



Vrije Universiteit Brussel

FACULTEIT LETTEREN EN WIJSBEGEERTE

Vakgroep Communicatiewetenschappen

## Licentiaatsverhandeling

*Anytime, Anywhere: Een kwalitatief onderzoek naar de ambiguïteit van gsm-gebruik.*

---

Lotte Vermeir

---

Academiejaar 2006-2007

Promotor: Prof. Dr. Joke Bauwens

Co-Promotor: Prof. Dr. Jo Pierson



# Inhoudstafel

Inhoudstafel .....	ii
Deel 1: Inleiding .....	1
1 Inleiding .....	2
1.1 Introductie.....	2
1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen .....	4
1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie .....	6
Deel 2: Literatuurstudie .....	12
2 Literatuurstudie .....	13
2.1 Algemeen onderzoek over de gsm .....	15
2.1.1 Gsm = Coördinatie.....	15
2.1.2 Gsm = Veiligheid .....	16
2.1.3 Gsm en Sms.....	17
2.1.4 Gsm en Emoties .....	18
2.2 Theoretisch kader .....	19
2.2.1 Domesticatie .....	19
2.2.2 Consumer Resistance .....	22
2.2.3 Surveillance .....	26
2.2.4 Publiek-privaat .....	30
2.2.5 Conclusie theoretisch kader.....	35
2.3 Bereikbaarheid .....	38
2.3.1 Bestaande sociale verwachting .....	38
2.3.2 Bestaande oplossingen .....	47
2.3.2.1 Bestaande oplossingen gehanteerd door de gebruikers .....	48
2.3.2.2 Bestaande technologische oplossingen.....	50
2.3.3 Conclusie bereikbaarheid .....	55
3 Empirie.....	57
3.1 Onderzoeksopzet.....	58
3.1.1 Onderzoeksparadigma .....	58
3.1.2 Dataverzameling en data-analyse .....	59
3.1.3 Sampling .....	63
3.1.4 Informanteninterviews.....	64
3.1.5 Beperkingen van het onderzoeksopzet.....	65
3.2 Resultaten empirisch onderzoek .....	66
3.2.1 Sociale druk .....	66
3.2.1.1 Geen sociale druk .....	66
3.2.1.2 Wel een sociale druk .....	69
3.2.2 Hoe voelen ze zich daarbij? .....	80
3.2.2.1 'Notime', Nowhere (unless...) .....	80
3.2.2.2 Sometimes, Somewhere.....	93
3.2.2.3 Anytime, Anywhere .....	101

3.2.3	Andere vaststellingen .....	102
3.2.4	Experteninterviews.....	105
3.2.5	Conclusies empirisch onderzoek.....	108
4	Algemeen besluit .....	110
4.1	Inleiding .....	110
4.2	Onderzoeksvragen beantwoord .....	112
4.3	Probleemstelling beantwoord .....	117
4.4	Aanbevelingen voor verder onderzoek.....	117
4.5	Autokritiek.....	118
	Daarnaast werden onvoldoende experts geïnterviewd, deels door een gebrek aan <i>inside contacts</i> bij bepaalde bedrijven, deels omdat dit niet de belangrijkste focus was van het onderzoek en er omwille van een tijdslimiet keuzes dienden gemaakt te worden. ....	118
5	Bibliografie.....	119
5.1	Boeken.....	119
5.2	Wetenschappelijke artikels gepubliceerd in wetenschappelijke tijdschriften ....	122
5.3	Wetenschappelijke artikels gepubliceerd op het internet .....	124
5.4	Artikels uit kranten en tijdschriften .....	126
5.5	Publicaties van organisaties .....	127
5.6	Powerpointpresentaties .....	127
5.7	Websites .....	127

## Deel 1: Inleiding

*"The one person's desire to interact can be another person's disturbance. The constant availability of instant connection promotes the reciprocal implicit obligation to render oneself instantly available."* (Lyytinen et al. 2004, p. 711)

# 1 Inleiding

In dit eerste deel wordt aan de hand van een introductie het thema van het onderzoek ingeleid. De snelle adoptie van de gsm en de veranderingen in hoe we met het toestel omgaan, krijgen daarbij vooral onze aandacht. Het is nuttig even stil te staan bij zulke algemene beschouwingen, om de rest van het onderzoek beter te kunnen plaatsen. Zonder een massale adoptie van de gsm, was er immers geen sprake van de constante bereikbaarheid zoals we die vandaag de dag kennen. Na deze introductie wordt ingegaan op de probleemstelling en de onderzoeksvragen. Wat we met dit onderzoek juist te weten willen komen, wordt daarin behandeld. Waarom het van belang is dat deze vragen gesteld worden, wordt besproken bij de relevantie. In het laatste deel van de inleiding is er dus aandacht voor zowel de wetenschappelijke als de maatschappelijke relevantie.

## 1.1 Introductie

*“The next generation of cordless telephones may give everyone their own portable telephone to be used anywhere at affordable places [...] More interestingly, a telephone will then belong to a person not a place. We will call a person and not know where they are .”* (Handy, 1991 in Julsrud 2005, p. 93)

Uit het voorgaande citaat blijkt dat men in 1991 nog speculeerde over de aard en de toekomst van de mobiele telefoon. Wat wij vandaag als vanzelfsprekend ervaren was op dat moment een nieuwe ontwikkeling. Het feit dat je naar één specifieke persoon zou bellen in plaats van naar een gezin of een bedrijf was bijzonder, net als het idee dat die persoon zich eender waar kon bevinden dankzij het mobiele karakter van de gsm. In een korte tijdsspanne is er veel veranderd. Niet alleen nam de adoptie van de gsm snel toe, ook onze kennis en de manier waarop we naar de gsm kijken, kende een sterke evolutie.

Dat het aantal gsm's snel de hoogte in schoot, bewijzen de volgende cijfers. In 1990 telde België 45.000 gsm-gebruikers (De Morgen, 2006a), vijftien jaar later waren al 9,6 miljoen inwoners van ons land in het bezit van een gsm (De Morgen, 2007b). De adoptie ging sneller dan algemeen verwacht werd. In het begin van de jaren '80 voorspelde het consultancybedrijf McKinsey dat in het jaar 2000 zo'n 900.000 gsm's in gebruik zouden zijn op wereldschaal (Brown 2002, p. 3). Tegen 1999 waren er bijna 500 miljoen gsm's in de wereld. De gsm is één van de snelst verspreide technologieën ooit (Townsend, 2002, p. 63).

Zoals gezegd veranderde ook het dominante discours over gsm in een korte tijdsspanne. Dat wordt duidelijk door een aantal tijdschriftartikels van ongeveer tien jaar geleden te raadplegen.

In 1995 verscheen in de Groene Amsterdammer (Haerynck, pp.12-13) een reportage met de titel "*De Plag van de mobiele handtelefoon*". Daarin gaat het niet alleen over de storende effecten op de werking van bepaalde toestellen in ziekenhuizen, maar ook over iemand die het aangedurfd had de gsm aan te laten staan tijdens een voorstelling in het Concertgebouw. De journalist drukt de reacties uit als volgt: "*Dirigent en toeschouwers verbouwereerd. Medetoeschouwers in alle staten (...) Baldadig gedrag*". Of zoals professor Van Gorp het in dat artikel formuleert: "*Zij is een terroriste. Niet gedreven door een of ander geloof, een politiek standpunt of haat tegenover de maatschappij, maar door het zelfmoordcommando van haar eigen ijdelheid*". Ook op de gevaren van bellen tijdens het rijden wordt gewezen. Daarnaast wordt melding gemaakt van cafés en restaurants die het gebruik van de gsm verbieden.

Twee jaar later verscheen een artikel in Knack (1997, pp. 32-37) waarin voorspeld werd dat tegen januari 1998 het aantal gsm-gebruikers in België de kaap van één miljoen zou overschrijden. Men presenteert ook cijfers die ons vertellen dat de helft van de gesprekken niet langer een professioneel doel heeft. Er zijn gesprekken die te klasseren vallen onder *ruiscommunicatie*, aldus Knack. Ze definiëren dit als "*onnodige gesprekken*". Knack geeft daarbij het voorbeeld van iemand die belt om te zeggen dat hij op tijd op de afspraak zal raken. Het magazine heeft het zelfs over "*de dictatuur van de mobiele telefoon*".

Deze artikels lijken typisch voor de *moral panics* die bij de introductie van een nieuwe technologie ontstaan. Zoals bij vele technologieën het geval is, was er sprake van *moral panics* zowel bij de introductie van de vaste telefoon als bij de introductie van de mobiele telefoon. Bij beide toestellen was men bang voor verslaving, nervositeit, het afnemen van face to face contacten, ... (Lasen, n.d., pp. 11-12).

In 2006 bleek uit een onderzoek van InSites (Meeus, 2006) dat de gsm op dit moment veel minder controversieel is dan in zijn beginperiode en dat onze ideeën over wat al dan niet als gepast gsm-gedrag mag worden beschouwd, duidelijk bijgesteld werden.

Zo heeft 86% van de Belgen er geen probleem mee de gsm te beantwoorden tijdens het eten binnenshuis en doet 69% dat ook tijdens etentjes bij vrienden of familie. Vier op de tien Belgen kan je aan de lijn krijgen terwijl ze in bad zitten, 21% tijdens een romantisch diner en 4% tijdens een vrijpartij. Tot slot kunnen we onze gsm ook moeilijk achterlaten, 45% van onze bevolking neemt zijn gsm bijvoorbeeld mee naar het toilet.

Op korte tijd kende ons gsm-gebruik en onze manier van denken over de gsm dus een sterke evolutie. Desondanks was de wetenschappelijke aandacht voor het fenomeen in

eerste instantie beperkt. Daar wordt verder op ingegaan bij het bespreken van de wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek. Recent werden wel heel wat aspecten van ons gsm-gebruik onder de loep genomen, een aantal daarvan worden in de literatuurstudie besproken. Eén zaak lijkt men echter vergeten, of is op zijn minst onderbelicht. De constante bereikbaarheid die de gsm met zich meebrengt, kreeg onvoldoende aandacht. Nochtans is net de mogelijkheid om altijd en overal te bellen, ook als je niet in de buurt bent van de vaste telefoon, de eigenschap die de gsm zo bijzonder maakt (Brown, 2002, p. 7). Of je nu thuis bent, op de bus wacht of op vakantie bent, zolang je gsm en het netwerk het niet laten afweten, kan je steeds anderen contacteren en kunnen zij jou altijd bereiken. Deze evolutie is erg nieuw maar werd onvoldoende onderzocht. Daar moet dit onderzoek verandering in brengen.

De literatuurstudie bestaat uit drie delen. In het eerste deel worden een aantal algemene thema's besproken die aan bod komen in onderzoek naar gsm-gebruik, en die relevant zijn in relatie tot de constante bereikbaarheid. In het tweede deel wordt het theoretisch kader beschreven waarbinnen dit onderzoek geplaatst wordt. En een aantal theoretische noties worden besproken, met name *surveillance*, *consumer resistance* en de grens tussen het publieke en private leven. Tot slot behandelen we de notie van bereikbaarheid. Daarin worden de bestaande sociale verwachtingen en de bestaande sociale en technologische oplossingen behandeld. In het empirisch onderzoek wordt aan de hand van respondenteninterviews getracht te achterhalen wie door de constante bereikbaarheid gestoord wordt en wie niet, hoe men daarmee omgaat en of er een sociale druk bestaat om altijd bereikbaar te zijn. De experteninterviews tot slot peilen naar de bereidheid van de industrie om technische oplossingen te bieden die de mensen kunnen helpen bij het controleren van hun bereikbaarheid.

## **1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen**

In dit onderzoek wordt de vraag gesteld of mensen zich verplicht voelen altijd en overal bereikbaar te zijn. Wordt van hen verwacht dat ze een gsm kopen, en dat ze die altijd met zich meenemen? Zijn er momenten waarop ze liever even onbereikbaar zijn? Waarom hebben ze daar nood aan? Of hebben ze er geen enkel probleem mee om steeds bereikbaar te zijn? Vinden ze het zelf belangrijk steeds bereikbaar te zijn? Verwachten ze dat hun ouders, kinderen of vrienden continu via de gsm te contacteren zijn? Indien men die constante bereikbaarheid als een probleem ervaart, maakt men dan gebruik van *tactieken* om daaraan te ontkomen? Op welke manier doet men dat? Deze onderzoeksvragen zullen doorheen het onderzoek beantwoord worden.

Zoals Lyytinen et al. (2004, p. 711) het uitdrukken:

*"the one person's desire to interact can be another person's disturbance. The constant availability of instant connection promotes the reciprocal implicit obligation to render oneself instantly available".*

Er is tot nog toe te weinig geweten over dit fenomeen. Dit onderzoek heeft tot doel dat gebrek aan kennis gedeeltelijk weg te werken, door in kaart te brengen hoe mensen omgaan met de mogelijkheid tot continue bereikbaarheid en of ze een sociale druk ervaren om altijd en overal bereikbaar te zijn. We vragen ons ook af of er verschillende types zijn die het fenomeen elk op een andere manier ervaren. Naast de betekenis die gebruikers aan constante bereikbaarheid geven, zal onderzocht worden of er vanuit de industrie zelf op dit mogelijke probleem geanticipeerd wordt. Is men zich bewust van de potentiële negatieve gevoelens van de gebruiker? Hoe belangrijk vindt men die? Zijn er concrete plannen om daar een technologische oplossing voor te bieden, die verder gaat dan de op dit moment bestaande mogelijkheden? Ook deze vragen komen in het onderzoek aan bod.

De probleemstelling luidt dan ook als volgt:

*“Ervaren mensen sociale druk van hun vrienden, familie en kennissen om altijd en overal bereikbaar te zijn via gsm? Indien dat het geval is, hoe voelen ze zich daarbij?”*

Er wordt dus specifiek gefocust op continue bereikbaarheid voor privécontacten. De wetenschappelijke aandacht die al aan de *anytime, anywhere*-problematiek werd besteed, ging vooral in op de vervagende grenzen tussen privé en werkleven. Empirisch onderzoek over continue bereikbaarheid voor privécontacten is zeldzaam.

Geen enkele technologie wekt zoveel ambigue gevoelens op als de gsm. Het verhoogt de mogelijkheid tot communicatie, de bereikbaarheid en is nuttig bij noodgevallen, maar kan ook zorgen voor ergernis, hoge kosten, en kan als storend ervaren worden (2007, Contarello, A et al. pp. 158-159). In dit onderzoek wordt één van deze ambigue aspecten nader onderzocht, met name dat van de constante bereikbaarheid.

Hoewel in dit onderzoeksopzet consequent het woord “gsm” gehanteerd wordt, gaat het in principe over de mobiele telefoon in het algemeen. Omdat in Europa de gsm-standaard gelijk wordt gesteld aan de mobiele telefoon, maken we daar geen onderscheid meer in. “Continue bereikbaarheid” mag letterlijk genomen worden. Dat wil dus zeggen, dag en nacht, 24u op 24, 7 dagen op 7. Wat voor betekenis de respondenten daaraan geven moet natuurlijk nog blijken na de analyse van de data.

Indien er gsm-gebruikers zijn die het moeilijk hebben met de continue bereikbaarheid, is dit een belangrijk probleem, dat zowel in het maatschappelijk debat als in de wetenschappelijke wereld te weinig aandacht krijgt. Dat brengt ons bij de wetenschappelijke en de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek.



### **1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie**

Het probleem van constante bereikbaarheid wordt in enkele wetenschappelijke werken aangekaart, maar niet in de diepte uitgewerkt. Heel wat wetenschappers lijken zich bewust van het probleem en sommigen deden ook al empirische vaststellingen, maar slechts weinigen wijden er een volledig onderzoek aan. Wanneer men het heeft over de constante bereikbaarheid, ligt de nadruk vaak op de vervagende grenzen tussen werk- en privéleven. Voorbeelden van dergelijke onderzoeken zijn *"Balancing work, life and other concerns: a study of mobile technology use by Australian Freelancers"* (Sadler et al. 2006, pp. 49-52), *"Illusions of Balance and Control in an Always-on Environment: A Case Study of BlackBerry Users"* (Middleton, 2007), *"Blurring boundaries? Linking technology use, spillover, individual distress and family satisfaction"* (Chesley 2005, pp. 1237-1248) en *"Home and work: negotiating boundaries through everyday life"* (Nippert-Eng, 1996).

Volgens Roger Silverstone (2005, p. 103) lopen werk- en privéleven door ICT steeds meer in elkaar over. Een *"switch-offbutton"* vind hij dan ook absoluut noodzakelijk. Het recht om níet van de mogelijkheid van constante bereikbaarheid gebruik te maken is belangrijk, of op zijn minst het recht op een tijdelijke onbeschikbaarheid, zo zegt hij. Ook een rapport van Orange (An Orange Future Enterprise Coalition Report, 2006, pp. 6-10) besteedt aandacht aan de problematiek van de constante bereikbaarheid met betrekking tot de grenzen tussen werk-en privéleven. Volgens de auteurs van het rapport is het een uitdaging om beide werelden gescheiden te houden. Ze zijn er van overtuigd dat de werknemers die daarin slagen een gevoel van vrijheid zullen ervaren terwijl de anderen zich belast zullen voelen. Een nieuwe generatie werknemers slaagt er volgens hen steeds beter in om zijn voordeel te doen met de nieuwe technologieën, zonder dat hun persoonlijk leven daaronder lijdt.

Een aantal auteurs bekijken de constante bereikbaarheid wél in verband met ons eigen sociaal netwerk en signaleren het probleem. Meestal gaan ze zelf niet in op de details.

Sommige auteurs maken zich zorgen op basis van theoretische beschouwingen. Hans Geser (2005, pp. 30-31) bijvoorbeeld, heeft het over een steeds toenemende verplichting om bereikbaar te zijn en koppelt dit aan de notie van *surveillance*. Hij is er van overtuigd dat we vandaag de dag niet langer bang moeten zijn van controle door één of andere Big Brother, maar wel voor controle door ons eigen sociaal netwerk. Richard Ling (2004, p. 194) maakt zich eveneens zorgen over surveillance die mogelijk zou worden door constante bereikbaarheid. Hij is bang dat in de toekomst zijn kinderen in het bezit zullen zijn van "een Orwelliaans toestel", of hoe hij het zelf uitdrukt:

*"Will they have a mobile communication device that is ubiquitously Orwellian, a device that allows me to call them whenever or wherever they are? I hope*

*not. While I wish them the ability to contact me – and me them – as needed, they have to develop a life that is beyond my reach.” (Ling 2004, p. 194).*

Ook Lynne et al. (2005, pp. 38-39) benadrukken dat de verwachting van bereikbaarheid hand in hand gaat met surveillance. Burgess (2003, p. 72) maakt zich in eerste instantie zorgen over de constante bereikbaarheid die door werkgevers geëist zou kunnen worden maar vermeldt later dat dit gevaar ook voor sociale contacten bestaat. Levinson (2004, pp. 63-64) kijkt dan weer met spijt terug op de tijd waarin je aan de kinderen kon vragen om de beller aan de vaste lijn te zeggen “dat mama en papa niet thuis zijn”. Door de gsm zijn dergelijke excuses onmogelijk geworden. Hij formuleert zijn angst over de continue bereikbaarheid als volgt:

*“Why has freedom of **non**-expression become such a struggle?” (Levinson, 2004, p. 63)*

Cooper (2002, p. 28) veronderstelt dat het bezitten van een gsm, automatisch tot de verwachting leidt dat je ook beschikbaar bent.

Een aantal auteurs hebben het over de constante bereikbaarheid op basis van empirische vaststellingen. Buiten het onderzoek van Moisio en Askegaard (n.d., pp. 1-15) en dat van Licoppe en Heurtin (2001, pp. 104-105), gaat het steeds om vaststellingen die in de marge van een onderzoek gebeurden.

Haddon (1998, p. 11) bespreekt kort de problematiek (zie literatuurstudie) en merkt op dat de industrie “*het dilemma van de contacteerbaarheid*” onderschat. Hij deed deze uitspraak in 1998 en verwachtte mogelijke problemen in verband met continue bereikbaarheid, omdat we in de toekomst steeds meer een persoon zouden contacteren in plaats van een locatie en dat we er van uit zouden gaan dat onze contacten continu bereikbaar moeten zijn. Ook Mizuko Ito (2005, pp. 144-145) wijst op het ontstaan van nieuwe sociale verwachtingen. Volgens hem wordt een “*persistent connectivity*” gecreëerd door de gsm. De studenten die hij interviewde voor zijn onderzoek, voelden zich slecht wanneer ze niet onmiddellijk op een bericht konden antwoorden. Ze waren het er over eens dat een sms binnen het halfuur beantwoord moest worden, tenzij men een gegronde reden had om dat niet te doen. Moisio en Askegaard (n.d., pp. 6-7) beschrijven een gelijkaardig fenomeen. Ze hebben het over “*omnipresence*”. Ook zij baseren dit op empirisch onderzoek waaruit bleek dat een deel van de respondenten die ze ondervroegen dit als een grote druk ervoeren. Omdat gebruikers het gevoel krijgen dat ze heel wat kunnen missen wanneer ze hun gsm niet bij zich hebben, durven ze niet meer zonder gsm op stap. Ze zijn altijd en overal bereikbaar, en dus ook “aanwezig”, wat voor stress zorgt. De gebruikers zijn zich vaak zelf bewust van deze paradox maar weten er geen raad mee. Townsend (2002, p. 70) maakt een gelijkaardige observatie. Zijn opmerkingen worden besproken in de literatuurstudie, net als die van Licoppe en Heurtin (2001, p. 104), die er van overtuigd zijn

dat er een sociale druk bestaat om steeds bereikbaar te zijn. Ook Molz (2004, pp. 3-8) koestert een dergelijk vermoeden.

Punie et al. (2003, pp. 13-17) constateerden eveneens een zekere druk die aanwezig is om altijd en overal bereikbaar te zijn, enerzijds bij jongeren en anderzijds bij werknemers in het buitenland, voor hun werkgever. Ze wijzen op de ambiguïteit van ICT-gebruik. Hoewel ICT's zeker een bijdrage kunnen leveren tot een kwaliteitsvoller leven, kunnen ze er tegelijkertijd ook afbreuk aan doen. Mensen hebben nood aan een plaats waar ze ICT's kunnen uitschakelen. Volgens Punie et al. pleiten de ambient-intelligence aanhangers terecht voor een "switch-off button" eerder dan voor "always on" technologie. Ze benadrukken dat meer onderzoek over deze problematiek gewenst is. Volgens Silverstone (2005, p. 102) bevestigt empirisch onderzoek dat de relatie tussen ICT en levenskwaliteit niet monocausaal en eenzijdig is. Keating en Nagai (n.d.) constateerden dat de verwachting van constante bereikbaarheid een internationaal probleem was.

Chesley (2005, p. 1246) en Peters (2004, p. 8) betwisten dat er, althans onder jongeren, problemen zijn met de constante bereikbaarheid. Laursen (2005, p. 53) is er dan weer van overtuigd dat dat wél het geval is. Hartmann (n.d., pp. 4-65) gaf dan weer aan dat jongeren daar erg ambigu tegenover staan.

Sorensen (2006, p. 52) interviewde een aantal respondenten die op het moment van het interview wel een gsm hadden, maar er zich tevoren tegen verzet hadden. Eén van de redenen voor dat verzet was dat ze niet altijd en overal bereikbaar wilden zijn. Hij gaat niet verder in op die vaststelling, er wordt niet aangegeven waarom ze daar bijvoorbeeld problemen mee hadden. Valerie Frissen (2000, p. 71) stelde in haar onderzoek naar tijdsdruk in Nederlandse huishoudens vast dat mensen opmerkten dat ze niet altijd en overal bereikbaar wilden zijn, maar dat ze zich verplicht voelden om desondanks de telefoon of de gsm te beantwoorden. Technische toepassingen zoals antwoordapparaten wilden ze niet gebruiken omdat ze dat sociaal onaanvaardbaar vonden. Ling et al. (1997, pp. 6-9) onderzochten de constante bereikbaarheid in verband met buitenverblijven die in Noorwegen erg gebruikelijk zijn, en kwamen tot de conclusie dat de ene gebruiker het net een goede zaak vond dat hij dankzij de gsm ook daar bereikbaar was, en dat de andere dat een groot nadeel vond. Satchell en Singh (n.d., pp. 1-4) kwamen tot een gelijkaardige conclusie. Ook Palen et al. (2001, p.121) merkten op dat sommigen de constante bereikbaarheid als bevrijdend ervaren, en anderen als onderdrukkend.

Vaak behandelde thema's wanneer het over gsm-gebruik gaat, zijn bijvoorbeeld het veiligheidsgevoel dankzij de gsm, coördinatie via de gsm, jongeren en gsm's, het sms-fenomeen en gsm-gebruik op publieke plaatsen, zoals bijvoorbeeld in het boek *The Mobile Connection* van Ling (2004). Gsm-gebruik in verschillende landen komt ook regelmatig aan bod, bijvoorbeeld in het boek *Constant touch, a global history of the mobile phone* van Agar (2004, pp. 29-101), en in het boek *Perpetual Contact, mobile communication, private talk*,

*public performance* van Katz en Aakhus (2002, pp. 15-205). Enkele algemene thema's die relevant zijn voor de problematiek van de constante bereikbaarheid, zullen in de literatuurstudie kort belicht worden om de verzamelde empirische data beter te kunnen plaatsen in het bestaande theoretisch kader.

Volgens Love en Kewley (2005, pp. 273) is er sowieso een gebrek aan literatuur over gsm's in ons dagelijks leven. Ze zijn er wel van overtuigd dat die literatuur aangroeit.

Hans Geser (2005, p. 23) wijst er op dat de gsm, net als de vaste telefoon, minder wetenschappelijke aandacht krijgt dan bijvoorbeeld het internet omdat het over bilaterale interactie gaat. Ook Townsend (2002, p. 62) veronderstelt dat de gsm op minder aandacht kon rekenen omdat de technologie minder spectaculair is dan het internet. Lasen (n.d., p. 31) ziet een parallel met de introductie van de vaste telefoon: weinig academici leken daarin geïnteresseerd, net zoals dat nu bij de gsm het geval is. Vroeger waren het vooral radio en cinema die de meeste aandacht kregen, vandaag is dat het internet.

Ook Woong Ki Park (2005, p. 254) verbaast er zich over dat er ondanks de snelle adoptie van de gsm, slechts weinig onderzoek gebeurt naar hoe we met die gsm omgaan. In zijn studie over verslaving aan de gsm benadrukt hij vooral het tekort aan literatuur over de mogelijke negatieve psychologische impact van de gsm. Ook ons onderzoek richt zich op mogelijke negatieve gevoelens ten opzichte van de gsm en heeft een duidelijke sociaal-psychologische kant. Brown (2002, p. 3) vindt dat het sociale aspect van de gsm te weinig wetenschappelijke aandacht kreeg, hoewel het evenzeer een sociaal als een technologisch toestel is.

Door het gebrek aan wetenschappelijke literatuur over continue bereikbaarheid is dit onderzoek dus zeker wetenschappelijk relevant. Het probleem werd al door verscheidene auteurs vastgesteld, maar nooit in de diepte onderzocht. Ze signaleren het probleem, maar doen ook niet meer dan dat. Sadler et al. (2006, p. 49) merken op dat het concept van bereikbaarheid wel voorkomt in bestaande onderzoeken, maar dat het zelden als belangrijkste punt besproken wordt.

Sommige auteurs die hun bezorgdheid over dit thema uiten doen dat niet op basis van empirisch onderzoek. Zij die zich wel baseerden op empirische gegevens stelden het probleem vast, maar gingen daar niet dieper op in. Zo was bijvoorbeeld bij Ito (2005, pp. 144-145) de druk van de constante bereikbaarheid een vaststelling die hij maakte tijdens een onderzoek naar gsm-gebruik bij de Japanse jeugd, bij Punie et al. kwam het aan bod in een studie over het dagelijkse leven in de informatiemaatschappij en bij Frissen ging het om een onderzoek naar tijdsdruk. Sorensen (2006, p. 52) kwam tot zijn vaststelling tijdens een onderzoek naar de domesticatie van de gsm.

Al deze auteurs komen uitgebreider aan bod in de literatuurstudie.

Hun conclusies zijn zeker interessant, maar laten nog veel vragen onbeantwoord. De vraag naar de sociale druk werd tot nog toe onvoldoende beantwoord. Door wie en op welke manier we onder druk worden gezet om bereikbaar te zijn is bijvoorbeeld niet duidelijk. Wat de constante bereikbaarheid voor gsm-gebruikers betekent en waarom ze het juist als een probleem ervaren werd eveneens niet in de diepte uitgewerkt. Er werden ook nog geen verschillende profielen of typologieën opgesteld die aangeven welke verschillende attitudes ten opzichte van de constante bereikbaarheid bestaan. Wie last heeft van die druk om bereikbaar te zijn en hoe mensen daar mee omgaan, is dus niet duidelijk. Zoals we zagen zijn er ook auteurs die betwisten dat iedereen zo'n druk ervaart. Punie et al. (2003, p. 17) suggereren zelf dat meer onderzoek over deze kwestie wenselijk is. Welke mensen een sociale druk ervaren, wie hen die druk oplegt en hoe ze daarmee omgaan, dient dus nader onderzocht te worden.

Met dit onderzoek wordt getracht verder te gaan dan het bestaand onderzoek en de problematiek verder uit te diepen, zoals bij de probleemstelling en onderzoeksvragen reeds besproken werd.

Naast de wetenschappers, maken ook enkele journalisten zich zorgen. De Groene Amsterdammer (1995, p. 13) interviewde professor Van Gorp, socioloog aan de universiteit van Leiden die zich afvraagt *"in welke mate de mens constant bereikbaar moet zijn (...). De aanslagen op ons privéleven zullen alleen maar heftiger worden. Hoe kan iemand nu nog een strandwandeling maken, even op adem komen op de hei, als hij voortdurend op een of andere manier bereikbaar is?"* Verder heeft ook Knack (1997, p. 36) het over de druk van continue bereikbaarheid: Volgens hen *"wezen diverse psychologische onderzoeken al op de gevaren"* daarvan. Welke onderzoeken dat zouden zijn, wordt niet vermeld. Volgens Knack zou het onmogelijk zijn om nog tot rust te komen indien je constant alert moet zijn. Jan Neels en Chris van Roey van Mobistar verwijzen in het artikel in Knack in dat verband naar de voicemail, die voor de oplossing van dat probleem zou moeten zorgen. Michel Walrave, professor communicatiewetenschappen aan de UA, is het daar niet mee eens. Hij is er van overtuigd dat de gsm-gebruiker altijd bereikbaar wil zijn, en dat die zijn gsm dus niet snel zal afzetten. Nummeridentificatie lijkt hem een gepastere oplossing. Hij verwijst naar een onderzoek van de universiteit van Leuven waaruit bleek dat 30% van de telefoonabonnees hun gesprekken filteren via hun antwoordapparaat. Nummeridentificatie is een nieuw hulpmiddel om tegemoet te komen aan de nood van *selective approachability*, aldus Walrave. Ook uit andere onderzoeken blijkt dat heel wat gebruikers inderdaad gebruik maken van nummeridentificatie én van voicemail om hun bereikbaarheid te beperken. Deze onderzoeken zullen uitgebreider aan bod komen in de literatuurstudie. Hiermee worden de vaststellingen van Frissen (2000, p. 71) dus tegengesproken. In het empirisch onderzoek zal er uiteraard aandacht zijn voor de vraag of mensen hun bereikbaarheid beperken aan de hand van technologische toepassingen zoals voicemail en nummeridentificatie, en of ze zich daar schuldig over voelen. Als mensen last hebben van de constante bereikbaarheid

maar daar niets aan durven veranderen omdat ze dat sociaal onaanvaardbaar vinden, is dat een belangrijke paradox.

Ook recent verschenen krantenartikels waarin vraagtekens worden geplaatst bij de constante bereikbaarheid. Zo schrijft Van Aelst (2007) in De Tijd dat "*gedurende jaren een zorgvuldig gekoesterde toekomstdroom (...) voor velen een nachtmerrie dreigt te worden*". Hij heeft het vooral over de constante bereikbaarheid in verband met het werk en beschrijft een obsessie om de BlackBerry overal mee naartoe te nemen, van de badkamer tot de slaapkamer. Dit zou leiden tot relationele problemen die op hun beurt de verhoopte stijging van de productiviteit teniet doen. De New York Times (2007) publiceerde een artikel waarin de reacties werden weergegeven van hun lezers op het bericht dat gsm's op het vliegtuig hoogstwaarschijnlijk geen veiligheidsrisico betekenen en in de toekomst dus mogelijk toegelaten worden. De lezers reageerden op de website van de New York Times bijna allemaal negatief, enerzijds omdat het gsm-gebruik van anderen op publieke plaatsen hen stoorde en ze daar op het vliegtuig tot nog toe van gespaard bleven, anderzijds omdat het de enige plaats was waar je nog onbereikbaar was. Eén van de opmerkingen was bijvoorbeeld: "*The opportunity to be out of reach, even by cellphone, is a precious gift. Don't take it away.*" .

Het feit dat het toestel er voor zorgt dat je altijd en overal bereikbaar bent is en was altijd één van de verkoopsargumenten, maar kan dus ook storend werken. Vrienden en familie die je willen bezoeken, uitnodigen of nodig hebben, weten je vanaf nu ook altijd te vinden. Bij het bespreken van de probleemstelling werd al verwezen naar o.a. de uitspraak van Hans Geser (2005, p. 30-31) waarin hij zegt dat je tegenwoordig nergens meer onbereikbaar bent. Hij betreurt dit, en geeft aan dat er een zekere sociale druk bestaat om altijd je gsm op te nemen. Ook de andere wetenschappers die aangehaald werden, gaven aan dat er wel degelijk een probleem bestaat. Ze uiten hun angst over een sociale verwachting die er van uit gaat dat iedereen altijd en overal bereikbaar moet zijn. Ook het feit dat dit *surveillance* door het eigen sociaal netwerk toelaat, is maatschappelijk relevant. Als een aantal mensen inderdaad een druk ervaren om hun gsm overal mee naartoe te nemen en die ook steeds te beantwoorden, is er natuurlijk een probleem. Heel veel mensen zijn in het bezit van een gsm, en kunnen dus in aanraking komen met dit fenomeen. De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek is dus erg groot. Het gaat over veel mensen die mogelijk lijden aan een zekere stress, waar vooralsnog zo goed als niets over bekend is en waar dus ook helemaal niets aan gedaan wordt. We hopen een bescheiden bijdrage te leveren die op wetenschappelijk vlak met een aantal interessante, nieuwe conclusies kan komen en die op maatschappelijk vlak het debat over continue bereikbaarheid kan aanzwengelen en daarmee ook de vraag naar mogelijke oplossingen kan vergroten.

## Deel 2: Literatuurstudie

*"Consider the social consequences of refusing to account for your whereabouts or activities to a friend or a lover (or a parent in the case of teenagers) while in mobile communication. 'It doesn't matter' might be socially acceptable with some further negotiation, but imagine the social consequences of 'oh, I'm just around', or 'it's not relevant', or, in the extreme, 'I'm not going to tell you'." (Green, 2002, p. 42)*

## 2 Literatuurstudie

De literatuurstudie bestaat uit drie hoofdstukken die samen de theoretische basis van dit onderzoek vormen.

In het eerste hoofdstuk worden een aantal thema's die in gsm-onderzoek vaak aan bod komen, besproken. Dit overzicht moet de nodige achtergrond bieden om de empirische data te kunnen plaatsen. De onderwerpen die in het eerste hoofdstuk kort toegelicht worden, zijn relevant voor ons onderzoek over constante bereikbaarheid, omdat ze ingaan op de redenen waarom mensen een gsm hebben. Als we last hebben van de constante bereikbaarheid, waarom kiezen we er dan allemaal voor om toch een gsm te hebben? Welke aspecten van de gsm zijn belangrijke redenen om een gsm te gebruiken? En zijn we ook emotioneel aan ons toestel verbonden? Enerzijds kunnen heel wat mensen hun gsm moeilijk missen, anderzijds hebben sommigen desondanks ook last van de constante bereikbaarheid. Dat is net de ambiguïteit die deze problematiek zo interessant maakt.

In hoofdstuk twee wordt het theoretisch kader uiteengezet. De keuze voor de domesticatie-aanpak wordt verantwoord en drie noties krijgen onze aandacht. Het gaat over *consumer resistance*, *surveillance* en de grens tussen het publieke en private leven. Naast een korte algemene toelichting van het concept, wordt de notie telkens besproken in relatie tot gsm-gebruik. Deze theoretische concepten kunnen allemaal gekoppeld worden aan de constante bereikbaarheid en zijn daarom van belang. Zo wordt bij *consumer resistance* ingegaan op de vraag hoe mensen hun bereikbaarheid proberen te beperken en welke tactieken ze daarvoor gebruiken. Bij het bespreken van de tweede notie bekijken we hoe de constante bereikbaarheid wordt aangewend om *surveillance* door het eigen sociaal netwerk mogelijk te maken. De literatuur over de grens tussen het publieke en private leven is vooral van belang om na te gaan hoe de constante bereikbaarheid ons "gevoel van plaats" en van publiek en privé-domein mogelijk veranderd heeft. Ook hoe we omgaan met de constante bereikbaarheid van mensen rondom ons komt bij deze notie aan bod.

