze het hebben over de personen met wie ze, misschien wel uren, hebben gechat in een chatbox. Mensen leren kennen dient in het echte leven te gebeuren. Ook voor het opdoen van sociale vaardigheden moet men niet in een chatbox zijn volgens diezelfde respondenten. Als je al iets opsteekt van chatten, is het toch zeker niets waar je in het echte leven daadwerkelijk iets aan hebt. Ook de vaak negatieve (sensatiebeluste) berichtgeving in de media over internetcommunicatie wakkert het collectieve wantrouwen aan.

Er zijn drie paradoxen aan te wijzen naar aanleiding van dit onderzoek. Allereerst valt op dat mensen niet snel toegeven dat internet een belangrijke rol speelt in hun sociale leven, terwijl de grote meerderheid van de respondenten zegt bijna elke dag of vaker gebruik te maken van internet als persoonlijk communicatiemedium. Kanttekening hierbij is dat ook e-mail hieronder valt, maar overeind blijft dat mensen internet niet tot hun sociale leven rekenen: dat geschiedt in de 'echte' fysieke werkelijkheid.

De tweede paradox is die van de anonimiteit. Mensen vinden het vervelend dat ze niet weten wie ze voor zich hebben in cyberspace, en tegelijkertijd genieten ze van de mogelijkheden die de anonimiteit ze biedt. Eén van die mogelijkheden is het spelen met de geprojecteerde identiteit in cyberspace.

Daarin ligt meteen de derde paradox besloten: bijna iedereen uit mijn onderzoek zegt zich op internet nooit voor te doen als iemand anders of zich leuker of mooier doet voorkomen dan de werkelijkheid gebiedt, terwijl bijna alle respondenten wel denken dat anderen zich op internet als iemand anders voordoen of zichzelf in cyberspace tekstueel opkalefateren. 'Iedereen liegt behalve ik' lijkt het motto.

Uiteindelijk valt het wel mee met de invasie van cyberspace in realspace. Cyberspace is vooral een gemakkelijk te bereiken vluchtoord, voor vluchtige contacten. Mensen kiezen kennelijk graag voor een onpersoonlijke manier van communiceren die toch persoonlijk lijkt. *It's the next best thing*. Voor echt persoonlijk contact gaan mensen er nog steeds gewoon op uit, zoals ze altijd al gedaan hebben. Vrienden zien elkaar nog steeds gewoon in de kroeg en liefdes ontstaan nog altijd vooral in de 'echte' wereld. Maar af en toe willen mensen de werkelijke wereld voor een virtuele verruilen, even vluchten, even de weg van de minste weerstand kiezen. In cyberspace ben je immers alleen, onbekend, in je eigen huis en toch omringd door honderden andere mensen.

14 'Persoonlijk' is hier gebruikt als tegenhanger van 'zakelijk'.

Omdat mensen elkaar toch nog altijd het liefst in levende lijve zien, horen, voelen en ruiken, speelt internet slechts een aanvullende rol in het leggen en onderhouden van contacten. De pessimistische visies in de literatuur over internet zijn negatiever dan volgens dit onderzoek nodig is. Het einde van de 'echte' wereld is niet dichtbij wat internet betreft. Mensen zien internet gewoon als medium met zijn beperkingen, en zijn grappige eigenaardigheden. Heel nuchter dus. Doemdenkers overdrijven en ook de extreme internetoptimisten preken iets te snel halleluja. Het zal nog wel even duren voordat de virtuele wereld ook maar enigszins kan tippen aan de echte.

