

Als startpunt voor het adviestraject, met de werktitel Internetlogica, heeft de commissie die dit advies voorbereid vier wetenschappers gevraagd om vanuit hun verschillende disciplines hun gedachten op papier te zetten over een aantal relevante thema's voor het adviesrapport.

De communicatiewetenschapper Tamara Witschge laat in haar essay zien, op basis van onder andere haar promotieonderzoek, dat ook in het publieke debat op het Internet in- en uitsluiting plaatsvindt.

De socioloog Albert Benschop biedt een ander perspectief in zijn essay. Op basis van zijn inventarisatie van webfora met een politieke lading beargumenteert hij dat ondanks de relatieve grote hoeveelheid scheldpartijen op de diverse webfora, deze fora in sommige opzichten wel degelijke gezien kunnen worden als leerscholen voor de democratie.

Gijs van Oenen, politicoloog en cultuurfilosoof, plaats de huidige ontwikkelingen op het gebied van nieuwe media in breder perspectief en waarschuwt in zijn essay voor 'interactieve metaalmoetheid'. De grote nadruk op interactiviteit kan volgens hem er toe leiden dat mensen juist geneigd zijn zich er van af te wenden.

Tenslotte stelt de communicatiewetenschapper Professor Mark Deuze in zijn essay dat wij niet meer met media, maar in de media leven. Media dringen steeds dieper door in ons bestaan via de wijze waarop we communiceren en alledaagse beslissingen nemen, tot aan de manier waarop we de wereld om ons heen zien en begrijpen. De komst van mobiele apparaten versterkt deze ontwikkeling.

Deze verschillende perspectieven hebben geholpen bij de gedachtevorming van de commissie en de aanscherping van de adviesvraag.

Webfora als leerscholen van democratie?

Dr. Albert Benschop

Inhoudsopgave

Introductie	4
Anonimiteit – gebrek aan sociale controle.....	5
Sociale controle en fatsoen	5
Anonimiteit als schild en wapen	6
Netsletten en nethufteren	8
Cultuur van de grote bekken: schreeuwen om aandacht	9
Online socialisatie in webfora	11
Utopie van open gemeenschappen	11
Zelfregulatie en virtuele socialisatie	12
Verleiden tot fatsoen: netiquette	13
Handhaven van huisregels	15
Moderatoren: de digitale hydra	16
Waarderings- en reputatiesysteem	20
Effectiviteit van online socialisatie	21
Webfora als leerscholen van democratie?	23
Webfora als sfeer van politieke openbaarheid	23
Politieke leerprocessen en virtueel burgerschap	26
Nieuwe vaardigheden van de (virtuele) burger	29
Versoepeling van de grenzen van directe democratie	32
Civiliseer het internet	35
Literatuur.....	38

Introductie

Sinds de opkomst van het internet is er een geheel nieuwe politieke arena ontstaan waarin een grote diversiteit van tegengestelde belangen en verlangens wordt gearticuleerd en georganiseerd. In de meest uiteenlopende vormen zijn er omvangrijke virtuele netwerken en gemeenschappen ('*webcommunities*') ontstaan, waarin elke dag politieke meningen worden geventileerd en besproken. Deze politieke meningsvorming voltrekt zich relatief onafhankelijk van de bekende officiële en officieuze publieke domeinen: de overheden, de politieke partijen en de traditionele media.

Het eigenaardige van de politieke communicatie op het internet is enerzijds haar interactieve karakter (velen communiceren direct met velen), anderzijds haar anonieme karakter (mensen communiceren veelal onder pseudoniem). Hierdoor vertonen politiek relevante webgemeenschappen een geheel eigensoortige structuur en dynamiek, die zich duidelijk onderscheidt van de tot nu toe bekende politieke communicatievormen. Deze nieuwe 'internetlogica' kan men samenvatten in de trefwoorden: snelle circulatie van informatie, geen of zeer lage participatiedrempels, massaliteit van participatie, ongeremdheid en emotionaliteit van uitlatingen in anonieme communicatie.

Niet ten onrechte worden de webfora wat dit laatste betreft vaak vergeleken met een kroeg. Met dit verschil dat in een stamkroeg iedereen elkaar bij naam en toenaam kent en daarom ook effectieve sociale controle mogelijk is. Bij de anonieme of pseudonieme communicatie in webfora worden de mechanismen van lokale sociale controle echter buiten werking gesteld. Het gevolg hiervan is dat de communicaties op de grote populaire webfora een geheel eigen dynamiek en cultuur vertonen. (hoofdstuk 1)

Naast voordelen brengt anonieme/pseudonieme communicatie op webfora ook een aantal risico's (nethuffteren & netsletten, beledigen & bedreigen) met zich mee die beheerst moeten worden door zelfregulatie, d.w.z. door de institutionalisering van virtuele sociale controle. Er ontstaan steeds effectievere online vormen van sociale controle die de negatieve gevolgen van de ongeremdheid afzwakken en in beschaafde kaders integreren. In deze analyse ligt de nadruk op de specifieke vraag welke gevolgen deze online ontwikkelingen bieden voor de democratische vorming van jongeren. (hoofdstuk 2)

Tegen deze achtergrond wordt de volgende kernvraag aan de orde gesteld: in welke opzichten fungeren webfora als leerscholen van de democratie? Daarbij komen de volgende drie (sub)vragen aan de orde: (a) In hoeverre leren jongeren op webfora vaardigheden die zij in het democratisch

proces kunnen inzetten? (b) In hoeverre faciliteren webfora de omzetting van zelfexpressie in een vorm van publieke participatie? (van particuliere naar publieke stem) (c) In hoeverre stelt participatie in interactieve media jongeren in staat positieve ervaringen op te doen met burgerschap? (hoofdstuk 3)

Behalve de literatuur en internetbronnen, waar in de voetnoten en de literatuurlijst naar wordt verwezen, is deze verkenning gebaseerd op mijn eerdere studies naar de ontwikkeling van webfora (verzameld op de site: www.sociosite.org/), op een intensieve monitoring van de grootste webfora voor jongeren (en meer in het bijzonder op webfora die hoofdzakelijk gericht zijn op allochtone jongeren, zoals marokko.nl, maroc.nl en hababam.nl), op gesprekken met beheerders en moderatoren van webfora voor jongeren, en op eigen ervaringen met cursussen voor en trainingen van moderatoren.

Anonimiteit – gebrek aan sociale controle

Sociale controle en fatsoen

In publieke ruimtes laten we zien wie we zijn. Zelfs als mensen niet precies weten wie je bent of hoe je heet, kunnen ze je bij een volgende ontmoeting toch aan je uiterlijke kenmerken herkennen. Door deze authentieke identiteit zijn we aanspreekbaar op onze daden: wat we doen en wat we zeggen kan door medeburgers aan een specifiek identificeerbaar persoon worden toegeschreven. Omdat zij weten met wie zij te maken hebben, kunnen zij onze daden en woorden prijzen of bekritisieren. Individuen kunnen *ter verantwoording*, en indien noodzakelijk ook, *tot de orde* geroepen worden. Dat schept niet alleen *helderheid* (omdat we openlijk acteren), maar ook *vertrouwen*.

In publieke ruimtes kunnen we ons niet zonder consequenties onfatsoenlijk gedragen. Ongewenst gedrag wordt op verschillende manieren gecorrigeerd: door een afkeurende blik, door een vriendelijk verzoek, door openbare vermaning, door geconditioneerde dreiging of door sociale uitsluiting. Als dat alles niet werkt, en de schending van de sociale orde ernstig is, kan in democratische rechtsstaten altijd nog beroep worden gedaan op de sterke arm van politie en justitie. We doen dan aangifte van illegaal of misdadig gedrag. Maar in het algemeen wordt het afwijken van sociale normen ('deviantie') bestreden met sociale sancties.

De publieke orde wordt niet alleen in stand gehouden door het verbinden van onaangename consequenties aan de overtreding van geldende normen, maar ook door het verbinden van aangename consequenties aan normconform gedrag. Tegenover negatieve sancties (*dwangmiddelen*) zoals terughoudendheid in het contact, minachting en antipathie, staan positieve

sancties (*lokmiddelen*) zoals aandacht, toeschietelijkheid, respect en sympathie. In wisselende combinaties en sequenties worden zowel dwang- als lokmiddelen gebruikt om normschendingen te voorkomen of te redresseren.

Wanneer mensen deelnemen aan het openbare leven in cyberspace liggen de zaken op het eerste gezicht heel anders. Op veel internetlocaties opereren mensen veelal anoniem of pseudoniem. Die anonimiteit is een zegen én een vloek, schild én wapen tegelijk.

Anonimiteit als schild en wapen

Op internet kan iedereen zo hard schreeuwen als hij wil. Dankzij het internet kan iedereen zonder angst voor sociale sancties ongezoeten zijn of haar mening naar voren brengen. Buiten het internet was en is dat heel anders. Wie zijn mening wil ventileren via de 'oude' media, stuit op poortwachters die selecteren wat wel en niet gepubliceerd zal worden. Op grond van eigen journalistieke normen bepalen kranten, tijdschriften en uitgevers of en zo ja hoe zij iets publiceren. Radio- en televisieredacties bepalen zelf wie zij over welke kwesties aan het woord laten. Op internet kunnen deze filters worden omzeild.

Het grondwettelijke recht op persvrijheid was altijd beperkt tot degenen die beschikten over een drukpers, een radio- of televisiestation, of communicatiesatellieten. Op internet beschikt iedereen tegelijkertijd over zijn eigen drukpers, radiostation en televisiezender. Internet heeft de persvrijheid voor iedereen binnen handbereik gebracht. Iedereen kan op internet gebruik maken van weblogs, discussiefora, instant messaging en databanken, om uiting te geven aan zijn meningen en oordelen, analyses en verbeeldingen, frustraties en hoop, ervaringen en fantasieën.

In de virtuele wereld kan men zich vrijer bewegen dan in de lokale samenleving. De belangrijkste reden daarvoor is dat men op internet veelal **anoniem** of **pseudoniem** kan opereren zonder de echte identiteit prijs te geven. Alleen onder zeer bepaalde omstandigheden kunnen providers of beheerders van webfora door de overheid gedwongen worden om de identiteit van een gebruiker bekend te maken. Uiteindelijk zijn bijna alle uitspraken of handelingen van internetgebruikers te traceren. Toch geeft internet het gevoel van ongekende vrijheid.

Wat is pseudonimiteit?

Pseudonimiteit op internet wil niet zeggen dat je geen identiteit hebt. Als pseudoniem ben je nog steeds een persoon, met een identiteit en een verleden dat in een database is vastgelegd, met een IP-nummer en met een email-adres. Je bent dus wel te herleiden, maar niet voor iedereen. Alleen de site-eigenaar of forumbeheerder kan, als dat nodig is, achterhalen wie je werkelijk bent. Zij kunnen querulanten uitsluiten

In lokale persoonlijke contacten zijn mensen vaak terughoudend om te zeggen wat zij echt denken omdat zij rekening houden met persoonlijke repercussies (zeker als zij met gezagsdragers te maken hebben). Maar online zijn mensen veel meer geneigd om zich ondubbelzinnig uit te spreken of zich te misdragen. Zij wanen zich onzichtbaar en komen hierdoor in de verleiding om dingen te doen die zij normaal niet durven te doen, of die zij niet mogen doen. Hierdoor zijn mensen geneigd om zich directer, emotioneler en ongeremder te uiten over de meest intieme enultieme onderwerpen. Dit juist dit geeft de deelnemers een groot gevoel van vrijheid.

Anonimiteit stelt mensen dus in staat alles te zeggen wat zij op hun lever hebben, zonder dat zij hoeven te vrezen dat dit directe repercussies heeft voor hun lokale sociale en persoonlijke leven. Daarom vertonen zo veel virtuele gemeenschappen een meer ongeremde, losbandige —om niet te zeggen *ruige*— communicatiecultuur dan bij lokale face-to-face communicatie het geval is.

Anonimiteit stelt mensen in staat om vrijer te discussiëren over gênante of stigmatiserende onderwerpen, maar kan ook de grootste vijand zijn van een gemeenschap. Anonimiteit van online communicatie is een wapen voor degenen die virtuele gemeenschappen proberen te ontregelen. Het biedt een masker voor online fraudeurs en dieven, maar ook voor haatzaaiers, geweldspredikers, reputatieschenders, kinderpornografen, pedofielen en terroristen. Extremistische politieke groeperingen gebruiken internet om hun discriminerende en haatzaaiende propaganda te verspreiden.

De omvang van verspreiding van discriminerende, haatzaaiende en tot geweld aanzettende uitlatingen op het internet is moeilijk te meten. De *Monitor Racisme & Extremisme*, die wordt uitgevoerd door de Anne Frank Stichting en het Departement Bestuurskunde van de Universiteit van Leiden, biedt jaarlijks een overzicht van vormen van rassendiscriminatie, antisemitisme en extremisme. Het jaarverslag van het Meldpunt Discriminatie Internet (MDI - www.meldpunt.nl) laat zien dat in 2008 het aantal *meldingen* over discriminerende uitlatingen sterk stijgt, terwijl het aantal uitingen een lichte daling vertoont (evenals het aantal uitingen dat het MDI als strafbaar heeft beoordeeld). De meeste (strafbare) uitingen hadden betrekking op haat tegen moslims. Daarbij speelt de discriminatiegrond 'Marokkanenhaat' een steeds prominentere rol. De belangrijkste bronnen van discriminerende uitingen zijn de profielensites (met name Hyves), de videosite YouTube en moppensites. Het overgrote deel van de meldingen bij het MDI betreft interactieve sites zoals weblogs en webfora.

Een andere zorgwekkende trend is de toename van het virtueel onfatsoen. De frequentie van dit onfatsoen (nethufteren, netsletten, publieke vernedering, kwaadaardige roddel etc.) is nog nauwelijks systematisch in kaart gebracht. De meeste beschouwingen zijn louter anekdotisch van aard. In *Fatsoen moet je ook online doen* heb ik een exemplarische uiteenzetting gegeven van de belangrijkste vormen van virtueel onfatsoen op internet (*worst cases*).

Digitaal lynchen

“Bij het digitaal lynchen worden personen via internet belasterd. Daarbij gaat het heel vaak, maar zeker niet alleen, om persoonlijke afrekeningen: er worden rekeningen vereffend tussen voormalige geliefden die op de harde manier van elkaar scheiden, tussen werknemers die zich onheus bejegend voelen door hun (voormalige) baas of werkgever, tussen scholieren die op hetzelfde meisje vallen of tussen burens die elkaar het licht in de ogen niet gunnen. Nationaal bekende figuren —politici, rechters, acteurs, popsterren en andere Bekende Nederlanders— vormen een tweede categorie van potentiële slachtoffers. Het beledigen, belasteren en zelfs virtueel bedreigen van bekende Nederlanders lijkt op het internet een volkssport te zijn geworden. Door een digitale lynchpartij worden zij vogelvrij verklaard. In al deze gevallen is het doel weer precies hetzelfde: het beschadigen van de reputatie van al dan niet bekende particulieren of van het imago van instellingen of bedrijven. Wraak lijkt dus in veel gevallen het belangrijkste motief. Publieke vernedering is het overheersende doel” (Benschop 2008/9 – *Fatsoen moet je ook online doen*).