Hoofdstuk drie tot slot gaat specifiek in op de notie van bereikbaarheid, vanwege de essentiële rol van dit concept in het onderzoek. Eerst en vooral worden op basis van de bestaande literatuur en het empirische onderzoek dat over dit onderwerp uitgevoerd werd, de bestaande sociale verwachtingen wat betreft bereikbaarheid besproken. Daarna gaan we in op een aantal technische toepassingen die toelaten onze bereikbaarheid te limiteren. Tenslotte bekijken we ook niet-technische tactieken die door de gebruiker worden gehanteerd om de bereikbaarheid te beperken.

Tot slot nog een laatste opmerking over deze literatuurstudie. Het is belangrijk om voorzichtig te zijn wanneer je de rol van technologieën bespreekt in veranderingen die in de samenleving plaatsvinden. Een geïsoleerde uitvinding kan nooit de oorzaak zijn van grote ontwikkelingen in de samenleving. Het gaat altijd om een wederzijdse beïnvloeding tussen



het sociale en het technologische aspect (Moores, 2005, p. 45). Er zal doorheen de bespreking van de literatuur over gewaakt worden noch in technologisch, noch in sociaal determinisme te vervallen.

## **2.1 Algemeen onderzoek over de gsm**

Bijna 9,5 miljoen inwoners van België waren in 2006 in het bezit van een gsm (De Morgen, 2007a). De gsm is in België dus wijd verspreid. Hoewel heel wat van deze mensen last kunnen hebben van de constante bereikbaarheid, kozen ze er toch voor om een gsm te bezitten. Het is mogelijk dat enkelen onder hen een sociale druk ervoeren om die keuze voor de gsm te maken. Die vraag komt uiteraard aan bod in het empirisch onderzoek. Maar het spreekt voor zich dat er ook andere redenen zijn waarom de Belgen er voor kiezen om met een gsm door het leven te gaan. Enkele van die redenen worden hier besproken. Zoals in de inleiding al werd gezegd, is ICT-gebruik vaak ambigu. Hoewel we worstelen met de nadelige aspecten, vinden we het tegelijkertijd belangrijk om de technologie te gebruiken. Achtergrondkennis over gsm-gebruik is dus nuttig om de attitude van de gebruiker ten opzichte van constante bereikbaarheid te begrijpen en te plaatsen. Daarom wordt in dit eerste hoofdstuk een niet-exhaustieve samenvatting van het relevante bestaand onderzoek over gsm-gebruik weergegeven.

### **2.1.1 Gsm = Coördinatie**

Eén van de meest besproken thema's wanneer het over gsm-gebruik gaat, is dat van coördinatie via de gsm. Mensen gebruiken de gsm om hun activiteiten te coördineren. Je kan elkaar altijd opbellen of sms'en om een afspraak te maken of om een afspraak te veranderen. Je hoeft daarvoor niet langer op een bepaalde locatie te zijn waar men je kan bereiken via een vast toestel. Jij, én degene met wie je afspreekt, zijn bereikbaar onafhankelijk van waar je je bevindt. Dat laat *iterative coördination* toe. Je spreekt af om "ergens", "iets" te doen, de details van die afspraak worden pas later ingevuld of aangepast, soms zelfs pas als je al onderweg bent.

De gsm zou daarom de innovatie zijn die de autorevolutie vervolledigt. Dankzij de auto kon afstand makkelijker overbrugd worden, maar was je wel nog onbereikbaar wanneer je onderweg was. Dankzij de gsm is dat niet langer het geval. De klok was altijd de belangrijkste methode voor het coördineren van sociale interactie. Wanneer je een afspraak maakte, werden plaats en uur vastgelegd. De gsm laat een meer flexibele en interactieve vorm van coördinatie toe. Voor één groep in de samenleving biedt coördinatie via de gsm alvast de ultieme oplossing, doven kunnen nu bijvoorbeeld via sms hun activiteiten coördineren op een veel efficiëntere wijze dan voordien (Ling 2004, pp. 53-70).

Volgens Garcia-Montes et al. (2006, pp. 74-75) zijn we door de gsm onzekerder over wat ons in de nabije toekomst te wachten staat aangezien afspraken, zoals ook Ling opmerkte, steeds kunnen worden uitgesteld, veranderd of afgezegd. Heel wat gsm-gebruikers zouden in een constante staat van plannen en herplannen verkeren. Hoewel één van de respondenten het daar lastig mee had omdat hij het gevoel had dat mensen niets meer gaven om gemaakte afspraken, zijn Garcia-Montes et al. (2006, p. 75) het daar niet mee

eens. Volgens hen werd er nooit eerder zoveel belang werd gehecht aan stiptheid. Als voorbeeld halen ze aan dat al bij een kleine vertraging via de gsm gebeld wordt om de ander te waarschuwen.

Satchell en Singh (n.d., p. 5) beschrijven zoals zij het noemen, de *aproximeeting*. De *aproximeeting* gaat vooraf aan de eigenlijke ontmoeting en wordt als een belangrijke en aangename activiteit beschouwd. Voor men ook werkelijk op de afspraak verschijnt, worden al hele conversaties gevoerd via sms of via het bellen met de gsm. Het plannen van een afspraak en de daarmee gepaard gaande communicatie vindt vooral plaats om de tijd te doden, bijvoorbeeld wanneer men zich in het openbaar vervoer bevindt.

## 2.1.2 Gsm = Veiligheid

Een tweede thema dat steeds terug komt in onderzoek naar gsm-gebruik, is veiligheid. Mensen met een chronische ziekte of handicap die afhankelijk zijn van anderen voelen zich veiliger door de mobiele telefoon, omdat ze op die manier sneller om hulp kunnen vragen. Het is inderdaad zo dat de tijd om de hulpdiensten te contacteren bij een noodgeval sterk is afgenomen door de gsm. Hoewel de gsm er inderdaad voor zorgt dat je snel de hulpdiensten kan contacteren, gaat het in gesprekken over veiligheid en gsm's vooral over hun mogelijke gebruik om veiligheid te vergroten, voor "in het geval dat...". Het zijn dus niet alleen mensen met een chronische ziekte of met een handicap die een groter gevoel van veiligheid hebben dankzij de gsm (Ling 2004, pp. 38-42). Heel wat mensen voelen zich veiliger met hun gsm op zak (Sarker & Wells, 2003, p. 39).

Technologieën roepen volgens sommigen bijgeloof op. Op verschillende plaatsen ter wereld zou de gsm als "een *beschermende totem*" bekeken worden. Zo was er een Afghaanse studente die zich zonder haar gsm niet op haar gemak voelde, en bleek dat heel wat Japanse studenten een niet aflatende angst hadden dat de batterij van hun gsm zou leeg raken of dat ze zich op een plaats zouden bevinden zonder ontvangst. De gsm verbindt ons met ons sociaal netwerk. Er zou een nieuwe grens ontstaan, die niet langer politiek of geografisch bepaald wordt, maar door de technologische mogelijkheden van het gebied. De locaties waar we ontvangst hebben en we dus van onze gsm gebruik kunnen maken, zouden we als veilig beschouwen, de locaties waar de ontvangst wegvalt en we onze gsm niet meer kunnen gebruiken om mensen op te bellen, zouden we als onveilig beschouwen (Garcia-Montes et al. 2006, p. 76).

De gsm wordt ook gebruikt als afschrikmiddel wanneer (voornamelijk) vrouwen zich onveilig voelen. Ze bellen, of doen alsof, wanneer ze alleen zijn en zich geïntimideerd voelen. Ze laten op die manier merken dat ze niet echt alleen zijn, hoewel ze daar wel alleen rondlopen (Ling 2004, pp. 42-45, Garcia-Montes et al. 2006, p. 77, Cooper 2002, p. 23). Het gebruik of de aankoop van de gsm wordt zoals eerder vermeld, vaak gelegitimeerd aan de hand van veiligheidsissues. Na de reden van coördinatie, werd veiligheid zelfs het

vaakst genoemd als aanleiding voor de aankoop van een gsm. 59% van de gsm-gebruikers voelde zich veiliger na de aanschaf van een gsm (Garcia-Montes et al. 2006, p. 77).

Ook in de beginperiode van de vaste telefoon gaven mensen "veiligheid" op als de reden voor hun aanschaf van het toestel, samen met professionele doeleinden. Toch werd die vaste telefoon uiteindelijk vooral op een sociale manier gebruikt. Ook bij de mobiele telefoon werd die evolutie vastgesteld (Palen et al. 2001, p. 110). Hoewel de consumenten de vaste telefoon dus al snel voor sociale doeleinden gingen gebruiken, bleef de reclame de eerste vijftig jaar focussen op de praktische mogelijkheden van de telefoon en zijn nut voor het werkleven. De gebruikers hebben de technologie op een andere manier gebruikt dan oorspronkelijk bedoeld was, net als een eeuw later het geval was met het massale gebruik van sms door jongeren. Zowel de mobiele telefoon als de vaste telefoon waren in eerste instantie op zakenlui gericht (Lasen, n.d., p. 7).

### 2.1.3 Gsm en Sms

Eveneens een veel besproken thema in verband met gsm-gebruik is het sturen en ontvangen van sms-berichtjes. In Noorwegen (4,5 miljoen inwoners) werd meer dan drie jaar geleden al elk uur zo'n 335.000 sms'jes gestuurd, wat neerkomt op meer dan 8 miljoen berichtjes per dag. Natuurlijk stuurt niet elke inwoner evenveel sms'jes, in Noorwegen zijn het vooral de tieners die voor de vele sms'jes verantwoordelijk zijn. Ze verkiezen het boven andere vormen van gemedieerde communicatie, zoals instant messaging, e-mail, telefoon,... Dat kan verklaard worden door het feit dat het sturen van sms'jes relatief goedkoop is. Bovendien laat het communicatie toe waar die anders niet gepast zou zijn, bijvoorbeeld in de bus of in de klas. In Europa zou het het geprefereerde medium zijn om vriendschapsrelaties te onderhouden. Ook wordt sms gebruikt om de tijd te vullen, bijvoorbeeld op de bus (Ling, 2004, p. 147). Een gelijkaardig fenomeen werd vastgesteld in Thailand, waar bleek dat veel mensen belden via de gsm om de tijd te verdrijven, bijvoorbeeld terwijl ze in de file stonden (Sarker & Wells, 2003, p. 38).

Sms zou bovendien een hulp zijn in het ontwikkelen van (amoureuze) relaties. Men ontmoet elkaar face to face, wisselt telefoonnummers uit en neemt later terug contact op. Dit laat toe om *face* te construeren, een concept van Goffman. Er kan lang over een sms nagedacht worden, het kan herschreven worden, eventueel met behulp van vrienden, waardoor het een aangenaam alternatief wordt voor moeilijke telefoonconversaties met akelige stiltes.

Ling heeft het over een soort van *geef cultuur*: deze sms'jes gaan niet over hoe, waar en wanneer maar wel over het behouden van een bepaalde relatie door kleine rituele interacties. Het gaat over reciprociteit, en wanneer je faalt om daar op tijd (!) en met een gelijkwaardige sms aan te voldoen, kan dat de relatie schaden. Onder niet gelijkwaardig wordt een korte sms verstaan waar geen verbeelding aan te pas kwam, of een sms die je

niet zelf getypt hebt maar gewoon een grap die je doorstuurt (Ling 2004, p. 147-153). Wat "op tijd" betekent wordt door Ling niet gespecificeerd, maar zoals eerder vermeld deden de studenten die door Ito (2005, pp. 144) werden ondervraagd dat wel. Indien ze niet binnen het halfuur konden antwoorden, moest er een excuus worden vermeld in het sms-bericht.

Wat betreft het telefoneren via de gsm is er een gelijkaardig fenomeen. Bij "*gifting calls*" is het vooral het telefoontje op zich dat belangrijk is, eerder dan de inhoud van het gesprek (The COST269 Mobility Workgroup, 2002, p. 23).

#### **2.1.4 Gsm en Emoties**

De gsm heeft tot slot een grote emotionele waarde voor heel wat mensen. Uit een onderzoek van Nokia bleek dat sommigen het verlies van een gsm als even groot ervoeren als het verlies van een trouwring of een portefeuille. Door de groeiende personalisatiemogelijkheden van de gsm wordt het toestel steeds persoonlijker, het bevat contactgegevens van onze vrienden en kennissen en sms'jes die zij gestuurd hebben, soms ook foto's en muziek (Doumen, 2006). Ook Vincent (2004, slide 8-12) benadrukt de emotionele gevoelens die mensen koesteren in verband met de gsm. Soms zorgt deze emotionele betrokkenheid voor een grote afhankelijkheid van de gsm. Een vader vertelt dat hij met zijn dochter had afgesproken dat ze haar oude gsm moest doorgeven aan haar jongere broer, maar het meisje had de gsm onder haar kopkussen bewaard omdat er nog heel wat sms'jes op de gsm stonden. Morley (2006, p. 35) wijst er op dat dat de gsm in 1999 het object was dat het vaakst vergeten werd op de metro, een eer die tevoren voor de paraplu was weggelegd. Hoewel er op dat moment nog geen ontvangst was in de metrolijnen, voelden mensen blijkbaar toch de nood om het toestel bij de hand te houden.

Een tweede voorbeeld dat Vincent (2004, slide 12-13) geeft, gaat over een respondent die zich ongemakkelijk voelde wanneer de batterij van de gsm het begaf. Soms vinden mensen een gsm zo waardevol dat ze hem niet meer naar bijvoorbeeld een fuif durven meenemen, uit angst het toestel daar te verliezen. Tot slot wijst hij er op dat weinig mensen het woord "emotie" gebruiken om hun gevoelens over hun gsm-gebruik te beschrijven, maar dat ze wel gebruik maken van emotionele woorden, zoals paniek, nodig, verlangen, cool zijn, ...

Zowel in focusgroepen met gsm-gebruikers als in reclameadvertenties van gsm-bedrijven werd de emotionele en sociale waarde van de gsm benadrukt (Aguado & Martinez, 2007, p. 145).

## **2.2 Theoretisch kader**

In de jaren '80 was het diffusionisme de dominante manier om naar het gebruik van ICT's te kijken. De theorie van Rogers over de diffusie van innovaties is het perfecte voorbeeld van die aanpak. Het domesticatieperspectief werd ontwikkeld nadat er kritiek kwam op het model van Rogers (Punie et al. 2003, p. 8). Ook in dit onderzoek wordt de voorkeur gegeven aan de domesticatie-aanpak. De kritieken op beide perspectieven en de verantwoording voor de keuze voor het domesticatieperspectief worden uiteengezet. Daarna is er aandacht voor de noties van *consumer resistance*, *surveillance* en de grens tussen het publieke en private leven, in relatie tot de gsm en de constante bereikbaarheid.

### **2.2.1 Domesticatie**

Voor we ingaan op het domesticatieperspectief geven we aan waarom we niet voor het diffusionisme hebben gekozen. Zoals gezegd was vooral het diffusionisme dominant in de jaren '80. Op microniveau ging Rogers in op de adoptie van technologie door individuen, voor wie hij een aantal rationele aspecten opstelde die zouden meespelen in hun beslissing om een technologie al dan niet aan te kopen. Op macroniveau onderzocht hij de spreiding van innovaties. Dit model werd bekritiseerd vanwege de lineaire en te rationele inslag (Berker et al. 2006, p. 5).

Ling (2001b, p. 2) bespreekt de theorie van Rogers en duidt een aantal negatieve en positieve aspecten aan. De karakteristieken die Rogers op microniveau onderscheidt, op basis waarvan een innovatie al dan niet aangekocht zal worden door de consumenten, zijn het relatief voordeel, de vergelijkbaarheid, de gemakkelijksgraad, de mogelijkheid tot het testen van het product en de mate waarin het zichtbaar is voor anderen wanneer het aangekocht wordt. Net als Berker et al. (2006, p. 5) bekritiseert Ling (2001b, pp. 2-3) het idee dat de consument zo rationeel denkt. Hij betwijfelt of mensen echt de positieve en negatieve karakteristieken van een technologie tegen elkaar afwegen, om dan een beslissing te nemen over de aankoop.

Op macroniveau bekritiseert hij ook het idee van Rogers dat adoptie te verdelen valt over een Gaussiaanse curve. Hij gelooft niet dat de wereld zonder meer kan onderverdeeld worden in vaststaande percenten van *innovators*, *early adopters*, ... Tot slot vindt Ling (2001b, pp. 3-4) het een groot nadeel dat de theorie van Rogers enkel op de adoptie focust, en niet op het eigenlijke gebruik van de technologie.

Toch ziet hij ook een positief punt in de theorie van Rogers. Hij benadrukt dat Rogers goed aangeeft hoe belangrijk de *kritische massa* is, waarbij men er vanuit gaat dat het interessanter wordt om een bepaald communicatietoestel te bezitten al naargelang er meer andere mensen één hebben.

Ling (2001b, p. 4) vindt dat de adoptietheorie wat betreft de gsm tekortschiet om de adoptie door jongeren volledig te verklaren. De adoptietheorie houdt te weinig rekening met de achtergrond van de sociale groepen. Volgens Ling is de levensfase waarin de jongeren zich bevinden en de bijbehorende nood aan communicatie, liefst weg van de ouders, een belangrijke verklarende factor voor de adoptie.

Punie et al. (2003, pp. 9-13) bespreken eveneens de domesticatietheorie en de verschillen met het diffusionisme. Zij zien in de domesticatie-aanpak een alternatief voor het diffusionisme dat wél rekening houdt met de sociale context waarin de gebruiker zich bevindt en de manier waarop die gebruiker zelf betekenis geeft aan de ICT's waarmee hij in zijn dagelijkse leven al dan niet in aanraking komt.

Het domesticatieperspectief was vernieuwend op twee vlakken. Ten eerste zag het de gebruiker als een actieve actor in plaats van een passieve, waardoor het technologisch determinisme geweerd werd. Ten tweede werd aandacht gegeven aan de betekenis van technologische producten, waardoor die niet langer als puur praktische, instrumentele middelen gezien werden (Sorensen 2006, p. 46). Inderdaad, volgens Silverstone heeft niet alleen de software van de ICT een betekenis, maar ook de hardware (Moores 2005, pp. 122-123).

Domesticatie verwijst naar het domesticeren of het temmen van een wild dier. Men vergelijkt dat met het "temmen" van een technologie, door die technologie te integreren in het dagelijkse leven van de gebruikers. Wanneer de domesticatie volledig gelukt is zou de technologie niet langer als problematisch of moeilijk gezien worden, maar als comfortabel, nuttig en betrouwbaar. Het gebeurt echter niet vaak dat een technologie volledig gedomesticeerd wordt en dat de technologie zonder enig probleem wordt opgenomen in het dagelijks leven (Berker et al. 2006, pp. 2-3).

Domesticatie gaat dus over het zich eigen maken van een bepaalde technologie door die in te bedden in het dagelijkse leven (Punie et al. 2003, p. 9). Haddon (1998, p. 2) legt uit dat het niet enkel de producenten van ICT zijn die betekenis aan ICT kunnen toekennen, maar dat ook de consumenten daar een rol in spelen. De producenten en verkopers van een bepaalde technologie kennen een betekenis toe aan het product, maar ook de gebruikers én de niet-gebruikers hebben een deel in de betekenisgeving (Punie et al. 2003, p. 9). Ook Ling (2001b, pp. 5-6) wijst op de rol die niet-gebruikers hebben in het toekennen van betekenis aan een product. In het empirisch onderzoek van deze studie zullen dan ook niet-gebruikers betrokken worden, waarover later meer.

Het proces van betekenisgeving begint al vóór de eigenlijke aankoop van het product, op het moment dat men zich afvraagt wat voor functie het product voor hen zou kunnen hebben en men er over discussieert met huisgenoten. Ook na de aankoop vult men de

betekenis van het product nog verder in, door het product te plaatsen binnen het dagelijks leven. Deze producten hebben een symbolische betekenis waarover constant onderhandeld wordt (Haddon 1998, p. 2). Silverstone en Haddon beschrijven dus verschillende fases in de domesticatie, die niet noodzakelijk chronologisch of eenduidig voorkomen. Enerzijds heb je *imagination*, het moment waarop je je bewust wordt van een bepaald product, bijvoorbeeld via reclame of via vrienden (Ling 2001b, p. 4). *Appropriation* vindt plaats op het moment dat het product verkocht wordt. Dankzij die *appropriation*, omdat de producten worden opgenomen in een huishouden, worden deze producten betekenisvol. *Objectification* gaat over het gebruik van het product en hoe het een fysieke plaats krijgt binnen het huishouden, met de bijbehorende ruzies en bedenkingen. *Incorporation* is hoe het product ingebed wordt in de dagdagelijkse routines. *Conversion* gaat over de relatie van het huishouden met de buitenwereld. Het product wordt aan de buitenwereld getoond. Vooral jongeren zouden hier duchtig gebruik van maken, bijvoorbeeld door het uitwisselen van muziek of het praten over muziek (Silverstone, 1999, pp. 21-26). Later zei Silverstone (2006, pp. 233-234) de term *commodification* te verkiezen boven de volgens hem te algemene term *appropriation*. Tijdens de *commodification* wordt een product beladen met dromen en angsten van de gebruiker.

Silverstone (2005, pp. 102-103) wijst er op dat domesticatie geen rechtlijnig en eenduidig gegeven is. Hij vindt de constante bereikbaarheid en het gebrek aan een "switch-off button" een goed voorbeeld van de spanningen die zich tijdens het domesticatieproces kunnen voordoen. De gebruiker probeert controle over de technologie te krijgen, met alle obstakels en moeilijkheden die daarbij horen.

Ook Punie et al. (2003, pp. 9-11) benadrukken dat het domesticatieproces vaak conflictueus verloopt en dat men het dus niet als een rechtlijnig eenzijdig proces mag zien. Een onderzoek van EMTel stelde vast dat er op bepaalde vlakken spanningen zijn in het domesticatieproces. Eén van die spanningen gaat over de constante bereikbaarheid. Punie et al. ondervroegen een aantal hooggeschoolde onderzoekers die in het buitenland werken en tot de groep van "early adopters" gerekend mogen worden. Ze maken erg veel gebruik van ICT, maar verzetten er zich ook tegen. Ze willen niet altijd en overal beschikbaar zijn, maar hebben het gevoel dat ze die beslissing moeten uitleggen en verantwoorden. Ze zien constante beschikbaarheid als een probleem, wat niet in overeenstemming is met het dominante discours. Voor deze respondenten zorgde ICT voor een vervaging van de grenzen tussen werk en privéleven. De constante bereikbaarheid bezorgde hen meer stress. Ze vonden het moeilijk om genoeg tijd af te bakenen voor hun privéleven, zonder dat hun werkleven daarop kon inbreken.

De domesticatie van een technologie verloopt dus niet altijd vlekkeloos. Technologieën worden meestal niet helemaal "getemd", aldus Stewart (2002, p. 21). Hij kwam in zijn empirisch onderzoek tot de conclusie dat een technologie vaak niet volledig gedomesticeerd werd door de gebruikers. Ze proberen de technologie te controleren maar zullen hem nooit



echt vertrouwen. Ambigue gevoelens zijn een logische reactie op technologie, aldus Stewart (2002, p. 16) die verwijst naar Mick et al. Iemand die negatieve gevoelens heeft ten opzichte van een technologie maar de technologie toch moet gebruiken, zal zichzelf distantiëren van dat product, of zal strikte regels creëren omtrent het gebruik ervan. Vaak is er discussie over de vraag of er al dan niet een probleem is en hoe dat moet worden opgelost. Over die regels moet dus onderhandeld worden. We denken daarbij bijvoorbeeld aan ouders die met hun kinderen afspreken dat ze maximum 1 uur per dag mogen chatten.

Ook op het domesticatieperspectief vallen een aantal kritieken te onderscheiden. Volgens Bakarijeva (2006, p. 71) legt de domesticatie-aanpak een te grote nadruk op het microniveau en vergeet het daardoor aandacht te geven aan de vragen op macroniveau. De vaststellingen die op microniveau gemaakt worden, moeten beter in verband gebracht worden met de grote vragen over vrijheid, controle en macht op macroniveau.

Aguado en Martinez (2007, pp. 137-138) bekritisieren het domesticatieperspectief en meer bepaald de *appropriation* fase. Ze vinden het belangrijk dat er ook aandacht wordt besteed aan andere culturele ruimtes dan enkel die van het huishouden. Het domesticatieperspectief zou te hard de nadruk leggen op dat huishouden en te weinig rekening houden met wat zich daarbuiten bevindt. Daarnaast vinden ze dat het domesticatieperspectief *appropriation* te veel als een private zaak beschouwt, terwijl ze er van overtuigd zijn dat ook publieke processen, zoals reclame, een rol spelen.

Silverstone (2006, pp. 231-232) beantwoordt een andere kritiek, hij geeft toe dat de domesticatie-aanpak in het begin te veel de indruk gaf dat die domesticatie vanzelf ging en dat de gebruiker de technologie kon aanpassen. Dat is niet de bedoeling, ook de gebruiker zelf en zijn omgeving veranderen door de komst van een nieuwe technologie. Wanneer domesticatie niet volledig voltooid is gaat dat niet zozeer over toestellen of functies van toestellen die helemaal niet gebruikt worden. Hij heeft het dan eerder over toestellen waarvan de domesticatie goed lijkt te verlopen maar die door hun introductie wel gaan botsen met bestaande sociale afspraken en culturele waarden. Zowel het menselijke als het technologische aspect gaan bij domesticatie veranderen, ze zijn in een voortdurende interactie met elkaar.

## **2.2.2 Consumer Resistance**

Het is niet vanzelfsprekend om het perspectief van de domesticatietheorie te combineren met de notie van *consumer resistance*. Toch vullen deze elkaar beter aan dan men op het eerste zich zou denken. Punie et al. (2003, p. 9-11), en Silverstone (2005, pp. 102-103) benadrukken dat het domesticatieproces niet altijd vlot en probleemloos verloopt.

Technologieën worden niet altijd volledig gedomesticeerd en de gebruikers kunnen zich tegen een technologie verzetten. Het is niet alleen belangrijk om na te gaan op welke

manier mensen een bepaald product consumeren, ook de reden waarom mensen bepaalde producten verwerpen is interessant. Verzet tegen een technologie kan gaan van actieve verwerping tot het passief negeren van het bestaan van de technologie. Sommigen keren zich tegen de technologie af op basis van bepaalde waarden, anderen zijn er bang voor. Vaak is het zo dat het niet aankopen van een bepaald product, een tijdelijk verzet is, tot het product goedkoper is, onvermijdelijk, geïnnoveerd of toegankelijker. Veel mensen erkennen tijdens hun verzet dat ze op een bepaald moment alsnog de technologie zullen moeten adopteren (Stewart 2002, pp. 17-23). Dit wordt bevestigd door Sorensen (2006, p. 52). Verschillende gsm-gebruikers die door hem werden geïnterviewd, hadden zich eerst verzet tegen de technologie. Sommigen hadden zelfs het idee dat ze nooit een gsm zouden willen. Twee redenen van verzet tegen de gsm kwamen regelmatig terug. Eén daarvan was dat men geen gsm nodig had, de andere reden was dat men niet altijd bereikbaar wilde zijn. Toch behoorden ze nu tot de groep van gsm-gebruikers. Het domesticatieproces loopt dus vaak moeilijk en kan samengaan met *consumer resistance*.

Het domesticatieperspectief en *consumer resistance* hoeven elkaar met andere woorden niet noodzakelijk uit te sluiten. Daarom zullen we in ons empirisch onderzoek ook aandacht hebben voor de manier waarop mensen zich al dan niet gedeeltelijk, al dan niet openlijk, tegen de gsm verzetten. Om de uitspraken van de respondenten in het empirisch deel te kunnen begrijpen en te kunnen plaatsen, wordt de notie van *consumer resistance* in dit hoofdstuk van naderbij bekeken.

Er bestaan verschillende vormen van *consumer resistance*, waarbij de gebruiker zich verzet tegen de bestaande dominante consumptievorm. Consumptie gaat vaak samen met conflicten en tegenstellingen (Moisio en Askegaard, n.d., p. 6).

Moisio en Askegaard (n.d., pp. 2-4) onderscheiden drie types van *consumer resistance*. Bij type 1 ontstaat er een rationele of emotionele reactie waarbij de consument zich verzet tegen het aankopen van bepaalde producten. In het geval van type 2 laat men zijn afkeer blijken ten opzichte van producten en mensen die die producten wel kopen, waardoor symbolische grenzen gevormd worden tussen zij die het product niet kopen en zij die dat wel doen. Bij type 3 komt men in opstand tegen de bestaande dominante cultuur. Dit kan als een micropolitieke act gezien worden. De onderzoekers verwijzen naar de Certeau die zegt dat consumenten bepaalde tactieken kunnen gebruiken om zich te verzetten tegen de hegemonie, die onder andere aan de hand van reclame gereproduceerd zou worden. De consument kan deze culturele hegemonie aanvechten door een andere betekenis te geven aan bepaalde producten. *Consumer resistance* van het derde type kan twee vormen aannemen. Enerzijds de reflexieve vorm, anderzijds de prereflexieve vorm. De reflexieve vorm gaat over een bewust verzet tegen de culturele hegemonie. Gebruikers gaan met opzet de dominante cultuur uitdagen. Ze houden daar steeds rekening mee in het dagelijkse leven en in de keuzes die ze maken. De prereflexieve vorm doet zich meer voor

op het *tacit* niveau, de gebruiker gaat onbewust in tegen de dominante betekenis van een product.

De Certeau (1984, pp. xix – 40) maakt inderdaad een onderscheid tussen *tactieken* en *strategieën*. Een strategie is het alleenrecht van de machtigen (een bedrijf, een wetenschappelijk instituut, een stad, ...). Strategieën zijn alleen mogelijk wanneer je over een eigen ruimte beschikt, zodat je vanop die plaats de relaties met de buitenwereld kan tot stand brengen. Een *tactiek* daarentegen, wordt aangewend door mensen die minder machtig zijn en geen eigen ruimte (noch ruimtelijk noch institutioneel) ter beschikking hebben. Een *tactiek* wordt dus toegepast op de ruimte van anderen, zonder die echt te veroveren of in te nemen. In het geval van een strategie kan geanticipeerd worden en is men niet afhankelijk van de tijd, wat niet zo is wanneer je een *tactiek* toepast, dan ben je constant op de uitkijk naar mogelijkheden, maar kan je zelf niet bepalen wanneer en hoe die zich zullen voordoen. Strategieën zijn veel minder afhankelijk van de omstandigheden dan *tactieken*. *Tactieken* zijn vaak slimme trucs om ergens mee weg te komen, toegepast door "de gewone man". Het zijn dan ook deze *tactieken* die terugkomen in het onderzoek van Moisio en Askegaard, en die ook door andere auteurs werden opgemerkt. Het onderzoek van Moisio en Askegaard wordt nu besproken, de *tactieken* van gebruikers die door andere auteurs werden vastgesteld, worden behandeld in het hoofdstuk dat specifiek ingaat op constante bereikbaarheid en meer bepaald in het onderdeel "oplossingen gehanteerd door gebruikers".

Zoals bij de wetenschappelijke relevantie reeds werd aangehaald, leden de respondenten van Moisio en Askegaard (n.d., pp. 6-7) onder de druk die constante bereikbaarheid met zich meebrengt. De gsm-gebruikers die Moisio en Askegaard (n.d., pp. 3 – 15) interviewden en observeerden, bleken een aantal *tactieken* ontwikkeld te hebben om verzet te bieden aan de druk om bereikbaar te zijn. Deze *tactieken* kunnen geklasseerd worden onder het derde type van *consumer resistance*. Het zijn prereflexieve, onbewuste *tactieken* die terugkomen in de dagelijkse realiteit. Moisio en Askegaard (n.d., pp. 9-12) bespreken er twee in detail.

De eerste *tactiek* die we van naderbij bekijken, is die van het "*docking station*". Moisio en Askegaard (n.d., pp. 9-11) merkten op dat sommige respondenten een vaste plaats hadden om hun gsm achter te laten wanneer ze thuis kwamen. Dat was ook de plaats waar ze hun gsm oplaadden en waar ze hem vonden als ze het huis verlieten en de gsm met zich mee namen. Als ze thuis kwamen, lieten ze hun gsm dus op een specifieke plaats liggen in plaats van het toestel overal met zich mee te dragen. Daarmee gaan ze in tegen de essentie van de gsm: zijn mobiliteit. Ze voelen zich verplicht altijd de gsm met zich mee te nemen en steeds na te kijken of ze geen oproep gemist hebben of een sms ontvangen hebben. Als ze zichzelf daarvan verlossen door de gsm op een vaste plaats achter te laten, herwinnen ze een gevoel van controle en voelen ze zich vrijer van de druk die de gsm met zich meebrengt.

De tweede *tactiek* die besproken wordt is die van de "immobiele gebruiker" en hangt samen met de vorige *tactiek*. Hier is niet enkel de gsm, maar ook de gebruiker immobiel. Men geeft een andere betekenis aan de gsm door de mobiele telefoon te behandelen als een vaste telefoon. Moisio en Askegaard (n.d., pp. 11-12) geven een voorbeeld waarin een vrouw de gsm opneemt in haar *docking station* en haar man de kamer uitgaat met hun wenend kind terwijl zij in het *docking station* belt. Hoewel zij natuurlijk ook met de gsm de kamer had kunnen verlaten, is het de man die zich met het kind verplaatst. Op die manier wordt de gsm dus inderdaad behandeld alsof het om een vast telefoontoestel ging.



Moisio & Askegaard, n.d., p. 12

Volgens Moisio en Askegaard (n.d., p. 15) slagen de gebruikers er niet in om aan de dominante cultuur te ontsnappen. Integendeel, ze bevestigen zelfs de macht van de bestaande orde omdat ze geen echt alternatief voorzien voor de druk die de gsm met zich meebrengt. Hun *tactiek* is immobiliteit, wat niet meer is dan het tegengestelde van mobiliteit (en dus geen volwaardig alternatief biedt). Het erkent net de druk van die mobiliteit. Daarmee lijken Moisio en Askegaard er een visie op na te houden die gelijkaardig is aan die van Heidegger. Die merkte op dat ook als je niet van een technologie gebruik maakt, die technologie zichzelf nog steeds opdringt. De technologie blijft aanwezig, al was het maar omdat je je best doet om die te ontwijken (Heidegger in Cooper, 2002, pp. 27-28). Heidegger maakte deze opmerking in verband met de typemachine, wat Cooper

(2002, pp. 27-28) er toe aanzet ons tot voorzichtigheid aan te manen wat doemscenario's betreft.

Een voorbeeld van *consumer resistance* dat los staat van gsm-gebruik situeert zich in het huishouden. Moores (2005, p. 126) verwijst naar Gray die opmerkt dat vrouwen vaak afhankelijk zijn van anderen om de video te programmeren. Gray vermoedt daarin een *calculated ignorance*, om te vermijden dat ze die taak er nog moeten bijnemen. Ook dat zou men een *tactiek* kunnen noemen.

Meer voorbeelden van *consumer resistance*, in verband met gsm-gebruik en constante bereikbaarheid, leest u onder "bestaande oplossingen gehanteerd door de gebruikers".

### 2.2.3 Surveillance

De tweede notie die belangrijk is voor dit onderzoek, is de notie van *surveillance*. Zoals bij de bespreking van de wetenschappelijke relevantie reeds werd vermeld, brengen verschillende auteurs deze notie in verband met de constante bereikbaarheid. Daarom wordt het begrip *surveillance* kort ingeleid en wordt daarna de relatie tussen gsm's en *surveillance* van naderbij bekeken.

Een bekende metafoor wanneer het over *surveillance* technologie gaat, is die van Jeremy Bentham. Zijn *panopticon* is een gevangenis waar alle gevangenen constant gesurveilleerd en bekeken worden, zonder dat ze degene die kijkt, zelf kunnen zien. Foucault gaat verder op dit idee. Hij geeft aan hoe sociale controle er in de recentere tijd aan toegaat. Degene die bekeken wordt, aanvaardt dat na een tijd en zal die sociale controle gaan internaliseren. *Surveillance* wordt met andere woorden *selfsurveillance*. Deze moderne vorm van sociale controle is minder opvallend en wordt preventief toegepast, in tegenstelling tot de traditionelere vorm van sociale controle die eerder openlijk, extern en bestraffend is. Niet alleen Foucault bekeek het concept van het *panopticon* van Bentham, ook Gandy gaf er zijn eigen interpretatie aan. Hij ziet het *panopticon* als een erg ontwikkelde cybernetische triage die via allerlei technologische oplossingen persoonlijke gegevens verzamelt en opslaat om mensen te controleren (Kim, 2004, pp. 195-196). De "computerstaat" waarin de overheid en privébedrijven heel wat databases ontwikkelen en raadplegen, zou steeds dichterbij komen (Bogard, 1996, p. 2).