Literatuur

- Benschop, A. (1998) *Sociologie van het luchtschrijven*, 'Internet als medium en object van sociologisch onderzoek', http://www.pscw.uva.nl/sociosite/lezingen/skywriting_nl.html.
- Berg, Van den, M.C. (2001) 'Lief bedoeld', <http://people.a2000.nl/mcvdberg>.
- Ebo, B. (1998) *Cyberghetto or Cybertopia? Race, Class and Gender on the Internet*, Westport (Conn.): Praeger.
- Castells, M. (1996) *The Rise of the Network Society*, Oxford (etc.): Blackwell.
- Chesher, C. (1984-1992) *Colonizing Virtual Reality*, 'Construction of the discourse of virtual reality', <http://eserver.org/cultronix/chesher/>.
- De Cauter, L. (2000) *The Capsule and the Network. Notes for a General Theory*, Conference on Processes of Inclusion and Exclusion in Western Societies, Universiteit van Amsterdam.
- Donath, J.S. (1996) 'Identity and deception in the virtual community', <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/csoc/cinc/> – <http://smg.media.mit.edu/people/Judith/Identity/IdentityDeception.html>.
- Featherstone, M. (1995) *Cyberspace, Cyberbodies, Cyberpunk. Cultures of Technological Embodiment*, London (etc.): Sage.
- Gergen, K. (1991) *The Saturated Self. Dilemmas of Identity in Contemporary Life*, New York: Basic Books.
- Goffman, E. (1979) *Stigma, Aantekeningen over het omgaan met een geschonden identiteit*, Utrecht: Bijleveld.
- Goffman, E. (1963) *Behavior in Public Places*, London: The Free Press of Glencoe.
- Goffman, E. (1971) *Relations in Public*, New York: Basic Books.
- Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*, Garden City (NY): Doubleday & Company.
- Hall, E.T. (1969) *The Hidden Dimension*, Garden City (NY): Doubleday & Company.

- Hamman, R.B. (1996) *Cyborgasms*, 'Cybersex amongst multiple-selves and cyborgs in the narrow bandwidth space of America online chat rooms', <http://www.socio.demon.co.uk/Cyborgasms.html>.
- Hamman, R.B. (jaartal onbekend) The role of fantasy in the construction of the on-line other, <http://www.socio.demon.co.uk/fantasy.html>, zie ook: <http://www.socio.demon.co.uk/mphil/index.html>.
- Hampton, K.N. (2000) *Grieving for a Lost Network*, 'Collective action in a wired suburb', <http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/kollock/papers/vcommons.htm>.
- Lee, G.B. (2000) Addressing Anonymous Messages in Cyberspace, <http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/>
- Levy, P. (1996) 'Steden en cybersteden', <http://www.v2.nl/DEAF/96/nodes/LevyP/textnl.html>.
- Mead, G.H. (1962) *Works of George H. Mead. A Phoenix book*, Chicago: The University of Chicago press.
- Moore, D.W. (1995) *The Emperor's Virtual Clothes. The Naked Truth about Internet Culture*, Chapel Hill (nc): Algonquin Books.
- Rheingold, H. (1993) *The Virtual Community*, Reading (Mass.): Addison-Wesley.
- Sannicolas, N. (1997) 'Erving Goffman, dramaturgy, and on-line relationships', <http://members.aol.com/Cybersoc/FNTO>.
- Schroeder, R. (1996) *Possible Worlds. The Social Dynamic of Virtual Reality Technology*, Boulder: Westview Press.
- Seltzer, R. (1995) 'The way of the web', <http://www.samizdat.com>.
- Slouka, M. (1995) *War of the Worlds, The Assault on Reality*, New York: Basic Books.
- Turkle, S. (1995) *Life on the Screen, Identity in the Age of Internet*, New York: Simon & Schuster.
- Van der Loo, H. & W. van Reijen (1997) *Paradoxen van moderniseren*, Muiderberg: Coutinho.
- Vanheste, J. (1995) *Internet. Gids voor wereldwijd netwerken*, Utrecht: Het Spectrum.
- Wiemker, M. (jaartal onbekend) *Cyberpunk. A Sociological Enquiry*, University of Aachen, RWTH Germany.
- Wilterdink, N. (2000) *Deze verwarrende tijd. Een terugblik en vooruitblik op de postmoderniteit*, Amsterdam: Vossiuspers AUP.