Het onfatsoen op internet kan niet worden teruggedrongen door wettelijke maatregelen of strafrechtelijke sancties. Slachtoffers van kwaadaardige, reputatievernietigende roddel weten vaak niet wie daarvoor verantwoordelijk is en hebben zelf meestal niet de middelen om op internet effectief tegengas te bieden.

Netsletten en nethufteren

De beschaving van een samenleving reproduceert zich primair door de werking van gewoontes, zeden, solidariteit en gemeenschappelijke belangen. Sociale controle en recht zijn de twee basismechanismen waardoor de instandhouding van die beschaving wordt gegarandeerd en soms ook veranderd. Door het wegvallen van deze twee garantiemechanismen lijkt er op internet een premie te staan op extreme vormen van sociaal handelen. De ontremming die anonieme communicatie met zich meebrengt is dus een tweesnijdend zwaard.

Aan de ene kant delen mensen erg persoonlijke en intieme verhalen over zichzelf. Zij onthullen diepste emoties, grootste angsten en sterkste verlangens. Mensen gedragen zich daarbij vaak ongebruikelijk vriendelijk en genereus. Maar naast deze minzame, goedaardige ontremming is er ook

sprake van een giftige ontremming die zich uit in uitbundig grove taal, botte kritiek, angst, blinde haat en zelfs bedreigingen.

Zodra de mechanismen van sociale en juridische controle buiten werking zijn gesteld —of minstens naar de achtergrond zijn gedrongen— verschijnen overdreven en opdringerig flirten (netsletten) enerzijds, en op het grof provoceren en beledigen (nethufteren) anderzijds. Netsletten is het belagen van mensen (veelal vrouwen) met ongewenste aandacht, met voorstellen voor ongewenste seksuele intimiteiten en soms ook met geloofwaardige dreigingen. Je kunt het ook een vorm van online stalking of cyberstalking noemen.¹ Nethufteren is het verspreiden van botte kritiek, grove beledigingen en vaak ook bedreigingen. Wanneer zich op bepaalde internetlocaties voldoende nethufteren verzamelen, kunnen zij digitale lynchpartijen (*flame wars*) orkestreren waarbij de slachtoffers door een razende meute worden beschimpt en opgejaagd. Zo'n hetze blijft vaak niet tot het internet beperkt. Regelmatig worden de scheidslijnen tussen het virtuele en het lokale doorbroken en worden de slachtoffers ook in hun privé sfeer, op straat of op hun werk bedreigd.

Cultuur van de grote bekken: schreeuwen om aandacht

De combinatie van netsletten en nethufteren levert een cultuur van de grote bekken op met een heel eigensoortige groepsdynamiek, waarbij de deelnemers elkaar proberen te overtreffen in ongezouten, stijlloze groot- en sterkpraat.

Deze groepsdynamiek volgt volgens Johan Heslinga, van het webforum Fok (www.fok.nl) de logica van de exponentiële versterking van het extreme. Hij omschrijft deze logica als volgt: "Overal heb je toenemende, en steeds hardere confrontaties, in het echte leven en ook op internet. Vermenigvuldig dat met de groei van het aantal mensen op internet en de tijdsbesteding, en met de veilige afstand waarop meningen worden geuit. Dan kom je tot een aanzienlijke exponentiële versterking van de kracht of het extreme van online uitingen" (Olsthoorn, 2007).

Door haar afstandelijkheid en anonimiteit is internet een uniek voertuig voor het ontketenen van verborgen razernij.² Virtuele communicatie is een ongeremde vorm van communicatie en is veel ruiger

¹ Zie voor een meer uitgebreide analyse van dit fenomeen: *Cyberstalking: belaagd op het internet* [www.sociosite.org/cyberstalking.php].

² Achter de in cyberspace ontketende razernij schuilt het ressentiment: de ingekankerde, en dus niet uitgeleefde wraakgevoelens van de onmachtigen tegen de machtigen. "Alles wat in vele nachten van dronken opwinding aan ziekelijke, smerige haatfantasieën was uitgedacht, werd op klaarlichte dag in volle razernij naar buiten gebracht" (Stefan Zweig). Vroeger had je de 'zwijgende meerderheid', maar dankzij het internet heeft zij een podium voor zichzelf gevonden. "Met dit zwijgen is het voorgoed afgelopen. Nu ontdekken we via het web dat zich een nieuw, welvarend lompenproletariaat heeft ontwikkeld, een massa die zich permanent en tot in de ziel miskend en bedrogen voelt en dit zo luid mogelijk laat weten. Door de digitale cultuur heeft deze massa een stem gekregen" (Hofland, 2008).

in de expressie van ongenoegen en agressie. Het zijn vooral de shocklogs of treiterlogs (met in Nederland GeenStijl voorop) die hiervoor een podium bieden.

Van links tot rechts

Het spectrum van webfora waarin regelmatig grensoverschrijdende uitingen worden gedaan is uiteraard veel breder. Zo bleek uit een onderzoek dat RADAR in samenwerking met het Meldpunt Discriminatie Internet (MDI) in 2005 verrichtte naar de webfora van de Rotterdamse gemeenteraadsfractie dat ook op deze fora sprake is van een enorme vervuiling met *hate speech* in de sfeer van racisme, discriminatie, antisemitisme, islamofobie en dergelijke. Deze uitingen waren met name te vinden op de sites van de PvdA en Leefbaar Rotterdam (LR). Vooral bij de LR-site valt op “dat er veel uitermate negatieve uitlatingen over islam en moslims worden gepubliceerd en dat er veel wordt gefoeterd, zo niet gescholden op alles wat buitenlands en allochtoon is. Soms nemen bijdragen hetzeachtige vormen aan” (Radar, 2008).

In het lokale leven worden mensen gedwongen om rekening te houden met anderen en om aan een ‘normaal’ verwachtingspatroon te voldoen. Internetfora zijn vrijplaatsen met weinig sociale controle. Deelnemers die extreme opvattingen verkondigen vragen om aandacht. Krijgen zij die aandacht niet, dan komen zij in de verleiding om zich nog extremer uit te drukken. Fora die niet in staat zijn om zichzelf te reguleren dreigen hierdoor te worden ondergraven.³ Zij gaan ten onder in een onbeheersbare kluwen van opgeblazen, haatdragende spierballentaal. De risico’s worden nog groter wanneer de grens tussen virtuele en lokale uitingen vervaagt.

De deelnemers aan anonieme conversaties bedienen zich overwegend van informele taal: de straat- en kroegtaal. Zodra deze taal in de openbaarheid van cyberspace wordt gebruikt en vastgelegd, wordt de betekenis daarvan drastisch veranderd. Bij internetconversaties verspreiden de digitale signalen zich veel sneller over grote groepen mensen, en zij blijven ook veel langer hangen. Als iemand in een buurtkroeg met een ‘ach val dood’ te kennen geeft het niet met de vorige spreker eens te zijn, dan wordt dit alleen gehoord door de mensen die dicht in de buurt van de spreker staan. De uitspraak verdwijnt zodra de luchttrillingen die deze boodschap door de lucht transporteren verstorven zijn. In de beslotenheid van een buurtkroeg betekent zo’n uitspraak meestal niet meer dan dat de spreker twijfelt

³ Voorbeelden hiervan zijn de discussiefora van het *NRC Handelsblad* en het *Algemeen Dagblad*. Deze fora moesten in 2002 de digitale deuren sluiten omdat zij stelselmatig gevandaliseerd werden door enkele mensen die zich door niets en niemand lieten disciplineren. Om het digitale vandalisme binnen de perken te houden, voerde het *Algemeen Dagblad* eerder een registratieprocedure in voor de deelnemers aan het forum. Op die manier hoopte de krant ongewenste bezoekers buiten de deur houden. Dat bleek niet afdoende. Met enige regelmaat werden er toch racistische bijdragen op het forum geplaatst. Het simpel uitsluiten van mensen was niet adequaat omdat zij zich gewoon weer onder een nieuwe naam konden aanmelden. De redactie vond het destijds niet de moeite waard om een moderator aan te stellen.

aan de woorden van de vorige spreker. Maar in de volle openbaarheid van het internet fungeren dergelijke uitspraken al snel als een bedreiging, zeker wanneer het 'val deud' door vele virtuele stamgasten wordt herhaald (KRO, 2007).

Online socialisatie in webfora

Utopie van open gemeenschappen

Bij de eerste generaties internetgebruikers overheerste een utopische visie op de toekomst van online gemeenschappen. De verwachting was dat de internettechnologie er min of meer automatisch toe zou leiden dat alle grenzen worden afgebroken. Er zou een *new frontier* ontstaan waar mensen in vrede leven, onder hun eigen regels, bevrijd van de dwangmatigheden van een onderdrukkende samenleving en vrij van overheidsbemoeienis. Internet werd gezien als een niet te stoppen moloch die de hele sociale en politieke organisatie van de samenleving op z'n kop zet. In plaats van het kapitalisme met zijn exploitatie, zijn concentratie en zijn strakke hiërarchieën, zou een volledig laterale netwerksamenleving ontstaan, waarin de vrij geassocieerde burgers alle kennis en inzichten met elkaar delen (*open-source*) en al delibererend direct democratisch beslissen over de toekomst van de via internet verenigde mensheid. Deze utopische visie op internet werd gevoed door de hoop dat de wereld aanzienlijk zou verbeteren als elk individu met elk willekeurig ander individu kan communiceren.

Cyberspace leek een heel aparte virtuele ruimte die verdedigd moest worden tegen interventies van territoriale overheden. De *netizens* zouden hun eigen sociaal contract ontwikkelen en moesten daarbij worden gevrijwaard van elke intrusie van nationale staten of andere instellingen van de oude samenleving. De utopisten verzetten zich tegen elke vorm van regulering. Internet werd gezien als de belichaming van delibererende (directe) democratie in actie. De opkomende virtuele gemeenschappen moesten bewijzen dat de *netizens* in staat waren om volledig vrij toegankelijke en direct democratische associaties op te bouwen — zonder bemoeienis van wetgeving, zonder autoriteit en zonder sancties.

Het ideaal van de virtuele gemeenschap was dat zij volledig vrij en ongeregeld zou zijn:

Zonder drempels voor toelating

De toegang tot de ideale virtuele gemeenschap is volledig vrij. Er bestaat geen exclusieve rekrutering. Er zijn geen voorwaarden verbonden aan toetreding, er zijn geen poortwachters

die nieuwe leden selecteren en men hoeft meestal ook geen entreegeld te betalen. Virtuele gemeenschappen zijn drempelloos, maar ook vluchtig: elke *netizen* bepaalt zelf wanneer hij van welke gemeenschap lid wordt en wanneer hij deze wil verlaten.

Zonder interne gedragsregels

Niemand kan een ander lid van de gemeenschap voorschrijven hoe hij of zij zich moet gedragen. Er bestaan geen specifieke gedragsregels, hooguit een minimale netiquette. Omdat de gemeenschap geen gedragsregels opstelt is er ook geen behoefte aan sociale controle op het gedrag van de leden. Voor zover er überhaupt behoefte is aan moderatie zal dit overwegend door de leden zelf (spontaan) moeten gebeuren.

Zonder effectieve sancties of uitsluitingen

Door het ontbreken van zowel poortwachters (om toe te zien op de toetredingsvoorwaarden) en moderatoren (om interne gedragsregels te handhaven) bestaan er in ideale virtuele gemeenschappen ook geen effectieve sancties tegen mensen die de gemeenschap van buitenaf aanvallen of van binnenuit destabiliseren. Een ideale virtuele gemeenschap staat daarom praktisch weerloos tegenover kwaadaardige aanvallen van buitenaf en tegenover —al dan niet bewuste, gerichte en georganiseerde— pogingen om haar van binnenuit te ontregelen. Kortom: het is een paradijs voor nethuffers en netsletten die met hun provocaties andere leden op stang jagen en hen op den duur ook uit de gemeenschap verjagen omdat de sfeer volledig is verpest.

Deze noties over een volledig autonoom en zichzelf regerend virtueel hiernaastmaals hebben inmiddels veel van hun frisse kleuren verloren en zijn zwaar in diskrediet gebracht. Door de commercialisering en pornificatie van het internet hebben chatrooms, webfora en andere virtuele associaties op de harde manier geleerd dat zij gedragsregels nodig hebben om zichzelf als gemeenschap in stand te houden en te beheren.

Zelfregulatie en virtuele socialisatie

Om crimineel gedrag op internet te bestrijden is er behoefte aan een opsporings- en vervolgingsbeleid van de overheid, dat in staat is om de 'boeven in cyberspace' te identificeren. Deze monitoring van crimineel gedrag op internet is moeizaam van de grond gekomen en kampt nog steeds met onvoldoende capaciteit om in de zeer uitgebreide en erg complexe virtuele wereld naar digitale sporen

te zoeken die naar daders kunnen leiden en om voldoende betrouwbare informatie te verzamelen om een succesvolle aanklacht voor het gerecht te brengen.

Maar hoe goed de officiële opsporings- en vervolgingsinstanties ook hun werk doen, zij kunnen dat nooit alleen - zij hebben de hulp van de internetburgers hard nodig. Juridisch kunnen alleen de grootste uitwassen die strafrechtelijk al verboden zijn, worden aangepakt. Het 'mindere kwaad' van het onfatsoen en van de cultuur van de grote bekken blijft buiten het bereik van de sterke arm. Dit kwaad moet door de internetgebruikers zelf bestreden worden.

De belangrijkste les uit de geschiedenis van virtuele gemeenschappen is dat zij zich beter moeten wapenen tegen interne balansverstoringen én tegen kwaadaardige aanvallen van buitenaf: virtuele gemeenschappen moesten zichzelf reguleren. Er moesten dus strategieën worden ontwikkeld om processen van virtuele socialisatie op gang te brengen. In de afgelopen jaren zijn er door de weblogs vier methodes ontwikkeld die bijdragen aan het zelfreinigend vermogen van de virtuele gemeenschap.

Verleiden tot fatsoen: netiquette

De eerste etappe in dit proces is het besef dat er gemeenschappelijke waarden en gedragsnormen ontwikkeld en vastgelegd moeten worden in huisregels. De basisgedachte van deze *netiquette* is simpel: "Gedraag je, ook op internet."

De fatsoensregels die daarbij gehanteerd worden zijn echter niet altijd even duidelijk en soms sterk omstreden. 'Iedereen moet kunnen zeggen wat hij wil', maar het is niet erg verstandig en meestal ook onfatsoenlijk om alles wat je voor de mond komt ook maar op internet te typen. Discriminerende, tot haat aanzettende of bedreigende uitlatingen zijn (moreel) onbehoorlijk en/of (juridisch) strafbaar juist omdat zij de principiële voorwaarden van een werkelijk vrije discussie op webfora ondergraven.