Bogard (1996, p. 25) is er van overtuigd dat er in die computerstaat sprake is van een mechanisme waarbij *surveillance* gesimuleerd wordt. Hij legt deze theorie uit aan de hand van een voorbeeld. Wanneer hij via een verlaten weg een dorp veel te snel binnenreed, duwde hij op de rem op het moment dat hij een politie-auto zag staan. Toen hij dichterbij kwam, zag hij dat er niemand in de auto zat, en dat het zelfs geen politie-auto was. Het ging om een auto geschilderd in de kleuren van de politie met namaak sirenes op het dak. Ook na die eerste keer had hij de reflex om te vertragen, hoewel hij eigenlijk wist dat er

geen politie op de loer lag. Bogard (1996, pp. 29-31) is er van overtuigd dat wij op dezelfde manier gesurveilleerd worden, of het gevoel hebben gesurveilleerd te worden, in de huidige maatschappij. Steeds meer activiteiten uit ons leven vinden plaats via het internet: het maken van beslissingen en berekeningen, communiceren met collega's, vrienden en familie, ... Bij al die activiteiten is er een simulatie van *surveillance*, waardoor de mogelijkheden tot *surveillance* onbeperkt worden. Hij benadrukt dat dit niet wil zeggen dat de *surveillance* een illusie is, we zouden ons gedrag ook werkelijk aanpassen.

Dataveillance (data *surveillance*) zou steeds meer voorkomen door de groeiende online netwerken en door het gebruik van technologie en informatie in allerlei situaties. Bij dataveillance worden de communicatie of de acties van een individu onderzocht aan de hand van persoonlijke datasystemen (Kim 2004, p. 199).

Stephen Green (1999, pp. 27-33) daarentegen bekritiseert het panopticon dat door Bentham geïntroduceerd werd, en door vele auteurs herwerkt werd. Het model van het panopticon doet tekort aan de complexiteit van *surveillance* en aan de mogelijkheid tot verzet tegen *surveillance*, zo zegt hij. Hij verwijst naar heel wat auteurs die er van overtuigd zijn dat door de huidige technologische ontwikkelingen een digitaal panopticon steeds meer werkelijkheid wordt. Hij betwist dit en is er van overtuigd dat het individu verzet kan bieden. Hij is het niet eens met de visie van Foucault wat betreft het panopticon, maar wel met het concept van de *plague*. Daarbij is er geen sprake van een ondefinieerbare *gaze* die jou observeert maar die je zelf nooit kan zien. In het geval van *plague management* wordt je geobserveerd door zichtbare individuen, de *surveillance* vindt plaats binnen de gemeenschap zelf. Toch zijn er ook aan deze theorie volgens hem nog gebreken. Er is te weinig aandacht voor de mogelijkheden tot verzet en voor de imperfectie van *surveillance*. Politie, verkoopsmensen, belastingsinspecteurs, politieke partijen, ... maken allemaal gebruik van *surveillance* technieken, maar stuiten vaak op verzet en ze slagen er niet in om tot een totale *surveillance* te komen. Hij haalt als bewijs aan dat sommige misdaden niet worden opgelost, producten niet verkocht raken, belastingen niet geïnd, ...

Met de bedenkingen van Stephen Green komen we aan een punt dat essentieel is voor dit onderzoek: niet alleen de overheid of privébedrijven zullen de burgers surveilleren, ook binnen de gemeenschap zelf kunnen mensen elkaar surveilleren. Dat is belangrijk omdat verschillende auteurs die *surveillance* door sociale contacten koppelen aan gsm-gebruik én aan de verwachting van constante bereikbaarheid. Zo benadrukt Molz (n.d., p.2) dat de *surveillance* waar Foucault het over heeft, vooral gaat over de hiërarchische relatie tussen de staat en de burger, maar dat andere auteurs zoals Nicola Green dit breder zagen en ook aandacht hebben voor een gedecentraliseerde, dagdagelijkse *surveillance* door de eigen sociale contacten. Er ontstaat een nieuwe *surveillance* die te maken heeft met ICT en de mogelijkheid om de activiteiten van mensen te monitoren via die technologieën (bijvoorbeeld welke sites iemand bezocht heeft op het internet, of waar iemand zich

bevindt via de gsm). Deze technologieën worden niet alleen gebruikt om met je sociale netwerk te communiceren, maar ook om je vrienden, kennissen en familie te controleren.

Volgens Nicola Green (2002, p. 32-33) is de vraag "waar ben je?" één van de meest gebruikte zinnen in een telefoongesprek. Dit laat monitoring toe van iemands locatie en activiteiten. *Surveillance* wordt vaak geassocieerd met monitoring door de staat en is dus niet helemaal toepasbaar op het monitoren van vrienden en kennissen. Ze ziet hierin een nieuwe vorm van *surveillance*, waarbij individuen informatie verzamelen over elkaar, in een mate die voor het bestaan van de mobiele telefoon niet mogelijk was. Deze nieuwe *surveillance* vindt plaats in onze dagelijkse contacten met vrienden, familie en kennissen, en draagt volgens Nicola Green (2002, p. 33) bij tot de druk van constante bereikbaarheid:

*This [new surveillance] normalises the notion that individuals **should** be available and accountable to others, visibly and transparently, at any time and place* (Green, 2002, p. 33).

Nicola Green (2002, pp. 38-39) onderzoekt *surveillance* door instituten via de mobiele telefoon én *surveillance* door *peers* via de mobiele telefoon. Tieners zouden aan beide vormen van *surveillance* onderworpen zijn. De ouders en *peers* controleren de tiener via de gsm, door hem te vragen waar hij zich bevindt en wat hij aan het doen is. Tieners proberen soms aan deze controle te ontsnappen door niet eerlijk te vertellen waar ze zijn en wie zich in hun gezelschap bevindt. De andere vorm van *surveillance*, door instituten, vindt bijvoorbeeld plaats in de school, waar regels bestaan over het gebruik van de gsm tijdens de les of het bezit van de gsm wanneer men zich op school bevindt. Ook tegen deze vorm van *surveillance* boden de tieners verzet, door de gsm toch mee te nemen naar school of te gebruiken tijdens de les.

Nicola Green (2002, p. 42) is er van overtuigd dat de nieuwe vorm van *surveillance*, de monitoring door *peers* en familie, vandaag de dag de norm is. Ze staft dat door de vraag te stellen wat er zou gebeuren indien je je consequent tegen deze vorm van monitoring zou verzetten:

*Consider the social consequences of refusing to account for your whereabouts or activities to a friend or a lover (or a parent in the case of teenagers) while in mobile communication. "It doesn't matter" might be socially acceptable with some further negotiation, but imagine the social consequences of "oh, I'm just around", or "it's not relevant", or, in the extreme, "I'm not going to tell you".* (Green, 2002, p. 42)

Zij is niet de enige die zich hierover zorgen maakt. Basso et al. (2006, pp. 19-22) van het onderzoeksbureau Gartner, voorspellen dat tegen 2010, 60% van de gsm-gebruikers via hun gsm gevolgd kunnen worden door het ontstaan van een "follow-me internet". De

*location based services* zouden sterk opkomen, bijvoorbeeld door gebruikers een kaartje aan te bieden van waar ze zich bevinden en welke winkels en cafés er zoal in de buurt zijn. Ook verwachten ze dat web 2.0 een belangrijke stimulans zal zijn voor gebruikers om toe te laten dat anderen kunnen zien waar ze zich op dat moment bevinden, bijvoorbeeld om in staat te zijn om te zien waar hun vrienden zich bevinden. Tot slot voorspellen ze dat de toepassingen die er voor zorgen dat ouders te allen tijde kunnen zien waar hun kinderen zich bevinden via de gsm, goedkoper en frequenter zullen worden. Nu al zijn er een aantal producten op de markt die die mogelijkheid voorzien, zoals i-Kids, Firefly and LG VX-1000 Sprint family locator, Disney family finder and Verizon VZ Navigator. Men waarschuwt voor de privacy-implicaties van dergelijke toepassingen en is ook bang dat sommige staten van de toegenomen opspoorbaarheid via de gsm op een verkeerde manier gebruik zullen maken. Deze onderzoekers wijzen dus op de mogelijkheid van *surveillance* door de staat én door ouders en vrienden. March en Fleuriot (2005, p.133) deden een onderzoek naar hoe tienermeisjes omgingen met privacy en kwamen tot de conclusie dat die voor hen heel belangrijk was. Een aantal mogelijke, voorlopig onbestaande, technologieën die hun privacy zouden kunnen aantasten, werden met hen besproken en ze waren erg gevoelig voor elke technologie die aan hun ouders de inhoud van een conversatie of hun activiteiten op een bepaald moment zou onthullen.

Bij de bespreking van de wetenschappelijke relevantie werd reeds vermeld dat ook Ling (2004, p. 194) ongerust is over *surveillance* via de gsm en dat Hans Geser (2005, pp. 30-31) er van overtuigd is dat we niet langer door een Big Brother gecontroleerd worden, maar wel door ons eigen sociaal netwerk.

Een gelijkaardige bedenking wordt door Haddon (1998, p. 9) gemaakt. Uit zijn empirisch onderzoek bleek dat een aantal gebruikers zich niet comfortabel voelden bij het idee dat collega's, vrienden en familie hen steeds weten te vinden. Volgens hem heeft dat te maken met de *surveillance* die op die manier uitgeoefend kan worden. Hij wijst er op dat dit op technisch vlak makkelijk tegen te gaan is door de telefoon af te zetten, maar dat de sociale verwachtingen vaak van die aard zijn dat dat niet geapprecieerd wordt. Haddon (1998, p. 2) stelt zich de vraag of jongeren bijvoorbeeld door hun ouders verplicht worden hun gsm aan te laten staan, of om op een afgesproken tijdstip naar huis te bellen.

Net als Haddon (1998, p. 9) verwijzen Lynne et al. (2005, pp. 38-39) naar ouders die hun kinderen proberen te controleren via de gsm en kinderen die daaraan trachten te ontsnappen door de oproep te negeren of door te liegen tijdens het gesprek.

Ook Ling (2004, p. 120) heeft het over jongeren die een sociaal onaanvaardbaar telefoontje van hun ouders trachten te ontwijken wanneer ze zich onder *peers* bevinden. Daartoe maken ze gebruik van technologische snufjes die toelaten om een aantal welbepaalde nummers onmiddellijk door te verwijzen naar voicemail, alsook van nummeridentificatie, door gewoon niet op te nemen wanneer ze zien dat het hun ouders zijn die bellen.



May en Hearn (2005, p. 202) wijzen op de voor- en nadelen voor de ouders van kinderen met een gsm. Aan de ene kant verliest de ouder controle over de sociale contacten waarmee zijn kinderen communiceren, aan de andere kant kan hij zijn kinderen steeds bereiken.

#### **2.2.4 Publiek-privaat**

Door de gsm wordt het duidelijker dat het privéleven en het publieke leven elkaar kunnen overlappen, waardoor er spanningen kunnen ontstaan (Cooper 2002, p. 22). Net zoals er in een huis problemen kunnen zijn tussen de verschillende leden van het huishouden over het gepaste gebruik van een technologie, kan daar ook discussie over zijn in publieke ruimtes. Natuurlijk zijn daar meer mensen aanwezig en gaat het eerder over impliciete verwachtingen dan over regels die afgesproken werden in verband met gepast gedrag (Haddon, 2003, p. 49).

Volgens Morley (2006, pp. 33-35) was de walkman een technologie die de relatie tussen de publieke en de private wereld veranderde, omdat hij de gebruiker toeliet om een stukje van de publieke sfeer privé te maken, doordat de gebruiker naar zijn eigen, persoonlijke muziek kon luisteren terwijl hij zich op een publieke plaats bevond. Hij vergelijkt dit met de gsm en is er van overtuigd dat de mobiele telefoon op een gelijkaardige wijze de publieke sfeer privater maakt. Het idee van een "thuis" wordt losgeweekt van de specifieke locatie omdat de gsm je toelaat om je sociaal netwerk mee te nemen. Doordat je kan praten met mensen die je kent, ook als ze ver weg zijn, zou je minder aandacht schenken aan onbekende omstaanders in je nabije omgeving. Omdat mensen zo vaak vragen waar iemand is via de gsm, is hij er van overtuigd dat locatie nog altijd een belangrijke rol speelt. De gsm laat toe om onze locatie en ons traject te becommentariëren tegenover de mensen die we kennen. Daarom ziet hij de mobiele telefoon als een toestel dat ons helpt in het omgaan met de problemen die onze mobiele levensstijl met zich meebrengt. De emotionele disconnectie die we kunnen voelen door de geografische afstand, kan de gsm mee opvangen.

We spreken nog steeds niet met mensen die we niet kennen, maar kunnen inderdaad in de publieke sfeer praten met mensen uit ons sociaal netwerk. Deze gesprekken kunnen omstaanders voor de helft horen, wat tot ergernis kan leiden (Cooper 2002, p. 22).

Ling (2004, p. 124-138) deed een boeiend onderzoek naar gsm-gebruik op publieke plaatsen. Daaruit bleek dat mensen zich erg stoorden aan het gsm-gebruik van anderen op publieke plaatsen, zoals in een restaurant of in de trein. Hij verklaart die ergernis in restaurants door de etiquetteregels die in een restaurant van toepassing zijn en die aangeven dat eten eigenlijk een sociale performance is. In elke cultuur bestaan regels over welk gedrag al dan niet gepast is tijdens het eten. Het afgaan van een gsm zou niet alleen die performance verbreken, maar kan ook een *geefritueel* ondermijnen. Iemand uitnodigen

op restaurant is vaak een cadeau, en wanneer er dan een gsm afgaat hebben sommigen het gevoel dat hun cadeau buiten hun wil om minder waard wordt. Een van de opmerkingen was bijvoorbeeld:

*"it costs a lot of money to eat there, and the mobile telephone rang for somebody sitting behind us that had a lot of time to talk and talk. That is not good manners". (Ling, 2004, p. 128)*

Het is niet enkel het geluid van de beltoon dat de omstaander stoort, ook het praten dat er op volgt, werkt storend. Mensen die aan het praten zijn via de gsm zouden luider praten dan mensen die in een face to face conversatie verwickeld zijn. Dat kan verklaard worden door gebrek aan visuele cues die gecompenseerd moeten worden.

Wat ook aan bod komt in zijn onderzoek naar gsm-gebruik in publieke plaatsen, is gsm-gebruik in het bijzijn van vrienden, familie of kennissen. Wanneer iemand gebeld wordt terwijl hij zich in het gezelschap van anderen bevindt, gebeuren er heel wat dingen tegelijk: degene die gebeld wordt moet degene die zich in zijn fysieke nabijheid bevinden "uitsluiten", zichzelf in een virtuele context plaatsen en de telefoon opnemen. De persoon die er bij is maar geen telefoon krijgt, gaat door een gelijkaardig proces van afstand nemen. In de meeste gevallen beschouwen de vrienden/kennissen/... die oorspronkelijk aan het praten waren met de gsm-gebruiker hun status als tijdelijk opgeheven. Ze zijn niet "ontslagen" uit de sociale interactie, want na het telefoongesprek winnen ze de oorspronkelijke status terug. Vaak legitimeert men achteraf het telefoongesprek ten opzichte van de derde persoon, door een korte samenvatting te geven van wie waarom belde. Dit zorgt er voor dat de transitie van het telefoongesprek naar de vorige, real life conversatie, vlotter verloopt.

Een laatste punt wanneer het over de scheiding tussen het publieke en het private leven gaat en dat door Ling (2004, pp. 140-141) besproken wordt, is dat heel wat omstaanders het erg storend vinden dat ze haast gedwongen worden om mee te luisteren wanneer iemand in hun bijzijn telefoon krijgt. Ze ontvangen intieme informatie over mensen die ze niet kennen. Het feit dat mensen onvrijwillig toegang krijgen tot iemands privéleven gaat in tegen de *managed unreachability*, een concept van Gullestad. Dit zorgt er voor dat degenen die het telefoongesprek horen en degenen die het aan het voeren zijn, zich daarvoor kunnen schamen. Ling (2004, p. 141) vergelijkt dit met het aan laten staan van de microfoon van iemand die net een interview of een lezing heeft gegeven, waardoor heel de zaal per ongeluk hoort wat hij zegt over, bijvoorbeeld, het publiek.

Ling (1997, pp. 2-14) verwijst in een ander onderzoek over het gebruik van de gsm op publieke plaatsen naar Goffman. Voor we daar specifiek op ingaan, bekijken we hoe Goffman (1971, pp. 13-33) de interactie met onze medemensen beschrijft.

Wanneer mensen elkaar ontmoeten, trachten ze informatie over elkaar in te winnen, bijvoorbeeld over iemands sociaal-economische situatie, zijn betrouwbaarheid, hoe de persoon in kwestie staat tegenover de andere mensen die aanwezig zijn... Deze informatie is van belang omdat het de individuen toelaat om de situatie waarin ze zich bevinden in te schatten, zodat iedereen weet wat van hem verwacht wordt en wat hij van de anderen kan verwachten. Om die informatie te verzamelen kan men afgaan op wat iemand zegt, en op wat iemand doet, hoe hij het zegt of hoe hij zich gedraagt. Het is vooral die laatste manier, de indirecte manier, waarop hij verder ingaat. Degene over wie informatie verzameld wordt, tracht een bepaalde indruk na te laten en zal dus aan *impression management* doen. Degenen op wie getracht wordt een specifieke indruk na te laten, zullen de directe verbale informatie die ze ontvangen, vaak nagaan met de meer indirecte tekens die de persoon in kwestie geeft. Mensen gaan er vanuit dat het makkelijker is om wat je zegt te controleren om een bepaalde indruk na te laten, dan je gezichtsuitdrukking en je lichaamstaal. Daarom zal men vaak de eerste vorm van informatie nagaan met de tweede, om te zien of de informatie consistent is. Natuurlijk is het mogelijk dat de persoon die aan *impression management* doet zich daarvan bewust is, en zal trachten ook de indirecte manier van communicatie te beheersen en te manipuleren zodat hij de indruk nalaat die hij wil nalaten. Op basis van de eerste indruk zullen de verschillende aanwezigen de situatie op een bepaalde manier definiëren. Afhankelijk van de indruk die iemand geeft, zal hij op een bepaalde manier behandeld worden. Die indruk en de definitie van de situatie zal door alle aanwezigen beschermd worden. Wanneer het individu in kwestie zijn impressie of de definitie van de situatie wil beschermen hebben we het over *defensive practices*. Wanneer de andere aanwezigen daarvoor zorgen hebben we het over *protective practices* of *tact*. Bij een dergelijke *performance* hoort ook een *setting*. De *performance* kan pas beginnen in de gepaste *setting* en kan pas beëindigd worden wanneer men de *setting* verlaat.

Tot slot maakt Goffman (1971, p. 114) een onderscheid tussen *front stage* en *back stage*, waarbij *front stage* betekent dat de persoon in kwestie zich bewust is van het publiek en tracht een bepaalde indruk na te laten, waarbij hij bepaalde elementen van zijn persoonlijkheid onderdrukt en andere extra benadrukt. Wanneer iemand *back stage* is, houdt de persoon in kwestie géén rekening met het publiek en zullen de elementen die hij onderdrukt tijdens de *front stage performance* weer naar boven komen.

Daarntoe werd al besproken wat er gebeurt wanneer iemand telefoon krijgt terwijl hij zich in gezelschap bevindt. Door de concepten van Goffman toe te passen, geeft Ling (1997, pp. 11-12) nog een extra verklaring van waarom heel wat mensen het daar lastig mee hebben. Stel dat je in een restaurant aan het eten bent met een romantische date en je op dat moment telefoon krijgt van een zakenpartner, dan moet je je plots heel anders gaan gedragen. Je bent als het ware op twee *front stages* tegelijk een *performance* aan het opvoeren, maar het probleem is dat het publiek erg verschillend is en dus in principe ook een andere aanpak vereist.

Zoals gezegd proberen ook de omstaanders de *performance* van de persoon in kwestie in stand te houden, aan de hand van *protective practices*. Ling (1997, p. 14) verwijst naar een concept van Goffman dat daaronder geklasseerd zou kunnen worden, met name dat van *civil inattention*. Men doet alsof men iets niet ziet of niet hoort, om het eigen schaamtegevoel en dat van degene wiens impressie in gevaar is, af te wenden. Wanneer iemand dus een telefoonoproep krijgt in ons bijzijn, zullen we de neiging hebben om de andere kant uit te kijken of een boekje te lezen, zolang het maar lijkt dat we met iets anders bezig zijn.

Uit een onderzoek van Sorensen (2005, pp. 54-55) bleek dat mensen die vaak van de gsm gebruik maken het ongepast vinden om te bellen tijdens een begrafenis, een huwelijk en in erg chique restaurants. Ook wanneer je gezelschap bestaat uit één persoon moet je proberen te vermijden om te telefoneren. Met bellen in het openbaar vervoer of in cafés hadden ze dan weer geen problemen. Mensen die minder gebruik maken van de gsm zeiden dat ze het gesprek op publieke plaatsen zo kort en stil mogelijk zouden houden en dat ze niet willen bellen wanneer anderen in de buurt zijn. De morele regels die de gebruikers suggereerden, varieerden vaak en wat ook opviel was dat ze zelf toegaven die regels regelmatig te overtreden.

Een belangrijke auteur die niet kan ontbreken wanneer het over de grenzen tussen het publieke en het private leven gaat, is Meyrowitz. Meyrowitz (1985, pp. viii – 7) gaat er vanuit dat we door de elektronische media ons gevoel van plaats kwijt zijn. Fysieke aanwezigheid wordt door de evolutie van de communicatietechnologieën minder belangrijk. Je kan nu het publiek zijn van een sociale performance zonder dat je fysiek aanwezig bent, je kan rechtstreeks met elkaar communiceren zonder dat je je in dezelfde kamer bevindt. Daardoor verdwijnen de duidelijke, fysieke grenzen die de verschillende ruimtes in de samenleving afbakenden. Ook thuis ben je niet meer afgesloten van de rest van de samenleving. Door de televisie, de radio en de telefoon heb je altijd toegang tot andere mensen en andere plaatsen. Waar je bent, heeft steeds minder invloed op wat je weet en wat je ervaart. Tijd en ruimte worden minder belangrijk door de elektronische media. Vroeger was er een sterke relatie tussen je *fysieke plaats* en je *sociale plaats*, nu hangt dat minder sterk samen.

Door de opkomst van de radio en de televisie wordt het ook voor politici steeds moeilijker om verschillende dingen te zeggen tegen een verschillend publiek en worden ze steeds meer als gewone mensen bekeken in plaats van als "supermensen". Veel van de verschillen die we zagen tussen verschillende sociale groepen, waren gebaseerd op het feit dat elke groep een heel eigen en aparte leefwereld had. De elektronische media hebben verschillende mensen naar dezelfde (virtuele) ruimte gebracht, waardoor verschillende sociale rollen die vroeger strikt gescheiden waren, vervagen. Dat zou een emanciperend effect hebben op die groepen, omdat ze via de elektronische media een zicht krijgen op de rest van de wereld en de mogelijkheden en rechten van anderen.

Door de elektronische media is de traditionele relatie tussen een fysieke setting en een sociale situatie dus veranderd. Heel wat mensen voelen zich verloren omdat de fysieke locatie normaal gezien een bepaald gedrag en een specifiek publiek met zich meebracht, wat nu niet meer zo is.

Goffman maakt een onderscheid tussen communicatie (een indruk die je bewust maakt tijdens je performance) en expressie (een indruk die je onbewust maakt, of die alleszins moeilijker te controleren valt). Hij zegt niet dat dit onderscheid altijd samengaat met het verschil tussen *front stage* en *back stage*, maar volgens Meyrowitz (pp. 94-308) is dat wel het geval. Omdat communicatie makkelijker te manipuleren is en we dat dus vooral front stage zullen aanwenden, past het duidelijk daarbij, terwijl expressies vooral *back stage* thuishoren. De gedrukte pers bestaat voornamelijk uit communicatie en niet uit expressies en is dus vooral *front stage*, via de elektronische media worden dan weer vooral expressies gegeven, waardoor het de *back stage* min of meer publiek maakt. Op televisie domineren expressies de woordelijke communicatie. Elektronische media doen de grenzen tussen het publieke en het private leven dus vervagen. Deze media leiden tot een vorm van interactie die tevoren enkel bestond wanneer twee mensen zich in dezelfde ruimte bevonden, waardoor de betekenis van *ruimte* veranderd is.

Fysieke ruimte en sociale ruimte zijn niet meer zo strikt met elkaar verbonden. Wanneer we communiceren via de telefoon, radio, televisie of de computer, bepaalt waar we fysiek zijn niet langer waar en wie we sociaal gezien zijn. Televisie, radio en de telefoon maken private ruimtes meer publiek, en walkmans hebben dan weer het omgekeerde effect. Zulke media maken het mogelijk dat we alles kunnen meemaken, eender waar we ons bevinden. Maar wanneer we overal zijn, zijn we ook niet op een specifieke plaats. Waar je ook bent, je bent altijd *tuned-in*.

David Morley (2006, pp. 24-25) betwist het idee van Meryowitz, die er van overtuigd is dat we in een "veralgemeend overal" wonen in plaats van op een specifieke plaats. Zoals gezegd blijft volgens hem onze fysieke locatie van belang. Niet alleen omdat in gsm- of chat gesprekken bijna altijd gevraagd wordt waar je je bevindt, maar ook omdat de hoeveelheid internetverbindingen per vierkante kilometer en tussen verschillende locaties duidelijk aangeeft dat bestaande machtsstructuren niet veranderen.

Aakhus (2006, pp. 40-41) heeft een gelijkaardige kritiek op de theorie van Meyrowitz. Hij betwist namelijk dat de definitie van een situatie bepaald wordt door de plaats waar je je bevindt. Ons gevoel van plaats, onze definitie van de situatie, wordt altijd onderhandeld, ook als beide gesprekspartners zich op dezelfde fysieke locatie bevinden. Als je communiceert moet je altijd tot een gezamenlijke definitie, een gezamenlijk begrip komen. Bovendien heeft hij het moeilijk met het idee dat je naar een virtuele plaats getransporteerd wordt door via de elektronische media te communiceren. Hij is er van

overtuigd dat de fysieke locaties van de mensen die in de communicatie verwickeld zijn, van groot belang blijven.

Tot slot heeft ook Moores (2005, p. 62) kritiek op Meyrowitz. Hij is het niet eens met het optimisme van Meyrowitz over het veranderen van de hiërarchie in de samenleving dankzij de elektronische media. Bovendien gelooft ook hij niet dat de fysieke locatie onbelangrijk wordt. Moores (2005, pp. 62-64) geeft de voorkeur aan Scannell's beschrijving van plaats. Volgens Scannell zorgen de elektronische media niet voor het vervagen van een gevoel van plaats, maar eerder voor een verdubbeling van plaats. Enerzijds vindt een gebeurtenis ergens plaats op een bepaalde locatie, anderzijds vindt ze ook plaats in jouw huiskamer via jouw televisie. Als kijker ben je dus op twee plaatsen tegelijk, Scannell spreekt dan ook van "een dubbele realiteit". Moores (2005, p. 101) verwijst naar Schegloff die opmerkt dat dit ook geldt voor wie telefoneert via de gsm. Je bent in een bepaalde fysieke locatie, vaak een publieke plaats én je bent virtueel in gezelschap met je gesprekspartner, in een privéconversatie. Schegloff vertelt een anekdote om dat aan te tonen. Een jonge vrouw was via de gsm aan het telefoneren terwijl ze in de trein zat. Ze praatte zeker niet stil en het was duidelijk voor iedereen binnen hoorbereik dat ze een relatiecrisis doormaakte met haar vriend. Zoals we al bij Ling (1997, p. 14) gezien hebben, trachtten ook hier de meeste passagiers te doen alsof ze dit niet hoorden, door uit het raam te kijken of duidelijk in een boekje te lezen. Eén passagier deed daar niet aan mee en maakte oogcontact met de vrouw, waarop zij riep: "*do you mind?! This is a private conversation!*" Hoewel dat op het eerste zicht een raar statement lijkt aangezien zij duidelijk hoorbaar voor iedereen praat, lijken de andere passagiers haar visie te ondersteunen, door allen te doen alsof ze haar niet horen. Goffman noemde dit zoals eerder vermeld *civil inattention*. Op het moment dat de ogen van de ene passagier die níét doet alsof hij het niet hoort en die van de bellende vrouw elkaar kruisen, komen de twee locaties waarin de vrouw zich volgens Schegloff bevindt, met elkaar in botsing, wat voor een ongemakkelijk gevoel zorgt.

## 2.2.5 Conclusie theoretisch kader

Dit hoofdstuk begon met een niet-exhaustief overzicht van een aantal redenen waarom mensen het belangrijk vinden om een gsm te hebben. De mogelijkheden tot coördinatie die de gsm biedt, zouden door de gsm-gebruikers geapprecieerd worden. Het laat een meer flexibele vorm van afspraken toe, waarbij de details op het laatste moment ingevuld kunnen worden. Ook het veiligheidsaspect zou voor heel wat gebruikers een pluspunt zijn. Men voelt zich veiliger met een gsm dan zonder, wat een zekere afhankelijkheid met zich mee kan brengen. Zo zou de gsm door sommigen als een *beschermende totem* gezien worden, waardoor men bang is dat de batterij leeg raakt (Garcia-Montes et al. 2006, p. 76). Ook het belang van sms werd besproken. Er werd gewezen op het fenomeen van de *geef cultuur*, waarbij de eigenlijke inhoud van de sms'jes ondergeschikt is aan de uitwisseling op zich (Ling 2004, p. 147-153). Tot slot werd er gewezen op de emotionele

verbondenheid met de gsm, waarbij werd opgemerkt dat we steeds meer gehecht raken aan het toestel doordat het een verzameling wordt van foto's en sms'jes van mensen die ons dierbaar zijn. Deze aspecten zijn dus van belang om te begrijpen waarom zoveel mensen er voor kiezen om een gsm te hebben, ook mensen die mogelijk last hebben van de constante bereikbaarheid. In het empirisch onderzoek zal worden nagegaan of deze aspecten inderdaad een rol spelen bij de beslissing om (ondanks eventuele last van de constante bereikbaarheid) een gsm te kopen.

Er was ook aandacht voor het domesticatieperspectief dat in deze studie gehanteerd wordt. Omdat dit een kader is waarbij men ingaat op de betekenissen die de gebruiker zelf aan een bepaalde technologie (*hardware én software*) geeft en er ook rekening wordt gehouden met de sociale context van die gebruiker, was dit het meest geschikte perspectief. De opmerking van Stewart (2002, p. 21) dat technologieën vaak niet volledig gedomesticeerd worden en dat heel wat gebruikers worstelen met een technologie, bracht ons bij de notie van *consumer resistance*.

Gebruikers kunnen zich namelijk ook verzetten tegen een technologie. Dat verzet kan verschillende vormen aannemen, Moisio en Askegaard (n.d., pp. 2-4) hadden vooral aandacht voor *consumer resistance* tegen de bestaande dominante betekenis van een product, wat zowel bewust als onbewust kon voorkomen bij de gebruiker. Stewart (2002, pp. 17-23) merkte op dat verzet tegen een technologie vaak tijdelijk is en uiteindelijk wordt opgegeven. Sommige gebruikers die zich verzetten tegen een technologie zouden zich er ook van bewust zijn dat ze dat verzet niet kunnen volhouden. In het empirisch onderzoek zal worden nagegaan in welke mate de gebruikers *tactieken* (De Certeau 1984, pp. xix – 40) hanteren om zich te verzetten tegen de constante bereikbaarheid en of verzet inderdaad slechts tijdelijk is.

Omdat de constante bereikbaarheid volgens verschillende auteurs ook te maken heeft met *surveillance* werd ook deze notie nader bekeken. Na een algemene inleiding op het concept, besproken we de relatie tussen *surveillance* door het eigen sociaal netwerk en gsm-gebruik. Nicola Green (2002, p. 42) wees er op dat we door onze vrienden, kennissen en familie gemonitord worden via de gsm. Verschillende auteurs geven aan dat alvast wat ouders en hun kinderen betreft, *surveillance* via de gsm plausibel is. De jongeren die gesurveilleerd worden, zouden zich daar wel tegen verzetten, dus ook daar kunnen *tactieken* ontwaard worden. In het empirisch onderzoek is er dan ook aandacht voor *surveillance* en het eventuele verzet daartegen.

Een laatste concept dat in dit hoofdstuk besproken werd, is dat van de grenzen tussen het publieke en het private leven en ons "gevoel van plaats". Morley (2006, pp. 33-35) wees er op dat we ons sociaal netwerk nu overal mee naartoe kunnen nemen, waardoor ons gevoel van "thuis" losgeweekt wordt van zijn specifieke locatie. Dat wil niet zeggen dat hij er van overtuigd is dat locatie onbelangrijk wordt, wel integendeel. Aakhus (2006, pp. 40-41)

David Morley (2006, pp. 24-25) en Moores (2005, p. 62) bekritisieren Meyrowitz en zijn het eens dat locatie wél nog van belang is. Moores (2005, p. 62-101) verwees naar het concept van Scannell over een dubbele realiteit, en naar Schegloff die zei dat dit ook toepasbaar is op gsm-gebruik. Telefoneren via de gsm zou ons in twee realiteiten, twee locaties tegelijkertijd brengen, eerder dan in een "nergens". Ling (2004, p. 124-138) deed een onderzoek naar gsm-gebruik op publieke plaatsen en kwam tot de conclusie dat mensen het erg storend vinden om telefoongesprekken van anderen in de trein op te vangen. Enerzijds vanwege het geluid op zich, anderzijds omdat dat ingaat tegen de *managed unreachability* van Gullestad. De privé-informatie van anderen te horen krijgen zou bij beide partijen voor een gevoel van schaamte kunnen zorgen. In het empirisch onderzoek zal worden nagegaan of bij onze respondenten gelijkaardige gevoelens kunnen waargenomen worden. Ook voor de theoretische concepten over plaats en een mogelijke dubbele realiteit zal aandacht zijn.



## **2.3 Bereikbaarheid**

Hoofdstuk drie van deze literatuurstudie gaat over de bestaande sociale verwachtingen wat betreft constante bereikbaarheid. Aan de hand van het bestaand empirisch onderzoek en de theoretische bedenkingen van een aantal onderzoekers over constante bereikbaarheid wordt de problematiek verder in kaart gebracht. Vaak waren de vaststellingen die verschillende onderzoekers deden over constante bereikbaarheid slechts een deel van hun onderzoek, en niet het belangrijkste thema dat naar voren kwam, maar desondanks wordt getracht een volledig beeld te scheppen. We behandelen eerst en vooral de verschillende studies waaruit we iets kunnen opmaken over de sociale verwachting wat betreft de constante bereikbaarheid. Omdat door verschillende auteurs benadrukt wordt dat de levensfase van belang is bij de omgang met technologie, wordt ook nagegaan of er bij verschillende "soorten" gebruikers een verschillende attitude kan worden waargenomen ten opzichte van de constante bereikbaarheid. De vermoedens en vaststellingen van een aantal auteurs over het verschil tussen jongeren en ouderen en mannen en vrouwen worden uit de doeken gedaan. Tot slot gaan we dieper in op de vraag hoe de gebruikers hun bereikbaarheid trachten te beperken en welke *tactieken* ze daarvoor hanteren. Ook mogelijke technische oplossingen, die door onderzoekers werden bedacht en uitgetest, komen aan bod. Contextbewuste toestellen en gsm's waarbij je een status kan ingeven, behoren tot de mogelijkheden. Met dit hoofdstuk wordt de literatuurstudie afgesloten en zou de problematiek voldoende geschetst moeten zijn om de empirische data te plaatsen.

### **2.3.1 Bestaande sociale verwachting**

Voor we ingaan op constante bereikbaarheid die de gsm met zich meebrengt, is het nuttig om te bekijken of deze problematiek ooit aan bod kwam bij het gebruik van de vaste telefoon. Ook die zorgde namelijk voor een verhoogde bereikbaarheid. Haddon (1994, pp. 3-4) onderzocht dit en kwam tot de conclusie dat zijn respondenten ambigue gevoelens koesterden ten opzichte van die vaste telefoon. Enerzijds kon niemand de telefoon missen, anderzijds hadden ze het gevoel dat ze te weinig controle hadden over het toestel. Naast bezorgdheid over de kosten ging dat over de mogelijkheid dat de telefoon rinkelde op een storend moment. De groep die daar het meeste last van had, waren mensen die thuis werkten. Buiten de werkuren werden ze gestoord door werkgevers of klanten, tijdens de werkuren door hun sociale contacten, omdat iedereen veronderstelde dat ze beschikbaar waren voor telefonisch contact aangezien ze zich thuis bevonden. Haddon (1994, p.10) merkt op dat ondanks het feit dat de telefoon als technologie veel minder ter discussie staat in de publieke opinie dan bijvoorbeeld de televisie, er zich ook met deze technologie spanningen voordoen die onderzocht moeten worden.

Ook Palen (2001, p. 110) bekeek de bereikbaarheid die de vaste telefoon met zich meebracht en stelde vast dat de gebruikers van de vaste telefoon het in het begin van de 20e eeuw moeilijk hadden met het feit dat ze daardoor zo makkelijk bereikbaar waren.