Hou het gezellig

Bij de meeste webfora geldt een expliciet verbod op haatzaaien en nethufteren, discriminatie en religieuze of etnische beledigingen, bedreigingen en pornografie. Daarnaast wordt ook vaak gezegd dat 'illegale acties' verboden zijn. Naast het verbieden van schadelijke uitlatingen hanteren de meeste fora speciale regels om de discussie beheersbaar te houden. Voorbeelden hiervan zijn het verbod op dubbele postings, geen onliners gericht op een persoon, citeer alleen relevante onderdelen, geen spam en *on topic* blijven.

In veel netiquettes klinkt een administratieve logica door: de forumregels zijn geformuleerd vanuit het perspectief van beheersbaarheid. De netiquette concentreert zich op wat *niet* is toegestaan en hoe de

deelnemers zich *niet* moeten gedragen.

De meeste webfora geven slechts vage richtlijnen over hoe men zich online *wel* zou moeten gedragen. De meest gangbare positieve richtlijn is: 'hou het gezellig'.

Internetgemeenschappen die de vrijheid van meningsuiting koesteren, moeten ervoor zorgen dat de randvoorwaarden voor een werkelijk vrije meningsuitwisseling worden gerespecteerd. Het bewaken van deze randvoorwaarden is geen beperking van de vrijheid van meningsuiting, maar maakt deze vrijheid juist mogelijk.

Het rechttoe rechtaan zeggen wat men denkt, zonder de mogelijkheid van het overbrengen van toon en gelaatsuitdrukking, leidt snel tot misverstanden en soms tot hevige woede. De kans dat dit gebeurt is groter wanneer mensen uit zeer uiteenlopende continenten, naties en culturen, direct kunnen communiceren met andere mensen die zowel in taal, opleiding, leeftijd, socio-economische positie, als seksuele en politieke voorkeuren extreem van elkaar verschillen.

De ervaringen daarmee hebben geleid tot de ethische norm: 'Wees ruimdenkend bij het ontvangen en terughoudend bij het verzenden.' Zo'n morele richtlijn schrijft niet precies voor wat men wel en niet mag doen, maar biedt toch enige houvast in kritische discussies over de democratische cultuur van virtuele gemeenschappen.

In de naar voren gebrachte klachten over internet spelen criminaliteit en onfatsoen (onverdraagzaamheid en de ruwe omgangsvormen) een prominente rol. Hoe kunnen mensen worden geïnspireerd om zich ook in een digitale omgeving fatsoenlijk te gedragen?

Beschaafd gedrag kan ook online niet worden afgedwongen. Wie een open webforum beheert moet er rekening mee houden dat er 'onfatsoenlijke' reacties worden geplaatst. Een webloghouder of forumbezitser kan zich voor de wet niet verbergen achter een disclaimer: criminele daden blijven ook als zij online worden begaan strafbare feiten. Binnen deze grens zijn beheerders van webfora echter niet formeel aansprakelijk voor wat mensen op het forum plaatsen.⁴ Voor onfatsoenlijk taalgebruik

⁴ Een cruciale vraag is: in hoeverre is de beheerder of eigenaar van een weblog verantwoordelijk voor de bijdragen die door anderen worden geplaatst? Wie is er aansprakelijk als er op een weblog door een bezoeker iets geplaatst wordt dat als belediging, bedreiging, schending van de privacy en portretrechten enz. gekwalificeerd kan worden? Wanneer een internet-provider in Nederland door justitie gewezen wordt op de kwalijke inhoud van websites die op hun netwerk/servers draaien dan worden ze geacht hier wat aan te doen. Providers zijn niet aansprakelijk voor de *plaatsing* van illegaal materiaal, maar wel voor het *niet verwijderen* daarvan. Dit principe kan worden doorgetrokken naar webfora zelf, zodat webmasters gedwongen kunnen worden discussies binnen de grenzen van de wet te houden. En liefst ook binnen de grenzen van het maatschappelijk betamelijke. We weten echter dat je fatsoen niet of moeilijk kunt afdwingen, en zeker niet met juridische middelen. Wat voor de een

hoeft de beheerder van een webforum zich niet te excuseren. Maar samen met bezoekers kan de beheerder wel gedragsregels opstellen en bewaken die dat onfatsoen beperken en bestrijden.

De meeste webbeheerders en moderatoren zijn zich hier inmiddels zeer van bewust. In het *Handvest MVC-Moderators* van Marokko.nl wordt veel waarde gehecht aan sociale controle en het zelfreinigend vermogen om een brede maatschappelijke dialoog mogelijk te maken. Het discussieforum van de Marokko Community “vervult de plaats van de aloude gemeenschapsplaats waarin door gezamenlijkheid de normen en waarden (maar eigenlijk gewoon de omgangsvormen en gedragscodes) opnieuw worden vastgesteld. Het doel van de dialoog is om met alle deelnemers zorgvuldig uit te zoeken welke kenmerkende waarden in de eigen overtuiging kunnen bijdragen aan een veilige en vreedzame samenleving. Wanneer deze dialoog op een respectvolle manier gevoerd wordt, kan er een sfeer ontstaan waarin er meer begrip en inleving zal zijn voor de diverse leefstijlen en -stijlen. Voorwaarde én van groot belang is om in eerste instantie vooral goed naar elkaar te luisteren. Wanneer men op een positieve manier open staat voor elkaars argumenten krijgt men vanzelf meer kennis van en belangstelling voor elkaar.”

Alle webfora hebben ervaring opgedaan met het opstellen en handhaven van internet gedragsregels. Die ervaring leert dat het lang niet altijd zin heeft om zeer gedetailleerde gedragsregels op te stellen.

“Als je probeert expliciete normen te stellen, gaan mensen toch naar gaatjes zoeken. [...] Veel mensen vinden het toch leuk om de grens op te zoeken” (Johan Heslinga van *Fok*).

Het FOK!forum hanteert daarom een eenvoudige en praktische gedragsregel:

“Het voornaamste is dat we verwachten dat je je op fatsoenlijke wijze gedraagt tegenover je medeposters, dat je je aan de Nederlandse wetgeving houdt en dat je de instructies van moderators en (forum)admins opvolgt” (Fok Policy).⁵

Handhaven van huisregels

Het formuleren van gemeenschappelijke waarden en normen en het vastleggen daarvan in interne gedragsregels is een eerste stap in de zelfregulering van virtuele gemeenschappen. De tweede stap is het toezien op de naleving van de huisregels en het treffen van sancties tegen degenen die deze regels schenden. Het toezicht op naleving van de huisregels is geen privilege van de beheerder of

betamelijk is, is voor de ander onfatsoenlijk. Wat voor de een lomp is, vindt de ander scherpzinnig of geinig. En onfatsoenlijk zijn is (gelukkig!) niet strafbaar.

⁵ Zie: <http://forum.fok.nl/fok/faq/policy>

eigenaar van een webforum, maar een zaak van de hele gemeenschap.⁶ Steeds meer online gemeenschappen hebben daarom inmiddels een eigen meldpunt waar deelnemers kunnen aangeven welke bijdragen zij om welke reden niet gepast vinden. Daarbij zijn ook procedures vastgesteld die aangeven hoe klachten verwerkt worden en wie daarover de uiteindelijke beslissing neemt. Wanneer onduidelijk is of een klacht gegrond is, kan de vraag aan de hele gemeenschap worden voorgelegd.

Moderatoren: de digitale hydra

Op grotere webfora worden meestal uit het ledenbestand mensen gerekruteerd die de taak krijgen om de discussiebijdragen te modereren. Moderatoren zijn de poortwachters van virtuele gemeenschappen die dagelijks toezien op het verloop van de discussies. Omdat zij de postings op de voet volgen, kunnen zij waar nodig direct optreden wanneer zij de indruk krijgen dat er dingen gebeuren die niet in de betreffende gemeenschap passen. Vaak is het al voldoende om leden aan te sporen tot kalmte, en hen te wijzen op de huisregels. Maar soms is het ook nodig dat moderatoren harder ingrijpen. Sommige deelnemers volharden in onfatsoenlijk gedrag en proberen willens en wetens de sfeer in de gemeenschap te verzieken. In dat geval kunnen moderatoren besluiten om postings van het forum te verwijderen of om de betreffende persoon tijdelijk of duurzaam uit te sluiten van de gemeenschap. Uitsluiting is het laatste redmiddel om een gemeenschap resistent te houden tegen verloedering.

Verwijderen van user input

De sancties die in webfora worden toegepast vallen uiteen in het verwijderen van ongewenste user input⁷ en het blokkeren van zich misdragende gebruikers. Moderatoren of beheerders⁸ kunnen berichten van leden/bezoekers op drie manieren verwijderen. (i) *Fysiek verwijderen*: berichten worden permanent uit de database gewist, deze actie kan niet ongedaan worden gemaakt. (ii) *Zacht verwijderen*: berichten worden voor bezoekers onleesbaar. In plaats van het bericht zien de bezoekers de reden van verwijdering. Zacht verwijderde berichten worden bij sommige webfora na enkele dagen automatisch verwijderd. Het voordeel van deze zachte manier van verwijderen is dat alle bezoekers direct geïnformeerd worden over de reden van verwijdering. De kans dat de leden van een gemeenschap hierover gaan klagen is hierdoor aanzienlijk kleiner; (iii) *Verplaatsen naar afvoerputje*: berichten worden verplaatst naar een

⁶ In de huisregels van Marokko.nl wordt dit expliciet verwoord: "Op Marokko.nl zorgen de Moderators en Operators voor de naleving van de regels. Het is echter de taak van ieder lid om ervoor te zorgen dat zijn/haar virtuele community schoon blijft. Een gezonde sociale controle is zoals in 'real-life' ook op internet onmisbaar" (<http://info.marokko.nl/index.php?onderdeel=netiquette&pagina=9>).

⁷ Het verwijderen van user input is niet beperkt tot de berichten die door leden worden geplaatst, maar strekt zich ook uit tot avatars, ondertekeningen, multimediale fragmenten en reputatieberichten.

⁸ Bij sommige webfora zijn de taken van forumbeheerders en forummoderatoren functioneel sterker gedifferentieerd dan bij anderen. Daarbij vervullen de beheerders een coördinerende en arbitrerende functie. Vaak kan daarbij de betaalde beheerde ook met gezag beslissen over klachten van deelnemers over sancties door onbetaalde moderatoren.

rubriek die enkel toegankelijk is voor beheerders en moderatoren. Deze manier van verwijderen wordt meestal toegepast bij twijfel en/of in het geval van een strafbare uiting die wellicht nader onderzocht dient te worden door de staf van het forum of een politieambtenaar.

Blokkeren van gebruikers

Wanneer een forumlid de huisregels of netiquette structureel negeert of op een andere manier het functioneren van de online gemeenschap verstoort kan het noodzakelijk zijn de toegang van het betreffende lid te blokkeren. Ook deze sanctie kan op drie manieren worden uitgevoerd.

(i) *Blokkade voor bepaalde tijd*: een lid wordt voor een bepaalde periode de toegang tot het forum ontzegd. Deze blokkade wordt automatisch ongedaan gemaakt als de opgegeven blokkeringperiode verstreken is. (ii) *Blokkade voor onbepaalde tijd*: bij ernstige of herhaaldelijke overtreding van de huisregels kan de toegang tot het forum permanent worden geblokkeerd. (iii) *IP-blokkade*: door het blokkeren van een IP-adres kunnen de leden de website niet meer benaderen vanuit dit specifieke IP-adres. Besluiten om bepaalde leden op IP-niveau uit te sluiten worden bij de meeste webfora alleen op het hoogste niveau genomen. Hierdoor probeert men te voorkomen dat bij het blokkeren van een IP-adres meerdere (wellicht onschuldige) leden worden geblokkeerd. De leiding van webfora beschikt over de kennis en instrumenten om aanvullende informatie over een IP-adres te achterhalen en laten vervolgens deze informatie meewegen in het besluit al dan niet over te gaan tot een IP-blokkade.

Open proxy's

Om een IP-blokkade te omzeilen wordt gebruik gemaakt van een open proxy. Een open proxy is een proxyserver die verbindingen toestaat van clients van willekeurige IP-adressen, met willekeurige internetresources elders. In veel webfora is daarom het gebruik van niet-transparante en/of open proxy's niet toegestaan. Wanneer leden dat toch doen kan dit leiden tot een nieuwe IP-blokkade op de betreffende proxyserver. Open proxy's kunnen automatisch worden gescand en geweigerd. Maar omdat dit te veel resources vergt, gebeurt het detecteren van open proxy's handmatig.

In de loop der jaren zijn er steeds meer en zeer uiteenlopende grote online gemeenschappen ontstaan, waarin dagelijks vele duizenden mensen participeren. Bij de meest populaire webfora zijn de taken en verantwoordelijkheden van moderatoren sterk uitgebreid. Zij spelen een steeds vitalere rol in de bescherming van hun gemeenschap tegen onverlaten, vandalen, querulanten en trollen én in de stimulering van een sfeer die nodig is voor openhartige meningsuitwisseling. Aanvankelijk waren de moderatoren veelal vrijwilligers die onbetaald de taak op zich namen om hun gemeenschap te reguleren.

Het toenemend besef van het belang van 'zelfregulatie door moderatie' heeft in veel virtuele gemeenschappen geleid tot initiatieven om hun moderatoren beter te kwalificeren. Dit gebeurt enerzijds door het organiseren van bijeenkomsten waarop de moderatoren hun ervaringen uitwisselen, anderzijds door het organiseren van speciale trainingen voor moderatoren waarbij ook gebruik wordt gemaakt van externe deskundigen. Zo probeert men niet alleen de inhoudelijke, communicatieve en technische kwalificaties die nodig zijn om goed te modereren te verbeteren, maar ook om een consistente lijn aan te brengen in het toezichthoudende, regulerende en sanctionerende gedrag van de moderatoren.

Moderatoren zetten de toon

Moderatoren moeten integer handelen. Zij moeten hun functie adequaat en zorgvuldig uitoefenen, met inachtneming van hun verantwoordelijkheden en in het bijzonder de geldende netiquette. Een moderator opereert niet alleen en zijn/haar optreden heeft effect op het aanzien van alle moderatoren en beheerders. Indien regels ontbreken of onduidelijk zijn dan moeten moderatoren op moreel verantwoorde wijze handelen, d.w.z. op basis van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen. Een van deze normen is dat een moderator zorgvuldig moet omgaan met persoonlijke of gevoelige informatie en geen misbruik maakt van zijn/haar bevoegdheden. Te opzichtige 'vriendjespolitiek' wordt meestal snel onderkend en veroordeeld. Een moderator moet vooral 'eerlijk' en 'oprecht' zijn, en consequent in elke interventie.

In het reguliere hbo- en wo-onderwijs zouden leertrajecten opgezet kunnen worden die de professionalisering van de moderatoren ondersteunen. Het bevorderen van deskundigheid bij moderatoren is een cruciale schakel in het realiseren van een niet-repressieve sociale controle binnen online gemeenschappen.

Tot een niet-repressieve sociale controle binnen online gemeenschappen behoort ook dat moderatoren zich inspannen om het verloop van discussies te structureren. De meest eenvoudige vorm daarvan is dat moderatoren zorgen dat een discussie *on topic* blijft en gebruikers helpt om hun bijdrage in de juiste *thread* te plaatsen. Zij kunnen ook de interactie stimuleren door nieuwe discussielijnen te openen of bestaande discussies levend te houden door zelf vragen te stellen. Een meer geavanceerde vorm van structurering is dat moderatoren langer lopende discussies proberen samen te vatten voor nieuwelingen die geen zicht hebben op de argumenten die al eerder zijn uitgewisseld. Op deze manier kan het repetitieve karakter van de discussies worden beperkt en kan er beter worden voortgebouwd op de resultaten van eerdere conversaties. Deze inhoudelijk structurerende taak van moderatoren komt tot nu toe weinig uit de verf. De reden is simpel. De meeste

moderatoren zijn vrijwilligers die hun handen vol hebben aan de meer repressieve vormen van sociale controle: regelhandhaving. Zowel bij moderatoren als bij beheerders van webfora overheerst bovendien de gedachte dat men zich niet al te veel met de inhoud van discussies moet bemoeien en louter de randvoorwaarden moet bewaken. Daarachter schuilt meestal de angst voor van bovenaf 'geregiseerde discussies'.

Goede moderatoren van webfora zijn veelzijdige mensen. Zij helpen nieuwelingen om hun plaats binnen de gemeenschap te bepalen. Zij interveniëren in vastgelopen of uit de hand gelopen discussies. Zij zien erop toe dat er in de gemeenschap geen dingen gebeuren die het voortbestaan van de hele gemeenschap in gevaar brengen. Een moderator vervult al deze functies tegelijkertijd.

Omdat moderatoren zo'n cruciale rol vervullen in het bepalen van wie er wat kan posten en op welke wijze, is het van groot belang dat zij transparant opereren. De kritiek van discussianten richt zich vaak op het gebrek aan daadwerkelijke openheid en zij gaan protesteren als zij niet begrijpen waarom hun bijdrage is verwijderd. Gebruikers beschouwen de discussieruimte als iets dat van henzelf is, en dat dus door of minstens voor hen gereguleerd moet worden. Moderatoren zien het meer als een particuliere ruimte die beschikbaar is gesteld voor de gebruikers.

We hebben gezien dat het zelfreinigend vermogen van online gemeenschappen in eerste instantie sterk beperkt wordt door het anonieme of pseudonieme optreden van de deelnemers. Het ontbreken van lokale sociale controle kan echter door virtuele socialisatie worden gecompenseerd. Hierdoor worden de sociale cohesie en het groepsgevoel van virtuele gemeenschappen versterkt, waardoor er voor extreme reacties geen (of in ieder geval veel minder) plaats meer is.

Wet van behoud van bagger

Hoe goed een webforum ook wordt beheerd en gemodereerd, er gaat toch altijd wel iets verkeerd. "Als je de hele wereld uitnodigt op je feestje, kun je er zeker van zijn dat er iemand in je bier pist" (Wired). Dit is de bekende wet van behoud van bagger: "Wat je als medium ook doet online, je zult altijd jouw deel van de bagger op je deurmat vinden, jouw deel van het platte racisme, van de domme onzin, van het anonieme jennen en het zinloze treiteren. Omdat bagger blijft, zijn tal van interactieve experimenten mislukt, forums gesloten en chatsessies uitgelopen op treurige drama's" (Blanken, 2005). Moderatie van weblogs is een effectief instrument om virtueel onfatsoen aan banden te leggen. Maar rotzooi blijf je houden. Al is het alleen maar dat de meeste webfora niet de middelen hebben om alle bijdragen in real-time te modereren.

De bescherming van een virtuele gemeenschap is een permanente taak. Voor jongerenfora met

overwegend vrijwillige, onbetaalde moderatoren is dat niet eenvoudig. Als tijdens de zomermaanden alle moderatoren op vakantie gaan, blijft het forum onbeheerd achter en vormt het een gemakkelijke prooi voor degenen die voor eigen doeleinden van zo'n platform gebruik wil maken. In zomer van 2004 gebeurde dat op het forum van marokko.nl. De meeste allochtone moderatoren vertrokken naar familieleden in hun land van herkomst. Het zwak beheerde forum kon daarom gemakkelijk worden gepenetreerd door de jihadisten van de Hofstadgroep. Mohammed B., Samir A., Ahmed A. c.s. gebruikten dat forum als platform om hun ongeremde haat tegen Hirsi Ali en Theo van Gogh voor een zeer groot publiek te presenteren. Ik heb deze 'kwaadaardige aanval van buitenaf' uitvoerig gedocumenteerd in *Kroniek van een aangekondigde politieke moord* [2003-10].

Waarderings- en reputatiesysteem

Naast het opstellen van gedragsregels en het aanstellen van moderatoren kunnen online gemeenschappen nog een aantal andere middelen gebruiken om ervoor te zorgen dat bezoekers zorgvuldiger en vriendelijker met elkaar communiceren. Door middel van een waarderingssysteem kan men deelnemers in staat stellen om elkaars reacties omhoog of omlaag te stemmen. Op die manier komen de door velen hooggewaardeerde bijdragen ook bovenaan de lijst met reacties te staan. Bezoekers kunnen zelf te bepalen dat zij alleen maar reacties te zien krijgen met een hoge waardering.

Naast waardering van de afzonderlijke bijdragen kan ook de deelnemer zelf worden gewaardeerd middels een reputatiesysteem. Hierdoor wordt een positieve premie gezet op fatsoenlijk gedrag. Het reputatiesysteem speelt in op de behoefte om erkenning te krijgen. Bovendien kunnen alle leden van de gemeenschap de reputatiescore meenemen in hun beoordeling van tegenstrijdige opvattingen die door andere leden zijn gepubliceerd.⁹ In de praktijk blijkt overigens dat sommige waarderings- en reputatiesystemen relatief makkelijk gemanipuleerd kunnen worden.

Tenslotte kunnen webfora ook nog gebruik maken van een klik-klaag-knop, waarmee bezoekers van de site met één klik op de knop discriminerende, haatzaaiende, lasterlijke of andere strafwettelijk verboden uitlatingen kunnen registreren én naar de politie doorsturen. Met de software van Chat-Security¹⁰ kan bijvoorbeeld in een keer een schermafdrruk worden gemaakt, waarna de gegevens van

⁹ Reputatie is een verwachting over het gedrag van een actor welke gebaseerd is op informatie over of observatie van zijn gedrag in het verleden. Reputatieve informatie helpt mensen om effectieve en geïnformeerde vertrouwensbeslissingen te nemen. Reputatie helpt ons om de complexiteit van het online sociale leven te beheren door het selecteren van mensen die je kunt vertrouwen (Abdul-Rahman & Hailles, 2000:3). Een deelnemer aan een webfora stelt in meer of meerdere mate vertrouwen in een andere deelnemer op grond van de eigen ervaringen met deze persoon én op grond van de samengebundelde vertrouwensoordelen van de andere deelnemers. Reputatie is het collectieve equivalent van vertrouwen.

¹⁰ Zie: www.chat-security.com

de betrokken deelnemer worden geregistreerd en in een databank geplaatst. De politie kan deze gegevens inzien en al naar gelang de ernst van de overtreding stappen ondernemen. De software van Chat-Security waarschuwt niet alleen de moderator, maar ook de politie. Marokko.nl was de eerste site in Nederland die met deze techniek experimenteerde. Marokko.nl kwam in december 2008 in opspraak, nadat minister Van der Laan (Integratie) geschokt was door opruiende teksten tegen onder meer homo's en joden op de fora van de website. Volgens oprichter Khalid Mahdaoui is het voor de dertig moderatoren van Marokko.nl ondoenlijk om alle tienduizenden berichten die dagelijks binnenkomen zélf te controleren: "met vijftigduizend berichten per dag glipt er wel eens iets tussendoor".¹¹

Effectiviteit van online socialisatie

Hoe effectief is online zelfregulatie door middel van huisregels, moderatie en reputatiesystemen op webfora in de praktijk? Kan virtuele sociale controle het gebrek aan de traditionele lokale sociale controle daadwerkelijk compenseren?

Men kan zich afvragen of virtuele gemeenschappen wel even effectief kunnen functioneren met het oog op het ontbreken van regelmatige face-to-face interactie. Volgens sommige onderzoekers kan vertrouwen alleen ontstaan in duurzame face-to-face interacties. "*Trust needs touch*", stelt Charles Handy (1995:46). In virtuele gemeenschappen zou daarom per definitie onvoldoende vertrouwen bestaan tussen de deelnemers.

Vertrouwen is de bereidheid van actoren om zich kwetsbaar op te stellen ten opzichte van andere gemeenschapsleden, gebaseerd op de verwachting dat de ander daarvan geen misbruik zal maken. Een minimale mate van onderling vertrouwen is van cruciaal belang voor virtuele gemeenschappen. Zonder vertrouwen vervaagt de gebondenheid aan de gemeenschapsdoelen, omdat de conversatie tussen de deelnemers fragmenteert door misverstanden en wantrouwen.

Er zijn diverse factoren die vertrouwen genereren. De belangrijkste daarvan zijn gedeelde sociale normen, duurzame interacties, gedeelde ervaringen en de anticipatie op toekomstige interacties. Co-locatie of fysieke nabijheid is bevorderlijk voor sociale gelijkheid, gedeelde waarden en verwachtingen. Maar dit wil niet zeggen dat face-to-face ontmoetingen onvervangbaar zijn voor het opbouwen van

¹¹ De websites van Marokko.nl (MVC-websites) trekken per maand meer dan een miljoen unieke bezoekers. De community telt meer dan 100.000 leden. De websites bereiken vooral jongeren in de leeftijd van 15 tot 30 jaar: 47% jonger dan 20 jaar, 53 % tussen de 20 en 30 jaar. Maandelijks worden er ongeveer 1,4 miljoen nieuwe bijdragen op het forum aangeleverd verspreid over verschillende subfora (Marokko Media 2009). Het bereik van de site is 70 tot 75% van de Marokkaans Nederlandse jongeren tot 35 jaar. Van de Marokkanen bezoekt 30% minstens één keer per week het discussieplatform Marokko.nl en 24% zelfs dagelijks (Motivaction, 2007).

vertrouwen en voor het repareren van geschonden vertrouwensrelaties. Ook in online communicatie is het mogelijk om sociale informatie uit te wisselen die van belang is voor het genereren van vertrouwen, warmte, aandacht en andere inter-persoonlijke gevoelens. Internet is een medium van nabijheid dat in staat is om mensen die in meerdere opzichten ver van elkaar verwijderd zijn in intensief contact met elkaar te brengen.

Uit diverse studies blijkt zelfs dat in online communicatie de openhartigheid, diepgang en intimiteit van discussies groter zijn dan in face-to-face groepen en dat dit ook geldt voor online gemeenschappen met geografisch verspreide en cultureel diverse deelnemers die elkaar nooit face-to-face hebben ontmoet.¹² In louter virtuele groepen kan informatie over individuele verschillen worden gecommuniceerd, vooral wanneer zo'n groep bestaat uit sociaal en cultureel diverse individuen. Als de heterogeniteit van de groep groter is, is er meer tijd nodig om sterke persoonlijke bindingen tot stand te brengen. Ondanks hun heterogeniteit ontstaan in sommige virtuele gemeenschappen wel degelijk sterke sociale bindingen en uitgebreide netwerken van wederzijds vertrouwen.

Dit wederzijds vertrouwen en deze binding aan de als 'eigen' ervaren virtuele gemeenschap kunnen door een bewuste strategie van online zelfregulatie worden versterkt. Praktisch alle beheerders en moderatoren van webfora voor jongeren benadrukken dat regulerende activiteiten niet alleen gericht zijn op het beschermen van hun gemeenschap tegen interne balansverstoringen en kwaadaardige aanvallen van buitenaf, maar ook en vooral op het stimuleren van een aangenaam, vertrouwenwekkend discussieklimaat en op het versterken van het gevoel van eigen verantwoordelijkheid van de deelnemers. Het opstellen van huisregels en het institutionaliseren van moderatie en reputatiesystemen dragen naar hun opvatting dus bij aan het versterken van het vertrouwen van de deelnemers aan de webfora.¹³ Zij benadrukken daarbij zonder uitzondering het belang van de tijdsfactor. 'Vertrouwen komt te voet en gaat te paard' is een oude Hollandse tegelwijsheid. Dit geldt voor virtuele gemeenschappen in nog veel sterkere mate dan voor de traditionele lokale gemeenschappen. Virtuele gemeenschappen en netwerken hebben dus waarschijnlijk meer tijd nodig om min of meer stabiele vertrouwenspatronen op te bouwen. De oorzaak

¹² Vgl. bijvoorbeeld de kritische studie van Walther (1997) en mijn uiteenzetting over vertrouwen in virtuele organisaties in: *Virtuele Organisatie en Communicatie* [www.sociosite.org/organisatie.php]. Zie voor een overzicht van concepten, elementen en implicaties van online vertrouwen: Ye en Emurian (2005). Zie voor de sociologische factoren die online vertrouwen in virtuele gemeenschappen bevorderen: Daneshgar en Ho (2007).

¹³ Dit wordt o.a. bevestigd door het onderzoek van Wu en Tsang (2008). Zij onderzochten de factoren die van invloed zijn op het vertrouwen van deelnemers binnen virtuele gemeenschappen. Zij concluderen dat gedeelde waarden die in huisregels zijn vastgelegd significante positieve effecten hebben op het genereren van onderling vertrouwen en dat moderatie een significant positief effect heeft op het genereren van institutioneel vertrouwen. In die mate dat dit vertrouwen daadwerkelijk tot stand komt, neemt niet alleen de duurzaamheid van de participatie toe, maar ook de bereidheid om informatie te delen.

daarvan is vooral gelegen in de anonieme/pseudonieme aard van de communicatie¹⁴, in de relatieve vluchtigheid waarmee de deelnemers daadwerkelijk in webfora participeren en in de geografische, sociale en culturele diversiteit van de deelnemers.

Door virtuele sociale controle op webfora kan het gebrek aan lokale sociale controle dus daadwerkelijk tot op zekere hoogte worden gecompenseerd. Dit betekent uiteraard niet dat de jongerenfora gevrijwaard zijn van onfatsoenlijk, asociaal, hufferig of kwaadaardig gedrag.