Brown en Perry (2000, p. 623-627) wijzen er op dat de vaste telefoon als één van de enige technologieën geen uitknop heeft. Volgens hen is dat het geval omdat de ontwikkelaars van de telefoon er van uit gaan dat wanneer een telefoon rinkelt, je de oproep ook beantwoordt. Toch kunnen we er voor kiezen om de oproep niet te beantwoorden, al wordt dit niet ondersteund door degenen die de technologie ontwerpen. Ze verplichten de gebruikers andere technologieën aan te kopen die het niet beantwoorden van de telefoon makkelijker maken, zoals voicemail en nummeridentificatie. Op het niet beantwoorden van een telefoonoproep zou een zeker taboe rusten. Volgens hen wordt bij reclame voor nummeridentificatie en voor antwoordapparaten de nadruk gelegd op een verhoogde bereikbaarheid. De mogelijkheid om je bereikbaarheid te limiteren via deze technologieën wordt in de reclame genegeerd. Nochtans is nummeridentificatie niet zo nuttig als je altijd de telefoon opneemt, want dan kom je sowieso wel te weten wie belt. De gsm heeft wel een uitknop, maar die zou er gekomen zijn omdat de batterijduur in eerste instantie beperkt was.

Wanneer we de constante bereikbaarheid bekijken in verband met de gsm, blijken verschillende auteurs er van overtuigd te zijn dat er wel degelijk een sociale verwachting bestaat die mensen oplegt altijd bereikbaar te zijn. De theoretische beschouwingen van een aantal auteurs over dit thema werden al besproken bij het deel over de wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek. Silverstone (2005, p. 103), Geser (2005, pp. 30-31), Ling (2004, p. 194), Burgess (2003, p. 72), Levinson (2004, pp. 63-64), uiten hun ongerustheid over de mogelijkheid tot constante bereikbaarheid die de gsm met zich meebrengt.

Ook Cooper (2002, p. 27) uit een aantal theoretische bedenkingen over de constante bereikbaarheid. De gsm geeft de mogelijkheid om altijd en overal in verbinding te staan met anderen. Volgens hem kan men dit zien als een mogelijkheid of als een eis en in sommige gevallen als een combinatie van beide. Reclame voor gsm's geeft vaak de indruk dat de gsm problemen kan oplossen enkel en alleen door zijn mogelijkheid tot constante bereikbaarheid. Daarmee zou de gsm bijdragen tot een transparante samenleving waar een gemeenschap gevormd wordt dankzij onbeperkte communicatie. Aan de andere kant kan men deze constante bereikbaarheid ook als onderdrukkend ervaren. Cooper (2002, p. 28) merkt op dat een telefoonoproep, of die nu van een vaste lijn of van een mobiele telefoon komt, vaak voorrang krijgt op de fysiek aanwezige persoon, omdat die kan wachten en de telefoonoproep niet. Daarnaast is hij er van overtuigd dat door de verwachting van beschikbaarheid via de telefoon mensen op het matje geroepen kunnen worden voor het niet bezitten van een gsm, of voor het niet gebruiken van een gsm die men bezit.

Een aantal auteurs deden ook op empirisch vlak interessante vaststellingen.

Volgens Sorensen (2006, pp. 52-55) is het inderdaad zo dat de druk om zelf een gsm te kopen stijgt, naarmate het aantal mensen dat een gsm heeft toeneemt. Je kan ook verplicht worden om een technologie aan te kopen. Eén van zijn respondenten vertelde dat ze écht geen gsm wou maar dat haar kinderen en haar ouders haar verplicht hadden een gsm mee te nemen zodat ze haar zouden kunnen bereiken wanneer ze alleen in hun chalet in de bergen was. Het is niet verbazingwekkend dat mensen met een gsm anderen, die nog geen gsm hebben, een gsm cadeau doen. Voor hen is het handig dat de anderen ook via gsm bereikbaar zijn. Een nieuw gevoel waar de gsm voor gezorgd heeft, is het idee dat men te allen tijde bereikbaar moet zijn, zo zegt hij. Deze morele norm beïnvloedt de domesticatie van de mobiele telefoon, hoewel er nog altijd ruimte is voor verschillende manieren van gebruik. Volgens hem is er dus sprake van een zekere sociale druk, maar kunnen gebruikers daar elk op hun manier mee omgaan.

Haddon (1998, pp. 3-11) besprak de domesticatieprocessen in verband met het beheersen van de constante bereikbaarheid. Hij onderscheidt verschillende veruitwendigingen van dat probleem. Ten eerste zijn er een aantal sociale omstandigheden waarin men liever niet door een telefoonoproep gestoord wordt, ten tweede voelen een aantal gebruikers zich niet comfortabel bij het idee dat collega's, vrienden en familie hen steeds weten te vinden. Hij verwijst in deze context ook naar Ling die een onderzoek uitvoerde naar het gebruik van gsm's in de Noorse buitenverblijven.

Volgens Ling et al. (1997, pp. 6-9) gaan de Noren daar traditioneel op zoek naar rust en de natuur. Het zou dus niet verbazen moesten ze verkiesen hun gsm thuis te laten. Toch stelde men zich positief op t.o.v. de gsm. Men voelde zich veiliger met gsm, omdat de buitenverblijven zich in weinig bevolkte gebieden bevinden. Men gebruikte de gsm ook om anderen op de hoogte te brengen dat men veilig was aangekomen. Daarnaast bleek ook dat sommigen dankzij de mobiele telefoon makkelijker naar hun buitenverblijven konden gaan, omdat ze zo in contact konden blijven met bijvoorbeeld een zieke grootmoeder die van hen afhankelijk was, en die hen dankzij de gsm in noodgevallen dus nog steeds kon bereiken. Ook enkele werknemers konden dankzij de gsm makkelijker naar hun buitenverblijven, omdat ze dankzij de gsm hun verantwoordelijkheden voor het werk konden nakomen van op afstand.

Toch waren er ook mensen die het een nadeel vonden om de mobiele telefoon bij de hand te hebben in hun buitenverblijven. Eén respondent vraagt zich af of je ooit nog vrije tijd hebt, zonder inmenging van het werk, een andere merkt op dat je door de gsm het verschil niet meer merkt tussen vrije tijd en werktijd. Een andere respondent verwijst naar het probleem van de constante bereikbaarheid in het algemeen, hij heeft er problemen mee dat mensen hem steeds kunnen contacteren. Sommigen zochten een compromis door de gsm mee te nemen naar het buitenverblijf, maar die gsm ook daar te laten wanneer ze buiten gingen wandelen of skiën.

Haddon (1998, p. 11) ziet daarin een voorbeeld van het onderhandelen over de functie en betekenis van een technologie tijdens het domesticatieproces. Ook hij geeft dus aan dat de ene gebruiker er anders mee omgaat dan de andere, maar hij spreekt zich niet uit over een sociale druk.

Keating en Nagai (n.d.) deden dat wel. Zij onderzochten het gebruik van de gsm in vijftien verschillende landen (Australië, Brazilië, China, Taiwan, Egypte, Frankrijk, Duitsland, India, Indonesia, Italië, Korea, Libanon, Noorwegen, Rusland, en de VS). Eén van de bevindingen die gemeenschappelijk waren over alle landen heen, was de klacht over de nieuwe sociale verwachting van continue bereikbaarheid. Het lijkt dus een problematiek te zijn die internationaal terugkomt. Ook volgens Sarker & Wells (2003, p. 39) kom je niet tegemoet aan de sociale verwachting wanneer je niet opneemt of de gsm afzet.

Wanneer we iemand bellen en merken dat er niet wordt opgenomen, heeft dat een invloed op hoe we de persoon in kwestie bekijken, aldus Lyytinen et al. (2004, p. 712). Technologisch is het mogelijk altijd en overal bereikbaar te zijn, maar onze sociale situaties verlangen soms een andere aanpak. Door het bestaan van de technische mogelijkheid is het soms moeilijk om een evenwicht te vinden. Wanneer een oproep die ook in videostatus beantwoord kan worden enkel in audiostatus wordt opgenomen, ga je je bijvoorbeeld automatisch afvragen waarom deze persoon niet wil dat je hem ziet, zo argumenteren ze. Zij vermoeden dus eveneens dat er sprake is van een sociale druk.

Ook Licoppe en Heurtin (2001, p. 104) denken dat het bezit van de gsm automatisch een zekere verwachting van beschikbaarheid met zich meebrengt. Ze geven het voorbeeld van een vrouw die uitlegt dat ze slechts uitzonderlijk haar gsm niet opneemt, bijvoorbeeld wanneer ze aan de kassa staat in een winkel, en dat één van haar kennissen haar eens vroeg waarom ze een gsm had als ze er voor koos die te laten rinkelen tot de voicemail opnam. Een vrij veel voorkomende ergernis in hun onderzoek, waren de vele telefoontjes van familie en vrienden. Licoppe en Heurtin (2001, p. 105) denken dat sociale contacten veronderstellen dat iemand die in het bezit is van een gsm steeds bereikbaar is voor telefoontjes, eender wanneer zij willen bellen.

Satchell en Singh (n.d., pp. 1-4) zijn er van overtuigd dat we in een digitale samenleving leven. Volgens hen hecht onze maatschappij niet alleen veel belang aan constant contact met onze medemens, maar wordt ze er zelfs door gedefinieerd. Dankzij de gsm staat men steeds in verbinding met het sociale netwerk waartoe men behoort. Een 23-jarige respondente vond dat een goede zaak en drukte zich uit als volgt:

*Technology has increased my intimacy with my friends. It gives me the power to be part of the group whenever I want. I never turn my phone off.* (Satchell & Singh, n.d., p. 4)

Je hoeft niet langer ergens fysiek aanwezig te zijn om bereikbaar te zijn, de gsm bevrijdt gebruikers van die beperking en creëert op die manier een virtuele thuis. Door constante small talk zou een gevoel van aanwezigheid gecreëerd worden. Er zijn dus ook gsm-gebruikers die die constante bereikbaarheid een goede zaak vinden.

Ito en Okabe (2005, pp. 9-10) stellen net als Satchell en Singh (n.d. pp. 1-4) vast dat er een virtuele ruimte ontstaat waarin je steeds aanwezig bent. Door de vele sms'jes die gestuurd worden, wordt er een staat gecreëerd van constante connectie. Ook wanneer er op bepaalde momenten geen interactie is, heeft men toch het gevoel dat de andere aanwezig is en bereikbaar is. Volgens hen is dat een verschil met pc-gebaseerde communicatie, waarvan niet verwacht wordt dat je steeds bereikbaar bent, terwijl de bestaande sociale verwachting op het vlak van mobiele telefooncommunicatie daar wel vanuit zou gaan.

Townsend (2002, p. 70) merkt op dat constante bereikbaarheid een deel van het leven is geworden:

*One can be interrupted or interrupt friends and colleagues at any time. Individuals live in this phonespace – they can never let it go, because it's their primary link to the temporally, spatially fragmented network of friends and colleagues they have constructed for themselves. It has become their new umbilical cord, pulling the information society's infrastructure into their very bodies. (Townsend, 2002, p. 70)*

Door de gsm zijn ruimte en tijd niet langer een beperkende factor in onze contacteerbaarheid. Moisio en Askegaard (n.d., p. 6) spreken daarom van een "omnipresence". Ze verwijzen naar Kopomaa die er van overtuigd is dat het gsm-gebruik bepaalde aspecten heeft van "compulsive consumption". Hoewel ze wel eens zonder gsm op stap wilden gaan, durfden ze daar niet aan toegeven uit angst iets te missen. Moisio en Askegaard (n.d., p. 7) citeren één van hun respondenten om dat te illustreren. Wanneer ze naar de voordelen van de gsm vroegen, antwoordde een vrouw dat ze dankzij de gsm steeds bereikbaar kon zijn, maar dat ze net daarom ook zou willen weglopen van die gsm:

*"Well, you can be reached quite easily. Sometimes too well. I almost feel sometimes like running away... to switch it off but... on the other hand it is very nice to be reached ... so... (...) Sometimes it would be nice not to be reached by anyone at all so that you could be on your own and stuff (...).*  
(Moisio en Askegaard, n.d.p. 7)

Ook Licoppe (2003, pp. 172-180) heeft het over een gevoel van constante verbinding. Dat kan volgens hem gecreëerd worden door kort maar vrij veel naar iemand te bellen. De

inhoud van wat gezegd wordt is minder belangrijk dan het bellen zelf. Beide partijen krijgen een geruststellend gevoel want door de vele telefoontjes wordt het engagement van de ander in de relatie bevestigd. Ze kunnen de link met de andere persoon steeds activeren. Door deze theoretische constante bereikbaarheid kan een niet beantwoorde telefoon gezien worden als een teken dat de persoon in kwestie te druk bezig is om contact te houden. Als de telefonische aanwezigheid verbroken wordt, is er nood aan een verantwoording. Het gevaar bestaat dat men deze telefoontjes gaat gebruiken om elkaar te controleren. Ook sms'jes helpen om die constante aanwezigheid te creëren. Een sms'je toont dat iemand aan je gedacht heeft, zo antwoorden de respondenten.

Heel wat mensen die een wereldreis maken, onderhouden een site waar ze hun reisvorderingen, gedachten en gevoelens op publiceren (Molz 2004, pp. 3-8). Dit kan er voor zorgen dat men het gevoel krijgt dat deze mensen constant aanwezig zijn en ze altijd beschikbaar zijn. Volgens verschillende auteurs zorgt mobiele communicatie er voor dat we *presence* anders gaan definiëren en ervaren. Co-presence zou niet alleen een locatie zijn, maar ook een relatie. Het gaat dus niet enkel over waar je je bevindt maar ook over de vraag of je beschikbaar bent. *Presence* is vanaf nu ook mogelijk wanneer je je ergens totaal anders bevindt. De reiziger blijft zich lid van de gemeenschap voelen, ook al is hij in een onbekend land. Als je steeds ergens anders bent, altijd onderweg, kan het vaste adres van je website je een goed gevoel geven. Het nadeel is dat eens je zo'n website hebt, het moeilijk is om aan bereikbaarheid te ontsnappen. Men verwacht dat je bereikbaar bent, antwoordt op e-mails en dergelijke. In het geval van de wereldreizigers bleek dat ouders, vrienden en kennissen al snel ongerust waren wanneer een reiziger zijn site niet update of geen e-mails beantwoordt. Reizigers waarschuwen hun publiek daarom op voorhand als ze even zonder internet zullen zitten.

De auteurs Molz (2004, pp. 3-8), Licoppe (2003, pp. 172-180), Satchell en Singh (n.d., pp. 1-4), Ito en Okabe (2005, pp. 9-10), Moio en Askegaard (n.d., pp. 6-7) en Townsend (2002, p. 70) lijken allemaal een gelijkaardig fenomeen te beschrijven. Een virtuele ruimte waarin we ons thuis voelen, die gecreëerd wordt doordat we elkaar steeds kunnen bereiken, maar waar we net daarom ook moeilijk aan kunnen ontsnappen. Zij geven aan dat onze gevoelens t.o.v. de gsm en de constante bereikbaarheid erg ambigu zijn.

De gebruikers vinden het inderdaad moeilijk om een evenwicht te vinden tussen het verlangen om met anderen in contact te staan en het verlangen om af en toe onbereikbaar te zijn. Uit het onderzoek van Satchell en Singh (n.d., pp. 4-6) bleek dat een deel van hun respondenten het had over een haat-liefde relatie met de mobiele telefoon. Ze wilden wel verbinding kunnen maken met anderen, maar wilden niet zelf steeds bereikbaar zijn. Sms'jes werden dan weer veel minder vaak als storend ervaren. Dat zou het geval zijn doordat bij een telefoonoproep onmiddellijke interactie vereist is, wat bij een sms niet het geval is. Hoewel de gebruikers het soms moeilijk hadden met de constante bereikbaarheid, ervaren ze die wel als een stuk van hun identiteit. Het constante contact en de verbinding

met iedereen voelen ze aan als de essentie van de 21ste eeuw. Daardoor heerst er angst onder heel wat gebruikers om even niet bereikbaar te zijn. Satchell en Singh (n.d., pp. 7-8) verwijzen naar een andere studie waaruit bleek dat jonge gebruikers vooral wilden dat de batterij van de gsm minder snel herladen zou moeten worden en dat ze écht overal zouden kunnen bellen, ook op locaties waar de ontvangst van het gsm-signaal op dit moment minder goed is. Hun grootste klacht over gsm-gebruik was dus dat échte constante bereikbaarheid niet mogelijk was.

Dat brengt ons bij de vraag of verschillende "soorten" gebruikers inderdaad een verschillende attitude hebben t.o.v. de constante bereikbaarheid. Het is namelijk belangrijk dat bij onderzoek naar het gebruik en de betekenis van een bepaalde technologie, rekening wordt gehouden met het type van gebruikers. Bepaalde groepen in de samenleving kunnen verschillende betekenissen geven aan een zelfde technologie en die op een andere manier gebruiken. Wanneer het over de mobiele telefoon gaat, gedragen jongeren zich bijvoorbeeld anders dan volwassenen. De jongeren gebruiken hun gsm meer en geven er ook meer geld aan uit. Ze sturen meer berichtjes en bekijken die berichtjes ook onmiddellijk wanneer ze die ontvangen (92.3% van de studenten ten opzichte van 68.1% van de bevolking in het algemeen). Jongeren zeggen de gsm vooral voor sociale doeleinden te gebruiken, volwassenen zeggen de gsm vooral te gebruiken op een instrumentele wijze. Deze verschillen zijn niet alleen te wijten aan de puberteit en het belang van peers in die periode, maar ook aan het feit dat jongeren meestal geen toegang hebben tot een plaats waar ze samen met anderen van privacy kunnen genieten. Veel jongeren delen hun kamer met anderen, waardoor ze daar geen vrienden of geliefden kunnen ontvangen. Er zijn weinig mogelijkheden om privéconversaties te voeren, daarom ontmoeten jongeren elkaar vaak in cafés of op straat. De gsm laat toe om een nieuwe plaats te creëren waar privéconversaties gevoerd kunnen worden zonder inmenging van ouders (Ito & Okabe, 2005, pp. 2-6).

Het is dus van belang het gebruik van de mobiele telefoon te onderzoeken in relatie met bepaalde kenmerken van de gebruiker, bijvoorbeeld de specifieke levensfase waarin een bepaalde groep zich bevindt. Zo gebruiken jonge vrouwelijke pubers de mobiele telefoon om zich aan de ouderlijke controle te onttrekken en een sociaal netwerk op te bouwen met de peers die op dat moment erg belangrijk zijn, terwijl jonge mannelijke volwassenen de gsm erg goed kunnen gebruiken omdat ze er op dat moment een vrij nomadische levensstijl op na houden. In tegenstelling tot oudere mensen hebben ze nog geen gezin en vaak ook geen vast werk met vaste uren, de mobiele telefoon past dus goed bij hen vanwege zijn flexibiliteit (Ling, 2001a, pp. 1-13). Onderzoek over de vaste telefoon wees uit dat het telefoongedrag inderdaad veranderde al naargelang de levensfase waarin iemand zich bevond, bijvoorbeeld al dan niet alleen wonen, samenwonen of bij de ouders wonen, kinderen hebben of niet, ... (Haddon, 2003, p. 52).

Het is met andere woorden mogelijk dat ook wat betreft bereikbaarheid inderdaad verschillende attitudes vastgesteld kunnen worden. Vrouwen met jonge kinderen zouden het bijvoorbeeld erg belangrijk vinden om via de gsm bereikbaar te zijn zodat hun kinderen hen kunnen contacteren indien nodig, en omgekeerd. Het is één van hun belangrijkste redenen om tot de aankoop van een gsm over te gaan (Licoppe & Heurtin 2001, pp. 102-103). Mannen zouden dan weer een andere houding hebben ten opzichte van bereikbaarheid. In tegenstelling tot de vrouwen vinden ze het niet zo belangrijk om zelf bereikbaar te zijn, maar willen ze vooral anderen kunnen bereiken, bijvoorbeeld in het geval van autopanne (Lemish & Cohen, 2005, p. 193). Nicola Green (2002, p. 289) merkt op dat vrouwen meer tijd investeren in het behouden van relaties met vrienden en familie via telecommunicatietechnologieën, en dat de betekenis van constante bereikbaarheid dus waarschijnlijk anders is voor mannen dan voor vrouwen. In een onderzoek van Sorensen (2006, p. 52) kwamen duidelijke genderverschillen naar voor wat betreft de aankoop van de technologie. De mannen hadden hun gsm via het werk gekregen of zelf gekocht, de vrouwen kregen hun eerste gsm als een cadeau van hun man of hun familie. Vaak kregen ze de oude gsm van iemand die zelf een nieuwe had gekocht.

Zoals eerder vermeld is het bezit van een gsm voor jongeren erg belangrijk en maken ze op een specifieke manier gebruik van de gsm. We kunnen dus ook daar een specifieke attitude over bereikbaarheid verwachten. De vaststellingen over jongeren en constante bereikbaarheid, in de weinige onderzoeken die daar aandacht voor hadden, lopen evenwel uiteen. Volgens Ling (2000, p. 5) valt er uit het discours van jongeren (die hij definieert als zijnde tussen de 9 en 23 jaar oud) over bereikbaarheid af te leiden dat zij mensen die niet bereikbaar moeten zijn, percipiëren als eenzame mensen zonder vrienden. Mensen die constant telefoontjes en sms'jes krijgen zouden dan weer als succesvol beschouwd worden.

Chesley (2005, p. 1246) verwijst naar een artikel in Newsweek waarin wordt ingegaan op het feit dat jongeren enthousiaste gebruikers zijn van ICT en dat ze altijd en overal bereikbaar zijn. Ze veronderstelt dat dit mogelijk tot gevolg heeft dat het probleem van constante bereikbaarheid vanzelf zal verdwijnen, omdat deze generatie niets anders gewoon is. Die stelling wordt bevestigd door Peters (2004, p. 8), die uit empirisch onderzoek concludeert dat jongeren tussen de 18 en de 25 er geen problemen mee hebben om altijd en overal bereikbaar te zijn. Ze leven in een media-maatschappij waar ze overspoeld worden door informatie en entertainment en daaruit halen ze zelf wat hen op dat moment het meest interesseert. Ze zijn altijd beschikbaar voor zo'n mediastromen of voor contact. Oudere gebruikers zouden het daar dan weer moeilijker mee hebben.

Dit wordt tegengesproken door een onderzoek van Ito (2005, pp. 144-145). Uit zijn onderzoek bleek dat jongeren hun bereikbaarheid trachten af te bakenen ten opzichte van vrienden en geliefden, net als werknemers dat doen ten opzichte van werkgevers en collega's. Ze geven daarbij het voorbeeld van een jongere die naar zijn geliefde sms't dat hij in bad gaat, wat dus wil zeggen dat hij op dat moment even niet bereikbaar is. Volgens



hem is dat een tactiek om even aan de verwachting van constante bereikbaarheid te ontsnappen. Die verwachting bestaat volgens hen wel degelijk. Jongeren die veel sms'en, verwachten van elkaar dat ze steeds bereikbaar zijn. Omdat sms'en ook mogelijk is op plaatsen waar telefoneren als ongepast wordt beschouwd (in de klas, in de trein, ...) zijn er weinig aanvaardbare redenen om niet te antwoorden via sms. Tenzij de andere slaapt of aan het werk is, wordt een antwoord verwacht en dat binnen de 30 minuten. Wanneer de respondenten niet binnen het halfuur op een sms'je konden antwoorden, excuseerden ze zich daarvoor. Er wordt verwacht dat je altijd bereikbaar bent door overal een goed werkende gsm mee naartoe te nemen. Het is een sociale verwachting waar vrienden en geliefden vanuit gaan. Het gaat hier dus niet om een verwachting van bereikbaarheid door de werkgever of door de klant, maar wel degelijk om de verwachting van bereikbaarheid door privérelaties. Ook volgens Laursen (2005, p. 53) heerst er onder adolescenten een verplichting om op sms'jes te antwoorden. Hij verwijst naar twee andere onderzoeken die tot dezelfde conclusie kwamen, met name één van Taylor en Harper en één van Kasesniemi en Rautiainen. Uit eigen onderzoek concludeert hij, net als Ito (2005, pp. 144-145), dat het niet alleen belangrijk is dat er geantwoord wordt, maar ook dat dat binnen een aanvaardbare tijdsspanne gebeurt.

Ook Hartmann (n.d., pp. 4-65) onderzocht het gebruik van ICT bij jongeren (tussen de 18 en de 25 jaar). Verschillende respondenten hadden het moeilijk met de gsm vanwege de constante bereikbaarheid die die met zich meebrengt. Jongeren voelen zich verplicht ICT te gebruiken om bij te blijven. Ze ervaren constante bereikbaarheid als een probleem, maar ook als een keuze die je maakt. Ze zien de ICT-ontwikkelingen als onvermijdelijk maar ook als positief, hoewel ze zichzelf daarin vaak tegenspreken. Uit de interviews valt op te maken dat ze wel degelijk problemen hebben met de constante bereikbaarheid, maar dat ze een discours hanteren dat gsm-gebruik enkel positief beoordeelt.

Eerder werd al aangehaald dat de respondenten die Punie et al. (2003, pp. 11-14) ondervroegen, geconfronteerd werden met de verwachting van constante bereikbaarheid. De hooggeschoolde onderzoekers waarvan sprake, ervoeren de constante bereikbaarheid die door ICT mogelijk werd, als irriterend. Ze probeerden ruimtes en sociale situaties te creëren waar de gsm niet gebruikt wordt. Ze trachtten hun bereikbaarheid en de mate waarin ze gestoord werden, te beheersen.

Nieuwe gebruikers van technologieën zijn eveneens een interessante "categorie" om te onderzoeken. Palen et al. (2005, pp. 112-117) voerden diepte-interviews uit bij 19 gsm-gebruikers die zich erg recent een gsm hadden aangeschaft. Op het moment van de aankoop gingen de gebruikers er van uit dat ze de gsm voor een aantal specifieke redenen nodig hadden, waaronder voornamelijk het werk en veiligheid. Al in de eerste maand van gebruik werden deze verwachtingen aangepast en ging men de gsm meer voor sociale interactie gebruiken dan men oorspronkelijk gedacht had, evenals voor coördinatie. Ze stelden vast dat ongeveer twee weken na de aankoop van de gsm meningen werden

bijgesteld over het gebruik van de gsm in publieke plaatsen of tijdens het rijden. Sommige gebruikers hadden getelefoneerd tijdens het rijden of op een publieke plaats, hoewel ze daar tevoren erg negatief tegenover stonden. Ook Sorensen (2006, pp. 53-54) kwam tot de conclusie dat heel wat gebruikers die zich eerst verzetten tegen de gsm veel actievere gebruikers werden dan ze zelf verwachtten. Ze nemen hun gsm overal mee naartoe en zetten de gsm op stil in plaats van af, zodat ze kunnen zien wie er gebeld of ge-sms't heeft.

Tot slot is het belangrijk om te erkennen dat smaakverschillen, en dus ook verschillende attitudes wat de gsm betreft, niet altijd even banaal zijn als ze lijken, dat die smaak niet uit het niets komt. Moores (2005, pp. 128-131) verwijst naar Bourdieu die opmerkt dat naast economisch kapitaal ook een culturele economie bestaat, die distinctie toelaat. Een culturele smaak waarbij je je duidelijk distantieert van de smaak van anderen. Die smaak hangt samen met je positie in de samenleving en met je omgeving, en komt niet uit het niets, wat volgens hem al te vaak verondersteld wordt door de personen in kwestie. Die zouden vergeten dat ze bepaalde dingen ooit van iemand anders hebben geleerd of hebben overgenomen. Hij verwijst in dat verband ook naar Benett et al. die respondenten interviewden over de inrichting van hun huis. Wanneer de interviewer vraagt waarom de respondent in kwestie een bepaalde kleur heeft gekozen, antwoordt ze eerst dat ze die kleuren gewoon mooi vindt. Daarna merkt ze op dat ze iets anders wou dan het huis van haar ouders, waardoor ze zich duidelijk distantieert, in wat eerst slechts een onschuldige uiting van haar smaak leek.

### **2.3.2 Bestaande oplossingen**

Er zijn dus heel wat auteurs bezorgd over de problematiek, enerzijds op basis van theoretische beschouwingen, anderzijds op basis van empirisch onderzoek. Zoals eerder vermeld werd, deden de meeste onderzoekers die empirische vaststellingen in studies die de constante bereikbaarheid niet als primaire focus hadden. De auteurs lijken het er over eens te zijn dat er een sociale druk bestaat om constant bereikbaar te zijn, maar specificeren niet hoe die druk tot stand komt en hoe gebruikers daarop reageren. Een aantal auteurs argumenteren dat er een "virtuele connectie" gecreëerd wordt, waarin iedereen altijd aanwezig is. Sommige auteurs stelden vast dat de gsm-gebruikers de constante bereikbaarheid als problematisch ervaren, maar waarom ze zich zo voelen, is minder duidelijk.

Onder "bestaande oplossingen" wordt ingegaan op de mogelijke oplossingen voor deze problematiek. Enerzijds is er aandacht voor de oplossingen die de gebruikers zelf hanteren, anderzijds is er aandacht voor de oplossingen van technologische aard. De oplossingen die door de gebruikers zelf toegepast werden zijn een vorm van *consumer resistance* en kunnen omschreven worden als *tactieken*, zoals eerder besproken werd wanneer we het over De Certeau hadden.

### **2.3.2.1 Bestaande oplossingen gehanteerd door de gebruikers**

Voor we dieper ingaan op de oplossingen die gehanteerd worden door de gebruikers om hun bereikbaarheid via de gsm te controleren, keren we weer even terug naar de vaste telefoon.

Er werden verschillende tactieken gehanteerd om de bereikbaarheid te controleren. Sommigen probeerden regels op te stellen over wanneer het aanvaardbaar was om te telefoneren en wanneer niet, anderen trokken de telefoon uit wanneer ze niet gestoord wilden worden of zetten het geluid af zodanig dat ze de telefoon niet hoorden bellen. De telefoon van de haak leggen gebeurde minder vaak omdat de telecombedrijven in het Verenigd Koninkrijk een luid signaal laten horen om dat te ontmoedigen, maar een enkeling verzette zich ook daartegen en stopte de telefoonhoorn onder een heleboel kussens (Haddon, 1994, p.4). Tot slot maakte men gebruik van het antwoordapparaat om telefoons te beantwoorden, ook als men eigenlijk thuis was. Op die manier kon men later terugbellen en op het moment zelf de telefoonoproep aan zich voorbij laten gaan. Haddon (1994, p. 5) wijst er op dat deze technologie, die oorspronkelijk bedoeld was om de bereikbaarheid te vergroten, eigenlijk bijdraagt tot het reduceren van de bereikbaarheid.

Ook bij de gsm lijkt men de functie van het antwoordapparaat op die manier te gebruiken. Sommigen namen de telefoon niet op als ze het nummer van de beller niet herkenden, anderen lieten ook als dat wel het geval was de oproep regelmatig overgaan tot de voicemail opneemt (Satchell & Singh p. 6). We kunnen dus een gelijkenis waarnemen tussen het beheersen van de bereikbaarheid bij de vaste telefoon en het beheersen van de bereikbaarheid bij de gsm. Palen et al. (2001, p. 116) spreken tegen dat de gebruikers niet opnemen wanneer ze het nummer niet herkennen. Ze zijn het er wel mee eens dat nummeridentificatie wordt gebruikt om te beslissen of men de oproep al dan niet beantwoordt, maar volgens hen voelden sommige gebruikers bij een onbekend nummer net een grotere druk om op te nemen omdat ze belangrijkheid van de oproep niet konden inschatten.

Sadler et al. (2006, p. 50) onderzochten hoe freelancers hun bereikbaarheid trachten te beheersen. Het kwam onder de freelancers naar voor als één van hun belangrijkste problemen. De meerderheid van de freelancers gebruikte nummeridentificatie om zijn bereikbaarheid te controleren. Hoewel heel wat respondenten beweerden hun gsm vaak af te zetten, bleek uit het onderzoek van Sadler et al. dat dat bijna nooit het geval was. De freelancers zetten hun gsm zelden af, en lieten de gsm ook bijna nooit thuis liggen. Men koos er voor om beschikbaar te zijn voor belangrijke telefoontjes (wat men beoordeelde via de nummeridentificatie) eerder dan voor helemaal niet gestoord te worden (door de gsm af te zetten).

Chesley (2005, p. 1238) bevestigt dat. Hoewel ze opmerkt dat de gebruiker in principe de macht behoudt omdat die inderdaad de gsm kan uitzetten, is ze er van overtuigd dat er een sociale verplichting heerst om altijd bereikbaar te zijn, waardoor we er voor zouden kiezen de gsm toch aan te laten staan.

Ook in een discussie in een focusgroep werd het nut van het bezitten van een gsm betwijfeld indien men de gsm regelmatig afzet:

*Person 1: You can turn [the mobile phone] off.*

*Person 2: Then what is the point if you are always turning them off.*

*Person 3: Yeah, that is even more irritating if you call up people and they have turned it off.*

*Person 1: But you **can** turn it off.*

*Person 2 If you turn it off you are not in contact."*

(Ling et al. 1997, p. 13)

Wanneer iedereen er voor zou kiezen zijn bereikbaarheid te limiteren, zou de gsm inderdaad aan waarde inboeten (Ling et al., 1997, p. 13).

Heel wat respondenten uit het onderzoek van Sorensen (2006, pp. 53-54) hadden het moeilijk met het feit dat ze hun gsm niet vaak afzetten en vonden dat ze dat eigenlijk vaker moesten doen. Desondanks lieten ze de gsm zeer zelden thuis en gebeurde het ook erg weinig dat ze de gsm afzetten. De respondenten verklaarden dit dilemma door te vertellen dat hun contactpersonen het gewend waren om hen altijd te kunnen bereiken, waardoor de gsm afzetten tot gevolg zou hebben dat deze mensen ongerust zouden zijn. Ook beschreven ze een gevoel van rusteloosheid wanneer ze niet wisten of iemand hen had proberen bellen of een berichtje had gestuurd. Volgens Sorensen (2006, pp. 53-54) zetten gsm-gebruikers hun gsm op stil in plaats van af, zodat ze kunnen zien wie er gebeld of gsm's't heeft. Die nood om de mobiele telefoon aan te laten staan lijkt iets te maken te hebben met het gevoel deel uit te maken van een groep, en de angst om iets te missen wanneer men de gsm afzet.

Niet iedereen is het er mee eens dat het laten rinkelen tot de voicemail opneemt door de gebruikers als een goede oplossing ervaren wordt. In een onderzoek van Licoppe en Heurtin (2001, p. 103) was de groep gebruikers die hun telefoon lieten rinkelen tot de voicemail opsprong in de minderheid, de meesten kozen er voor om meteen te antwoorden. Volgens de onderzoekers was dat het geval omdat voicemail de verwachting van bereikbaarheid enkel uitstelt. Mensen laten een berichtje achter en verwachten dat je hen terugbelt. Er is dus discussie over het gebruik van de voicemailfunctie door de respondenten over de verschillende onderzoeken heen. Een meerderheid van de auteurs lijkt echter aan te geven dat de respondenten die voicemailfunctie wel degelijk gebruiken om hun bereikbaarheid te controleren.

Een andere manier om je bereikbaarheid onder controle te houden, is door je telefoonnummer slechts aan een beperkte groep van mensen door te geven. Wanneer Licoppe en Heurtin (2001, pp. 100-101) in de periode van 1998 en 1999 hun onderzoek uitvoerden, bleek dat een minderheid van 30% van de respondenten hun gsm-nummer onbeperkt vrijgaven en dat de meerderheid van 70% hun gsm-nummer enkel doorgaven aan een selectie van hun vrienden, collega's en familieleden. 80% gaf hun gsm-nummer aan alle leden van het huishouden, 30% aan alle familieleden en 18% aan alle vrienden.

De constante bereikbaarheid wordt desondanks niet door elke gebruiker als een last ervaren, aldus Palen et al. (2001, p.121). Veel mensen die in het bezit zijn van de gsm ervaren die als bevrijdend. Je hoeft niet langer ergens fysiek aanwezig te zijn om beschikbaar te zijn voor anderen, waardoor je meer bewegingsvrijheid verwerft. Je kan bellen en tegelijk iets anders doen. Enerzijds waren er gebruikers die er alles aan deden om hun bereikbaarheid te optimaliseren, door telefoons die naar hun vaste lijn gebeurden door te verbinden naar hun gsm-nummer, anderzijds waren er gebruikers die hun bereikbaarheid zo beperkt mogelijk hielden, door hun gsm steeds af te zetten tenzij ze zelf iemand wilden bellen of ze een belangrijke oproep verwachtten.

Het is dus niet helemaal duidelijk wie de constante bereikbaarheid als een probleem ervaart en wie niet, wel kan er gezegd worden dat verschillende auteurs bij hun respondenten vaststelden dat ze met deze problematiek worstelden. Nummeridentificatie en voicemail lijken de vaakst voorkomende manieren om met die bereikbaarheid om te gaan, al is daar geen eensgezindheid over. Het onderzoek van Moisiso en Askegaard (n.d. pp. 1-15) , waar gebruikers zich verzetten door de gsm of zichzelf immobiel te maken, werd al besproken onder het deel over *consumer resistance*.

### **2.3.2.2 Bestaande technologische oplossingen**

Er werden tot nog toe verschillende systemen ontwikkeld die aan de problematiek van de constante bereikbaarheid zouden moeten tegemoet komen. Het gaat steeds om experimenten die nog niet op de markt zijn doorgebroken.