De noodzaak en het nut van zelfregulatie wordt in alle jongerenfora onderkend. Onze informanten van de jongerenfora benadrukken daarbij twee belangrijke winstpunten: er ontstaat een *online cultuur* waarin respect voor de grenzen van de rechtsstaat en tolerantie centraal staan, en er ontstaan *institutionele regels en procedures* om crimineel, amoreel en asociaal gedrag te bestrijden. Voor buitenstaanders zijn deze positieve ontwikkelingen niet altijd goed zichtbaar. Wie wil weten of meten in welke mate een webforum erin geslaagd is zichzelf te reguleren, moet niet alleen kijken naar uitingen van deelnemers die op het forum gepubliceerd worden, maar ook en vooral naar de bijdragen die door moderators gekuist zijn of naar het afvoerputje van ontoelaatbare uitingen zijn verbannen. De zichtbare 'bagger' die men af en toe op de jongerenfora tegenkomt, moet in verhouding worden gebracht met de veel omvangrijker 'bagger' die door een succesvolle zelfregulatie al uit het zicht verdwenen is.

Webfora als leerscholen van democratie?

Webfora als sfeer van politieke openbaarheid

In hoeverre fungeren webfora voor jongeren als leerscholen van politieke democratie en actief burgerschap? We hebben hiervoor gezien hoe de webfora van jongeren proberen om het gebrek aan lokale sociale controle te compenseren door een uitgebreid regime van online socialisatiemechanismen. Zij spannen zich in om een zodanig kader te scheppen dat de uitwisseling van particuliere opvattingen zich vreedzaam en min of meer beschaafd kan voltrekken. Het zelfreinigend karakter van de webfora is in dit opzicht aanzienlijk. Dat is niet alleen te danken aan de inspanningen van de beheerders die met vallen en opstaan geleerd hebben hoe uitwassen en misbruik van hun webfora kunnen worden bestreden door het starten van online socialisatie- en

¹⁴ Hoe sterker de anonimiteit des te zwakker de aansprakelijkheid. Als je de persoon waarmee je interacteert niet kent en niet in staat bent om de locatie van die persoon te bepalen, zijn er minder prikkels voor een vreemde om zich verantwoordelijk te gedragen.

disciplineringsprocessen. Het is ook te danken aan de praktische inspanningen van de vrijwilligers die de fora modereren. Zelfreiniging is tenslotte ook en vooral te danken aan die vele duizenden leden die proberen om de voorwaarden van een vrije en gezellige discussie te handhaven en die optreden tegen vandalen, querulanten en trollen die proberen een openhartige meningsuitwisseling te frustreren.

Uit al mijn gesprekken met beheerders, moderatoren en forumleden blijkt dat zij er trots op zijn dat zij er gezamenlijk in geslaagd zijn om als virtuele gemeenschapsplaats te fungeren waarin de omgangsvormen en gedragscodes opnieuw worden vastgesteld. “Wij zijn erin geslaagd onze eigen stoep schoon te vegen”, is de leidende gedachte. Daarnaast hebben alle betrokkenen een kritisch oog voor de wet van behoud van bagger: om het virtueel onfatsoen aan banden te leggen moet het instrument van moderatie permanent worden ingezet en verfijnd.

De wet van behoud van bagger betekent praktisch: hoe goed je ook modereert, er blijft altijd een deel van de ‘bagger’ die je ontvangt op je virtuele bordje liggen. Beheerders, moderatoren en forumleden ergeren zich veel minder aan deze baggerrestanten, dan aan de buitenstaanders (vaak politici) die een ten onrechte niet verwijderde discriminerende, beledigende of bedreigende bijdrage aangrijpen om het webforum als geheel in een kwaad daglicht te plaatsen.¹⁵ Voor hen is het kernprobleem niet dat er af en toe wat bagger in een vergeten hoekje op hun forum blijft staan, maar dat er dagelijks zoveel bijdragen naar het ‘afvoerputje’ verplaatst moeten worden omdat deze buiten de door de gemeenschap vastgestelde gedragscodes vallen of afbreuk doen aan tolerante omgangsvormen.

Hoewel de webfora van jongeren formeel geen onderdeel zijn van het politieke systeem, fungeren zij wel steeds sterker in de sfeer van de (voorstatelijke) politieke openbaarheid (Dahlgren, 2005). De sfeer van de politiek is die waarin individuen ageren in hun eigenschap als vrije en gelijke staatsburgers.

Door de opkomst van het internet is het filterende monopolie van traditionele massamedia doorbroken. In dat opzicht leveren webfora een bijdrage aan de democratisering van de politieke openbaarheid. Webfora zijn bij uitstek platforms waarop politieke meningen kunnen worden gevormd, waarop politieke alternatieven ontwikkeld en naar voren gebracht kunnen worden. De grote, pluriforme

¹⁵ Het is in Nederland tegenwoordig helaas niet verwonderlijk dat dit vooral gebeurt bij webfora van allochtone jongeren (zoals Marokko.nl) en in veel mindere mate bij typisch autochtone treiterlogs (zoals GeenStijl.nl) of bij de sites van de Telegraaf en Elsevier, waar dagelijks door een aantal vaste bezoekers gescholden wordt op moslims en Marokkanen. Het door de minister van integratie Van der Laan ingestelde onderzoek naar mogelijk discriminerende, beledigende of kwetsende bijdragen op de websites van marokko.nl, maroc.nl en islamwijzer.nl is hiervan een duidelijk voorbeeld. Zie: *Onderzoek naar website marokko.nl* [<http://binnenland.nieuws.nl/537839>] en het kritische commentaar van Butter (2008) *Laat Van der Laan zich verleiden tot symboolpolitiek?* Vgl. ook het commentaar van GeenStijl (2008) *Eberhard is onze vriend*.

webfora van allochtone jongeren vervullen voor hun leden primair sociale, informatieve en recreatieve functies. Daarnaast vormen zij ook zeker een belangrijk potentieel voor het vitaliseren van de politieke openbaarheid, doordat zij actief burgerschap onder jongeren stimuleren.¹⁶

De grote webfora van jongeren zijn onderdeel van de virtuele politieke openbaarheid. Zij zijn een resonantiebodemp voor problemen die door het politieke systeem bewerkt moeten worden. Het zijn virtuele arena's waar maatschappelijke problemen worden geïdentificeerd en preferenties met betrekking tot oplossingen voor deze problemen worden geformuleerd. Daarom zouden jongerenfora op het internet dus misschien als bruggen kunnen functioneren tussen de alledaagse communicatieve praktijken en het politieke systeem.

Digitale kloven overwinnen

De meeste onderzoekers (Robert Dahl, Amitai Etzioni, Mitchell Kapor, Lawrence Grossman e.v.a.) zijn het erover eens dat het internet de toegang tot politiek relevante informatie drastisch heeft uitgebreid en dat het voor burgers nieuwe mogelijkheden biedt voor politiek leren en politieke actie.¹⁷ De actieve participatie van burgers is met name afhankelijk van de vraag of de informatiesystemen zodanig zijn ontworpen en worden onderhouden dat zij helpen om de kloof tussen de 'informatierijken' en de 'informatiearmen' te overbruggen. De nieuwe capaciteiten die door het internet worden gecreëerd vormen een potentieel dat juist door meer perifere groepen kan worden gebruikt (Bimber, 1998; Norris, 2001).

In het algemeen zijn het vooral de reeds actieve en betrokken jongeren die het internet gebruiken voor maatschappelijke en politieke doeleinden.¹⁸ Zij doen dat meestal op websites die expliciet op politieke onderwerpen gericht zijn.¹⁹ In zijn nog te publiceren dissertatie *The Young, the Civic, and the Web: Multi-method Reflections and Investigations* doet Fadi Hirzalla een aantal suggesties voor het overwinnen van de digitale kloof onder jongeren. Enerzijds stelt hij voor om bepaalde oefeningen in 'burgerschap doen' gemakkelijk en toegankelijk te maken. Anderzijds doet hij suggesties om de doelgroep naar websites te 'duwen' waar over maatschappelijke en politieke onderwerpen wordt gediscussieerd. Op scholen zouden jongeren op deze sites geattendeerd kunnen worden of zij kunnen in de vorm van een opdracht jongeren stimuleren om deze sites te bezoeken en te gebruiken.²⁰

¹⁶ De webfora en -logs van (allochtone en autochtone) jongeren zijn weliswaar niet primair of expliciet politiek gericht, maar zij vervullen wel een belangrijke rol in de zelforganisatie van jongeren. Webfora fungeren als platforms waarop de sociale jongeren-bewegingen betrokken kunnen worden bij de politieke menings- en besluitvorming.

¹⁷ Vgl. Holmes (1998), Dahl (2002), Meikle (2002), Jenkins en Thornburn (2003), Dahlberg (2007).

¹⁸ Volgens sommige auteurs (Delli Carpini 2002) heeft het internet vooral nut voor het uitbreiden van de activiteiten van jongeren die al in het publieke domein opereren.

¹⁹ In zijn webgebaseerde studie concludeerde Lincoln Dahlberg (2001) dat er 'substantiële politieke discussies' plaatsvinden op de site van het Minnesota E-democracy project. Jakob Linnaa Jensen (2006) gebruikte een survey om te kijken wie er allemaal participeerden. Daaruit bleek dat het vooral actieve en geëngageerde mensen zijn.

²⁰ Vgl. ook Dahlgren (2007) en Livingstone (2002).

Politieke leerprocessen en virtueel burgerschap

In hoeverre faciliteren webfora de omzetting van zelfexpressie in een vorm van publieke participatie? Of anders gezegd: hoe voltrekt zich de overgang van particuliere naar publieke stem? En in hoeverre stelt participatie in interactieve media jongeren in staat positieve ervaringen op te doen met burgerschap?²¹

Wanneer webfora voldoende mechanismen van socialisatie en zelfbescherming hebben geïstitutionaliseerd, benaderen zij het normatieve model van de ideale gesprekssituatie. De vier belangrijkste, door Habermas (1981:109 e.v.) geformuleerde, condities van een ideale gesprekssituatie zijn: (1) Alle betrokkenen dienen gelijke kansen te hebben om een discours te beginnen en (2) dienen binnen het discours gelijke kansen te hebben. (3) Tussen de discoursdeelnemers mogen geen machtsverschillen bestaan die kunnen verhinderen dat bepaalde opvattingen naar voren gebracht of juist bekritiseerd kunnen worden. (4) Alle deelnemers aan het discours dienen zich waarachtig tegenover elkaar te uiten.²²

In de webfora worden meningen uitgewisseld over de meest uiteenlopende aspecten van de persoonlijke, sociale en politiek-culturele leefstijlen. Jongeren doen daarin voor het eerst ervaring op met virtuele gesprekssituaties waarin zij elkaar als gelijken ontmoeten en binnen het discours gelijke kansen hebben om hun opinies en waarderingen naar voren te brengen. Alleen al in dit opzicht fungeren de webfora als leerscholen en transmissieriemmen van democratie. In vrij toegankelijke en niet-hiërarchische online netwerken krijgt het basisprincipe van de publieke opinie een nieuwe kans: individuen geven in de openbaarheid van het webforum hun opinie; deze publiek gearticuleerde opinies wijzigen zich in dialoog met de opinies van anderen; vanuit het open en kritische debat onder

²¹ Burgerschapsconcepties veranderen in de loop der tijd en verschillen per land. Burgerschap impliceert gelijkheid in het politieke domein, maar veronderstelt noch vereist maatschappelijke gelijkheid. Sommige auteurs maken een onderscheid tussen een dun/beperkt en een dik/uitgebreid concept van politiek burgerschap. In de brede conceptualisering van staatsburgerschap zijn meestal ook de (republikeinse) deugden opgenomen, zoals open debat, redelijkheid, zorgvuldigheid en pluraliteit (Van Gunsteren e.a. 1992). Jürgen Habermas (1992:638 e.v.) maakt een onderscheid tussen *Staatsangehörigkeit* (status positivus civilis) en *Staatsbürgerschaft* (status activus). Daarmee vergelijkbaar is het onderscheid tussen formeel en moreel burgerschap (Kymlicka en Norman 1994:353; Van Dixhoorn 2005; Schinkel 2009:49). Bij *formeel* burgerschap gaat het om de rechten en plichten die horen bij het staatsburgerschap. Het heeft zowel betrekking op de juridische status van lidmaatschap van een staat (een juridisch-politieke orde) als op sociale rechten. Bij *moreel* burgerschap gaat het om een buiten-juridische normatieve invulling van wat de 'goede burger' is of moet zijn en doen. Moreel burgerschap impliceert de voorstelling dat men pas echt burger is als men ook *actief* burger is.

²² In zijn onderzoek naar webfora sluit ook Graham Todd (2009) aan op de ideeën van Habermas over de 'ideale' publieke sfeer. Om de kwaliteit van de forumdiscussies te beoordelen formuleert hij negen *voorwaarden voor correcte deliberatie*: rationeel-kritisch debat, continuïteit, samenhang, wederkerigheid, reflexiviteit, empathie, discursieve gelijkheid, discursieve vrijheid en oprechtheid.

gelijken ontstaan gebundelde opinies; gebundelde opinies kunnen het beleid van particulieren, organisaties, bedrijven en overheden beïnvloeden.²³

Wat begint als een vorm van zelfexpressie (zeggen wat jij ervan vindt) wordt in de webfora omgezet in een vorm van publieke participatie. Dat geldt uiteraard lang niet voor alle onderwerpen die in de grote webfora worden besproken. Maar het geldt ook niet alleen voor de expliciete subfora waarin ‘politieke’ actualiteiten worden besproken. Ook in identiteit en leefstijl gerelateerde topics waarin over muziek, seksualiteit, sport of kleding wordt gediscussieerd, kristalliseren zich meer of minder sterk gebundelde opinies over jeugdcultuur, machogedrag en mannelijkheid, zedelijkheid en fatsoen uit.

Geen restrictieve definitie van burgerschap en politieke participatie

In de Angelsaksische literatuur over burgerparticipatie worden meestal drie terreinen genoemd die jongeren zouden moeten beheersen om actieve en effectieve burgers te worden: relevante kennis (‘civic literacy’), vaardigheid om collectieve acties te organiseren (‘civic skills’) en emotionele verbinding en motivatie (‘civic attachment’) (Flanagan en Faison 2001). Het merendeel van de auteurs concentreerde zich lange tijd op de politieke onverschilligheid (‘civic disengagement’) van jongeren; zij probeerden te verklaren waarom jongeren niet politiek geëngageerd zijn en aan te geven hoe een sterkere participatie bevorderd kan worden (Bucy 2003). Pas in de laatste jaren zijn er studies gedaan die verder gaan dan deze traditionele aanpak van burgerparticipatie (Bell 2005). In deze studies wordt niet meer gefocust op wat jongeren niet doen. Daaruit blijkt dat jongeren waarvan traditioneel verondersteld wordt dat zij niet politiek actief zijn, in werkelijkheid deelnemen aan diverse politieke discussies en acties (ook al worden deze activiteiten door die jongeren niet als zodanig gedefinieerd). Waarover jongeren zich politiek zorgen maken valt lang niet altijd samen met de agenda’s van politieke partijen die bijdragen aan het dominante discours van wat ‘politiek’ is. “If young people are given the chance to discuss politics in their own terms, so providing a wider definition of politics, then it is clear that they are very much engaged and interested in things ‘political” (Skelton en Valentine 2003:124).