Een voorbeeld van een dergelijk, vrij ingewikkeld systeem, is SenSay. De naam SenSay komt van een combinatie van de woorden "SENsing" en "SAYing" en wil het de gebruiker gemakkelijker maken. Het is een contextgevoelig systeem waardoor de telefoon voortaan zelf zou moeten kunnen uitmaken in welke situatie de gebruiker zich bevindt en of hij in die situatie al dan niet gestoord kan worden door een telefoonoproep. De telefoon maakt dit op aan de hand van verschillende sensoren die op het lichaam van de gebruiker worden geplaatst en aan de hand van de afspraken die in de kalender van de telefoon werden ingebracht.

De mobiele telefoon kan zichzelf in verschillende standen plaatsen. Hij kan kiezen voor de *niet-storen-stand*, bijvoorbeeld wanneer de gebruiker in de kalender aangaf dat hij naar een lezing zou gaan, of wanneer de gebruiker aan het praten is met iemand. Wanneer de sensor in de laatste 5 seconden geluid registreert, gaat hij over naar de niet-storen-stand. Pas na 5 minuten stilte (en wanneer er geen afspraak, vergadering of lezing in de agenda staat), zal hij terug overgaan naar de normale staat. De bedoeling is de gebruiker zo weinig mogelijk te storen. Wanneer iemand belt tijdens de niet-storen-stand, krijgt hij automatisch een sms waarin uitgelegd wordt dat de gebruiker niet gestoord kan worden, tenzij het om een noodgeval gaat, waarop de beller gevraagd wordt binnen de drie minuten terug te bellen. Indien dat het geval is zal de gebruiker toch een beltoon te horen krijgen. De *idle-stand* wordt dan weer bereikt wanneer de gebruiker niet praat, niet uitzonderlijk fysiek actief is en er geen afspraken in zijn agenda staan. In deze stand kan de gebruiker gestoord worden, en geeft de telefoon ook aan of de gebruiker zelf nog mensen moet bellen. De telefoon zal zich in de *actieve stand* zetten wanneer hij luide muziek of veel fysieke actie registreert, hij gaat er dan vanuit dat je bijvoorbeeld aan het joggen bent en de beltoon mogelijk moeilijker hoort, daarom zal die tijdens de actieve stand op het luidste volume gezet worden. De *normale stand* wordt geactiveerd wanneer geen van de voorgaande standen geactiveerd dient te worden. In de normale stand zijn de gewone standaardinstellingen van toepassing (Siewiorek, n.d., pp. 1-6).

Het valt te betwijfelen of dit systeem echt een oplossing zou bieden voor de problematiek van de constante bereikbaarheid, omdat alle beslissingen genomen worden door de telefoon, en niet door de gebruiker zelf. Zo kan je volgens het SenSay-systeem opgebeld worden op momenten dat je niet aan het praten bent en er geen activiteiten in je kalender gepland staan. Er wordt geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat de gebruiker ook in een dergelijke toestand misschien liever niet gestoord wordt.

Ook andere onderzoekers bedachten systemen voor een contextgevoelige gsm. Volgens Schmidt et al. (n.d., pp. 1-6) is contextinformatie erg belangrijk. Al te vaak blijken telefoonoproepen een verloren moeite te zijn, zo verklaren ze. De gsm-gebruiker neemt niet op wanneer er gebeld wordt, de telefoon staat af of de gebruiker is in gesprek. In al die gevallen wordt degene die de gsm-gebruiker tracht te contacteren, niet op voorhand gewaarschuwd. Deze informatie zou al via het netwerk bekend kunnen worden gemaakt aan degene die contact wil opnemen, vóór hij de connectie tot stand brengt.



Schmidt et al. (n.d., p. 3)

In het voorbeeld wordt via symbolen aangegeven wie in gesprek is, wie enkel beschikbaar is via voicemail, ... Op deze manier wordt vermeden dat men een telefoongesprek tot stand tracht te brengen wanneer de telefoon afstaat of de gebruiker in gesprek is. Dit komt echter nog niet helemaal tegemoet aan het probleem dat de gebruiker niet altijd beschikbaar wil zijn, ook als zijn gsm wél opstaat en hij niet in gesprek is. Daarom bedachten ze een tweede mogelijke applicatie die met dat probleem komaf zou moeten maken. Het laat de gebruikers toe zélf hun beschikbaarheid aan te geven, via een *verkeerslichtsysteem*. Wanneer een gebruiker zijn status op groen zet mag je hem sowieso bellen, als hij kiest voor oranje wordt hij liever niet gestoord maar indien het belangrijk is mag je hem nog steeds contacteren en wanneer de gebruiker zijn status op rood zet blijft hij bereikbaar voor noodoproepen maar wil hij daarbuiten absoluut niet gecontacteerd worden. Wanneer iemand met iemand anders contact wil opnemen ziet hij in het telefoonboek van zijn gsm naast de naam van de contactpersonen ook de status die zij op dat moment gekozen hebben.



(Schmidt et al., n.d., p. 4)

Een derde mogelijk applicatie die ze uitwerkten, is het geven van real time informatie over de locatie van de contactpersoon in kwestie. Op die manier zou degene die belt, min of meer op de hoogte zijn van de context van zijn contactpersoon, zoals vroeger met de vaste telefoon het geval was wanneer je iemand op zijn werk belde, of op zijn thuisnummer.



Schmidt et al. (n.d., p. 4)

In dit voorbeeld wordt naast de naam van de contactpersoon aangegeven of hij onderweg is, op het werk is of thuis is.

Schmidt et al. (n.d., p. 5) ondervroegen een aantal mensen over deze mogelijke applicaties. Ze vulden een enquête in en werden geïnterviewd. De auteurs geven ons de percentages van de gebruikers die een applicatie al dan niet een goed idee vonden, maar deze dienen met een korreltje zout genomen te worden omdat het niet de gewoonte is om diepte-interviews met 23 mensen via percentages te generaliseren. Sommige resultaten zijn zo sterk uitgesproken dat we besloten ze toch mee te geven, maar ze dienen dus met de nodige voorzichtigheid benaderd te worden.

De overgrote meerderheid vond het nuttig om bepaalde informatie te delen met contactpersonen, 91% had er geen probleem mee om de informatie over de status van de telefoon (bezet, af, aan) of de informatie aan de hand van de verkeerslichten vrij te geven. 34% zou op basis van deze applicatie een bepaalde gsm of een bepaalde provider kiezen, 56% zou het laten meespelen bij het kiezen van een gsm of een provider. Het geven van locatie-informatie was minder populair dan de context-informatie, 56% vond het nuttig. Schmidt et al. (n.d., p. 6) pleiten er voor deze applicaties beschikbaar te maken op de standaard gsm.

Volgens Hakkila, een onderzoeker van Nokia en Chatfield (2004, p. 411) zijn contextbewuste toestellen, die op de hoogte zijn van de situatie waarin het toestel gebruikt wordt, een mogelijke trend voor de toekomst.



Danninger et al. (2005, p. 69-70) overlopen het onderzoek over contextbewuste communicatie. "Awarenex" en "Live Adressbook" lijken qua interface op de instant messaging systemen en laten de gebruiker toe om iemands locatie en beschikbaarheidsstatus te bekijken. Een derde systeem werd "Live contacts" gedoopt en laat toe om te zien wat iemands geprefereerde medium is om te communiceren op dat moment. Bij deze systemen worden gegevens door de gebruiker ingevoerd en verzamelen de toepassingen ook zelf informatie via kalenders, login tijd, messenger status en dergelijke meer. Je krijgt als gebruiker informatie over de beschikbaarheid van je contacten. Tot slot zijn ook "Park's ParcTab System" en "Carnegie Mellon's Aura project" contextbewuste systemen.

Danninger et al. (2005, p. 70) stellen zelf de Connector voor, dat verschillende aspecten van de eerder genoemde systemen zou combineren. Ze willen er voor zorgen dat je als gebruiker gecontacteerd wordt op het moment dat voor jou goed uitkomt, via het medium dat je verkiest. Daarmee willen ze vermijden dat je een belangrijke telefoon weigert omdat je op dat moment liever geen oproepen ontvangt. Het is ook de bedoeling het aantal onsuccesvolle pogingen voor degene die iemand probeert te contacteren, te verminderen. De Connector werkt het best in een "smartroom", bijvoorbeeld een kantoor of een vergaderzaal, uitgerust met camera's, microfoons en sensors. Buiten de smartroom tracht men via audiosensors informatie in te winnen over de context van de gebruiker.

Wiberg en Whittaker (2005, pp. 365-366) bekritisieren een aantal systemen die dienen om de constante bereikbaarheid te controleren. Wanneer gebruikers zelf hun status moeten ingeven, zouden ze kunnen vergeten om die status aan te passen, waardoor de informatie niet up-to-date is. Bovendien kan je beschikbaarheid afhankelijk zijn van wie er belt waardoor het moeilijk is één status te kiezen die geldt voor al je contacten. Hetzelfde probleem heb je bij systemen die auditief en visueel materiaal gebruiken om je status in te stellen. Ook daarbij wordt geen onderscheid gemaakt op basis van wie jou op dat moment tracht te contacteren. Volgens hen is de Negotiator, waarbij de gebruiker via een applicatie een vraag tot contact krijgt en via een balkje een tijdstip kan onderhandelen om aan die vraag tegemoet te komen, een betere oplossing.

Voor Wiberg en Whittaker (2005, p. 356) aan het ontwerp van hun applicatie "de Negotiator" begonnen, onderzochten ze hoe we in face to face-situaties onze beschikbaarheid controleren en communiceren. Ze concludeerden dat we over onze bereikbaarheid onderhandelen, dat we ons anders gedragen al naargelang de mate waarin we de context van de andere kennen en dat het een inspanning vraagt om van onze huidige bezigheid te switchen naar het onderhandelen over onze bereikbaarheid. Zo zouden we in 45% van de gevallen de activiteit waar we mee bezig waren, niet terug opnemen nadat we gestoord werden.

Via de Negotiator zouden gebruikers op een eenvoudige manier een tijdstip kunnen afspreken waarop de oproep hen beter past, zodat de intellectuele inspanning zo beperkt mogelijk blijft en men verder kan doen met wat men oorspronkelijk aan het doen was. Wiberg en Whittaker (2005, p. 375) testten de Negotiator en daaruit bleek dat het toestel toeliet om een nieuw tijdstip af te spreken om opnieuw contact op te nemen, zonder dat de oorspronkelijke taak van de gebruiker daaronder leed.

De gebruikers die de Negotiator testten en achteraf geïnterviewd werden, zouden de Negotiator enkel op professioneel vlak gebruiken. Het leek hen grof om ook met je privécontacten een gepast tijdstip te onderhandelen (Wiberg en Whittaker 2005, p. 379-380). Dat is een belangrijke indicatie voor de sociale verwachting die rond bereikbaarheid bestaat. Het geeft ook aan dat een technologische oplossing niet sowieso het probleem van de constante bereikbaarheid wegwerkt. Frissen (2000, p. 71) merkte bij haar respondenten eveneens op dat ze de technologische oplossingen voor de constante bereikbaarheid (voicemail en nummeridentificatie) sociaal onaanvaardbaar vonden. Andere auteurs zoals Sadler et al. (2006, p. 50) denken dan weer dat mensen wel nummeridentificatie gebruiken om hun bereikbaarheid te beperken. Er bestaat dus geen consensus over in de literatuur.

Tot slot waren er een aantal onderzoekers die het over een andere boeg gooiden. Liviu Tofan en Razvan Dragomirescu van het Duitse bedrijf Simeda ontwierpen "Soundercover", een programma dat aan bepaalde type gsm's toelaat om welbepaalde valse achtergrondgeluiden toe te kennen aan bepaalde nummers, die dan tijdens het gsm-gesprek te horen zijn wanneer ze een oproep krijgen van een specifiek nummer. Lawaai van het verkeer of de geluiden van op een luchthaven behoren tot de mogelijkheden (*Your cheating phone*, 2004, p. 15).

Bell Labs tot slot ontwikkelde een programma dat er voor zorgt dat de gebruikers van mobiele telefoons kunnen beslissen of ze de informatie die hun mobiele telefoon aan derden kan geven over waar ze zich bevinden al dan niet willen delen, onder welke omstandigheden en onder welke criteria (Mitch & John, 2004, p. 42).

### **2.3.3 Conclusie bereikbaarheid**

In dit derde hoofdstuk werden de theoretische beschouwingen en empirische vaststellingen die over de constante bereikbaarheid bestaan, uiteengezet. Daaruit konden we opmaken dat de meeste auteurs er van overtuigd zijn dat er wel degelijk een sociale druk bestaat om altijd en overal bereikbaar te zijn. Door vele sms'jes en telefoontjes zou een gevoel van constante aanwezigheid gecreëerd worden, een virtuele realiteit waarin we altijd aanwezig zijn. Het zou niet aanvaard worden dat je dat gevoel van constante aanwezigheid verbreekt, en ook de respondenten zelf zouden het er moeilijk mee hebben. Er is geen duidelijkheid over de vraag hoe respondenten met de constante bereikbaarheid omgaan.

De ene zou er onder lijden, de andere zou het net een voordeel vinden. Op de vraag waarom dat zo is en wat de ene gebruiker onderscheidt van de andere, werd niet verder ingegaan. De bestaande mogelijkheden die er zijn om onze bereikbaarheid te beperken, zoals nummeridentificatie, zouden we volgens sommigen niet durven gebruiken. De meningen zijn daarover verdeeld. Auteurs als Sadler et al. (2006, p. 50) en Satchell & Singh (n.d., p. 6) zijn er van overtuigd dat we nummeridentificatie inderdaad gebruiken om onze bereikbaarheid te beperken, Chesley (2005, p. 1238) en Frissen (2000, p. 71) betwisten dat, omdat het volgens hen niet sociaal aanvaard is om dat te doen. De *tactieken* die voor de gebruikers mogelijk zijn, hangen dus ook samen met de sociale druk die er bestaat. Indien het sociaal niet aanvaard is om je bereikbaarheid te beperken, is het moeilijk om dat toch te doen. Wat de technologische oplossingen betreft, werden een aantal systemen besproken die contextgevoelig zijn. De SenSay zou bijvoorbeeld informatie verzamelen over de context van de gebruiker aan de hand van allerlei sensoren op diens lichaam (Siewiorek, n.d., pp. 1-6). Er werden ook applicaties voorgesteld waarbij de gebruiker zelf een status kon instellen, die dan gecommuniceerd werd aan zijn contacten. Wiberg en Whittaker (2005, pp. 365-366) bekritiseerden beide ideeën, omdat ze uitgaan van één enkele status, onafhankelijk van wie je op dat moment tracht te bereiken. Zij pleiten voor een systeem dat toelaat om een tijdstip af te spreken met je contactpersoon om elkaar te telefoneren, dat zou toelaten andere beslissingen te nemen afhankelijk van de contactpersoon.

In het empirisch onderzoek zal op deze materie verder ingegaan worden. Enerzijds wordt de vraag gesteld of de respondenten inderdaad een sociale druk ervaren, anderzijds zal onderzocht worden hoe die mogelijke sociale druk tot stand komt, en hoe de respondenten daarop reageren. Indien mogelijk zal er ook een onderscheid worden gemaakt tussen verschillende types gebruikers en wordt bekeken hoe die types omgaan met de constante bereikbaarheid. Er is ook aandacht voor de vraag of gsm-gebruikers hun bereikbaarheid trachten te beperken, en zo ja, welke *tactieken* ze daarvoor gebruiken. Hun interesse in verregaandere technologische oplossingen zal eveneens aan bod komen. Er wordt ook gepeild naar de vraag of zij zo'n beperkingen durven te hanteren, want als iedereen het sociaal onaanvaardbaar vindt om dat te doen, is eender welke oplossing uiteraard irrelevant.

### 3 Empirie

In het empirisch deel van deze studie wordt getracht een antwoord te formuleren op de probleemstelling. De literatuurstudie leverde een aantal theoretische inzichten op én resultaten van ander empirisch onderzoek, dat voor een nuttig kader zorgt om het huidige empirisch onderzoek in te plaatsen en te begrijpen.

Er zal worden nagegaan in hoeverre de vaststellingen van andere auteurs ook bij de respondenten in dit onderzoek terugkomen. Wat betreft het algemeen onderzoek over de gsm gaat dat dus over de thema's die eerder opgesomd werden: Voelt men zich veiliger met de gsm dan zonder? Gebruikt men de gsm inderdaad om activiteiten te coördineren? Zijn we emotioneel verbonden met het gsm-toestel? Wat betreft de constante bereikbaarheid bekijken we of de respondenten die als een probleem beschouwen en zo ja, hoe ze daarmee omgaan. Hanteren ze gelijkaardige oplossingen als de respondenten van andere onderzoekers die vooral gebruik maakten van nummeridentificatie en voicemail om hun bereikbaarheid te controleren? Is er werkelijk een sociale druk om bereikbaar te zijn? Vallen er verschillende attitudes waar te nemen ten opzichte van constante bereikbaarheid op basis van bepaalde kenmerken of eigenschappen van de gebruiker? Tot slot is er aandacht voor een aantal van de theoretische concepten. Zijn de noties van *surveillance*, *consumer resistance* en de dunne grens tussen het private en publieke leven ook werkelijk in de praktijk terug te vinden?

Daarnaast is er ook aandacht voor de telecomindustrie en hoe men daar denkt over de problematiek van de constante bereikbaarheid. Is men zich bewust van het probleem? Werken sommige bedrijven aan een technische oplossing? Of is er volgens hen geen vuiltje aan de lucht?

Voor de resultaten van het onderzoek gepresenteerd worden, leest u in het onderzoeksopzet een korte toelichting van de onderzoeksmethode, de sampling, de data-verzameling en de data-analyse.

### **3.1 Onderzoeksopzet**

In dit onderzoeksopzet wordt het kwalitatief onderzoeksparadigma besproken en is er aandacht voor de methode van data-verzameling en data-analyse. Ook de keuzes die bij de sampling werden gemaakt, worden verantwoord. Tot slot worden de beperkingen van dit onderzoeksopzet aangeduid.

#### **3.1.1 Onderzoeksparadigma**

Het is de bedoeling in dit onderzoek een gedetailleerd beeld te schetsen van het fenomeen van de constante bereikbaarheid, vanuit het perspectief van de respondenten. Hoe zij het "altijd bereikbaar zijn" ervaren en wat het voor hen betekent is het onderwerp van de empirische studie. Daarom werd geopteerd voor de kwalitatieve onderzoeksmethode, die het best geschikt is om een problematiek vanuit het standpunt van de respondenten uit te diepen (Creswell, 1998, pp. 16-17). Aan de hand van kwalitatief onderzoek, kan de aard van een sociaal verschijnsel onderzocht worden (Maso, 1987, p. 11).

Elke onderzoeker bekijkt zijn probleemstelling vanuit een bepaald wereldbeeld. Bij het lezen van een studie is het belangrijk op de hoogte te zijn van het paradigma dat de auteur hanteert, omdat het een invloed heeft op hoe de studie opgevat en uitgevoerd werd. In dit onderzoek wordt een kwalitatief paradigma gehanteerd. Creswell (1998, p. 75) beschrijft wat de belangrijkste vooronderstellingen zijn, die dit paradigma met zich meebrengt. Eén van die vooronderstellingen die ook voor dit onderzoek van belang is, is die op ontologisch vlak. Men gaat er van uit dat er meer dan één realiteit is. Dé objectieve realiteit bestaat niet, elk individu kijkt op een andere manier naar de wereld. We gaan dus niet op zoek naar dé waarheid in verband met continue bereikbaarheid, maar wel naar de betekenis die de respondenten daar elk op hun manier aan geven. Wanneer het gaat over axiologie erkent de kwalitatieve onderzoeker dat ook hij niet objectief is. Iedereen draagt bepaalde waarden met zich mee, waardoor onderzoek nooit als waardenvrij beschouwd kan worden. Op zich is dit geen probleem, zolang de onderzoeker dat erkent en zijn positie expliciteert. In dit geval dient dus gezegd te worden dat de auteur vermoedt dat sommige mensen de constante bereikbaarheid inderdaad als problematisch ervaren. Dat wil niet zeggen dat resultaten die dat tegenspreken, genegeerd zullen worden, wel integendeel. Resultaten die de onderzoeker verrassen, zijn op zijn minst even interessant en waardevol. Tenslotte is de geprefereerde methodologie binnen het kwalitatief onderzoek die met een inductieve logica. Er wordt ook steeds met de context van de data rekening gehouden.

De focus in het huidige onderzoek ligt op de vraag hoe mensen zich voelen bij de constante bereikbaarheid. Om daar een antwoord op te bieden werd de *grounded theory* gehanteerd. Hierbij wordt een theorie ontwikkeld, bestaande uit een aantal hypothesen die de context van het bestudeerde fenomeen in kaart brengen (Creswell, 1998, p. 56).

Er is veel discussie over de juiste interpretatie van de grounded theory. Creswell (1998, p. 7) volgt die van Strauss en Corbin, die veel kritiek kreeg van Glaser. Melia (1997, p. 33) merkt in dit verband op dat de hele discussie uit de hand is gelopen en dat het zelfs mogelijk is dat beide benaderingen dezelfde onderzoeksresultaten zouden opleveren. Ze citeert Corbin en Strauss, die opmerken dat een methode vergelijkbaar is met een kind in de wijze waarop het evolueert en dus ook verandert doorheen de tijd:

*"A child once launched is very much subject to a combination of its origins and the evolving contingencies of life. Can it be otherwise with a methodology?"* (Corbin & Strauss, in Melia, 1997, p. 33)

In dit onderzoeksopzet wordt geen principiële standpunt ingenomen dat ingaat op de grond van de theoretische discussie. Uit praktische overwegingen zal voor de meer gestructureerde versie van grounded theory van Corbin en Strauss gekozen worden, omdat die geschikter lijkt voor minder ervaren onderzoekers.

### **3.1.2 Dataverzameling en data-analyse**

Wanneer men kiest voor de *grounded theory* voert men meestal twintig tot dertig individuele interviews uit (Creswell, 1998, pp. 112-113). Men volgt bij de dataverzameling en de data-analyse een "zigzag process" wat wil zeggen dat men steeds gaat wisselen tussen het analyseren van de data en het verzamelen van nieuwe data (Creswell, 1998, p. 57). Dataverzameling en data-analyse gaan dus hand in hand, er is geen sprake van een lineair chronologisch proces (Rubin, 1995, p. 226). Ook Wester (1996, pp. 66-67) benadrukt dat de onderzoeker de mogelijkheid moet laten om nieuwe interviews af te nemen na een eerste analysefase. In principe gaat men door met dit circulair proces tot een saturatiepunt bereikt wordt. Dat wil zeggen dat men het empirisch onderzoek pas kan stopzetten op het moment dat bij het analyseren van de nieuwe data, geen nieuwe informatie meer wordt ingewonnen (Creswell, 1998, p. 58). Er bestaat dus een grote eensgezindheid over het feit dat een circulaire manier van dataverzameling en data-analyse erg nuttig is. Daarom werd ook in dit onderzoek op die manier gewerkt. Drie fases van dataverzameling en data-analyse werden voorzien. Nieuwe data verzamelen tot een saturatiepunt bereikt werd, was in dit onderzoek niet mogelijk, omdat het aantal interviews op voorhand vastgelegd werd aangezien er met een tijdslimiet rekening moest worden gehouden.

Er werden achttien kwalitatieve, semi-gestructureerde diepte-interviews gepland, zes per analysefase. Uiteindelijk werden twintig respondenten geïnterviewd, omdat enkele interviews sneller afgelopen waren dan voorzien was. Omdat deze interviews ondanks hun beperktere duurtijd toch interessant materiaal bevatten, werden deze wel mee opgenomen in de data-analyse. De andere interviews duurden gemiddeld 55 à 60 minuten. Het kortste interview duurde veertig minuten, het langste één uur en vijftien minuten. De

dataverzameling in de eerste fase vond plaats tussen 7 mei 2007 en 18 mei 2007. De tweede fase liep van 26 mei 2007 tot 1 juni 2007, al werd één interview van deze verplaatst waardoor het pas kon plaatsvinden op 25 juni 2007. De respondenten in de derde fase werden geïnterviewd tussen 22 juni 2007 en 10 juli 2007.

Er werd een combinatie van drie soorten vragen gehanteerd. Met de *main questions* werd een bepaald thema aangesneden en was het mogelijk structuur aan te brengen in het interview. Deze vragen werden vrij open geformuleerd, zodat de respondent uitgebreid over zijn ervaringen kon vertellen. Er werd een interviewgids met *main questions* uitgewerkt die er voor zorgt dat de belangrijkste thema's aan bod komen (zie bijlage). Toch is deze gids geen streng keurslijf voor het onderzoek en was flexibiliteit tijdens de interviews zeker niet uitgesloten. Er werd regelmatig van de gids afgeweken, vragen werden bijvoorbeeld in een andere volgorde gesteld al naargelang de antwoorden van de respondent doorheen het interview. Soms antwoordden de respondenten al op een vraag voor ze gesteld werd, een andere keer weken ze af maar bleek ook dat antwoord erg interessant. De gids met *main questions* zorgde voor steun en structuur om tijdens het interview op terug te vallen, maar de *probes* en *follow-up questions* waren minstens even belangrijk in het verzamelen van de informatie.

Een *probe* is een vraag naar meer informatie om een completer beeld te krijgen. *Probes* zijn essentieel om genoeg detail in het interview te verzekeren. Ze zorgen voor een verduidelijking van de antwoorden. Dit soort vragen kon uiteraard niet op voorhand opgesteld worden, maar kwamen aan bod afhankelijk van de loop van het interview. Naar de geïnterviewde toe maakt de onderzoeker door *probing* ook duidelijk dat zij aandachtig luistert. Een voorbeeld van zo'n vraag die in één van de interviews aan bod kwam, gaat als volgt: "Je zei dat je dat handig vond aan e-mail, dat dat ook gebruikt kan worden als je er zelf niet bent. Kan je daar nog wat meer uitleg over geven?". (Nourdin, 23 jaar oud, geen kinderen, geen gsm)

Het laatste soort vragen dat werd gehanteerd, waren *follow-up questions*. Daarmee werd op zoek gegaan naar meer diepte in de antwoorden, wanneer iets slechts gedeeltelijk of niet werd uitgelegd. Wanneer de respondent een woord gebruikte dat de onderzoeker niet kende, of wanneer de respondent zichzelf tegensprak, waren *follow-up questions* noodzakelijk (Rubin, 1995, pp. 45-158). Ook dit soort vragen kwam dus aan bod in het onderzoek. Een voorbeeld van een dergelijke vraag vinden we in het interview met Eva: "Want langs de ene kant euh... jaagt het je niet echt op, die gsm, maar langs de andere kant voel je je toch nog altijd rustiger, echt op vakantie, als je hem niet bij hebt, of is dat een verkeerde interpretatie?". Een gelijkaardig voorbeeld vinden we in het interview met Mark: "Daar net zei je ook van 'ja, ik vind het eigenlijk toch ook niet zo tof dat mensen mij altijd kunnen bellen', maar je vindt het ook wel positief dat je, dat dat juist mogelijk is door de gsm?"

Tot slot moet de onderzoeker er steeds voor zorgen dat zij en de respondent hetzelfde bedoelen wanneer een bepaald woord of concept wordt gebruikt. Indien nodig dient zij dus met een bijkomende vraag naar de betekenis te peilen (Arksey, Knight, 1999, p. 100). Ook deze richtlijn werd tijdens de interviews in het achterhoofd gehouden, om de meest volledige en diepgaande data te verkrijgen. Een voorbeeld van zo'n bijkomende vraag die aan bod kwam in het interview met Bea luidt als volgt: "*En wat bedoel je met 'geen echte tv-kijker'?*".

Bij het formuleren van de vragen werd rekening gehouden met een aantal algemene richtlijnen. Zo werd het gebruik van vakjargon vermeden, werden geen algemene concepten gebruikt waarvan we een bepaalde betekenis voor de respondent veronderstellen en werd getracht geen vragen op te stellen die een welbepaald antwoord uitlokken. Daarnaast werden ook tweeledige vragen vermeden (Arksey, Knight, 1999, p. 94).

Vertrouwen tussen de onderzoeker en de respondent is essentieel om waardevolle data te verkrijgen. Dat vertrouwen noemt men *rapport*. Arksey en Knight (1999, pp. 101-102) geven een aantal richtlijnen om dit *rapport* te bewerkstelligen, waar ook in dit onderzoek rekening mee werd gehouden. De onderzoeker gaf voor het interview aan dat de deelname van de respondent waardevol is, vroeg toestemming om het gesprek op te nemen en vertelde hoe lang het interview ongeveer zou duren. Daarbij werd benadrukt dat de gegevens vertrouwelijk behandeld zouden worden, meteen de reden waarom de namen van de respondenten in dit onderzoek vervangen werden door fictieve namen. Tijdens het interview werd de respondent aangemoedigd om vrijuit te spreken, en liet de onderzoeker merken dat het interessant was. Na het interview werd uitgelegd wat er verder zal gebeuren, en werd de respondent nog eens bedankt. Ook liet de onderzoeker steeds merken dat het interview erg nuttig was. Vóór het interview werd slechts in bedekte termen gezegd waarover het onderzoek ging, met name "de betekenis van gsm's voor mensen en hoe ze daarmee omgaan", na het interview werd de focus van het onderzoek toegelicht indien de respondent daarin interesse toonde. Op die manier werd soms nog extra informatie ingewonnen. In de getranscribeerde interviews wordt steeds aangegeven wanneer het interview eindigde en wanneer de small-talk begon (die ook werd weergegeven indien er nog interessante uitspraken werden gedaan).

Voor de analyse werden de interviews volledig uitgeschreven. Hoewel dit tijdrovend is, is het toch noodzakelijk. Wester (1996, p. 77) benadrukt dat het geen verloren tijd is, maar wel een manier om voeling te krijgen met de data. Lindlof en Taylor (2002, p. 187) drukken het uit als volgt:

*"Someday, probably soon, voice recognition software will have advanced to the point that computers can be 'trained' to recognize and record any number of voices.*



*Until that day of liberation comes, humans must transcribe their interview tapes manually". (Lindlof & Taylor, 2002, p. 187)*

Zoals het hoort bij de grounded theory werden de data open gecodeerd (Creswell, 1998, p. 56). Open coderen is noodzakelijk om zoveel mogelijk interessante concepten en thema's te ontwaren, waarin de interviewdata geplaatst kunnen worden. Wester (1996, pp. 75-76) beschrijft drie mogelijke technieken om de data te coderen. Eén er van noemt hij *focused reading*, waarbij vanuit de achtergrondkennis van de onderzoeker codes gekozen worden. Deze techniek bekijkt de data vooral vanuit het perspectief van de onderzoeker, aldus Wester. Een andere manier om data te coderen is *scanning*. Daarbij maakt men gebruik van een computerprogramma om bepaalde codes automatisch toe te kennen wanneer bepaalde woorden in een specifiek segment terugkomen. De laatste mogelijkheid is die van *reading by summarizing*. Elk onderscheiden segment van de tekst wordt door de onderzoeker samengevat, en er worden codes toegekend die de essentie van het fragment aangeven. Hierbij bekijkt men de data in eerste instantie vanuit het perspectief van de respondent. In dit onderzoek werden twee manieren van coderen gecombineerd. In eerste instantie werd de laatste optie gehanteerd, omdat er nog niet veel geweten is over het fenomeen en het belangrijk is na te gaan welke concepten en ervaringen de respondent zelf aanbrengt. In tweede instantie werd er na de *reading by summarizing*, aan *focused reading* gedaan en werden de codes op een abstracter en theoretischer niveau gebracht, om een terugkoppeling tussen de empirie en de theorie mogelijk te maken. Daarmee werd getracht de analysemethode die door Maso (1985, pp. 78-115) werd beschreven, te benaderen.

De codes werden toegekend aan tekstfragmenten die een coherent geheel vormden. Die fragmenten konden dus verschillen in lengte, afhankelijk van de inhoud van het fragment. Er werd dus niet gekozen om aan elke paragraaf of aan elk antwoord een code toe te kennen, maar wel om aan elk stuk samenhangende tekst een code te geven. Op één fragment kunnen uiteraard meerdere codes van toepassing zijn. Volgend tekstfragment kreeg bijvoorbeeld de code "meest negatieve aan de gsm" en "bereikbaarheid" mee op descriptief niveau (bij het *reading by summarizing*) en kreeg de codes "ambigüiteit" en "constante bereikbaarheid" mee op theoretisch niveau (bij de *focused reading*) :

***Wat zou je zelf als het meest positieve aspect van de gsm beschouwen?***

*... .. Tja, ik denk het meest positieve inderdaad, de bereikbaarheid hé. Dat je bereikbaar bent of toch veel bereikbaarder bent dan wanneer niemand een gsm zou hebben, met de nadelen die daaraan verbonden zijn. Maar het is ook een groot voordeel. Het voordeel weegt misschien wel op tegen de nadelen anders zou ik geen gsm hebben.*

***En die nadelen, wat zijn die dan?***

*Nadelen vind ik, ja ook (lacht) het constant bereikbaar zijn, het gestoord worden, elk moment kunnen gestoord worden. (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm)*

Een lijst van de codes, zowel op descriptief als op theoretisch niveau kan worden geraadpleegd in de bijlage. Een interview werd met codes eveneens opgenomen, als voorbeeld.

### 3.1.3 Sampling

Er werd van verschillende sampling methodes gebruik gemaakt. Zoals in kwalitatief onderzoek gebruikelijk is, werd er gekozen voor *purposeful sampling*. Daarbij gaat men op zoek naar respondenten die voor inzicht in de problematiek kunnen zorgen en waarvan verondersteld wordt dat zij interessante informatie kunnen aanbrengen. Het is dus niet de bedoeling om een representatief staal van de bevolking te bevragen, maar wel om die mensen te interviewen van wie, op basis van de theorie, verwacht wordt dat ze ons het beste inzicht kunnen geven in de problematiek (Barton et al., 1997). Er bestaan verschillende vormen van *purposeful sampling*, waarvan *maximum variation sampling* één is. Wanneer je bij erg verschillende respondenten toch een aantal gemeenschappelijke ervaringen met het fenomeen kan ontwaren, is dat natuurlijk erg relevant (Hoepfl, 1997, p. 52). Wanneer het onmogelijk blijkt om een gemeenschappelijke grond vast te stellen over het hele sample, kunnen soms wel nog een aantal interessante types of profielen ontdekt worden. Naar welke respondenten op zoek werd gegaan, werd dus bepaald aan de hand van *maximum variation sampling*. Om die respondenten ook te identificeren werd enerzijds in het eigen netwerk geselecteerd (*convenience sampling*), anderzijds via het netwerk van anderen (*snowball sampling*). *Convenience sampling* komt vaak terug in verschillende mate in kwalitatief onderzoek omdat het de makkelijkste manier is om respondenten te rekruteren, maar is niet ideaal (Marshall, 1996, p. 523). *Snowball sampling* is geschikt wanneer je op zoek bent naar zeldzame cases, respondenten die moeilijk te vinden zijn (Barton et al. 1997). Dat was het geval voor de respondenten zonder gsm en de respondenten die minder dan zes maand geleden voor het eerst een gsm in gebruik namen. Deze beide vormen van *sampling* rekruteren binnen een bepaald sociaal netwerk, waardoor sommige mogelijke respondenten bij voorbaat uitgesloten werden, wat voor een zekere subjectiviteit zorgt. Het kan ook een nadeel zijn als er naast de relatie van onderzoeker – respondent, ook nog een andere relatie tussen beide personen bestaat, wat mogelijk is wanneer men rekruteert in het eigen netwerk. Dit werd grotendeels vermeden omdat een meerderheid van de respondenten “via via” gevonden werd, waardoor er geen rechtstreekse relatie bestond tussen de onderzoeker en de respondent. Door aan de hand van *purposeful sampling* de kenmerken en criteria waaraan de respondenten moesten voldoen duidelijk op voorhand af te bakenen, werd ook het *convenience* aspect beperkt.

Die criteria werden gebaseerd op inzichten uit de literatuurstudie. Ling (2001b, pp. 5-6) wees er op dat zowel Haddon als Silverstone erg veel belang hechten aan niet-gebruikers van een technologie, en de betekenis die zij aan die technologie geven. Mensen die er bewust voor kiezen geen gsm te bezitten, zouden ons volgens deze theorie dus interessante inzichten kunnen verschaffen. Daarom werd besloten zes respondenten te interviewen zonder gsm. Uit de studie van Palen et al. (2005, pp. 112-117) bleek dan weer dat gebruikers die zich recent een gsm aanschaffen, een interessante evolutie doormaakten wat hun attitudes ten opzichte van de gsm betreft. Ook die groep gebruikers leken dus bij te kunnen dragen aan dit onderzoek, waarop beslist werd zes respondenten te interviewen die maximum zes maanden voordat het interview plaatsvond, een gsm aanschaffen. Omdat de overgrote meerderheid van de bevolking wél een gsm heeft en omdat uit de literatuurstudie bleek dat ook de "gewone" gsm-gebruiker last kan hebben van de constante bereikbaarheid, werd besloten ook uit die groep zes respondenten in het *sample* op te nemen. Zoals eerder vermeld, werden dat er uiteindelijk zeven in de categorie van niet-gsm-gebruikers en zeven bij de respondenten die al meer dan twee jaar in het bezit waren van een gsm. Het al dan niet gebruiken van een gsm was dus het hoofdcriterium voor het selecteren van de respondenten. Er werd echter ook met andere criteria rekening gehouden.