Het kernprobleem is hoe breed of restrictief men het begrip ‘politieke participatie’ en daarmee ook ‘burgerschap’ definieert. Als men politieke participatie reduceert tot het ideaaltypische parlementaire model dan ontnemt men zichzelf het zicht op al de andere (voorstatelijke en indirecte) vormen van politieke participatie en van actief burgerschap. Men ontnemt zichzelf vooral het zicht op virtuele vormen van actief burgerschap. De kunst is om zicht te krijgen op de manier waarop jongeren zelf ‘politiek’ ervaren en beleven.

Het is waar dat jongeren over weinig feitenkennis beschikken en dat zij meer politieke kennis krijgen

²³ Zie voor algemene studies over jongeren en burgerschap in digitale omgevingen: Delli Carpini (2002), Suorant (2003), Bell (2005), Dahlgren (2007).

naarmate zij ouder worden. De Nederlandse jongeren verschillen in dit opzicht niet of nauwelijks van jongeren uit andere Westerse landen. Maar dat betekent nog niet dat zij onwetend zijn over politiek. Burgers die over geen of weinig politieke feitenkennis beschikken, kunnen wel degelijk inhoudelijk over politiek spreken en politieke informatie interpreteren. “Veel jongeren zijn in staat politieke informatie correct te interpreteren en hebben in de praktijk adequate kennis” (Aalberts, 2006:22).

Veel jongeren stellen weinig vertrouwen in de officiële politieke instellingen (zoals de Europese Commissie, het nationale parlement, vakbonden of politieke partijen), maar zij participeren vaak in grass-roots organisaties, lokale burgerinitiatieven en zelf geïnitieerde activiteiten. Politieke betrokkenheid onder jongeren is dus niet afgenomen, maar van karakter veranderd en deels gevirtualiseerd.

De virtualisering van burgerschap is een nog grotendeels onbegrepen fenomeen. De virtualiteit van burgerschap is niet zozeer gelegen in het feit dat burgerschap meer een *virtus* (deugd) is geworden (Schinkel, 2009), maar in het feit dat modern burgerschap zich in en door de participatie in virtuele gemeenschappen manifesteert.

Op webfora krijgen jongeren de ruimte om burgerschap te leren. Tot het leren van burgerschap behoort tegenwoordig ook het leren hanteren van webgerelateerde instrumenten, het informeren van diverse publieken, het beargumenteren van eigen stellingname, het aanvechten van illegitieme aanspraken en het organiseren van acties rond eigen thema's. Kortom: de leerprocessen in interactieve media stellen jongeren in staat positieve ervaringen op te doen met burgerschap. Webfora zijn de natuurlijke leerscholen van *le jeune citoyen*.

Het leerproces vindt niet plaats in 'burgerschapsklassen' of andere formeel pedagogische contexten. Het leren ontstaat vanuit de discursieve praktijken in webfora. Het leren is grotendeels niet-lineair en niet-hiërarchisch en vindt plaats in diverse sociale omgevingen die verbonden zijn aan of voorbereiden op een of andere vorm van democratische participatie.

Een deel van de jongeren krijgt al snel de regels van een rationele en kritische argumentatie onder de knie en gaat zich inspannen voor een tolerant discussieklimaat. Een aantal van deze jongeren worden vervolgens door de forumbeheerder uitgenodigd om als moderator van een (sub)forum op te treden. De meeste jongeren beschouwen dit als een grote eer, ook al worden zij voor dit werk niet betaald. De aspirant moderators vormen de ruggengraat van het forumwezen en dragen door hun eigen ervaringen en deskundigheid bij aan het scheppen van gunstige condities voor verdergaande leerprocessen in een discussieklimaat waarin de deelnemers elkaar ondanks alle kritiek respecteren. Praktisch alle sitebeheerders en moderators zien dit als hun eigenlijke civiliserende opdracht.

Leercurve

Er zijn nog geen studies over het precieze verloop van de leercurve die jongeren ondergaan op fora. Uit mijn gesprekken met moderatoren blijkt wel dat zij zelf door intensieve participatie in het forum tot het inzicht zijn gekomen dat het voor een goed verloop van de discussie en voor het realiseren van een aangename discussiesfeer nodig is dat er te handhaven huisregels worden opgesteld; dat moderatoren uit de eigen groep van het (sub)forum gerekruteerd moeten worden; en dat regelmatige bezoekers in de loop der tijd zelf de motivatie en vaardigheden ontwikkelen om deze verantwoordelijkheid op zich te nemen.

Beginnende moderatoren vatten de hun toegewezen verantwoordelijkheid vaak te 'ruimhartig' of te 'restrictief' op: zij beschouwen het (sub)forum dat zij mogen modereren als hun eigen particuliere ruimte waarvan bezoekers alleen maar op 'gepaste' wijze gebruik mogen maken. In de loop der tijd leren zij dat het zo krachtig mogelijk naar voren brengen van een eigen mening iets anders is dan het handhaven van de huisregels van het webforum: 'de scheidsrechter speelt niet mee en is geen partij'. Op den duur leren zij ook om te gaan met de weerbarstigheid en dwarsheid van gebruikers die het forum beschouwen als 'iets dat van henzelf is'.

Nieuwe vaardigheden van de (virtuele) burger

In hoeverre leren jongeren op webfora vaardigheden die zij als burger in het democratisch proces kunnen inzetten? We hebben hiervoor gezien dat jongeren in webfora leren hoe zij met elkaar in het openbaar kunnen discussiëren. In de webfora ontwikkelen zij met vallen en opstaan de vaardigheid om de eigen stellingname te beargumenteren en die van anderen te kritiseren. Zij leren zinnige van onzinnige argumenten te onderscheiden en illegitieme aanspraken van legitieme. In webfora leren zij luisteren naar wat anderen te berde brengen, ook al zijn zij het daarmee volstrekt oneens. Bovendien kunnen zij in de praktijk leren wat de grenzen zijn van de vrijheid van meningsuiting, en hoe juist door de instandhouding van deze grenzen een ongedwongen, rationele maar toch gezellige discussie kan plaatsvinden over de meest uiteenlopende vraagstukken van hun persoonlijke en maatschappelijke leven.

Door de participatie in webfora leren jongeren niet alleen hun eigen visies en opinies te formuleren maar worden zij ook geconfronteerd met tegenspraak. Veel jongeren gebruiken webfora in eerste instantie louter om op ongezouten wijze lucht te geven aan hun ongenoegen of kwaadheid over de meest uiteenlopende kwesties. Door tegenspraak van anderen worden zij gestimuleerd hun eigen opvattingen te herzien, te differentiëren of beter te onderbouwen.

Wie halsstarrig blijft hangen in zijn 'eigen gelijk' merkt al snel dat zijn bijdrage nauwelijks invloed heeft op het verloop van een discussie. Participanten wier bijdragen positief door andere deelnemers worden aangehaald of door hen serieus worden besproken fungeren als informeel rolmodel en worden met respect behandeld. Dit gebeurt vooral in webfora waarvan de leden regelmatig standpunten met elkaar uitwisselen en daarom ongeveer weten wie wat te melden heeft. In subfora die slechts incidenteel door leden worden bezocht vertonen de discussies vaak een sterk repetitief karakter: een herhaling van zetten door een klein clubje van deelnemers die eigenlijk nooit echt met elkaar in discussie gaan.

Verhalen vs. Verhalen

Er staat meer op het spel dan enkel en alleen de inclusie of tolerantie van verschillende opinies. Het gaat erom verschillende discourses met elkaar te confronteren: forumdeelnemers moeten nadenken over hun eigen verhaal via een confrontatie met de verhalen van anderen. Openheid bestaat niet alleen in het insluiten van alle deelnemers en alle posities; het vereist ook dat discussianten zich open stellen ten opzichte van anderen en hun posities. De verschillende verhalen moeten niet alleen co-existeren, maar ook interacteren. Alleen dan is het mogelijk om de bestaande verschillen te overbruggen. In *(In)difference online: The openness of public discussion on immigration (2007)* wijst Tamara Witschge er terecht op dat forumbezoekers niet zo snel hun opvattingen wijzigen naar aanleiding van een forumdiscussie. "Alleen wanneer deelnemers zich openstellen voor anderen en hun meningen, en deze niet onverschillig en vijandig tegemoet treden, is een dialoog mogelijk. [...] In een samenleving waarin steeds meer polarisatie bestaat, kan het moeilijk zijn om een dialoog te bewerkstelligen." [zie ook Witschge 2004]

Een van de meest cruciale vaardigheden die jongeren in online discussiefora kunnen leren is de kritische omgang met (internet)bronnen. Zij leren omgaan met tegenstrijdige bronnen en worden telkens uitgedaagd om de betrouwbaarheid van hun bronnen te toetsen. Door het vergelijken en afwegen van uiteenlopende en vaak tegenstrijdige bronnen leren jongeren met vallen en opstaan wat de indicatoren van kwaliteit zijn: de dekking (relevantie en reikwijdte van de inhoud), nauwkeurigheid (betrouwbaarheid van de informatie), evenwichtigheid (redelijkheid van ingenomen of weergegeven standpunten) en actualiteit (gedateerdheid van de aangeboden informatie), en geloofwaardigheid (het gezag en de deskundigheid van een auteur). Bronkritisch vermogen is een schaars goed in een situatie waarin iedereen die maar wil de grootst mogelijke onzin op het internet kan plaatsen.

Op de grote jongerenfora wordt *à la minute* het allerlaatste nieuws beschikbaar gesteld en besproken. Door de commentaren op deze nieuwsberichten tasten forumbezoekers gezamenlijk af wat de

relevantie en betrouwbaarheid van het geboden nieuws is, en hoe redelijk of evenwichtig de weergegeven standpunten zijn. In dat opzicht zijn forumbezoekers permanent bezig om hun bronkritische vaardigheden te ontwikkelen.

De participatie in interactieve media stelt jongeren dus niet alleen in staat om positieve ervaringen op te doen met burgerschap, maar genereert tevens een aantal essentiële vaardigheden die nodig zijn om dat burgerschap ook actief en kritisch uit te oefenen. De jongerengeneratie van de digitale inlanders verwerft deze vaardigheden niet alleen door deel te nemen aan webfora, maar ook door al hun andere digitale activiteiten, en in het bijzonder door hun intensieve gaming praktijken.

Learning by gaming

Recent Europees onderzoek naar het gebruik van games op scholen toont aan dat het spelen van (commerciële) games bijdraagt aan de ontwikkeling van sociale en intellectuele vaardigheden.²⁴ Het verbetert niet alleen het taalkundig en rekenvermogen, maar ook het geheugen, het ruimtelijk inzicht²⁵ en de oog-hand coördinatie.²⁶ Daarnaast stimuleert gamen de creativiteit en vergroot het de kennis van nieuwe computertechnologieën die in de huidige samenleving steeds belangrijker worden.

Samen gamen versterkt bovendien de sociale verbanden.²⁷ De mogelijkheden om ook online met gelijkgestemden een spel te spelen is steeds populairder geworden. De sociale betekenis wordt versterkt doordat wereldwijd steeds meer mensen online gaan gamen.²⁸ Online gaming en andere speelse internetactiviteiten leiden dus niet tot vereenzaming of een erosie van sociale vaardigheden, maar dragen juist bij aan het verwerven van competenties die van groot belang zijn voor de vorming van solidaire gemeenschappen.

Gamers vinden de sociale aspecten van hun speelse activiteiten zeer belangrijk. Meer dan een derde van

²⁴ Sociale & intellectuele vaardigheden: European Schoolnet & ISFE (2009), DeMaria (2007), Johnson (2005), Kirriemuir en McFarlane (2004). Vgl. ook de Nederlandse site: <http://www.gamenisgoed.nl>. Zie voor ISFE: <http://www.isfe.eu>.

²⁵ Ruimtelijk inzicht en reactievermogen: Okagaki en Frensch (1994), Greenfield, Brannon en Lohr (1994), Subrahmanyam en Greenfield (1994), Greenfield (2009). Zie ook het *Journal of Applied Developmental Psychology* 15, Special Edition (1994). Daarin wordt uitvoerig aandacht besteed aan de transformatie van het ruimtelijke voorstellingsvermogen, de ruimtelijke visualisatie en de perceptie van snelheid.

²⁶ Oog-hand coördinatie: Greenfield / De Winstanley (1994), Griffith e Voloschin (1983), Kuhlman en Beitel (1991). Het nut van de vaardigheden die in online games worden verworven voor hoogwaardige militaire activiteiten wordt uitvoerig geanalyseerd door Peter Singer (2009).

Door hun intensieve ervaringen met online games zijn jongeren beter in staat tot multitasking. "*Having spent their youth online gaming, sipping Red Bull, and talking on their cell phones all at once, young drone pilots come to the unit with an ease at multi-tasking already wired into their DNA*" (idem).

²⁷ Games als sociale tak van sport: Gee (2003), Corneliussen en Retberg (2008), Brand (2007). De meeste kinderen (68%) spelen video- of computerspellen samen met andere kinderen (Van Schie en Wiegman 1997).

²⁸ Via het internet worden in principe alle deelnemers aan de online wereld een potentiële speelkameraad. De populariteit van online spelletjes wordt verder gestimuleerd door het toenemende aanbod van online spelletjes, de laagdrempeligheid, de mogelijkheid om met gelijkgestemden een gezelschapsspel te spelen zoals schaken, poker of bridge, en de mogelijkheid om met of tegen volstrekt vreemde players een uitermate spannend strijdspel te spelen in hyperrealistisch digitale omgevingen zoals *World of Warcraft*. Het gevolg hiervan was dat steeds meer oorspronkelijke niet-gamers en consolegamers tenslotte toch online zijn gaan gamen.

de gamers vindt zelfs dat de familieband versterkt wordt door het spelen van interactieve online games. De overgrote meerderheid van de gamers waardeert het vermaak zelfs nog minder dan het educatieve aspect: de gemiddelde gamer denkt dus dat hij/zij meer leert van een online spel dan dat zij ervan genieten. Een substantiële minderheid van de online gamers is van mening dat hun activiteiten bijdragen aan democratisering en het bevorderen van burgerschap. Tenslotte biedt online gaming nieuwe mogelijkheden voor het leren omgaan met dynamische groepsprocessen, zoals sociale in- en uitsluiting. Het draagt hiermee bij aan sociale vorming en biedt een uitstekende testomgeving voor het uitspelen van sociale relaties.

De generatie van de digitale inlanders is uitgerust met multi channel vaardigheden die van groot belang zijn voor het verwerken van zeer uiteenlopende en tegenstrijdige informatiestromen.²⁹ Voor de moderne, ook virtueel actieve burger zijn dit cruciale vaardigheden om zich te oriënteren in een onzekere wereld.