Zoals in hoofdstuk drie van de literatuurstudie reeds besproken werd, zijn Lemish en Cohen (2005, p. 193), Chesley (2005, p. 1237) en Licoppe en Heurtin (2001, pp. 102-103) er van overtuigd dat mannen en vrouwen een andere attitude hebben t.o.v. de constante bereikbaarheid, en dat ook het al dan niet hebben van kinderen daarbij een rol kan spelen. Daarom werd getracht binnen de drie categorieën die eerder opgesteld werden, te diversifiëren al naargelang geslacht én al naargelang de gezinssituatie, met name of men al dan niet kinderen had. Negen van de twintig respondenten zijn dan ook mannen, en exact de helft van het totale aantal respondenten heeft kinderen.

Tot slot werd ook met de leeftijd van de respondenten rekening gehouden. De oudste respondent is 61, de jongste 19. Er werd beslist om in de twee extremen van deze categorie, met name de pubers en de 65-plussers, niét te rekruteren, omdat verondersteld werd dat zij op een heel specifieke manier van de gsm gebruik maken. Hoewel zij ongetwijfeld een interessante onderzoeksgroep vormen, lijkt het eerder aangewezen om hen in een studie op te nemen die ingaat op hun specifieke manier om met de gsm en met de constante bereikbaarheid om te gaan.

### **3.1.4 Informanteninterviews**

Naast de respondenteninterviews, die het hoofdbestanddeel van het empirisch onderzoek uitmaken, werden ook een aantal informanteninterviews afgenomen. Het tweede luik van het empirisch onderzoek gaat in op hoe de telecomindustrie omgaat met de constante

bereikbaarheid. Zien zij alleen de voordelen in van de mogelijkheid tot continu contact, of vermoeden zij dat daar ook nadelen aan verbonden zijn? Indien zij zich bewust zijn van de problematiek, wordt er dan gewerkt aan een technische oplossing? Is daar volgens hen een markt voor? Zien ze dit als een prioriteit?

De nadruk van het empirisch onderzoek ligt op de respondenteninterviews, waarmee we willen nagaan of er een sociale druk is om altijd en overal bereikbaar te zijn en zo ja, hoe de respondenten daarmee omgaan, maar ook de informanteninterviews zijn van belang. Die kunnen ons namelijk informeren over een mogelijke oplossing voor het probleem, hoe die oplossing er uit zou zien, voor wie die bestemd zou zijn en of er voor deze dienst betaald zou moeten worden.

Enerzijds werden de bedrijven aangesproken op het niveau van de operators: Belgacom en Telenet, anderzijds op het niveau van de gsm-ontwikkelaars en de makers van applicaties voor op de gsm, zoals Siemens, Apple, Microsoft en HP. Van deze interviews werden enkel de relevante stukken uitgeschreven (zie bijlage).

### **3.1.5 Beperkingen van het onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is aan een aantal beperkingen onderworpen. Er werd al gewezen op de nadelen van *convencience sampling* en *snowball sampling*. Als gevolg van de *snowball sampling*, hadden bovendien twee keer twee respondenten een rechtstreekse relatie met elkaar. Bea en Astrid zijn moeder en dochter, Maarten en Ilse zijn collega's. Daarnaast waren er geen dichte banden tussen de respondenten onderling. Pieter kreeg eind december 2006 een gsm, en werd geïnterviewd op 6 juli 2007, waardoor hij net buiten de categorie "minder dan zes maanden een gsm" viel. Desondanks werd hij er toch in opgenomen, omdat het erg moeilijk was voldoende respondenten te vinden die aan de voorwaarden voldeden.

Ook bij de experteninterviews zijn er een aantal minpunten waar te nemen. Omdat de focus binnen dit onderzoek op de respondenteninterviews lag, en er met een tijdslimiet rekening moest worden gehouden, konden niet alle experten *face to face* geïnterviewd worden. Dit zorgt nochtans voor een meerwaarde, omdat er dan meteen kan worden ingespeeld op onduidelijkheden en omdat de bereidheid van de experten om iets uit te leggen, ook groter lijkt te zijn. Met Dirk Steel van Siemens en Marc Rotthier van HP werden de interviews op die manier afgenomen. Los van de telecomindustrie, werd ook Howard Rheingold zo geïnterviewd. Alle andere interviews werden hetzij telefonisch, hetzij via e-mail afgenomen. Tot slot waren er ook een aantal problemen bij de selectie van deze experten. Het lijkt voor de hand liggend dat bedrijven als Base, Mobistar, Proximus en Nokia in een studie als deze niet mogen ontbreken. Doordat er in die bedrijven geen *inside contacten* beschikbaar waren en de experteninterviews niet als het belangrijkste onderdeel van dit onderzoek beschouwd werden, vielen zij toch uit de boot.

## **3.2 Resultaten empirisch onderzoek**

### **3.2.1 Sociale druk**

In onze probleemstelling werd de vraag gesteld of mensen een sociale druk ervaren door vrienden, familie of kennissen om altijd en overal bereikbaar te zijn via de gsm en zo ja, hoe ze zich daarbij voelen.

Een eenduidig antwoord op deze vraag is niet mogelijk. Sommige mensen ervaren wel een sociale druk, anderen niet. Onder sociale druk wordt verstaan dat vrienden, familie of kennissen al eens laten vallen "dat het toch handiger zou zijn" indien de respondent in kwestie een gsm had of dat hij of zij "de gsm wel wat vaker zou mogen opnemen". Ook bij respondenten mét een gsm kon dus een sociale druk vastgesteld worden, met name om die gsm zo te gebruiken dat hij altijd en overal bereikbaar is. Het is belangrijk op te merken dat het ervaren van een sociale druk om bereikbaar te zijn, nog iets anders is dan het moeilijk hebben met de constante bereikbaarheid. Er zijn mensen die niet constant bereikbaar willen zijn én ook geen sociale druk ervaren om dat wel te zijn. Daartegenover staat dat er ook respondenten waren die én last hadden van de constante bereikbaarheid én een sociale druk ervoeren om desondanks altijd en overal bereikbaar te zijn. Het zijn natuurlijk vooral die mensen die dit als problematisch ervaren.

#### **3.2.1.1 Geen sociale druk**

Laat ons beginnen met te verklaren waarom een aantal respondenten géén last hadden van een sociale druk om altijd en overal bereikbaar te zijn. Het antwoord lijkt samen te hangen met vier mogelijke factoren.

Marie, die geen gsm heeft, en Tom, die al meer dan twee jaar een gsm heeft, merken beiden op dat ze sowieso met weinig mensen in contact staan. Marie zegt het zo:

*"Ik weet ook dat ik niet zo verschrikkelijk sociaal ben of dat ik niet zo veel sociale contacten onderhoud."* (Marie, 43 jaar oud, geen kinderen, geen gsm, zie bijlage p. 377)

Tom formuleert het als volgt:

*"Nee maar het aantal sms'jes dat ik krijg is wel echt beperkt. Zouden het er vier op een maand zijn? (...) Het aantal effectieve belminuten dat ik opgebeld ben of word is ook niet zo erg veel... Dat beperkt zich eigenlijk tot ja, familie, mijn ouders bellen nogal eens, mijn broer, mijn zus, mijn schoonouders, maar die zelfs eigenlijk bijna nooit."* (Tom, 32 jaar oud, twee kinderen, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage p. 320)

Er zijn weinig mensen die met hen contact opnemen, en dus ook weinig mensen die kunnen vinden dat ze niet bereikbaar genoeg zijn. Bovendien zullen beide respondenten ook opnemen wanneer de vaste telefoon of de gsm rinkelt, tenzij ze bijvoorbeeld in bad zitten en niet aan de telefoon of gsm kunnen. Tom zegt dat hij heel af en toe de gsm bewust thuislaat maar kan zich geen concreet voorbeeld meer herinneren. Ze beperken hun bereikbaarheid dus niet, wat uiteraard ook de kans op klachten over die bereikbaarheid vermindert. Bij deze beide respondenten kan het feit dat ze geen sociale druk ervaren dus verklaard worden vanuit een combinatie van twee kenmerken: enerzijds staan ze met relatief weinig mensen in contact, anderzijds beperken ze hun bereikbaarheid niet. Beide factoren dragen er toe bij dat de kans op klachten over onvoldoende bereikbaarheid verkleint. Bij Marie lijkt nog een derde factor in het spel te zijn, met name dat diegene waarmee ze het meest contact heeft, haar man, ook niet zo enthousiast is over gsm's. Wanneer de belangrijkste sociale contacten van de respondent in kwestie op een gelijkaardige manier over gsm's en bereikbaarheid denken, zal er dus eveneens geen sociale druk zijn. Marie beschrijft het gsm-gebruik van haar man als volgt:

*"Alain is ook iemand die, die nog maar een paar jaar geleden overgeschakeld is op een gsm. Die gebruikt die ook alleen maar voor het werk laat ons zeggen, alleen maar, daarbuiten zet hij die gewoon af. Voor onze onderlinge afspraken, dat is niet zo moeilijk, overdag als wij iets willen zeggen, dan sturen wij een mailtje gewoon."*  
(Marie, 43 jaar oud, geen kinderen, geen gsm, zie bijlage p. 378 )

Deze derde factor lijkt ook voor Joris van toepassing te zijn. Hij heeft sinds kort een gsm voor het werk, maar zet die altijd af en geeft dat nummer ook niet door aan vrienden. Hij zegt dat zij er begrip voor hebben dat hij zijn bereikbaarheid beperkt:

*"Het zijn ook allemaal min of meer leeftijdsgenoten of nog iets ouder zelfs, dus euh, dat zijn mensen die daar begrip voor hebben laat ons zeggen, of die ook de gsm-loze tijd nog gekend hebben."* (Joris, 41 jaar oud, geen kinderen, gsm sinds een maand).

Ook de factor *weinig sociale contacten hebben*, komt hier terug:

***"Wordt u privé vaak opgebeld door andere mensen op uw vast nummer?"***  
*Bwa, dat is ook heel beperkt, niet dikwijls eigenlijk. ... Ja, heel beperkt."* (Joris, 41 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 79)

Tot slot waren er nog twee respondenten die geen sociale druk ervoeren om een gsm aan te kopen of om hun gsm vaker op te nemen, met name Bea (61 jaar oud, twee kinderen) die al zeven jaar een gsm heeft, en Daan (38 jaar oud, drie kinderen), die geen gsm heeft. Bea heeft, net als Marie, een man die zelf niet zo gsm-minded is. De enige reden dat hij er één heeft, is eigenlijk omdat Bea dat graag wou. Er is dus eerder sprake van een sociale druk naar hem toe om een gsm te hebben, dan naar haar toe. Ook merkt ze op dat ze op die gsm sowieso weinig gebeld wordt. Zowel de factor dat weinig sociale contacten je opbellen op die gsm als de factor dat je omgeving op een gelijkaardige manier met de gsm omgaat, komen hier dus terug. Bovendien lijkt hier nog een laatste factor in het spel te

zijn, met name dat Bea, die weliswaar niet altijd en overal bereikbaar wil zijn, dit ook laat merken aan haar sociale contacten en dat die contacten daardoor ook niet vragen om bereikbaarder te zijn. Hoewel ze dat niet allemaal respecteren door bijvoorbeeld te vragen "stoort het niet?" als ze bellen, zeggen ze haar ook niet "neem de telefoon eens wat vaker op". De vierde factor die verklaart waarom mensen geen last hebben van een sociale druk om bereikbaar te zijn, is dus dat Bea laat merken aan haar sociale contacten dat ze van haar niet moeten verwachten dat ze altijd opneemt, wat tot gevolg heeft dat die sociale contacten daar niet over klagen:

***En het is niet dat mensen daar soms problemen mee hebben dat ze u niet kunnen bereiken?***

*Nee, nee, ze weten dat van mij (lacht).*

***(lacht)***

*Ik ben nogal op mijn privé gesteld hé (lacht).* (Bea, 61 jaar oud, zeven jaar in het bezit van een gsm, p. 295)

Ook Daan maakt een gelijkaardige opmerking:

***"Maar dat stoort hen ook niet?"***

*Neen, en ze weten dat ik zo ben dus (lacht)." (Daan, 38 jaar oud, drie kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 227 )*

Bij die laatste factor hangt het er natuurlijk vanaf in hoeverre de sociale contacten van de respondenten in kwestie reageren. Indien iemand anderen op de hoogte brengt van het feit dat hij of zij niet altijd zal opnemen of geen behoefte heeft aan een gsm, kunnen mensen dat aanvaarden, of kunnen ze met tegenargumenten komen of nog steeds af en toe aandringen op het gebruiken van een gsm. Op het moment dat dat gebeurt, is er uiteraard wél sprake van een sociale druk om bereikbaar te zijn. Maarten (30 jaar oud, drie kinderen), die geen gsm heeft, is een twijfelgeval wat sociale druk betreft. Hij voldoet aan een aantal factoren, met name dat hij niet vaak gebeld wordt op zijn vaste telefoon, dat zijn vrouw ook niet erg enthousiast is over gsm's (zij heeft er één, maar alleen haar moeder heeft dat nummer) en dat zijn sociale contacten "wel weten dat hij zo is". Zijn vrouw heeft één keer opgemerkt dat hij misschien toch een gsm zou moeten hebben, nadat hij twee uur later thuis was dan gewoonlijk omdat zijn trein vast stond. Daarbuiten maakt zij, noch anderen, een probleem van het feit dat hij geen gsm heeft. Hij zou dus toch gerekend kunnen worden tot de mensen die geen sociale druk ervaren om bereikbaar te zijn.

De vier factoren die er voor kunnen zorgen dat mensen geen sociale druk ervaren zijn dus ten eerste *met weinig mensen telefonisch in contact staan*, ten tweede *de bereikbaarheid niet beperken*, ten derde *mensen in de naaste omgeving die op een gelijkaardige manier met een gsm omgaan* en ten vierde *aan de contacten laten merken hoe je er over denkt waarna die mensen geen opmerkingen meer maken*. Vaak is er sprake van een combinatie van deze factoren, enkel bij Daan gaat het slechts om één factor.

### 3.2.1.2 Wel een sociale druk

Alle andere respondenten ervoeren in mindere of meerdere mate wél een vorm van sociale druk om bereikbaarder te zijn. Mark (45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) kreeg klachten van zijn vrienden over het feit dat hij soms onbereikbaar was omdat hij geen gsm had. Veerle (47 jaar oud, vijf kinderen, sinds 3 jaar een gsm) rapporteert dan weer dat haar familie, op het moment dat ze nog geen gsm had, het niet leuk vond dat ze niet meteen bereikbaar was. De man van Ilse (49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm) zegt ook af en toe eens dat hij het wel leuker zou vinden moest ze een gsm hebben. Ook de vriendin van Pieter (54 jaar oud, twee kinderen, sinds zes maand een gsm) liet al eens discreet vallen dat ze het wel leuk zou vinden, moest hij een gsm hebben, maar heeft hem nooit expliciet proberen te overtuigen. Twee vrienden van Marianne (52 jaar oud, één kind, geen gsm) hebben haar al aangespoord om een gsm te kopen, bij Dimitri (33 jaar oud, geen kinderen, een gsm sinds een maand) zijn het maar liefst vrienden, kennissen én familie die vinden dat hij onvoldoende bereikbaar is. Ook bij Arno (19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm) gaan vrienden er van uit dat ze hem te allen tijde moeten kunnen bereiken. Els (49 jaar oud, één kind, een gsm sinds acht jaar) heeft dan weer het gevoel dat het van haar verwacht wordt dat ze altijd bereikbaar is maar specificeert niet van wie die verwachting komt, net als Eva (25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm). Mathilde (24 jaar oud, geen kinderen, geen gsm) merkte dan weer dat haar vriend en een vriendin van haar graag zouden hebben dat ze zich een gsm zou aanschaffen. Ruth (24 jaar oud, geen kinderen, gsm sinds zeven jaar) kreeg een hoop negatieve commentaar te verwerken van ouders en vrienden toen ze besliste de gsm een tijd weg te doen, Nourdin (23 jaar oud, geen kinderen, geen gsm) ervaart sociale druk van zijn moeder, zijn vriendin en een aantal vrienden om bereikbaarder door het leven te gaan. De enige reden dat Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) zich een gsm aanschafte, was om haar vriend een plezier te doen. Ook Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) werd onder druk gezet door haar ex-man, zowel op het moment dat ze nog samen waren als nu, om de gsm altijd op te nemen.

Het is dus duidelijk dat het ervaren van een sociale druk los staat van demografische kenmerken zoals geslacht, leeftijd en gezinssituatie. Uiteraard werd men vooral onder druk gezet op het moment dat men nog geen gsm had, maar ook mensen met gsm werden door vrienden, familie of kennissen aangemoedigd om hun gsm op een bepaalde manier te gebruiken om bereikbaarder te zijn. Een opsomming van welke respondenten een sociale druk ervoeren door welke mensen uit hun sociaal netwerk, volstaat uiteraard niet om dit fenomeen ten volle te doorgronden. Een aantal aspecten zullen daarom van naderbij bekeken worden. Welke argumenten worden gebruikt om iemand te overtuigen om zichzelf bereikbaarder te maken? En hoe reageerden de respondenten daar dan op? Zien we bepaalde theoretische noties terugkomen in dit deel van ons empirisch onderzoek?



Eén van de respondenten die erg duidelijk met een sociale druk te maken had, was Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm). Zij werd door haar man onder druk gezet om een gsm te gebruiken en kreeg de zijne. De vaststelling van Sorensen (2006, p. 52) dat vrouwen vaak de oude gsm van de man krijgen, wordt in dit geval dus bevestigd. Wel dient gezegd te worden dat dit bij de meeste vrouwen in ons onderzoek niet het geval was. Desondanks was dat bij Marlène wel zo, en nam ze de gsm met tegenzin aan:

***“En wat was voor u de aanleiding om er toch één te kopen?”***

*De aanleiding was om van het gezaag van de Jan vanaf te zijn (lacht). (...) Dus voila, de aanleiding was, hij wou een nieuwe, en ik had er geen, en ik mag oefenen op zijn oud toestel.*

***En wat was zijn voornaamste argument of zo om u daarbij te overtuigen?***

*Ja, overtuigen, zo hard heeft hij mij niet moeten overtuigen. Hij wou dat al zo lang zo graag dan denk ik 'ik zal dat maar doen', want hij is, hij wordt er ongelukkig van gewoon, dat ik niet bereikbaar ben (lacht).*

***(lacht)***

*En zo ook, ken je dat? 'Als je dan eens, en dan ben ik ongerust, en als jij dan onderweg, en dan kom jij niet thuis, en kan ik u niet bereiken of jij kan mij niet bereiken', hij vond dat belangrijk dat ik dat had, bijna veiliger, dat ik dat op zak had, dus dan zeg ik ja, 'ik voel mij helemaal niet onveilig, maar ja, oké'." (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 130)*

Het veiligheidsaspect van de gsm, werd hier dus gebruikt om Marlène van het nut van de gsm te overtuigen. Hoewel zij zich zelf niét veiliger voelt met de gsm dan zonder, heeft ze toch toegegeven. Nochtans heeft ze veel last van de constante bereikbaarheid en is ze echt niet gelukkig met de gsm (zie 'Notime', *Nowhere (unless...)*, zie bijlage).

Ook bij Ruth werd het veiligheidsaspect van de gsm aangewend om haar te overtuigen haar gsm te blijven gebruiken. Ze vertrok naar Frankrijk en vond dat het ideale moment om haar gsm weg te doen:

*“Toen dat ik naar Frankrijk ging, dat was ook vooral de grote, de mensen vonden dat onverantwoord om alléén, ik vertrok alleen met mijn rugzak, ik ging op boerderijen werken met mensen die ik niét kende én dan nog zonder gsm, dat was echt allez, ja, dat was het toppunt (lacht).*

***(lacht)***

*Hoe kun je zo, ja dat was echt, dat ging erover vonden ze, toen had ik zoiets van 'ja, dat slaat echt nergens op', allez, wat kan ik in Frankrijk doen met een Belgische gsm, ik ga daar op een boerderij zitten in het midden van de natuur daar heb je nooit ontvangst, dat geloof ik niet, en dan van 'ja, je weet dat nooit als, als' wat was dat weer, mijn oma zei zoiets 'als de boer u lastig valt', of zo, ik van 'ja, dan ga ik naar de papa in België bellen van 'die boer valt mij lastig' onze papa 'ja, als jij in een verlaten riviertje valt', ik zeg 'papa, aan een verlaten riviertje heb ik zeker*

*geen ontvangst'. Of als ze mij gingen overvallen, ik zeg, 'het eerste dat ze afpakken als ze mij overvallen, dat zal mijn gsm zijn', maar dus er waren echt heel veel mensen die dat vooral, ja die vonden dat echt onverantwoord, echt, niet te doen."* (Ruth, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm zie bijlage, p. 161)

Ook bij Nourdin worden gelijkaardige argumenten gebruikt:

*"Noodsituaties. 'Als die in het ziekenhuis ligt of, of die is doodgevallen of zo' (lacht)*  
**(lacht)**

*'ja, wat ga je dan doen als je geen gsm hebt' en dit en dat."* (Nourdin, 23 jaar oud, geen kinderen, geen gsm, zie bijlage p. 242)

Het veiligheidsaspect kan dus worden aangewend om anderen te overtuigen om bereikbaarder te zijn. Soms klaagden mensen ook rechtstreeks over de bereikbaarheid van de respondenten in kwestie. Zo waren er op datzelfde moment bij Ruth ook vrienden die haar daar onverbloemd op aanspraken:

*"Dat er vrienden echt zo iets hadden van 'ah ja neen, dan, ja dan kan ik u dus niet meer bereiken, oké, dan kunnen wij dus niet meer afspreken' (lacht)*

**(lacht)**

*Ik had echt zoiets van 'oké, is onze vriendschap afhankelijk van een toestel of zo?' Er was één vriendin bij wie ik echt zoiets had van 'seg eej', ja die had dat echt zo van 'ja dan kunnen wij niet afspreken en dat gaat toch niet en' daar was ik toch wel wat van geshockeerd. (...) Nee ik denk niet dat iemand daar positief op gereageerd heeft. Een paar mensen uitgesproken negatief, een paar mensen neutraal, en, niemand positief denk ik..*

**En die negatieve reacties wat was daar dan zo de algemene toon van, of de algemene klacht?**

*Ja vooral van euh 'ja, dan kan ik u niet meer bereiken', mijn vader bijvoorbeeld van "ja! hoe moet ik u dan bereiken?!" (Ruth, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, pp. 155-156)*

Arno zat even zonder gsm omdat die kapot was en hij niet meteen geld had voor een nieuwe en dat vonden zijn vrienden lastig:

*"Zo van, 'allez gast, neem eens op' of 'koop eens een nieuwe'. Allez, ze vinden dat wel leuk dat je dat hebt, ze vinden dat je dat moet kunnen beantwoorden. (...) Want dan moest ik altijd terugbellen, en dat was altijd te laat, en zo van die dingen. Of dan was ik niet op de hoogte."* (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, p. 385)

Naast het veiligheidsaspect komt nog een ander aspect uit de literatuurstudie terug, met name dat van *surveillance*. Eén van de respondenten had het gevoel dat haar ex-man haar onder druk zette om haar gsm altijd op te nemen zodat hij haar kon controleren:

*"In het begin, toen we dan nog samen waren was dat, en euh ik was dan....dan had ik het gevoel ook echt dat dat was ter controle want dan, als ik dan eens niet opnam omdat ik dan was aan het roddelen met mijn vriendinnen toen of zo of geen zin had dan was het zo van 'en waarom heb jij eigenlijk een gsm, ik kan u toch nooit niet bereiken!' Dus euh,...voor de rest nog nooit, maar van hem krijg ik daar nog steeds klachten van." (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 37)*

Daan, die zelf geen gsm heeft en ook geen sociale druk ervaart om daar iets aan te veranderen, merkt wel op dat zijn vrienden zich laten controleren door hun vrouwen aan de hand van hun gsm's:

*"Dat is dan de vrouw of het lief om te horen waar dat hij zit. Mijn vrouw kan mij niet bellen, dus die weet niet waar ik zit of om hoe laat dat ik ga thuiskomen. Ik ben verbaasd hoe dat mannen zich laten volgen op café door hun vrouwen." (Daan, 38 jaar oud, drie kinderen, geen gsm, p. 230)*

Naast *surveillance* door partners, kwam ook *surveillance* van kinderen door ouders aan bod. Arno vertelt over een aantal van zijn vrienden die pas laat een gsm kochten omdat ze die *surveillance* wilden tegengaan:

*"In zekere zin een vrijheid, dat die dat wilden behouden of zo. ... En ja, dat die ook wel beseft hebben dat je dat wel nodig hebt.*

***En hoe bedoel je dat juist 'vrijheid'?***

*Zoals dat uw ouders u sms'en van 'waar zit je?'*

***Ja, dus om dat te vermijden?***

*Ja." (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, p. 393)*

Hij herkent dat gevoel ook:

***"En heb je dan zelf ook soms het gevoel dat dat je vrijheid inperkt?"***

*Ja, ... allez ja, als we zo iets op de scouts moeten doen of zo, en ik kan niet, dan word je zo gebeld van "waar zit je?" en zo, terwijl dat je anders er gewoon niet bent. Dus ...*

***Ja, dat je zo wat gecontroleerd wordt?***

*Ja. ... Ja, zeker." (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, zie bijlage, p. 393)*

Toen Ruth op kot ging, wou haar moeder dat ze een gsm zou hebben. Dat was de aanleiding waardoor ze voor het eerst in het bezit kwam van een gsm. Ook hier komt het *surveillance*-aspect duidelijk terug:

*"Dat weet ik nog. Dat was euh, omdat ik op kot ging, heeft mijn moeder besloten van 'jij hebt een gsm nodig' en ik had zoiets van 'seg, eej!' (lacht) (...) dat was nogal opgelegd en ook ik dacht van, dan ga ik eens op kot en dan kan die mij altijd*

*bellen, geweldig (lacht).*" (Ruth, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 154)

De "nieuwe *surveillance*" die door Nicola Green (2002, pp. 32-33) beschreven werd, komt dus ook in dit onderzoek terug. Arno verzet zich tegen *surveillance* van zijn ouders, op die manier die Lynne et al. (2005, pp. 38-39) beschreven, met name door niet op te nemen of de waarheid niet te vertellen:

**"En doen ze dat vaak, je ouders, je opbellen?"**

*Als ik moet eten, als ik te laat ben ... Ja, dat gebeurt wel.*

**Ja, en gebeurt het ook soms dat je niet opneemt, als je ziet dat zij het zijn?**

*Ja, dat kan wel gebeuren.*

**Ja, ja. En vragen ze dan vaak zo, als je, als ze niet weten waar je bent "waar zit je ergens"?**

*Ja.*

**En zeg je dan altijd de waarheid of kan dat al eens variëren?**

*Dat hangt ervan af, dat varieert."* (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, zie bijlage p. 392)

Els beschrijft het gevoel dat ze altijd bereikbaar moet zijn en de sociale druk die ze voelt om steeds op te nemen of snel te antwoorden zelfs als het meest negatieve aspect van de gsm:

**"Wat zou voor u het meest negatieve aspect zijn aan de gsm?"**

*... Ja, het gevoel altijd bereikbaar te moeten zijn. Dat is misschien nog iets anders hé [dan constante bereikbaarheid op zich]. Dat mij heel erg stoort. Je hoort dat soms van mensen hé, als je dan een uur later wel opneemt dan zeggen die van 'aah, heb je mijn bericht nog niet gehoord' dan denk je van 'ooh zeg, ik kan hier niet meer volgen hé!' en als je niet oppast hebben ze ondertussen nog een mail gestuurd en, op de duur, krijg je zo van die gesprekken van ja, 'heb je mijn mail al gelezen?', 'ja, maar ik heb u een bericht gestuurd', ... in plaats van gewoon te spreken tegen elkaar, soms kan je dat gewoon niet meer volgen.*

**(...) En dat gevoel dat je constant bereikbaar moet zijn, dat is wel reëel bij u?**

*Ja, ik voel die druk toch wel, ja, ja."* (Els, 49 jaar oud, één kind, gsm sinds acht jaar, zie bijlage p. 16)

Ook Ruth heeft het gevoel dat nu ze terug een gsm heeft, ze bereikbaar moét zijn:

**"Je zegt dat je daar wat tegen bent, dat je altijd bereikbaar moet zijn, heb je dat gevoel dat dat zowat verwacht wordt dan?"**

*Ja, dat is ook, dat is geen gevoel (lacht), ik ben daar zeker van. Mensen reageren ook zo als je je gsm niet opneemt van 'zeg, waarom heb jij een gsm' of euh 'bel mij eens snel terug' of of, ... 'als je een gsm hebt, zet die dan op' als je die eens even*

*afzet of zo.*" (Ruth, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 158)

Ook Ling et al. (1997, p. 13) stelden vast dat sommigen zich afvragen waarom je een gsm hebt, als je er voor kiest om die af te zetten.

De sociale druk om bereikbaar te zijn kan dus verschillende vormen aannemen. Soms probeert men anderen te overtuigen aan de hand van veiligheidsargumenten, andere keren maken ze rechtstreekse opmerkingen over hun bereikbaarheid. Tot slot kreeg ook Dimitri expliciete klachten over zijn bereikbaarheid, maar hij hield daar niet echt rekening mee:

*"De bereikbaarheid van het moment dat zij een, een bericht willen sturen of iets willen laten weten, dat dat dan niet kan. Dat ze dat met mij niet kunnen delen, ja.*

***Ja, ja. En hoe reageerde je daar dan op?***

*Ja, zoiets van, dat weegt eigenlijk niet op tegen, alle, de onthaasting die ik zelf wil hebben eigenlijk. Ik wil niet constant overal berichten of ik weet niet wat krijgen."*

(Dimitri, 33 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 58)

Buiten de uitzonderingen die eerst werden opgesomd, was er bij de respondenten dus een sociale druk om bereikbaar te zijn via de gsm. Ook onze respondenten zélf maanden soms anderen aan om bereikbaar te zijn. Omdat deze vaststellingen er toe bijdragen dat we de sociale druk beter in kaart kunnen brengen, worden ook die uitspraken in dit onderzoek opgenomen.

Twee moeders, Veerle (47 jaar oud, vijf kinderen, sinds 3 jaar een gsm) en Ilse (49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm), controleerden hun kinderen aan de hand van de gsm. Wanneer de kinderen van Ilse uitgaan, moeten ze hun gsm aan laten staan, en wanneer ze later thuis zullen zijn dan gepland, moeten ze iets laten weten. Haddon (1998, p. 2) vroeg zich af of ouders hun kinderen soms verplichten hun gsm aan te laten staan, wat hier inderdaad het geval is. Veerle leek zich dan weer niet altijd bewust te zijn van het *surveillance*-aspect, zo merkte ze op dat ze vond dat haar kinderen op een bepaald moment nog geen gsm nodig hadden:

*"Ja, ik vond dat nogal overdreven, want ik wist eigenlijk wel altijd waar dat ze waren."* (Veerle, 47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar een gsm, zie bijlage, p. 350)

Zij vond het niet nodig omdat ze toch wist waar ze waren, maar de kinderen hadden uiteraard andere motieven om voor die gsm te sparen. Ze wil dat de kinderen bereikbaar zijn, maar dat is vaak niet het geval:

*"En dan elke maand dan geef ik hun een vaste, dan krijgen ze vijftien, vijftien euro belwaarde hé, en euhm ... dan is dat altijd met zo'n hele preek erbij van 'ik wil toch*

*dat je bereikbaar bent en dat je een stuk, allez bijhoudt om altijd te kunnen bellen, als je in nood bent en als je ontvoerd wordt' (lacht).*

**(lacht)**

*En dan, 'ja, ja, ja', en dan bel je de volgende dag, dan staat hij al terug af, dus ja.*

***Ja, en je hebt dan het gevoel dat dat wel wat is, omdat je dan één van de ouders bent dat belt, dat ze daarom niet opnemen?***

*Ik denk dat wel, ja (...) En ik probeer, ik probeer niet tijdens de schooluren en zo, allez ja. Maar zo, erna zo, 'waar ben je, waarom daar?'. (Veerle, 47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar een gsm, zie bijlage, p. 351)*

De strijd tussen ouders en kinderen om *surveillance* via de gsm mogelijk te maken of net af te wenden, die in de literatuurstudie beschreven werd, komt ook hier dus duidelijk terug.

Ook andere respondenten droegen bij tot de sociale verwachting van de constante bereikbaarheid. Ruth (24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm) en Els (49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm), die beiden een sociale druk ervoeren om bereikbaar te zijn, merken bij zichzelf dat ze naar anderen toe een gelijkaardige verwachting hanteren. Dat zorgt voor ambigue gevoelens:

Els zegt het zo:

*"Maar ik merk dat zelf ook als je iemand dringend nodig hebt dan merk ik dat bij mezelf ook soms hoor dat ik zeg van 'zeg, ik heb u een mail gestuurd, heb je die niet gelezen, heb je mijn mail nog niet gezien?', terwijl je je dan ook realiseert 'ja, dat is geen vier uur geleden dat ik dat heb gestuurd, mensen zullen ook wel wat anders te doen hebben' (lacht)." (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 19)*

Ruth maakt een erg gelijkaardige opmerking:

*"Maar ik denk dat ik dat zelfs ook soms wel durf te doen. Dat merk je dan ook wel van 'hoe, ja, jij pakte niet op', allez dan heb ik zoiets van, of ook je hebt niet direct antwoord als je wilt afspreken dan vind ik dat ook wel lastig. Ik denk dat ik zelf ook wel, dat ik zelf ook mee in de hand werk." (Ruth, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 158)*

Bea zorgde er voor dat ook haar man zich een gsm aanschafte, en net als bij Ruth, Nourdin en Marlène argumenteerde ze dat aan de hand van het veiligheidsaspect:

*"Want ik heb Marcel dan ook één doen kopen, maar na een paar jaar, omdat ik vond als we op reis waren, hij ging dan al eens alleen wandelen, en euh, in een huis zonder telefoon en zo, en dan vond ik dat wel belangrijk, dat ik hem kon bereiken en hij mij." (Bea, 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 290)*

Ook Arno verwacht van een aantal mensen dat ze bereikbaar zijn via de gsm, zoals zijn ouders voor in het geval van een noodsituatie, en zijn beste vriend:

*"Goh, een beste maat, die zou nu toch, ja, bereikbaar moeten zijn, dat je zo snel eens kunt afspreken en zo van die dingen. ... Ja, bereikbaar zijn."* (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, zie bijlage, p. 394)

Dit zijn allemaal uitingen van een rechtstreekse sociale druk: vrienden, familie en kennissen die anderen aanzetten om bereikbaar te zijn via de gsm. Bij de ene respondent was die druk veel lichter dan bij de andere. Het ging van subtiele opmerkingen "dat een gsm toch handig zou zijn" tot duidelijke argumenten over waarom iemand een gsm zou moeten hebben. Vaak werd dit gelegitimeerd aan de hand van veiligheidsaspecten. De link tussen *surveillance* en de druk tot constante bereikbaarheid is opvallend. Beide concepten lijken elkaar in de hand te werken. Desondanks is verzet niet onmogelijk. Zoals we zagen pasten de jongeren een aantal *tactieken* toe om aan die *surveillance* te ontsnappen. Het concept van De Certeau (1984, pp. xix – 40) is inderdaad toepasbaar op de manier waarop jongeren met die *surveillance* omgaan. Door niet op te nemen, hun gsm af te zetten of niet eerlijk te vertellen waar ze zijn, bieden ze verzet.

Naast deze rechtstreekse vormen van sociale druk, konden we bij sommige respondenten ook onrechtstreekse vormen van sociale druk ontwaren. Frissen (2000, p. 71) stelde in haar onderzoek vast dat mensen de technologische oplossingen om hun bereikbaarheid te beperken, niet durfden te gebruiken omdat ze dat sociaal onaanvaardbaar vonden. Andere auteurs, zoals Satchell en Singh (n.d., p. 6), waren er dan weer van overtuigd dat nummeridentificatie wel als een manier werd gezien om de bereikbaarheid te beperken. Op basis van ons empirisch onderzoek, kunnen we daarover geen uitsluitsel geven. Sommige respondenten gebruikten de nummeridentificatie zonder schuldgevoel, anderen voelden zich inderdaad verplicht om steeds op te nemen of om snel op sms'jes te antwoorden.

Pieter (54 jaar oud, twee kinderen, sinds zes maand een gsm), Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm), Els (49 jaar oud, één kind, een gsm sinds acht jaar), Marianne (52 jaar oud, één kind, geen gsm), Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) en Arno (19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm) maakten gebruik van nummeridentificatie om hun bereikbaarheid te beperken. Daan (38 jaar oud, drie kinderen) en Maarten (30 jaar oud, drie kinderen), beiden zonder gsm, hebben dan weer geen nummeridentificatie op hun vaste lijn, maar laten die wel soms rinkelen.

Alle anderen beperkten hun bereikbaarheid niet door de telefoon te laten rinkelen. Een aantal mensen die geen nummeridentificatie hadden namen altijd op, met name Nourdin (23 jaar oud, geen kinderen, geen gsm), Mathilde (24 jaar oud, geen kinderen, geen gsm), Marie (43 jaar oud, geen kinderen, geen gsm) en Ilse (49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm). Nourdin merkte op dat het bij hem thuis "not done" is om een telefoon niet op te nemen, Ilse vindt het een vorm van beleefdheid om op te nemen. Ze denkt dat ze zich

minder verplicht zou voelen om op te nemen wanneer ze een gsm zou hebben, omdat de mensen dan een bericht konden achterlaten.

Eva (25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm), die wel nummeridentificatie heeft, neemt altijd op en voelt zich ook verplicht om dat te doen. Tom (32 jaar oud, twee kinderen, sinds negen jaar een gsm), Mark (45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm), Veerle (47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar een gsm) en Ruth (24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm) namen eveneens altijd de telefoon op en maakten dus geen gebruik van nummeridentificatie om hun bereikbaarheid te selecteren.

Astrid, die wel van nummeridentificatie gebruik maakte, voelde zich dan weer wél verplicht om te antwoorden op sms'jes en verontschuldigde zich ook wanneer ze pas na een tijdje kon antwoorden:

***“En als je een sms'je stuurt, bijvoorbeeld zet je daar soms dan in, 'ja sorry dat ik nu pas antwoord maar ik was bezig met Ellis' of zo?***

*Mmmmm, dat weet ik eigenlijk niet zo goed, misschien wel misschien... Ja misschien... Ik denk het eigenlijk wel eerst dacht ik van 'nee, nooit', maar ik doe het wel. Ik ... ja, als ik echt, als ik bijvoorbeeld een sms'je 's morgens kreeg en ik antwoord maar 's avonds dan wel omdat je u eigenlijk toch altijd een beetje verplicht voelt van de mensen te antwoorden maar ja, stel u voor dat jij mij een vraag stelt nu en dat ik ook niet zou antwoorden. Dat heeft toch ook wel wat met beleefdheid te maken ook. (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 41)“*

Ook Ruth verontschuldigt zich voor late antwoorden:

***“En als je dan ineens ziet van 'ah ja, ik moest daar nog op antwoorden' zet je daar dan soms in van 'sorry, ik was het vergeten'?***

*Ja dat doe ik dan soms wel... Ja of als mijn belwaarde op is en ik kan niet direct antwoorden en het is wel ... ja dan doe ik dat wel. (...) Ik vind dat zo wat ... zo wat raar eigenlijk misschien omdat ik zo de rest ben van 'bwa, die gsm', maar dat vind ik dan toch wel zo'n beetje beleefdheid dat je dan niet te, zeker als, ja ik heb dat al meegemaakt dat ik afspreek met iemand en dan ... als die niet komt opdagen een bericht stuur van 'hoe zit het?' en als die dan, ja, pas een uur later antwoordt dan zit ik wel een uur te wachten en dan ... dus ja dan denk ik toch wel van 'antwoord dan gewoon'...'” (Ruth, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 170)*

Naast Ruth en Astrid, vond ook Veerle (47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar een gsm) het een vorm van beleefdheid om snel te antwoorden op een sms-bericht. Ito (2005, pp. 144-145) rapporteerde dat jongeren zich verplicht voelen binnen het halfuur op een sms te antwoorden en zich excuseerden wanneer ze dat niet konden doen, maar in dit onderzoek leek leeftijd daarvoor geen bepalende factor te zijn. Arno (19 jaar oud, geen kinderen,



sinds vijf of zes jaar een gsm), de jongste van onze respondenten, voelde zich bijvoorbeeld niet verplicht om snel te antwoorden op een sms.

Naast het idee dat het beleefd is om op sms'jes te antwoorden of om de telefoon op te nemen, kon er nog een andere vorm van onrechtstreekse sociale druk worden waargenomen. In de literatuurstudie werd verwezen naar Sorensen (2006, pp. 53-54), wiens respondenten vertelden dat ze weliswaar af en toe onbereikbaar wilden zijn, maar dat ze daar niet aan konden toegeven omdat hun sociale contacten dan ongerust zouden zijn. Omdat die gewend waren dat ze altijd bereikbaar waren, zou een gsm die af staat er voor zorgen dat vrienden en familie denken dat er een probleem is. Wanneer je contactpersonen zich ongerust maken over jou wanneer je je gsm afzet, is dat uiteraard ook een vorm van een onrechtstreekse sociale druk om die gsm níét af te zetten.

Enkele respondenten gaven aan dat ze zich inderdaad zorgen maken wanneer één van hun contactpersonen een hele dag onbereikbaar is. Vaak ging het dan enkel om mensen die erg dicht bij hen stonden. Pieter (54 jaar oud, twee kinderen, sinds zes maand een gsm) en Tom (32 jaar oud, twee kinderen sinds negen jaar een gsm), zijn ongerust wanneer ze hun vriendin een hele dag niet kunnen bereiken. Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) is ongerust wanneer dat bij haar moeder het geval is, net als Els (49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm). Veerle (47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar gsm) is ongerust wanneer één van de kinderen niet opneemt. Ruth (24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm) is ongerust wanneer ze iemand belt die niet opneemt en die dat normaal wel altijd doet. Mark (45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) is ongerust wanneer de gsm van één van zijn vrienden afstaat. Omdat één van hen een tijd in het ziekenhuis lag en daar zijn gsm móést afzetten, associeert hij de gsm die afstaat met het feit dat die man misschien weer in het ziekenhuis ligt. Eva tot slot heeft zich al eens ernstig zorgen gemaakt over haar beste vriend, toen ze hem niet kon bereiken:

***“Ben je dan soms ongerust als die niet terugbellen of als je later zelf terugbelt en het staat nog altijd af?”***

*Ja. Ja, dat kan ik wel hebben. Dat ik me dan van alles begin in te beelden. Omdat je er vanuit gaat dat die gsm dat dat eigenlijk altijd aan staat en dat je dan altijd bereikbaar en beschikbaar bent. Dus ja ik kan mij daar dan soms wel ongerust in maken. Ja, ja.*

***En duurt dat lang of hangt dat er vanaf of ...?***

*Euh ja dat hangt er dan ook weer vanaf bij wie. Euhm... Ik heb dat dan één keer met Dieter gehad, mijn beste vriend, eumh, en dan was ik écht ongerust en dan heeft dat toch wel, dan had ik al 's ochtends gebeld en dan een uur later nog eens en 's middags nog eens en dan kreeg ik pas om halfvier wederbericht. En dan was dat gewoon omdat hij een ander levensritme heeft (lacht) en die gsm stond nog af of niet bij nagedacht dat die gsm afstond, ja, dat wekt gewoon verwachtingen*

*bellen naar een gsm, je veronderstelt dat iedereen toch wel direct opneemt.” (Eva, 24 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 285)*

Omdat ze de verwachting koestert dat een gsm ook wordt opgenomen, maakt ze zich zorgen wanneer er niet aan die verwachting tegemoet wordt gekomen. Dat is meteen ook de reden waarom ze zelf altijd probeert op te nemen. Ook Ilse beschreef een ongemakkelijk gevoel wanneer haar man of haar kinderen niet opnamen:

*“Soms als ik naar Roland of naar de kinderen bel en dan springt dat op die voicemail, dan weet ik, ze hebben hem bij, ze zijn er en die telefoon staat niet aan, en dat vind ik veel vervelender dan naar een vast toestel bellen dat niet opgenomen wordt want dan denk je, ja, ‘die mensen zijn niet thuis’. Maar ja zo op een gsm dan denk je, ja, ‘wat zijn die aan het doen’ of ‘waarom staat die telefoon af’, van de kinderen kan ik me inbeelden, van Roland ook, een vergadering of zo, maar dan kan dat heel lang duren voor dat ze dan terugbellen, dat is zo wel het nadeel van bellen naar een gsm.*

***Dat je verwacht?/***

*Ja, je verwacht dat er gaat opgenomen worden, allez, of dat de mensen bereikbaar zijn en dan zijn ze uiteindelijk toch niet bereikbaar.” (Ilse, 49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 205)*

In dit geval lijkt die ongerustheid waarvan sprake, ook gedeeltelijk met *surveillance* samen te hangen. Zoals Lyytinen et al. (2004, p. 712) beschreven, vragen we ons af waarom een gsm niet opgenomen wordt omdat we de verwachting koesteren dat die altijd beantwoord zal worden. Deze *surveillance* door het eigen sociaal netwerk en de sociale druk om bereikbaar te zijn, lijken elkaar dus in de hand te werken. Om de andere te kunnen controleren, moet hij bereikbaar zijn en omdat de meeste mensen steeds bereikbaar zijn, is het “verdacht” of “onrustwekkend” wanneer dat niet het geval is.

Waarom het voor sommigen een probleem is dat de sociale druk om bereikbaar te zijn bestaat, komt nu aan bod. Hoe komt het dat zij zich niet goed voelen bij de constante bereikbaarheid? Nadat we bekeken of er sprake is van een sociale druk en dus aandacht hadden voor de eerste vraag uit onze probleemstelling, wordt nu ingegaan op de tweede vraag met name “*Hoe voelen ze zich daarbij?*”.

## 3.2.2 Hoe voelen ze zich daarbij?

Niet iedereen gaat op dezelfde manier met de constante bereikbaarheid om. Er vallen verschillende types waar te nemen. De respondenten werden onderverdeeld in drie groepen, op basis van de mate waarin ze het moeilijk hebben met de constante bereikbaarheid. Eerst en vooral beginnen we met het beschrijven van de mensen die binnen de groep *'Notime', Nowhere (unless...)* vallen. Dit zijn de respondenten die het meeste last hebben van de constante bereikbaarheid en hun bereikbaarheid dan ook willen limiteren. Het tweede type dat besproken wordt, is de *Sometimes, Somewhere* groep. De respondenten die het af en toe moeilijk hebben met de constante bereikbaarheid, werden daarin ondergebracht. Tot slot is er de *Anytime, Anywhere* groep, de respondenten die absoluut geen last hadden van de constante bereikbaarheid. Het gaat steeds om constante bereikbaarheid voor privécontacten, en niet voor het werklevens.

### 3.2.2.1 'Notime', Nowhere (unless...)

In elke categorie waarmee dit onderzoek begonnen werd (geen gsm, minder dan zes maand een gsm en meer dan twee jaar een gsm), zijn er mensen die het erg moeilijk hebben met de constante bereikbaarheid. Het al dan niet bezitten van een gsm, is dus geen bepalende factor. Dat is erg belangrijk want dat wil zeggen dat er mensen zijn die al langer dan twee jaar een gsm hebben hoewel ze zich daar door de constante bereikbaarheid helemaal niet goed bij voelen en dat er mensen zijn die zich onlangs een gsm aangeschaft hebben ondanks het feit dat die constante bereikbaarheid hen afschrikt.

Al dan niet last hebben van de constante bereikbaarheid, hangt eveneens niét samen met een afkeer van technologie, van gadgets of van telefoneren. De respondenten die veel last hadden van de constante bereikbaarheid gaven erg verschillende antwoorden op die vlakken. Het is ook niet zo dat het om asociale mensen gaat die sowieso niet graag in contact staan met anderen. Ook wat betreft leeftijd, geslacht en het al dan niet hebben van kinderen, verschillen de respondenten binnen deze groep.

De mensen die we tot het type *'Notime', Nowhere (unless...)* rekenen, verwijzen doorheen het interview meermaals op een afkeurende wijze expliciet naar de constante bereikbaarheid en komen er vaak op terug. Afhankelijk van de reden waarom men desondanks toch een gsm heeft, zijn er verschillende bezorgdheden en verschillende *tactieken* waar te nemen. Toch zijn er ook enkele constanten die steeds terugkomen en waarmee we dan ook zullen beginnen.

Stuk voor stuk beschrijven de respondenten telefoonoproepen als storend. Voor Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) is "*het feit dat ze u teveel kunnen storen*" het meest negatieve aspect van de gsm, net als voor Joris (41 jaar oud, geen kinderen, gsm sinds twee maand) en Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een

gsm). Ook Marianne (52 jaar oud, één kind, geen gsm) vindt *"constant lastig gevallen worden, constant bereikbaar zijn"* het meest negatieve aspect van de gsm. Els (49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) beschrijft *"het principe van constant gestoord te kunnen worden of bereikt te kunnen worden"* als *"niet nodig en irriterend"*. Vaak vinden de respondenten dat ze gestoord worden voor onbelangrijke dingen. Marlène formuleert het als volgt:

*"Je moet mij niet 'Hallo, ik zit op de tram en ik heb eigenlijk niets te doen', daar moet je mij nu niet voor bellen, dat vind ik niet prettig, dan heb ik liever dat je dan 's avonds de gewone telefoon pakt en dat je dan zegt, 'Ik heb iets te vertellen'."*

(Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 133)

Ook Astrid zegt dat mensen *"meestal voor onbenullige dingen bellen"*. Ze legt uit waarom ze de constante bereikbaarheid als storend ervaart:

*"Omdat ik heel erg op mijn privacy gesteld ben, en omdat ik soms gewoon geen zin heb om, om te babbelen of weet ik veel."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, gsm sinds acht jaar, zie bijlage, p. 32)

Momenten waarop ze liever niet bereikbaar is, beschrijft ze als volgt:

*"Dat zijn meestal de momenten, dat je uzelf niet goed in je vel voelt zo van 'en nu zou ik liefst eens even van de wereld afstappen, en geef mij een dekentje en mijn zetel en laat mij allemaal met rust'."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, gsm sinds acht jaar, zie bijlage, p. 36)

Ook Marianne (52 jaar, één kind, geen gsm) merkte op dat al dan niet gebeld willen worden, samenhangt met *"haar gemoedstoestand"*.

Naast het humeur van de respondent, is ook de activiteit waarmee men op het moment van de oproep bezig is, een belangrijke factor. Men wil die activiteit niet onderbreken, of niet afgeleid worden. Dat hoeft daarom niet om uitermate belangrijke zaken te gaan waarbij een grote concentratie vereist is, het geldt evengoed voor dagelijkse activiteiten, een avondje met vrienden, of een moment waarop ze alleen zijn. Wanneer ze ergens mee bezig zijn, willen ze hun gedachten daarbij houden, in plaats van over te schakelen naar de virtuele wereld die door de gsm-oproep gecreëerd wordt. Ze lijken het moeilijk te hebben met het idee dat je altijd *"tuned-in"* bent, zoals Meyrowitz (1985, p. 308) het formuleert. Waar ze op dat moment fysiek zijn, willen ze ook mentaal aanwezig blijven. Het concept van Scannell dat volgens Schegloff ook op telefoongesprekken toepasbaar is en waar Moores (2005, p. 101) naar verwijst, is hier van belang. De *"dubbele realiteit"* die door telefoongesprekken wordt gecreëerd, lijkt deze respondenten te storen. Ze willen liever *"op één plaats"* zijn dan op meerdere tegelijk. De gsm die ze als *"opdringerig"* of als *"indringend"* beschrijven, breekt in op hun éénduidige gevoel van plaats. De volgende quotes illustreren dat.

Marlène zegt het zo:

*"Wel het feit dat je te allen tijde kunt opgebeld worden, of berichtjes krijgen, terwijl dat je iets anders aan het doen bent, dan wil ik daar ook niet mee bezig zijn, dan ben ik iets anders aan het doen en dan heb ik geen behoefte aan, aan telefoon, zeker buitenhuis, het gevoel als ik gewoon ga winkelen, vroeger had ik ook geen telefoon en belde mij er ook niemand niet, dan was ik niet thuis hé dan is dat zo, en dat wil ik eigenlijk liever houden zo."* (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 136)

Elders merkt ze op dat ze haar gsm af zou zetten op bepaalde momenten omdat ze haar hoofd bij haar activiteit wil houden:

*"Je gaat speciaal, je gaat iets doen, je bent beschikbaar voor wat je gaat doen."* (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 142)

Joris maakt een gelijkaardige opmerking:

*"Als ik in mijn vrije tijd iets doe... dan wil ik euh... euh... kennis hebben met de mensen met wie ik op dat moment samen ben, en dan hoeft daar niemand anders eigenlijk daartussen te komen."*

**Ja, ja.**

*Ook als ik alleen ben of zo, dan doe ik gewoon wat ik wil doen, en dan hoeft er eigenlijk niemand anders daartussen te komen."* (Joris, 42 jaar oud, geen kinderen, sinds twee maanden een gsm, zie bijlage, p. 82)

Marianne verklaart haar nood om af en toe onbereikbaar te zijn als volgt:

*"Dat is gewoon een, een gevoel bij mij denk ik dat ik zoiets heb van ik wil echt wel niet constant door iedereen kunnen opgebeld worden of door iedereen, ik heb inderdaad soms behoefte om alleen te zijn, ik heb dat wel graag. (... ) Dat, dat is toch gewoon uw volste recht, dat is gewoon een grens uiteindelijk, uiteindelijk is dat een grens die je trekt en constant bereikbaar zijn, dan trek je geen grens niet meer."* (Marianne, 52 jaar oud, één kind, geen gsm, zie bijlage, p. 120)

Ook Maarten vindt telefoonoproepen storend, hij heeft geen gsm maar wel een vaste telefoon. Daarvan legt hij soms de hoorn af indien hij bijvoorbeeld naar een film aan het kijken is. Naast het feit dat de respondenten telefoonoproepen als storend ervoeren, en dat dat bij sommigen iets te maken leek te hebben met een probleem om twee realiteiten te combineren, was er nog een andere constante. De respondenten merken op dat ze geen gsm nodig hebben om bereikbaar te zijn, of dat ze niet anders met hun gsm om moeten gaan om bereikbaarder te zijn. Marianne is expliciet veroordelend over de gsm, maar alle anderen vinden de gsm "een knap toestel" of "praktisch" en zeggen soms ook expliciet dat ze niets tegen de gsm hebben, maaar dat ze gewoon geen gsm nodig hebben. Dat kan te

maken hebben met sociale wenselijkheid, dat ze willen laten zien dat ze op zich niets tegen de gsm hebben, dat ze geen "freaks" zijn, maar dat het voor hen persoonlijk gewoon "niet van pas komt".

Zo zegt Maarten:

*"Maar het is niet zo echt, ik heb niet echt in se iets tegen gsm, het is gewoon, ik heb er eigenlijk niet echt nood aan."* (Maarten, 30 jaar oud, drie kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 107)

Marlène, die zich onlangs onder druk van haar man een gsm aanschafte, verwoordt haar verzet tegen de gsm als volgt:

*"Die wilt altijd maar dat ik dat heb. En ik altijd maar van 'Ik heb dat niet nodig, ik heb dat niet nodig'. Ik ben overal bijna bereikbaar, op mijn werk ben ik bereikbaar met de telefoon, met de mail, allez, ik bedoel, er zit zelfs een telefonist, dus als ik er niet ben, ben ik eigenlijk nog bereikbaar. En thuis hebben we een telefoon, een antwoordapparaat, en een e-mail, een postbus, allez, dan denk ik, ik heb dat echt niet nodig en als hij er één heeft, als we dan samen weg zijn dan is dat gemakkelijk, hij heeft er één, dan moet ik dat niet hebben hé."*

(Marlène 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 130)

Ook Joris vindt dat hij zonder gsm bereikbaar is:

*Als je thuis een telefoon hebt en een antwoordapparaat, ben je bereikbaar en eumh, heb je dus geen gsm nodig om bereikbaar te zijn.* (Joris, 42 jaar oud, geen kinderen, sinds twee maanden een gsm, zie bijlage, p. 79)

Net als de anderen zegt Dimitri dat hij wel bereikt kan worden als dat nodig is:

*"Ik heb ook wel de ervaring dat mensen dat echt nodig hebben, dat die mij sowieso wel kunnen bereiken. (...) En ook het feit dat ik altijd een vaste lijn heb gehad, dat ik ook zoiets had van 'waarom moet ik dan nog iets extra hebben?'"* (Dimitri, 33 jaar oud, geen kinderen, een gsm sinds een maand, zie bijlage, p. 52)

Wat dus steeds terugkomt is dat men telefoonoproepen als storend ervaart en dat dit samenhangt met wie er belt, met het moment van de telefoonoproep en met de gemoedstoestand van de respondent. De oproep kan inbreken op het gevoel van plaats van de respondent, die het moeilijk heeft met "de dubbele realiteit". Ook vinden de respondenten stuk voor stuk dat ze bereikbaar zijn "wanneer dat nodig is" en zijn ze in het algemeen niet expliciet veroordelend over de gsm. Naast deze constanten vielen ook een aantal verschillen waar te nemen tussen de verschillende respondenten. Die verschillen hangen samen met hun situatie. De levensfase en de specifieke context waarin de respondenten zich bevinden, zijn inderdaad erg belangrijk om te begrijpen waarom ze op een bepaalde manier met een technologie omgaan, zoals Ling (Ling, 2001a, pp. 1-13) en

Haddon (2003, p. 52) benadrukken. In dit onderzoek kon worden vastgesteld dat die situatie invloed had, op de *tactieken* die de respondenten konden aanwenden om hun bereikbaarheid te beheersen.

De respondenten die geen gsm hebben, met name Marianne (52 jaar oud, één kind) en Maarten (30 jaar oud, drie kinderen) zijn in een situatie waarin dat mogelijk is. Er zijn geen mensen uit hun sociaal netwerk voor wie ze altijd en overal beschikbaar willen zijn. Evenmin is er vanuit hun werksituatie een vraag naar het gebruiken van een gsm. Ze zijn zich bewust van hun moeilijkheden met de constante bereikbaarheid en kunnen die bereikbaarheid ook zonder problemen beperken, net omdat ze niet het gevoel hebben dat er iemand is die hen te allen tijde moet kunnen bereiken en omdat het ook voor het werk niet nodig is.

De *tactieken* die ze hanteren om hun bereikbaarheid te beperken bestaan uit verschillende maatregelen. Ten eerste beperken ze hun bereikbaarheid tegenover iedereen door geen gsm te hebben. Dat is dus een algemene beperking, onafhankelijk van wie er zou kunnen bellen of wanneer. Beiden beperken ze hun bereikbaarheid via de vaste telefoon eveneens soms op een algemene manier door de hoorn af te leggen (Maarten) of de stekker uit te trekken (Marianne). Naast die preventieve algemene maatregelen, beperken ze hun bereikbaarheid ook selectief. Maarten, die noch nummeridentificatie, noch een antwoordapparaat heeft, doet dat dus op basis van het moment waarop de telefoon rinkelt, en of hij die situatie al dan niet gepast vindt voor een telefooproep. Marianne, die wel nummeridentificatie en een antwoordapparaat heeft, beperkt haar bereikbaarheid eveneens afhankelijk van het moment én afhankelijk van wie er belt.

De respondenten die wél een gsm hebben, kunnen afhankelijk van de reden waarom ze een gsm hebben, onderverdeeld worden. Dimitri (33 jaar oud, geen kinderen, een gsm sinds een maand) en Joris (42 jaar oud, geen kinderen, sinds twee maanden een gsm) hebben beiden een gsm van het werk gekregen om tijdens de werkuren buitenshuis bereikbaar te zijn. Els (49 jaar oud, één kind, gsm sinds acht jaar) en Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) hebben beiden een gsm omdat ze bereikbaar willen zijn voor hun kinderen en hun ouders, in geval van een noodsituatie. Els heeft het dan vooral over haar oudere moeder, Astrid die een alleenstaande moeder is, over haar dochter.

Dimitri en Joris, die een gsm hebben voor het werk, vertonen veel gelijkenissen met de respondenten zonder gsm in hoe ze met de constante bereikbaarheid omgaan. Ze zijn zich net als Marianne en Maarten bewust van hun problemen met de constante bereikbaarheid en beperken die dan ook, door hun gsm buiten de werkuren steeds af te zetten. Dimitri heeft geen moeite om te zeggen dat hij ook voor vrienden en familie onbereikbaar wil zijn. Hij loopt dan ook niet te koop met zijn nummer, en wanneer hij mensen uit zijn sociaal netwerk opbelt met zijn gsm, zegt hij er altijd bij dat die van het werk is:

*“Maar de mensen die ik daarmee opbel, en die dat dan zien van, allez, die vragen dan van ‘heb jij een gsm?’ En dan zeg ik altijd van ‘ja, ik heb wel een gsm, maar ik kijk er niet veel naar, ik heb hem ook dikwijls niet mee’ en ik zeg er ook bij dat het er één van het werk is. (...) Ook om die verwachting wat af te houden. Zo van ‘Ja, Dimitri heeft een gsm, maar eigenlijk zijn we er niets mee’.” (Dimitri 33 jaar oud, geen kinderen, zie bijlage p. 56)*

Hij denkt dan ook dat zijn bereikbaarheid tegenover hen niet vergroot is sinds hij een gsm heeft:

*“Het gevoel dat ik nu heb is ook omdat ik dat heel duidelijk zeg van ‘ja, ik heb wel een gsm, maar eigenlijk, allez ja, moet je er niet teveel op rekenen, want ik, ik kijk daar echt niet veel naar’ en dat die ook zo iets hebben van ‘ja, we zijn het nu ook wel gewoon’, allez, dat het precies niet veel verschil maakt.” (Dimitri 33 jaar oud, geen kinderen, zie bijlage, p. 58)*

Joris geeft zijn nummer ook niet door aan vrienden of familie, zelfs zijn vrouw heeft zijn gsm-nummer niet. Hij “verantwoordt” die beslissing door te zeggen dat zijn gsm toch altijd af staat:

*“Ik heb mijn nummer nog niet uitgedeeld laat ons zeggen, enkel op het werk kennen ze het eigenlijk, euh, dus het heeft ook niet veel zin om mij te bellen op de gsm omdat hij altijd af staat.” (Joris, 42 jaar oud, geen kinderen, sinds twee maand een gsm, zie bijlage, p. 71)*

Beide respondenten willen dus net als Marianne (52 jaar oud, één kind, geen gsm) en Maarten (30 jaar oud, drie kinderen, geen gsm) ook voor vrienden en familie op bepaalde momenten onbereikbaar zijn, en handelen daar ook naar. Hun *tactiek* is een algemene maatregel, met name het afzetten van de gsm buiten de werkuren.

Bij Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) en Els (49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm), die beiden bereikbaar willen zijn voor iemand in hun naaste omgeving, valt er een sterke ambiguïteit waar te nemen. Net als de andere respondenten binnen dit type hebben ze veel last van de constante bereikbaarheid, maar ze durven hun bereikbaarheid niet op dezelfde manier te beperken omdat ze steeds bereikbaar willen blijven voor respectievelijk de oudere moeder en de jonge dochter. Hun gsm afzetten zoals Dimitri en Joris deden was voor hen dus geen optie, evenmin als geen gsm te nemen zoals Marianne en Maarten. Dergelijke algemene maatregelen om hun bereikbaarheid te beperken, zijn voor hen geen optie. Zij lijken dan ook het meest onder de constante bereikbaarheid te lijden. Ze balanceren voortdurend tussen “niet bereikbaar willen zijn” en “altijd bereikbaar willen zijn (voor bepaalde mensen, en in geval van nood)” waardoor ze heel ambigue gevoelens koesteren ten opzichte van de gsm en de constante bereikbaarheid.



Astrid beschrijft dat probleem als volgt:

*"Dan kan je zeggen ja 'zet hem dan af als je niet wil gestoord worden' en euhm vroeger deed ik dat ook maar nu, als Ellis niet bij mij is, dan gaat hij niet af, want er zou maar eens iets godbetert met Ellis moeten zijn en ze kunnen mij niet bereiken. Je wordt eigenlijk een slaaf van, van 'ik moet bereikbaar zijn'. Terwijl dat ons mama ons evengoed heeft opgevoed, zonder bereikbaar te zijn. (...) Uiteindelijk heb je wel een keuze, uiteindelijk kan je wel altijd zeggen van 'ik zet hem af' maar euhm, maar ik wil hem dan ook niet afzetten want voor sommige mensen wil ik wel altijd bereikbaar zijn. Inderdaad als er dan met mijn dochter iets is of met ons mama bijvoorbeeld, maar dan andere mensen kunnen dan ook bellen."*

(Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 33)

Ze wil altijd bereikbaar zijn voor haar dochter en ook voor haar moeder en dan vooral in geval van nood, maar zoals ze opmerkt, wordt ze in de realiteit vooral voor "onbenulligheden" opgebeld. Dat zorgt voor een zekere spanning. Ergens verwijt ze zichzelf ook dat ze haar gsm niet afzet, want "vroeger ging het ook zonder" en "uiteindelijk heb je wel een keuze", maar toch kan ze zich er niet toe brengen om die gsm af te zetten. Integendeel, ze is er vrij afhankelijk van. Ze zet haar gsm nooit af (waardoor ze ondertussen ook haar pincode vergeten is) en laat de gsm nooit thuis:

*"Gewoon omdat ik slaaf ben van mijn eigen... mijn eigen wil om bereikbaar te zijn voor, vooral voor mijn dochter dan, je wordt daar dan de op duur wel slaaf van, ik zou niet..., nee want toen ik voor mijn werk naar de U.S. moest was ik doodsbenuwd dat mijn gsm daar niet zou werken."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 39)

Ze betreurt die afhankelijkheid:

*"Een dubbel gevoel, ja want ik denk dat goh, dat het leven misschien een stuk euh... ontspannener zou kunnen zijn, als je daar geen slaaf van bent. Ik voel het echt soms wel aan van er de slaaf van te zijn. En dat is misschien een beetje mijn eigen schuld want uiteindelijk, kan ik daar zelf wel iets aan doen maar ja, het is heel dubbel, absoluut heel dubbel."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 43)

Bij Els is er een gelijkaardig patroon merkbaar. Ook zij staat erg ambigu tegenover de gsm, omdat ze eigenlijk liefst niet bereikbaar is, maar toch bereikbaar wil zijn voor haar moeder en haar zoon. Ook voor haar is het veiligheidsaspect dus de reden dat ze een gsm heeft, ondanks haar problemen met de constante bereikbaarheid. Zij formuleert haar ambigue gevoelens als volgt:

*"Eigenlijk euh... ben ik eerder boos op de gsm dan dat ik blij ben dat dat bestaat, behalve dan om die veiligheidsredenen."* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 10)

Ze heeft er over gedacht om geen nieuwe gsm te kopen toen haar oude kapot was, maar heeft dat dan toch gedaan, uitsluitend om bereikbaar te zijn voor haar oudere moeder. Nochtans was het leven zonder gsm haar erg bevallen:

*“Voordat ik deze gsm had gekocht was de vorige de batterij was kapot en dan heb ik bijna veertien dagen zonder gsm geleefd en eigenlijk vond ik dat zalig, ik vond dat eigenlijk zalig, en, en niemand had dat gemist, niemand had mij gemist, ik had dat niet gemist.”* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 20)

Ze merkt op een bepaald moment op:

*“Een gsm is iets voor dringende dingen en een vaste lijn is uw telefoon.”* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 25)

Zij heeft een gsm om bereikbaar te zijn in geval van nood, dus inderdaad voor dringende zaken. Doorheen het interview merkt ze echter op (net als Astrid) dat ze gebeld wordt voor “nonsens”, “een prul” of voor dingen die “compleet onbelangrijk” zijn. Omdat zij er vanuit gaat dat ze bereikbaar is via de gsm voor dringende zaken en voor moest er iets gebeuren met haar oudere moeder, is ze telkens als de gsm afgaat, gealarmeerd. Dat valt af te leiden uit wat ze zegt over nummeridentificatie:

*“Het handige aan een gsm is wel dat je het nummer ziet hé, dat vind ik ook wel handig, dat je niet moet, anders zou het nog veel erger zijn, als ik elke keer moest denken dat het mijn moeder was die aan de kant van de weg ergens lag.”* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 13)

En wanneer we het hebben over het systeem waarbij je een status kan aangeven:

*“Het is inderdaad het ongebreidelde nu, en het feit dat je, dat je geen enkele aanwijzing hebt nu hé, het kan van verschrikkelijk dringend zijn, van iemand die bijna dood is naar inderdaad niks in feite en dat maakt dat je, dat je, telkens op alle twee, je bent telkens gealarmeerd, dat gevoel heb ik wel dikwijls. Ja. En dat is, dat is vermoeiend hé.”* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 27)

Ook Astrid merkte op dat haar leven zonder die constante bereikbaarheid “ontspanner” zou kunnen zijn. Zij kunnen geen algemeen geldende *tactiek* hanteren door bijvoorbeeld hun gsm af te zetten, omdat ze voor bepaalde mensen wel bereikbaar willen zijn, wat zorgt voor een vorm van stress. Beiden beperken ze hun bereikbaarheid dus enkel selectief, aan de hand van nummeridentificatie. Els laat haar gsm wel soms bewust thuis, maar dat doet ze enkel als ze in het gezelschap van haar man is, omdat de mensen voor wie ze bereikbaar wil zijn dan wel op dat nummer zouden proberen bellen. De verschillende situaties van de respondenten bepalen hoe ze met de constante bereikbaarheid kunnen omgaan en dus ook hoeveel last ze van deze problematiek ondervinden.

Tot slot was er nog Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm), die zelf eigenlijk geen gsm wou, maar zich heeft laten overhalen door haar man om hem een plezier te doen. In tegenstelling tot de anderen die zich erg bewust zijn van hun problemen met de constante bereikbaarheid en die ook toegeven dat ze ook voor vrienden en familie soms onbereikbaar willen zijn, valt daar bij Marlène een zekere schroom over waar te nemen. Nochtans wordt ze op die gsm niet gebeld door het werk en zijn al haar bezorgdheden dus gebaseerd op contacten met haar eigen sociaal netwerk. Wanneer het expliciet over vrienden en familie gaat, valt er een zekere ongerustheid in haar antwoorden te bespeuren, maar minder afkeurend, minder duidelijk dan in de rest van het gesprek, wanneer die familie en vrienden niét expliciet vernoemd worden. Wanneer het sociaal netwerk expliciet vernoemd wordt, zegt ze bijvoorbeeld:

*"Ja, ik loop er niet mee te koop, nee, nee, ik zal wel zien aan wie dat ik dat geef, maar als mensen dat expliciet vragen, "mag ik dan uw nummer", ja, dan ga ik ook niet zeggen, "nee, jij krijgt dat niet", zo grof durf ik dan waarschijnlijk toch niet zijn. Maar euh, meestal gaat dat toch over vrienden hé, vrienden en familie, verder dan dat reikt dat niet hé. (...) "wat is uw nummer", en dan denk ik, ja ik zal hem dan wel geven, maar voorlopig houden ze zich gedeisd (lacht)." (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 135)*

Ze geeft haar nummer dus, omdat het grof zou zijn om dat niet te doen, maar duidelijk met tegenzin. Ze hoopt dat haar sociale contacten rekening zullen houden met het feit dat ze niet steeds gebeld wil worden:

*"Die kennen u ook wel, en als je dat dan zegt dat je dat niet prettig vindt, dan zullen ze daar wel rekening mee houden hé, dat is iets anders dan dat dat mensen zijn die u niet kennen hé. (...) Als dat iemand is van Proximus dan heb ik al zoiets van "je moet mij niet lastig vallen he", ja, als dat vrienden zijn dan is dat zo hé, we zullen wel zien wat dat gaat geven, de meesten hebben mij nog niet gebeld, we zullen wel zien hé." (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 135)*

Ze is er niet helemaal gerust in maar wil dat niet zo duidelijk zeggen. Haar andere uitspraken tonen veel meer aan hoe ongemakkelijk ze zich voelt bij de constante bereikbaarheid. Ze heeft tot nog toe geen klachten gekregen over het feit dat ze die gsm niet vaak genoeg opnam of dat ze niet antwoordde op berichtjes, maar ze is bang dat dat in de toekomst wel zo zal zijn:

*"Nog niet, omdat ze natuurlijk ook weten dat ik dat nog niet goed hanteer, en dat ze misschien wel denken, "ze zal dat waarschijnlijk nog niet gehoord hebben of misschien nog niet gelezen hebben en daarmee ook nog niet geantwoord" dus, denk ik hé. Misschien dat dat ook nog verandert dat ze zeggen zeg, "ik heb u wel gebeld", dat ze er op rekenen, dat je dat dan ook zo gebruikt natuurlijk hé,*

*misschien ga ik ze daarin teleurstellen, want misschien zal ik daar zo vlijtig niet in zijn.*

***Ja, ja. En Heb je daar dan schrik voor dat ze zo gaan?/***

*Ik denk dat wel dat gaat komen, ja, dat denk ik wel, mensen zijn daar soms toch wel wat agressief in, van 'zeg, ik heb u gebeld en je moet wel antwoorden', terwijl ik heb eerder het gevoel, ik zal dat wel doen als het mij past. In die zin vind ik het ook gevaarlijk van ik wil daar geen slaaf van worden, ik wil niet zo dat bij het minste berichtje dat ik heb dat ik dan alles laat vallen om terug bericht te geven." (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 144)*

Dit kan wijzen op een taboe om expliciet te zeggen dat ook je vrienden en je familie je niet altijd mogen bellen. Ze beperkt haar bereikbaarheid via de vaste telefoon door die te laten rinkelen op momenten dat ze liever niet gestoord wordt, bijvoorbeeld als ze naar een film aan het kijken is. Ze heeft een antwoordapparaat op die vaste telefoon wat ze "de beste uitvinding ooit" noemt, omdat ze zich dan minder verplicht voelt om op te nemen. Haar gsm zet ze soms op stil of af, al moet ze nog beter leren hoe dat juist werkt.