De vraag is of en in welke mate jongeren in de offline wereld daadwerkelijk gebruik maken van deze vaardigheden en hun actieve burgerschap wordt bevorderd. Er zijn nog geen empirische studies die hierover meer helderheid verschaffen. Er zijn wel studies verricht naar de effecten van de participatie van jongeren in (face-to-face) vrijwillige organisaties op hun toekomstige politieke participatie. Uit dat onderzoek blijkt dat deze effecten wel degelijk bestaan (McFarland en Thomas, 2006). De beperking van dergelijke studies is dat zij vertrekken vanuit een restrictief begrip van politieke participatie en burgerschap. De participatie in lokale vrijwillige(rs) organisaties zou immers zelf al als een vorm van politieke participatie kunnen worden opgevat. En tegenwoordig moet er, zoals eerder gezegd, rekening mee worden gehouden dat processen van politieke meningsvorming zich in toenemende mate in virtuele omgevingen voltrekken. Men kan dus ook heel goed online 'politiek actief' en 'actief burger' zijn.

Versoepeling van de grenzen van directe democratie

De netwerkgeneratie van de digitale inlanders is op zoek naar nieuwe vormen van maatschappelijke betrokkenheid en wil de democratie moderniseren (Hazenbergh, 2009). De laatste vraag die hier beantwoord moet worden is in hoeverre deelnemers aan webfora ook daadwerkelijk ervaring opdoen met communicatie- en interactievormen die van belang zijn voor een vitalisering van de (vooral directe) democratie. Wat zijn de specifieke ervaringen waarop strategieën voor democratische

²⁹ De leerverwachting van jongeren wordt in toenemende mate gevormd door het gebruik van internet, gaming, participatie in virtuele sociale netwerken e.d. Zij geven de voorkeur aan taken die snel, actief en explorerend zijn met meervoudige en parallelle informatiekkanalen. De traditionele methoden van (klassikale en lineaire) instructie zijn niet erg geschikt om op deze educatieve behoefte aan te sluiten (Arnseth 2005). Voor de huidige generatie jongeren is leren sociaal, gedistribueerd en onderdeel van een netwerk van mensen, instrumenten, technologieën en ondernemingen die allemaal met elkaar verbonden zijn (Gee 2003:177).

innovatie kunnen aansluiten? In hoeverre kunnen vitaliseringsstrategieën aansluiten bij de zich ontwikkelende communicatieve en interactieve mechanismen in populaire webfora?

Democratie is een specifieke vorm van beslissingsprocedures. Als 'procedurele vorm van legitimiteit' (Habermas) kan democratie verschillende vormen aannemen. Directe democratie is een beslissingsstructuur zonder enige vorm van delegatie en representatie. Alle beslissingen worden door alle leden gezamenlijk voorbereid, genomen en uitgevoerd. In meer brede zin kan directe democratie delegatie impliceren van bepaalde functies van beslissingsvoorbereiding, besluitvorming, uitvoering en controle.³⁰

Sinds jaar en dag wordt in discussies over de betekenis van directe democratie de nadruk gelegd op de principiële grenzen van deze vorm van democratie.³¹ Deze schijnbaar onoverwinbare grenzen laten zich samenvatten in de trefwoorden: gebrek aan ruimte, tijd en competentie.

Ruimte

Voor democratisch debat en beslissingen moeten alle leden van de politieke gemeenschap bijeenkomen in een ruimtelijk verband. Zodra de politieke gemeenschap de schaal van een kleine dorpsgemeenschap overstijgt, wordt het praktisch onmogelijk een fysieke ruimte te vinden die groot genoeg is om met elkaar synchroon te converseren. Nog afgezien van alle andere praktisch bezwaren die kleven aan bijeenkomsten van duizenden mensen, is de principiële beperking van directe democratie dat zij alleen effectief kan zijn wanneer de politieke gemeenschap beperkt in aantal is. In het digitale tijdperk wordt deze ruimtelijke grens van directe democratie op diverse manieren doorbroken. In virtuele politieke gemeenschappen hoeven de burgers niet op een bepaalde plek bijeen te komen om met elkaar te kunnen communiceren. Middels het internet kan een in principe onbeperkt aantal burgers tegelijkertijd of op een tijdstip van eigen keuze samenkomen in een principieel onbeperkte virtuele ruimte. Internet is een medium van nabijheid dat mensen in staat stelt om op grote afstand direct met elkaar te communiceren. De traditionele beperktheid van de fysieke

³⁰ Bij delegatie in directe vormen van democratie geldt minimaal: korte ambtsperiodes, recht om de gekozen gedelegeerden en bestuurders op elk moment terug te roepen, directe verkiezing, strak imperatief en gespecificeerd mandaat, precieze verantwoordingsplicht, alle belangrijke beslissingen blijven voorbehouden aan de effectief werkende ledenvergadering.

³¹ Daarnaast wordt traditioneel gewezen op de *sociale voorwaarden* van directe democratie: beperkte omvang van de organisatie en een minimum aan sociale homogeniteit. De eerste voorwaarde komt hieronder bij punt 2 (ruimte) aan de orde. Het vereiste minimum aan sociale homogeniteit komt –zij het beperkt– bij punt 3 (competentie) aan de orde. Bij een te grote sociale heterogeniteit van de deelnemers is de kans op een Babylonische spraakverwarring erg groot. Een discussie tussen mensen met totaal verschillende achtergronden die elkaar niet (willen) begrijpen kan spannend en spectaculair zijn, maar het informatieve of constructieve gehalte ervan is beperkt. Toch blijkt uit al het onderzoek dat diversiteit een veel doorslaggevender motivatie is voor online discussie dan het vinden van gelijkgestemde individuen. Forumbezoekers lijken de online ruimte meer te zien als een *plaats om verschil te vinden* dan als een ruimte om een exclusieve groep van gelijkgestemden te vormen. De primaire motivatie om in webfora te participeren is de openheid van het debat: webfora zijn virtuele ruimtes waar het verschil gevonden wordt en meningen vrij kunnen worden geuit. Internet faciliteert niet alleen de participatie van *meer* mensen, maar ook van een meer *heterogene* groep mensen.

ruimte valt dus weg wanneer burgers zich beginnen te organiseren in de virtuele ruimte.

Tijd

In het direct democratische model wordt van alle burgers³² verwacht dat zij tijd vrijmaken voor het bijwonen van politieke bijeenkomsten. Bovendien worden zij geacht ook de moeite te nemen om zowel aan de voorbereiding van de besluitvorming als aan de uitvoering en controle mee te werken. Een dergelijke claim op het tijdsbudget is voor veel burgers eenvoudig niet te realiseren. Zij zijn ingebed in diverse tijdsregimes van werk, onderwijs, gezin, relaties en ontspanning. In het digitale tijdperk wordt dit tijdsbeslag aanzienlijk geflexibiliseerd. Burgers kunnen zelf beslissen op welk moment zij participeren in een virtuele politieke gemeenschap. Zij hoeven hun andere leefritmes niet te onderbreken om op een bepaald tijdstip en op een plek met andere leden van de politieke gemeenschap te discussiëren. Voor synchrone communicatie is het weliswaar noodzakelijk online aanwezig te zijn in een afgebakende conversatieruimte (zoals een audio- of videoconferentie), maar daarvoor hoeft men niet meer naar een vergaderzaal in een provinciale of nationale hoofdstad te reizen. Bij asynchrone communicaties is het zelfs niet meer noodzakelijk dat alle burgers gelijktijdig participeren. Zij kunnen middels discussiefora of instant messaging asynchroon op een tijdstip van eigen keuze participeren in de virtuele politieke gemeenschap. Het grote voordeel van asynchrone communicatie (*conversation in slow motion*) is dat de processen van meningsvorming veel beter thematisch gestructureerd kunnen worden dan in synchrone communicatie. Discussiegroepen worden geformeerd rond een globaal thema. Daarbinnen kan de discussie gestructureerd worden door een aantal discussielijnen over min of meer afgebakende subthema's (*threading*). Deze discussiegroepen kunnen een moderator aanstellen die erop toeziet dat de discussie bij het onderwerp blijft. Deze structurele mechanismen verzachten de tendens naar thematische fragmentatie in uitgebreide conversaties over complexe onderwerpen.

Competentie

Een derde principiële grens van directe democratie is het gebrek aan competentie. In het ideaalmodel van directe democratie zijn alle burgers bereid en in staat om een mening te vormen en te beslissen

³² De centrale *inclusieve* gedachte is dat iedereen die met een thema of beslissing te maken heeft (en er dus 'belang' bij heeft) aan de beraadslagingen moet kunnen deelnemen. "De politieke publieke sfeer kan haar functie van het waarnemen en thematiseren van omringende sociale problemen alleen maar vervullen voor zover deze zich ontwikkelt vanuit de communicatie die plaats vindt tussen *degenen die hierdoor potentieel geraakt worden*. Het wordt uitgevoerd door een publiek dat gerekruteerd wordt uit het geheel van de burgers (Habermas, 1992:365). De centrale *egalitaire* gedachte is dat alle burgers in het publieke domein gelijk zouden moeten zijn, d.w.z. gelijke kansen moeten hebben om aan het politieke discours deel te nemen (Barber, 1984).

over hoogcomplexe problemen.³³ Veel politieke problemen zijn zo ingewikkeld dat men specialistische deskundigheid nodig heeft om de mogelijke voor- en nadelen van de beslissingalternatieven te kunnen afwegen. In het digitale tijdperk kan ook deze grens in vergaande mate worden opgerekt. Natuurlijk blijven de problemen van bijvoorbeeld onze energievoorziening en ons sociale zekerheidsstelsel uiterst complex en blijft ook het opstellen van mogelijke beslissingalternatieven een zaak van deskundigen met voldoende kennis van zaken. Maar het verwerven en inzetten van die expertise kan in de virtuele wereld veel eenvoudiger en sneller worden gerealiseerd. Bovendien kunnen burgers via het internet nauwkeurige informatie vinden over praktisch elk ingewikkeld probleem. Burgers hoeven ook geen specialistische kennis te hebben over bijvoorbeeld technische onderwerpen (zoals kernenergie) of wetenschappelijke studies. Wanneer met behulp van ingeschakelde experts de alternatieve oplossingen voor een probleem eenmaal zijn geformuleerd, dan zijn de meeste burgers wel in staat om de voor- en nadelen van deze alternatieven af te wegen en daarop hun keuze te bepalen. Burgers hoeven dus geen specialistische competentie te verwerven; zij zijn als politiek bewuste burgers competent om te beslissen over uitgewerkte alternatieven. Tenslotte bieden virtuele politieke omgevingen diverse nieuwe faciliteiten die processen van menings- en besluitvorming ondersteunen. Zo wordt computervergaderen aangevuld met faciliteiten voor informatiemanagement, instrumenten voor beslissingsondersteuning, grafische displays, en software voor aansturing van het vergaderproces.

Civiliseer het internet

Op de populaire webfora doen jongeren ervaringen op met diverse regels en procedures die kenmerkend zijn voor processen van meningsvorming in direct democratische associaties. In de virtuele wereld verwerven jongeren door hun participatie in webfora niet alleen kennis en vaardigheden die cruciaal zijn voor actief burgerschap, maar overschrijden zij tevens de klassieke grenzen van directe democratie. Daarom is internet voor zoveel jongeren de ideale ruimte geworden voor open en democratische discussie. De twee belangrijkste redenen hiervoor zijn de anonimiteit van en de onbegrensde ruimte voor interactie. Het internet maakt velen-tot-velen communicatie mogelijk en overbrugt tijd en ruimte. Daardoor stelt zij duizenden mensen in staat om deel te nemen aan één en dezelfde discussie. Internet faciliteert de participatie van meer mensen, en vooral van een meer heterogene groep mensen. Omdat de interacties anoniem/pseudoniem plaatsvinden, kunnen mensen vrijuit met elkaar discussiëren zonder hun identiteit prijs te geven.

³³ Een noodzakelijke voorwaarde van alle modellen van participerende, directe democratie is de aanwezigheid van geïnformeerde burgers. Vgl. Macpherson (1971), Barber (1984). Zie ook het overzicht van Van Dijk [2000].

De webfora fungeren als een nieuwe *third place*³⁴ naast al die andere vertrouwde gemeenschapsdomeinen zoals het park, het plein, de kroeg, het danspaleis en de wekelijkse markt. De derde plaatsen zitten tussen de eerste plaats van het 'thuis' en de tweede plaats van het 'werk'. De eerste plaats is thuis en degenen waar we mee samenwonen. De tweede plaats is de werkplaats, waar mensen feitelijk een groot deel van hun tijd besteden. Derde plaatsen waren de ankers van de sociale cohesie in het lokale gemeenschapsleven; het zijn plaatsen om te ontspannen in het gezellig samenzijn met andere volwassenen dan de partner, buurman of werkgever. Zij faciliteren en stimuleren bredere, meer creatieve interactie. Naast het wijkplein, de buurtkroeg, en de markt fungeren de grote webfora voor (allochtone) jongeren steeds sterker als belangrijke ankers van het bovenlokale resp. nationale gemeenschapsleven.

In dat opzicht zouden de online discussiefora voor jongeren wel eens dezelfde betekenis kunnen krijgen als het café (of beter: de achterkamer van het buurtcafé) in de negentiende eeuw had voor de syndicale en politieke constitutie van de arbeidersbeweging. De verschillen zijn duidelijk.

Webfora zijn geen lokale cafés maar globale internetlocaties die altijd open en voor iedereen toegankelijk zijn. Zij kennen geen openings- of sluitingstijden en het uur van de laatste ronde slaat nooit.

Webfora zijn geen plaatsen die in de fysieke wereld van de gebouwde omgeving zijn afgebakend, maar locaties in de virtuele wereld. Voor hun interacties en discussies verzamelen jongeren zich niet meer op het plein, in buurthuis of kroeg, maar in onzichtbare ruimtes in het virtuele hiernaastmaals, in de sfeer van hun tweede leven (*Second Life*).³⁵

Anders dan in het oude buurtcafé hoeven jongeren zich niet op eenzelfde tijdstip naar een fysiek adres te begeven; zij krijgen te allen tijde toegang tot de webfora door het intypen van een internetadres.

En vooral: anders dan in buurtcafés of dancings ontmoeten jongeren elkaar zonder dat zij elkaar aan kunnen raken of elkaars gezicht kunnen zien. Zij interacteren en communiceren onder zelfgekozen pseudoniemen en met behulp van zelfgeconstrueerde avatars.

³⁴ Het concept 'third place' werd geïntroduceerd door Ray Oldenburg (1989). Vgl. ook: Ducheneaut, N. / Moore, R.J. / Nickel, E. [2007].

³⁵ Vgl. Benschop (2005/9) *Het Tweede Leven*.

Ondanks al deze verschillen voltrekken zich in webfora gelijksoortige processen als destijds in de buurtkroegen. Er worden ervaringen uitgewisseld, er worden standpunten ingenomen en er wordt soms heftig geconverseerd over de meest uiteenlopende aspecten van het persoonlijke en maatschappelijke leven. De webfora fungeren voor jongeren als een nieuw mechanisme van virtuele socialisatie waar men kan leren op beschaafde wijze met elkaar te discussiëren, als een ankerplaats van sociale cohesie waar een nieuw gevoel van saamhorigheid ontstaat, als een oefenplek waar vaardigheden worden geleerd die van belang zijn voor goed burgerschap. In al deze opzichten kunnen de webfora van jongeren als democratische leerschool fungeren.

Er zijn goed functionerende virtuele gemeenschappen waarin de deelnemers ondanks hun anonimiteit sterk op elkaar betrokken zijn. De hechte sociale contacten scheppen een positieve sfeer. Een sfeer waarin onderling vertrouwen en respect voor elkaars standpunten de toon aangeven. Meestal zijn dat gemeenschappen waarvan de leden gedurende langere tijd met elkaar interacteren en die daardoor een eigen stijl van communicatie hebben ontwikkeld en een gedeelde geschiedenis hebben. Juist deze sterke gemeenschappen laten zien dat ongeacht de anonimiteit van hun communicatie, virtuele socialisatie uiterst succesvol kan zijn. Een intelligente, op de doelgroep toegesneden combinatie van alle in deel II beschreven mechanismen, methoden en technieken van virtuele socialisatie doet wonderen. Maar gebeuren alleen maar wanneer de moderatoren van webfora gekwalificeerd zijn of worden om hun ingewikkelde taken goed en in de geest van de geldende huisregels te vervullen.

Zelfregulatie van het internet begint met het meest letterlijke en nabije 'zelf': ik. 'Civiliseer het internet, en begin bij jezelf.' Wie zich ergert aan onbeschoftheid, schuttingtaal, hufferigheid en haatdragendheid, moet zich daaraan zelf niet schuldig maken én optreden tegen degenen die dat wel doen. Door de handen ineen te slaan kunnen virtuele gemeenschappen zichzelf beschermen tegen verloederding en kunnen zij ook daadwerkelijk digitale omgevingen worden waarin het goed toeven is. Dat zijn omgevingen waarin mensen naar elkaar luisteren, waarin ze elkaar kunnen kritiseren zonder te schelden, waarin ze elkaar kunnen overtuigen zonder te dreigen en waarin ze af en toe iets van elkaar kunnen leren.

De vrijheid van kritiek gedijt vooral in een omgeving waarin mensen ruimdenkend zijn als zij kritiek ontvangen, en terughoudend als zij kritiek verzenden. Het is een kunst die men al doende leert. Fatsoen moet je ook online gewoon doen.

Literatuur

Aalberts, C. (2006). *Aantrekkelijke politiek? Een onderzoek naar jongeren en popularisering van politiek*. Amsterdam: Spinhuis.

Abdul-Rahman, A. en S. Hailes (2000). Supporting Trust in Virtual Communities. *Proceedings of the 33^d Hawaii International Conference on System Sciences*. Volume 6.

Arnseth, H.C. (2006). Learning to Play or Playing to Learn – A Critical Account of the Models of Communication Informing Educational Research on Computer Gameplay. *Game Studies*, 6(1). [Digitale versie] <http://gamestudies.org/0601/articles/arnseth>.

Barber, B. (1984). *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*. Berkeley: University of California Press.

Bell, B. L. (2005). *Children, youth and civic (dis)engagement: digital technology and citizenship*. CRACIN Working Paper No. 5. Toronto: Canadian Research Alliance for Community Innovation and Networking. [Digitale versie] <http://www3.fis.utoronto.ca/iprp/cracin/>.

Benschop, A. (2002-9). *Cyberstalking: belaagd op het internet*. [Digitale versie] <http://www.sociosite.org/cyberstalking.php>

Benschop, A. (2002-9). *Virtuele organisatie en communicatie. Eigenaardigheden van Cyberspace*: <http://www.sociosite.org/organisatie.php>

Benschop, A. (2003-10). *Kroniek van een aangekondigde politieke moord – Jihad in Nederland*. http://www.sociosite.org/jihad_nl.php

Benschop, A. (2005-9). *Het Tweede Leven. Onbegrensd verlangen naar het hiernaastmaals*. <http://www.sociosite.org/secondlife.php>

Benschop, A. (2008-9). *Fatsoen moet je ook online doen: Internet als digitale schandpaal*. <http://www.sociosite.org/fatsoen.php>

Bimber, B. (1998). The Internet and Political Transformation: Populism, Community, and Accelerated Pluralism. *Polity* 31:133-160.

Blanken, H. (2005). *De wet van behoud van bagger*. [Digitale versie]
<http://www.henkblanken.nl/?p=140>

Brand, J. E. (2007). Interactive Australia 2007: facts about the Australian computer and video game industry. In: *Humanities & Social Sciences papers*.

Bucy, E. P. (2003). The political (dis)engagement of generation Y, *APSA Pre-Conference on Mass Communication and Civic Engagement*. University of Pennsylvania.

Butter, E. (2009). *Laat Van der Laan zich verleiden tot symboolpolitiek?* <http://ewoudbutter.weblog.nl/ewoudbutter/2009/04/laat-van-der-la.html>.

Corneliussen, H.G.en J.W. Retber (red.) (2008). *Digital Culture, Play and Identity. A World of Warcraft Reader*. Cambridge/ London: MIT Press.

Dahl, R. (2002). *Modern Political Analysis*. Prentice Hall.

Dahlberg, L. (2001). Extending the public sphere through cyberspace: The case of Minnesota E-democracy. *First Monday*, 6(3). [Digitale versie]
<http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/838/747>.

Dahlgren, P. (2005). The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation. *Political Communication*, 22:147-62. [Digitale versie]
[www.cblt.soton.ac.uk/multimedia/PDFs/Internet, public spheres, political communication.pdf](http://www.cblt.soton.ac.uk/multimedia/PDFs/Internet_public_spheres_political_communication.pdf)

Dahlgren, P. (red.) (2007). *Young citizens and new media. Learning for democratic participation*. New York/London: Routledge.

Dahlberg, L. en E. Siapera (red.) (2007). *Radical Democracy and the Internet: Interrogating Theory and Practice*. New York: Palgrave Macmillan.

Daneshgar, F. en S. Ho (2007). Sociological factors affecting trust development in virtual communities. *International Journal of Networking and Virtual Organisations*, 5(1): 51-63.
[Digitale versie] <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1359732>

Delli Carpini, M. X. (2002). Gen.com: youth, civic engagement, and the new information environment. *Political Communication* 17 (4): 341-9.

DeMaria, R. (2007). *Reset: Changing the way we look at videogames*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers Inc.

Dixhoorn, A. van (2005). Goed burgerlijk leven in de Nederlandse Republiek. In: P. Dekker en A. de Hart (red.). *De goede burger. Tien beschouwingen over een morele categorie*. Den Haag: SCP, 20-32. [Digitale versie] <http://www.scp.nl/dsresource?objectid=20742&type=org>

Dijk, J. van (2000). Models of Democracy and Concepts. In: K. L. Hacker en J. van Dijk (2000). *Digital Democracy*. London: Sage.

Ducheneaut, N., R.J. Moore en E. Nickel (2007). Virtual Third Places: A Case Study of Sociability in Massively Multiplayer Games. In: *Computer Cooperative Work*, 16(1-2): 129-66.

European Schoolnet & ISFE (2009). *How are digital games used in schools?* [Digitale versie] games.eun.org/2009/05/research_results_released.html.

Flanagan, C.A. en N. Faison (2001). Youth Civic Development: Implications of Research for Social Policy and Programs. In: *Social Policy Report* 15.1 (2001): 3-16. [Digitale versie] <http://www.srcd.org/sprv15n1.pdf>.

Gee, J. P. (2003). *What video games have to teach us about learning and literacy*. New York: Palgrave Macmillan.

GeenStijl (2008). *Eberhard is onze vriend*. *Subsidiestop Marokko.nl* www.geenstijl.nl/mt/archieven/2008/12/eberhart_is_onze_vriend_subsid.html.

Greenfield P.M. en P. de Winstanley et al.(1994). Action video games as informal education: Effects on strategies for dividing visual attention. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 15: 105-123.

Greenfield, P.M., Brannon, C. en D. Lohr (1994). Two-dimensional representation of movement through three-dimensional space: The role of video game expertise. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 15(1), 87-103.

Greenfield, P.M. (2009) Technology and Informal Education: What Is Taught, What Is Learned. In: *Science* 323 (5910): 69-71. [Digitale versie] <http://www.sciencemag.org/cgi/content/abstract/323/5910/69>

Griffith, J.L. en P.Voloschin et al. (1983). References in eye-hand motor coordination of video-game users and non-users. *Perceptual and Motor Skills*, 1: 155-8.

Gunsteren H.R. van e.a. (1992). *Eigentijds burgerschap*. Den Haag: SDU.

Habermas, J. (1981). *Theorie des Kommunikativen Handelns*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

Habermas, J. (1992). *Faktizität und Geltung*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

Handy, C. (1995). Trust and the virtual organization. In: *Harvard Business Journal*, 73(3): 40-50.
[Digitale versie] <http://visionarymarketing.com/handytrust.html>

Hazenberg, J. (2009). *Change – Hoe de netwerkgeneratie Nederland gaat veroveren*. Amsterdam: Arbeiderspers.

Hofland, H.J.A. (2008). *De kostbare krant*. [Digitale versie]
<http://weblogs.nrc.nl/hofland/2008/12/18/de-kostbare-krant/>

Holmes, D. (red.) (1998). *Virtual Politics: Identity and Community in Cyberspace*. London: Sage.

Jenkins, H. en Thornburn, D. (eds.) (2003). *Democracy and New Media*. Cambridge, MA: MIT Press.

Jensen, J.L. (2006). The Minnesota E-democracy project: Mobilising the mobilised? In S. Oates, D. Owen en R. Gibson (red.) *The internet and politics. Citizens, voters and activists* (pp. 39-58). London: Routledge [Digitale versie] http://books.google.nl/books?id=LGmrcMb7v_AC&dq

Johnson, S. B. (2005). *Everything Bad Is Good for You: How today's Popular Culture Is Actually Making Us Smarter*. New York: Riverhead Books.

Kirriemuir, J. en A. McFarlane (2004). *Literature review in games and learning*. Report 8. Bristol: NESTA Futurelab. [Digitale versie] <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/04/53/PDF/kirriemuir-j-2004-r8.pdf>.

KRO (2007). Val Deaud, een kijk in de keuken van website GeenStijl. Het rechts-populistische weblog. *Profiel*, 25.9.07

Kuhlman, J.S. en P.A. Beitel (1991). Videogame experience: A possible explanation for differences in anticipation of coincidence. *Perceptual and Motor Skills*, 72: 483-88.

Kymlicka, W. en W. Norman (1994). Return of the Citizen: A Survey of Recent Work on Citizenship Theory. *Ethics* 104(2): 352-81.

Livingstone, S. (2002). *Young People and New Media*. London: Sage.

Macpherson, C.B. (1971). *The Life and Times of Liberal Democracy*. Oxford: Oxford University Press.

Marokko Media (2009). *Brief aan minister van der Laan 15 mei 2009*.

[http://www.vrom.nl/get.asp?file=docs/kamerstukken/Thu29Oct20091434490100/II2009036718abijlage toezeggingMarokkonl.doc](http://www.vrom.nl/get.asp?file=docs/kamerstukken/Thu29Oct20091434490100/II2009036718abijlage%20toezeggingMarokkonl.doc)

McFarland, D.A. en R.J. Thomas (2006). Bowling young: How youth voluntary associations influence adult political participation. *American Sociological Review* 71 (June): 401-425.

Meikle, G. (2002). *Future Active: Media Activism and the Internet*. London: Routledge/Pluto Press.

Meldpunt Discriminatie Internet (2009). *Jaarverslag 2008*.

http://www.meldpunt.nl/uploads/upload_documents/Jaarverslag2008.pdf

Monitor Racisme & Extremisme - <http://www.monitorracisme.nl>

Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*.

New York: Cambridge University. [Digitale versie]

<http://books.google.nl/books?id=D0CSHNEfRIAC&dq>

Okagaki, L. en P.A. Frensch (1994). Effects of video game playing on measures of spatial performance: Gender effects in late adolescence. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 15(1), 33-58.

Oldenburg, R. (1989). *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How They Get You Through the Day*. New York: Paragon House.

Oltshoorn, P. (2007). Fok: de boel bij elkaar houden. *Netkwesties*, editie 154.

<http://www.netkwesties.nl/editie154/artikel2.html>

- Radar (2008). *Conclusies en aanbevelingen ter zake moderatie van webfora Rotterdamse gemeenteraadsfracties*. [Digitale versie] <http://www.radar.nl/?file=2341>.
- Schie, E. G. M. van en O. Wiegman (1997). Children and video games: Leisure activities, aggression, social integration, and school performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 27, 1175-94.
- Schinkel, W. (2009). De virtualisering van burgerschap en de paternalistische staat. *Sociologie*, 5(1):48-68.
- Singer, P. W. (2009). *Wired for War. The Robotics Revolution and Conflict in the 21st Century*. New Haven & London: Yale University Press.
- Skelton, T. en G. Valentine (2003). Political participation, political action and political identities: Young D/deaf people's perspectives. *Space and Polity*, 7(2): 117-34.
- Subrahmanyam K. en P.M. Greenfield (1994). Effect of video game practice on spatial skills in girls and boys. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 15:13-32.
- Suorant, J. (2003). The world divided in two: digital divide, information and communication technologies, and the youth question. *Journal for Critical Education Policy Studies* 1(2).
- Todd, G. (2009). What's wife swap got to do with it? Talking politics in the net-based public sphere. [Digitale versie] <http://dare.uva.nl/en/record/314852>.
- Walther, J.B. (1997). Group and interpersonal effects in international computer-mediated collaboration. *Human Communication Research*, 23(3): 342-69.
- Witschge, T. (2004). Online deliberation: Possibilities of the Internet for deliberative democracy. In P. Shane (ed.) (2004) *Democracy online: The prospects for political renewal through the Internet* (pp. 109-122). New York, NY: Routledge.
- Witschge, T. (2007) *(In)difference online: The openness of public discussion on immigration*. [Digitale versie] <http://dare.uva.nl/record/292549>
- Wu, J.-J. en A.S.L. Tsang (2008). Factors affecting members' trust belief and behaviour intention in virtual communities. *Behaviour & Information Technology* 27 (2): 115-125.

Ye, D.W. en H.H. Emurian (2005). An overview of online trust: concepts, elements, and implications. *Computers in Human Behavior*, 21(1): 105-125. [Digitale versie]
<http://nasa1.ifsm.umbc.edu/cv/TrustCHB.pdf>