De stelling dat de *tactieken* die door de respondent gehanteerd worden, samenhangen met hun specifieke context, wordt bevestigd wanneer we het hebben over een systeem waarbij je in je gsm je status zou kunnen aangeven. Zoals bij het chatprogramma MSN zouden je contacten dan kunnen zien in hoeverre jij op dat moment bereikbaar wil zijn. Voor Astrid en Els biedt dit systeem een goede oplossing, zij zouden dan bijvoorbeeld kunnen instellen dat ze onbereikbaar zijn, tenzij voor noodgevallen. Op die manier beperken ze hun bereikbaarheid algemeen, zoals ook de andere respondenten dat doen, maar laten ze toe dat ze, in geval van nood, toch nog gebeld kunnen worden. De respondenten die hun bereikbaarheid sowieso via algemene regels konden beperken, vinden het systeem niet nuttig. Voor hen biedt het inderdaad weinig meerwaarde, omdat ze hun bereikbaarheid sowieso kunnen beperken als ze onbereikbaar willen zijn. Marianne formuleert dat als volgt:

*"Het is wel duidelijk als ze mij niet kunnen bereiken dat ze mij niet kunnen bereiken hé. Dan is dat, dan is dat duidelijk. Dan is dat letterlijk zo." (Marianne, 52 jaar oud, één kind, geen gsm, zie bijlage, p. 125)*

Dimitri is het daar mee eens:

*"Ik denk het niet. Hoe eenvoudiger het is, hoe beter dat het is, dan is het duidelijk voor iedereen. Als hij afstaat, staat hij gewoon af." (Dimitri, 33 jaar oud, geen kinderen, een gsm sinds een maand, zie bijlage, p. 67)*

Ook Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) zou haar gsm gewoon afzetten indien ze niet bereikbaar wil zijn, maar Astrid en Els zijn inderdaad erg enthousiast:

*"Ah wel ik denk zo'n systeem dat zou al mijn aversie en mijn irritatie naar een gsm wegnemen, dat zou ik fantastisch vinden, ja."* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 27)

*"Moest dat op een gsm, ik zou zoiets, ik zou het absoluut, ik zou het gebruiken, ik zou het echt gebruiken, ja, ja."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 45)

Astrid zou er extra voor betalen, en ook Els zou dat doen, zij het met tegenzin, omdat je dan "eigenlijk moet betalen om minder te krijgen":

*"Eigenlijk vind ik dat dat niet zou kunnen dat ze er extra voor aanrekenen. Eigenlijk moet je daar kunnen voor kiezen vind ik. Ofwel het compleet ongeorganiseerde systeem ofwel een georganiseerd systeem. Ik zou het erg vinden, maar ik zou er voor betalen."* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 27)

Omdat ze bereikbaar wil zijn voor noodgevallen en nietbereikbaar wil zijn in andere situaties, ervaart ze het huidige systeem als "compleet ongeorganiseerd". Astrid maakt een zeer gelijkaardige opmerking:

*"Ja, dat zou.. ja, ik denk ... ik denk dat elke toepassing en, en dat is zo met het verkeer zo geëvolueerd ook want vroeger was er in één straat maar één familie met een auto, er waren heel weinig auto's en scheelde het allemaal niet zo veel wat je deed en en met de auto maar nu, ik denk hoe meer mensen van de gsm gebruik maken, hoe meer regels nodig zijn, ja en het verkeer zijn dat dan verkeersregels voor de veiligheid, maar op een chat en op gsm gebruik ook, zijn dat dan voor mij beleefdheidsregels."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 45)

Astrid en Els zouden dus geholpen zijn met een technische oplossing, omdat die zou toelaten dat er meer "orde in het systeem" komt. Het zou voor hen erg welkom zijn, omdat ze op dit moment telkens gestoord worden door een telefoonoproep en zich bovendien gealarmeerd voelen wanneer hun gsm afgaat. De andere respondenten kunnen aan de hand van algemene maatregelen preventief optreden en hebben dus geen nood aan een extra technische oplossing. Maarten (30 jaar oud, drie kinderen, geen gsm) bevestigt dit, aangezien hij het nut van de technische oplossing evalueert afhankelijk van zijn levenssituatie:

*"Ja, ik denk ook bijvoorbeeld, als de ouders nog ouder zouden zijn en dat je weet dat er met je ouders iets kan overkomen of zo, dat je op dat ogenblik niet kunt zeggen, ja nu draai ik de telefoon een dag af, dan kun je dat niet meer doen, je weet dat dat een situatie is die, zeker als ze ziek of zo zouden zijn, voor hen voorlopig is dat nog niet het geval, maar dat je denkt ja, nu moet ik wel bereikbaar zijn."* (Maarten, 30 jaar oud, drie kinderen geen gsm, zie bijlage, p. 109)

Tot slot kunnen we nog enkele vaststellingen maken los van de opdeling al naargelang levensfase.

Dimitri (33 jaar oud, geen kinderen) en Marlène (46 jaar oud, geen kinderen) die beiden sinds een maand een gsm hebben, zijn bang dat sms'jes hun een gevoel van stress zullen bezorgen. Ze hebben het idee dat ze daarop zullen moeten antwoorden, ook wanneer ze daar geen zin in hebben. Marlène wil niet onmiddellijk reageren wanneer ze bijvoorbeeld een berichtje krijgt en ze is bang dat dat een automatische reactie wordt:

*"Ik voel mij daar niet prettig bij dat ik daar een slaafje van word, als ik echt zo bij het minste ding daar moet op reageren, ik wil me niet opgejaagd voelen door zo'n ding."* (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 133)

Dimitri maakt een gelijkaardige opmerking:

*"Een beetje stressender. Zo van er komt een bericht aan en dan wordt er verwacht dat je daarop reageert, zo over en weer en dan heb ik zoiets van ja, dat is niet echt nodig, euh, ja."*

***Maar dat gevoel heb je wel, dat dat verwacht wordt, een antwoord?***

*Vaak wel, ja... Ja, ik ben ook iemand die het allemaal een beetje op zijn gemak wil doen en, ja, dat past er precies niet in."* (Dimitri, 33 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 55)

Els en Astrid vinden sms'jes dan weer veel aangenamer dan telefoonoproepen. Mogelijk is dat het geval omdat ze daarbij niet het gevoel hebben dat er misschien iets aan de hand is met één van hun dierbaren. Ze vinden sms'jes bovendien veel minder dwingend, minder storend, omdat je ze leest en beantwoordt wanneer het jou past. Het is dus minder *intrusive* dan een telefoonoproep. Mogelijk is het zo dat sms'jes minder inbreken op het gevoel van plaats. Over e-mail maakt Els een gelijkaardige opmerking:

*"Ik vind mail bijvoorbeeld, veel, veel ... vriendelijker, dat is veel ... flexibeler hé, je opent dat wanneer dat je wil, je antwoordt wanneer dat je tijd hebt, en uiteindelijk is dat ook gewoonlijk binnen de dag allemaal beantwoord. Dus dat is meer dan snel genoeg."* (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 12)

Het is ook opvallend dat enkele mensen rapporteren dat ze hun gsm regelmatig vergeten. Mogelijk is dit een vorm van *consumer resistance op het tacit niveau*:

*"Dat zit in mijn handtas en meestal vergeet ik zelfs dat dat er in zit en dan zet ik die handtas op het werk in de kast, en dan ben ik dat voor de rest van de dag compleet vergeten en dan zie ik erop en dan zie ik, "oei, er is een berichtje", ik heb dat zelfs niet gehoord dan hé, nu, ik probeer er aan te denken van hem er dan uit te leggen dan hoor ik op zijn minst als er een berichtje komt, want als dat in de kast zit dan hoor ik dat niet, maar ja, ik ben dat niet gewend, ik moet dat dan leren"*

*van dat dan toch te gebruiken, hoewel ik daar niet altijd zin in heb ... maar er is geen weg terug denk ik.*

**Ja, ja. En hoe komt dat juist dat je zegt, soms heb ik er eigenlijk geen zin in, van daarmee bezig te zijn?**

*Ik denk daar ook eigenlijk gewoon echt niet aan.” (Marlène, 46 jaar oud, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 133)*

Marlène denkt er wel aan om haar gsm op te laden, maar ze vergeet hem dus regelmatig thuis. Ook Els vergeet haar gsm regelmatig:

*“Ik ben ook heel vaak niet bereikbaar. Ondanks het feit dat ik hem bij heb, omdat hij ofwel af staat, maar ook vaak dat ik het bij heb maar dat het samen met mijn handtas ergens ver in een, in een kast zit dat ik het toch niet hoor. En ik doe dat niet altijd zo bewust hoor, maar ik vergeet dat gewoon.*

**Ja, ja.**

*Maar dat heeft wel als voordeel dat je inderdaad dan vaak niet bereikbaar bent voor mensen die u proberen te bereiken, en dat je hoe langer hoe minder ook opgebeld wordt op gsm.*

**Ja, ja.**

*Dus ik vind dat eigenlijk een bijna prettig nevenverschijnsel. (...) Ik laat hem heel vaak per ongeluk thuis, en dan gewoon omdat ik hem vergeten ben... Ik laat hem ook vaak per ongeluk op mijn werk. Soms op mijn werk leg ik hem dan wel op mijn bureau, haal ik hem toch uit mijn handtas, maar dan vergeet ik hem 's avonds terug in te pakken.” (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, pp. 11-18)*

Ze is ook niet goed in het opladen van haar gsm:

*“Het lukt niet om daar een regelmaat in te krijgen om die op te laden dus vaak, ja, ... ja, is die plat en dan duurt dat weer even en soms moet ik, zie ik dat op het moment dat ik zelf moet bellen en dan moet ik hem in de lader zitten en dan zo half ongemakkelijk aan dat stopcontact hangen (lacht). Nee, ik heb daar geen systeem in maar dat is allemaal zo die ... dat is allemaal een beetje in hetzelfde, die nonchalance, van ik, je wilt daar niet mee bezig zijn, ik ben er niet mee bezig en ik wil er ook niet mee bezig zijn blijkbaar en ik organiseer dat dan ook niet.” (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 122)*

Ook bij de man van Bea die een gsm heeft omdat zij dat belangrijk vond, valt een dergelijke vorm van verzet waar te nemen:

*“Ik moet altijd zien dat ik hem oplaad, euh, hij heeft hem meestal niet mee, dus ik moet hem zeggen ‘pak hem mee’.” (Bea, 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 290)*

Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) heeft twee gsm's: één van het werk, en één voor privé-contacten. Bij die van het werk kan de batterij al eens leeg raken, maar bij haar privé-gsm overkomt haar dat nooit, omdat ze daar zoals eerder gezegd erg afhankelijk van is. Zoals Moisiso en Askegaard (n.d., pp. 3-4) opmerken zijn prereflexieve, onbewuste tactieken een mogelijke vorm van verzet. Er valt bij Marlène nog een andere vorm van *consumer resistance* waar te nemen:

*"Ik probeer dat zoveel mogelijk toch zo neutraal mogelijk te behandelen, alsof dat inderdaad echt een gewone telefoon is."* (Marlène, 46 jaar oud, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 133)

Deze vorm van *consumer resistance* werd beschreven door Moisiso en Askegaard (n.d. pp. 11-12). Men gaat in tegen de dominante betekenis van de gsm door hem immobiel te maken. De gsm-gebruikers in kwestie voelen zich verplicht de gsm altijd met zich mee te nemen en steeds na te kijken of ze geen oproep gemist hebben of een sms ontvangen hebben. Door de gsm te behandelen alsof het een vaste telefoon is, herwinnen ze een gevoel van controle. Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, gsm sinds een maand) gaf inderdaad aan dat ze absoluut niet automatisch op een sms wilde reageren, en dat het haar afschrok dat mensen zouden verwachten dat ze dat wel deed. Ze is bang om er "verslaafd" aan te raken en meteen alles te laten vallen wanneer de gsm piept. Door hem als een vaste telefoon te behandelen, kan ze haar ongemakkelijke gevoel daarover inperken, en hem zoals ze zelf opmerkt "neutraliseren".

### **3.2.2.2 Sometimes, Somewhere**

Naast de groep '*No-time*', *Nowhere (Unless...)* valt er ook een groep te onderscheiden die eveneens last heeft van de constante bereikbaarheid maar die zich daar niet zo bewust van is als de vorige groep. Doorheen het interview stellen ze dit probleem bij zichzelf vast of valt uit hun antwoorden op te maken dat ze soms liever niet gebeld worden. Dit zijn mensen die in meerdere of mindere mate last hebben van de constante bereikbaarheid maar er niet zo expliciet naar verwijzen als de vorige respondenten en telefoonoproepen ook minder als storend ervaren. De mate waarin de mensen binnen dit profiel last hebben van de constante bereikbaarheid verschilt. Iedereen die niet paste binnen het eerste type '*Notime*', *Nowhere (unless...)* noch bij het derde type *Anywhere, Anytime*, werd binnen deze groep geplaatst. Het is dan ook moeilijk om bepaalde patronen binnen deze groep te onderscheiden, maar een aantal zaken kwam toch duidelijk naar voren.

De respondenten zijn opnieuw van diverse pluimage, zonder en met gsm, mannen en vrouwen, jongeren en ouderen, mensen met kinderen en mensen zonder kinderen. Eerst en vooral gaan we na in welke mate de verschillende respondenten last hebben van de constante bereikbaarheid.



Ruth (24 jaar oud, geen kinderen, een gsm sinds zeven jaar) merkt op dat ze in principe liever een vaste lijn zou hebben dan een gsm. Omdat haar vrienden allemaal een gsm hebben, heeft ze toch voor de gsm gekozen om de kosten te drukken. Eén van de redenen waarom ze liever een vaste telefoonlijn zou hebben, is omdat ze "er tegen is dat je altijd bereikbaar moet zijn". Ook Mathilde (24 jaar oud, geen kinderen, geen gsm) vindt "dat het te vanzelfsprekend is geworden dat je altijd en overal iedereen kan bereiken". Deze respondenten hebben het dus vooral op principiële vlak moeilijk met de constante bereikbaarheid, maar voor hen is het geen probleem waar ze steeds op terugkomen. Mathilde sluit niet uit dat ze ooit een gsm zou kopen. Wanneer al haar vrienden een gsm zouden hebben en het veel duurder zou zijn om voor een vaste lijn te kiezen, zou ze ook een gsm kopen, net als Ruth. Mathilde zou die dan behandelen zoals een vaste telefoon, een vorm van *consumer resistance* die ook terugkwam bij Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm). Tom (32 jaar oud, twee kinderen, sinds negen jaar een gsm) wil vooral voor zijn werk onbereikbaar zijn, privécontacten storen hem in principe niet. Desondanks ervaart hij het op sommige momenten toch als storend, bijvoorbeeld wanneer hij het druk heeft met de kinderen.

Ook Pieter heeft het moeilijk met de constante bereikbaarheid, eveneens enkel wat betreft zijn professionele contacten, al doet hij op een bepaald moment wel een uitspraak die aangeeft dat hij op sommige momenten liever van niemand telefoon krijgt:

*"Euh ... dat is een persoonlijk aanvoelen, dat is ook omdat ik er van geniet om alleen te zijn, zoals op de trein bijvoorbeeld dan ben ik graag op mijn gemak en dan lees ik wat en zo, en een sms'je doorbreekt dat niet, dat voegt een prettig ding toe, terwijl een telefoongesprek onderbreekt dat wel. Ik denk dat dat daar ook mee te maken heeft, met het graag op mezelf zijn."* (Pieter, 54 jaar oud, twee kinderen, sinds zes maanden een gsm, zie bijlage, p. 256)

Doorheen heel het gesprek lijkt hij het werk met telefoonoproepen te associëren en dus als storend te ervaren, en persoonlijke contacten met sms'jes en dus als aangenaam. Het zou kunnen dat hij op de gsm ook inderdaad vooral door het werk gebeld wordt en dat zijn privécontacten hem vooral sms'en. Zo merkt hij bijvoorbeeld op:

**"Vooral voor het werk?"**

*Ja, ja. Eigenlijk persoonlijk, nee. Nee, ik gebruik het nu ook als een prettig instrument, een sms'je dat je kan sturen. Nee, daar is het niet zo onrustgevend."* (Pieter, 54 jaar oud, twee kinderen, sinds zes maanden een gsm, zie bijlage, p. 256)

Uit zijn opmerking dat een sms'je het "op zijn gemak zijn" niét doorbreekt en een telefoon wel, kunnen we afleiden dat hij zoals Els (49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) en Astrid (32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm) sms als minder *intrusive* beschouwt, minder afleidend, meer op één plaats en dus één realiteit dan op twee tegelijk. Dat lijkt inderdaad zijn probleem met de constante bereikbaarheid te zijn:

*"Ik wil eigenlijk dikwijls, dat merk ik toch wel, graag zijn op de plek waar ik ben. Allez, ik ben hier nu met u over dit aan het spreken en dan wil ik hier zijn, nu zit mijn kop hier en niet daar bij wat ik straks moet doen of wat volgende week aan bod komt."* (Pieter, 54 jaar oud, twee kinderen, sinds zes maand een gsm, zie bijlage, p. 265)

Bea wil eveneens niet altijd en overal bereikbaar zijn, maar vindt dat ze haar bereikbaarheid beter kan beperken met de gsm dan met de vaste telefoon:

*"Ja, die bereikbaarheid. Dat is voor mij de hoofdzaak... En ook, je kunt uw bereikbaarheid zelf euh, uitschakelen. Je kunt ook zien wie dat belt. Ik heb, bij mijn vaste telefoon heb ik dat niet. Euh, dus als je geen zin hebt om op te nemen dan euh, dan doet je dat niet."* (Bea, 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 293)

Aan de hand van nummeridentificatie beslist ze dus of ze al dan niet wil opnemen, bijvoorbeeld wanneer ze gebeld wordt door iemand van wie ze weet dat het een lange telefoon zal zijn, terwijl ze eigenlijk met iets anders bezig is en geen zin heeft in dat telefoongesprek. Ze vindt de gsm handig voor het veiligheidsaspect en voor de coördinatiemogelijkheden. Ze vindt het vooral lastig om gebeld te worden wanneer ze met iets bezig is, of wanneer ze op vakantie is, maar omdat ze vindt dat ze haar bereikbaarheid goed kan controleren via de gsm, heeft ze niet zoveel last van die constante bereikbaarheid.

Mark (45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) beschouwt het feit dat je met de gsm overal kan bellen als het meest positieve aspect van de gsm, vooral dan door het veiligheidsaspect dat daarmee samenhangt. Het idee dat hij altijd iemand kan bellen in geval van nood, spreekt hem duidelijk aan. Aan de andere kant krijgt hij niet graag "een hoop onnozele berichtjes" en heeft hij daarom anderen nog niet op de hoogte gebracht van het feit dat hij nu ook een gsm heeft. Hij wil ook niet voortdurend opgebeld worden, maar vooral omdat hij niet op publieke plaatsen wil bellen, niet zozeer omdat hij dat op zich als storend ervaart. Zijn vrienden en kennissen mogen hem altijd bellen, zo zegt hij. Toch heeft hij vooral een gsm om anderen te bereiken, moest dat nodig zijn in geval van nood, eerder dan om zelf altijd bereikt te kunnen worden.

Ilse, een respondent zonder gsm, benadrukt net als Dimitri, Marianne, Joris en Marlène uit de 'Notime', *Nowhere (unless...)* groep dat ze bereikbaar is en geen gsm nodig heeft:

*"Ik heb er gewoon geen nodig. Omdat ik, hier thuis hebben we telefoon. Op het werk staat een toestel vlak voor mijn neus. Euh, dus eigenlijk de enige tijdstippen dat ik niet telefonisch bereikbaar ben, dat is onderweg van thuis naar het werk. En ik vind, als ze mij dan niet kunnen bereiken, dan moeten ze dan maar een uurtje later bellen, allez, ik hoef niet per se constant bereikbaar te zijn. (...) Dus ik heb het gewoon niet nodig (...) er zitten echt zo geen grote filosofische principes of*

*bewuste keuzes achter.*" (Ilse, 49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 201)

Daan gebruikt af en toe een gsm van het werk als dat voor het werk nodig is, maar heeft zelf geen gsm. Ook hij vindt dat hij bereikbaar genoeg is:

*"Privé heb ik die noodzaak eigenlijk nog altijd niet, ik ben bereikbaar en perfect onbereikbaar als ik dat wil. Perfect bereikbaar dat wil zeggen, ik heb altijd een antwoordapparaat gehad, ook terwijl ik alleen woonde, een antwoordapparaat dat ik van op afstand kon beluisteren, dus iemand die mij wilt bereiken die kan een boodschap achterlaten, ik kan heel makkelijk terugbellen, mijn vrouw heeft een gsm (...)." (Daan, 38 jaar oud, drie kinderen, geen gsm)*

Daan maakt in het interview een subtiel onderscheid tussen "graag onbereikbaar zijn", wat niét geldt voor zijn privécontacten, en "geen behoefte hebben om constant bereikbaar te zijn", wat wél geldt voor zijn privécontacten:

***"Je zei, soms ben ik ook graag onbereikbaar. Geldt dat alleen voor telefoontjes van op uw werk of ook voor privéconversaties?"***

*Dat geldt niet privé, maar ik heb geen behoefte om constant bereikbaar te zijn, privé dan." (Daan, 38 jaar oud, drie kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 224)*

Ilse maakt een gelijkaardige opmerking, maar dan over bereikbaarheid in het algemeen (en niet specifiek over privécontacten) :

*"Ik vind dat ik niet overal moet bereikbaar zijn. Ik wil wel eventueel bereikbaar zijn, maar dat hoeft niet echt." (Ilse, 49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 212)*

Het is niet zo dat ze niet wil bereikbaar zijn, ze heeft er gewoon geen behoefte aan. Tijdens het gesprek nuanceren Ilse en Daan dat onderscheid en wordt duidelijk dat ze (ook voor hun prive-contacten) af en toe onbereikbaar willen zijn.

Ook Nourdin komt er steeds op terug "dat hij gewoon geen gsm nodig heeft". Hij laat merken dat hij op zich niets heeft tegen de gsm, maar dat het gewoon nog niet te pas is gekomen, de gsm is geen prioriteit voor hem:

*"Ja ik heb bijvoorbeeld ook, ik vind het belangrijk, ik vind het belangrijk, euh het is misschien belangrijk om een gsm te hebben, maar het leek mij belangrijker om, om, vorige week is er een tweevoudige meter geïnstalleerd bij ons thuis, en ik vind het belangrijker dat ik daaraan mijn geld spendeer dan aan een gsm, want die hebben we harder nodig." (Nourdin, 23 jaar oud, geen kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 243)*

Het idee dat hij geen gsm heeft enkel en alleen omdat hij andere prioriteiten stelt, lijkt niet helemaal te kloppen, want zijn moeder wou hem een gsm cadeau doen, en dat heeft hij

geweigerd. Hij wil niet constant bereikbaar zijn voor het werk, maar op dit moment studeert hij nog, dus kan dat eigenlijk niet de reden zijn dat hij nog geen gsm heeft:

*"Vooraf vanuit het werkleven eigenlijk. Want, allez, mensen van mijn familie zijn altijd welkom om te bellen, euh, ik maak daar geen punt van. Maar werk is werk en familie is familie, weet je. Zo iets. Laat ik het anders stellen. Ik zou het veel minder erg vinden als mijn moeder mij in Gent belt om negen uur 's avonds, dan als mijn baas dat doet."* (Nourdin, 23 jaar oud, geen kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 239)

Mogelijk wijst het feit dat ze niet meteen uitkwamen voor het feit dat ze soms ook onbereikbaar willen zijn voor vrienden en familie op een zekere schroom, een zeker taboe, dat we ook bij Marlène (46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm) konden opmerken.

Zoals gezegd liet Daan in de loop van het gesprek merken dat hij ook voor privécontacten soms liever onbereikbaar is:

*"Je hebt recht op onbereikbaarheid zowel professioneel als privé. (...) Maar die snelheid hé, hier en nu, heeft toch het nadeel van zeer opdringerige familie of vrienden die dat hier en nu antwoord willen, hier en nu willen afspreken, weet ik veel. (...) Ik ben zeker dat het in de toekomst meer zal zijn, 'hoe ben ik niet bereikbaar' of 'hoe kan ik maken dat ik niet bereikbaar ben' en 'dit moment is van mij'. Ik geloof dat er op het internet nu reclame wordt gemaakt met Mobistar van een vrouw die zegt 'oh fantastisch, ik kreeg gisteren een mail van mijn vriend van op de Mont Blanc'. Nu, ik klim ook heel graag, ik zit heel graag in de bergen. Maar het lijkt me vreselijk om dan, op 4000 meter hoogte een telefoon te krijgen van moeder of van het werk of van vrouw lief, dat past absoluut niet in dat kader, dat maakt u echt zo, allez ja, je bent nergens nog ... veilig bij wijze van spreken. Dus ja, onbereikbaarheid vind ik toch wel ... die bereikbaarheid vind ik dan toch een groot nadeel van een gsm."* (Daan, 38 jaar oud, drie kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 229)

Het concept van Scannell, waar Moores (2005, p. 101) naar verwees en dat toepasbaar was op de gevoelens van enkele respondenten binnen de 'Notime', *Nowhere (unless...)* groep, komt ook hier terug. Voor Daan lijkt zijn wens om onbereikbaar te zijn, heel erg samen te hangen met het botsen van twee realiteiten. Wanneer hij alleen op een bergtop staat en op datzelfde moment telefoon krijgt van thuis, is de magie van dat moment voor hem verbroken. Hij kan die twee werelden niet op een harmonieuze manier met elkaar combineren.

Eva had vroeger geen gsm en wanneer haar sociale contacten haar daarop aanspraken en zeiden dat het toch handig was om ook buitenshuis bereikbaar te zijn, antwoordde ze:

*"Al die andere redenen dat het toch handig zou zijn als je eens niet thuis bent, dan was mijn argument dat als ik niet thuis was dat ik ook iets anders aan het doen was en niet opgeroepen kon worden om éénder wat te doen dus gewoon duidelijkheid, rechtlijnigheid in het leven (lacht) geen twintig dingen tegelijk willen doen, gewoon de dingen gescheiden houden."* (Eva, 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 270)

Ze beschrijft een dubbel gevoel wanneer ze zegt dat ze liever zonder gsm op vakantie gaat.

*"Als het vakantie is dat ik dan misschien ook echt op vakantie ben in een ander land en dat dat dan voor mij nog altijd impliceert dat je dan niet bereikbaar bent."*

**Ja.**

*Ja. En rustig bent. Hoewel ik niet het gevoel heb dat die gsm mij opjaagt door de telefoontjes dat ik krijg, maar, ja. (...) Dat is gewoon een dubbel gevoel. Daar in de Ardennen zitten wij in een boerendorp, daar is geen telefoon of niks en dat is dan... dat was dan heel normaal dat je daar afgesloten was van alles, euh, een dorp verder was er wel een telefooncel, waar ik dan vroeger wel van gebruik maakte om naar het vriendje te bellen maar nu laatst ben ik daar geweest en dan had ik die gsm bij en dan dacht ik 'aah dat is handig, euh, nu kan ik, is er hier toch telefoon', maar anderzijds vond ik het ook raar dat dan mensen van hier, die niets met de Ardennen te maken hebben, met dat gevoel van op vakantie te zijn, dat die mij belden, dus ja, was dat toch een raar gevoel. Dat daar geen afstand was, dat er geen verschil meer is tussen het gewone leven en op vakantie dus misschien pro – zonder gsm op vakantie gaan."* (Eva 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 282)

Ook zij krijgt een ongemakkelijk gevoel wanneer ze zich in twee realiteiten tegelijk moet begeven. De ene staat te ver van de andere, waardoor het een raar gevoel is om plots telefoon te krijgen van iemand uit "de andere" realiteit. Bea beschrijft een gelijkaardige gewaarwording:

*"Dat kan er bij mij niet in dat je dan telefoongesprekken voert als je aan het wandelen bent."*

**Ja. Dat past niet samen voor u?**

*Nee, nee. Want dan wordt mijn aandacht ergens anders gevraagd waar dat ik mijn aandacht op dat moment gewoon wil genieten van mijn wandeling en van bij Marcel te zijn, dan kan ik dat niet, ik kan misschien mijn aandacht moeilijk verdelen maar, euh, nee."* (Bea 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm)

Ook Ruth lijkt het moeilijk te hebben om op vakantie beide "realiteiten" te combineren:

*"Ik ben daar, dus ik ben daar" en ik wil dan niet elke vijf minuten in contact zijn met hier want ... ik wil dan ook wel genieten van... van het daar zijn en van, ik wil dat dan ook tegoed opnemen.* (Ruth 24 jaar oud, geen kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 299)

Mathilde zegt het als volgt:

*"Nee ik vind dat wel een tof idee ook zo gewoon, nu ben ik weg dus nu ben ik weg, als je weg bent ben je ook weg."* (Mathilde, 24 jaar oud, geen kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 189)

Zowel voor Ruth, Eva, Mathilde, Daan, Bea en Pieter is het op bepaalde momenten dus moeilijk om beide realiteiten te combineren.

Eva (25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een maand) heeft last van de constante bereikbaarheid, maar op een andere manier dan de meeste andere respondenten. Niet zozeer omdat ze het als storend ervaart, maar omdat ze bijvoorbeeld niet op publieke plaatsen wil bellen, net als Mark (45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm). Desondanks wil ze ook altijd opnemen omdat ze nieuwsgierig is naar wie er belt. Die combinatie zorgt voor een ongemakkelijk gevoel dat ze als het meest negatieve aspect van de gsm beschouwt:

*"Eumh... Een soort van zenuwachtigheid dat je krijgt doordat je op ieder moment kunt opgebeld worden, dat je moet zien in welke situatie je dan dat geluid afzet of euh, die soort dingen en ook dat je dat in het oog moet houden, 'is die batterij bijna plat'? Ja, ik bedoel (zucht) dat is niet zoals een telefoon als je buitengaat dat je dat achterlaat, dat is ook mijn manier van dat dan niet af te zetten en, en niet zelf gescheiden te houden maar ja, ik denk dan 'dat dient er voor en dat is wel handig' en 'als iemand mij nu wil bellen en ik ben buiten is dat goed', maar dan kijk ik er misschien niet genoeg op toe dat dat in een gepaste of ongepaste situatie is. Maar ik denk dat zo ... ja, dat je gewoon, en dat je er ook zo naar gaat kijken van 'oh zou ik iets gekregen hebben of niet'? Ja, dat.*

***Dus een beetje een druk die je voelt om met die gsm bezig te zijn?***

*Ja. Ja, (zucht) ik ben er nu niet zo héél hard mee bezig maar ja, er, er kan van alles gebeuren met die gsm zonder dat je dat ziet of gehoord hebt en je moet er dan voor zorgen dat dat allemaal in orde is, gelezen wordt die berichten, die inbox zit direct vol bij mij en en, ja... Ja. (...) dat je te pas en te onpas gebeld wordt, daar zit ik nog altijd mee en daar heb ik zelf ook gewoon last van. Ik laat die gsm altijd opstaan, maar ik vind het ook gewoon, en ik wil ook altijd opnemen als er gebeld wordt, maar ik vind dat zelf soms heel genant van in de winkel te moeten opnemen, maar anderzijds vind ik het echt wel handig en zo hé."* (Eva, 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 271)

Omdat de gsm "daar nu eenmaal voor dient" en "het ook echt wel handig is" wil Eva altijd kunnen opnemen. Enerzijds voelt ze zich daartoe verplicht, anderzijds is ze zelf ook echt nieuwsgierig naar wie er belt. Tegelijkertijd schaamt ze zich om in "ongepaste situaties" te bellen, maar toch wil ze steeds opnemen, en die combinatie lijkt voor die zenuwachtigheid te zorgen waar ze het over heeft, een soort van mentale last om met de gsm bezig te zijn.

Omdat ze niets wil missen, wil ze het ook weten wanneer ze een berichtje heeft en dergelijke. Daarom zorgt ze er voor dat de batterij van haar gsm niet leeg raakt (het is nog nooit gebeurd dat die leeg was zonder dat ze die meteen weer kon opladen):

*"Als dat dan toch gebeurt dat dat uitvalt denk ik niet dat ik dat zo lastig zou vinden. Hoewel ik dan wel zo weer met die zenuwachtigheid, nieuwsgierigheid zou zitten "ooh wie zou er nu proberen bellen." (Eva, 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 281)*

Het is ook de reden waarom ze altijd opneemt:

*"Ja want als ik dan niet zou opgenomen hebben dan zou ik te nieuwsgierig zijn wat dat er te zeggen viel, ook als dat dan van nummers is dat ik niet ken dan euh, dan neem ik toch gewoon op." (Eva, 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 283)*

De angst om iets te missen komt hier duidelijk naar voren:

*"Dat is ook als je iemand hoort aanbellen aan uw huis, dan, ja... want anders ... zijn de mensen weg ofzo. (...) Op die lange reis dan hadden wij ook geen telefoon, dat is gewoon omdat je in een sociaal netwerk zit hier eh je hebt vrienden je hebt familie dus wil je toch bereikbaarder zijn dan via de deurbel." (Eva, 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 276)*

Dit is een duidelijk voorbeeld van de *phonespace* waar Townsend (2002, p. 70) het over heeft. Mensen willen hun gsm steeds opnemen en bij de hand hebben, omdat het hen verbindt met hun sociaal netwerk:

*"Individuals live in this phonespace – they can never let it go, because it's their primary link to the temporally, spatially fragmented network of friends and colleagues they have constructed for themselves." (Townsend, 2002, p. 70)*

Ook het concept van *omnipresence* dat door Moisio en Askegaard (n.d., p. 6) beschreven werd, is hier van toepassing. Die *omnipresence* zorgt er voor dat mensen bang zijn om iets te missen wanneer ze hun gsm afzetten of thuislaten. Daarom doen ze dat dan ook niet, al zouden ze dat soms wel eens willen. Zoals Eva het zegt, als je niet opneemt "zijn de mensen weg" en je "zit hier in je sociaal netwerk dus je wil toch bereikbaarder zijn dan de deurbel". Hoewel zij het moeilijk heeft met de constante bereikbaarheid omdat ze het ongepast vindt op publieke plaatsen te bellen, wil ze toch geen enkele oproep missen. Dat zorgt uiteraard voor een zekere spanning en een zekere stress.

Veel minder uitgesproken, vinden we ook een voorbeeld van de *phonespace* terug bij Mark, die opmerkt:

*Maar ik neem hem toch ook al eens mee als ik ga fietsen soms en zo vooral in het weekend, dan denk je van "er kan eens een telefoontje komen, misschien ga ik iets*

*missen van een feestje of zoiets" (lacht). (Mark, 45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 334)*

### 3.2.2.3 Anytime, Anywhere

Naast de 'Notime', Nowhere (unless...) en de Sometimes, Somewhere groep, is er ook een groep die geen last heeft van de constante bereikbaarheid wat betreft privécontacten. Deze respondenten ervaren telefoonoproepen niet als storend en hebben ook geen last van een dubbele realiteit die door de gsm gecreëerd kan worden.

Marie (43 jaar oud, geen gsm, geen kinderen) heeft geen last van de constante bereikbaarheid, maar heeft ook geen gsm. Het is niet zo dat haar beslissing om geen gsm te hebben, voortkomt uit een angst om constant bereikbaar te zijn. Het onderwerp komt in ons gesprek niet aan bod. Ze heeft geen gsm omdat ze vindt dat ze voldoende bereikbaar is en dat ze geen gsm nodig heeft in haar situatie, met name omdat ze geen kinderen heeft en weinig sociale contacten heeft. Desondanks heeft ze ook een aantal morele problemen met de gsm, ze vindt bijvoorbeeld dat kinderen daardoor te weinig écht, face to face, communiceren. Ze wijst er ook op dat het vroeger zonder gsm toch ook allemaal ging.

Veerle (47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar een jaar gsm) wil vooral bereikbaar zijn voor haar kinderen via de gsm, maar vindt het ook erg handig wat betreft veiligheid en coördinatiemogelijkheden. Het veiligheidsaspect, dat ze anderen kan bereiken in geval van nood, is voor haar zelfs het meest positieve aspect van de gsm. Aan collega's geeft ze haar gsm-nummer niet, maar wat betreft vrienden en familie krijgt iedereen haar nummer. Ze neemt altijd op en ervaart telefoonoproepen niet als storend. Omdat ze de gsm als erg handig beschouwt en ze zich veiliger voelt met gsm dan zonder, zou ze hem nog moeilijk kunnen missen. Ze zorgt er voor dat haar batterij nooit leeg raakt, want moest die leeg zijn zonder dat ze de gsm meteen weer kan opladen, zou ze zich erg ongemakkelijk voelen:

*"je hebt zo geen open lijn niet meer hé, waar dat je dan direct op kan gaan ... om, om te bellen. Ja.*

***En vind je dat dan lastig als je er niets meer mee kunt doen en je kunt hem ook niet meteen terug opladen?***

*Ja, dat is een beetje, zoals u naakt voelen of zo. Allez ja (lacht)*

***(lacht)***

*Zoiets dat je mist zo, het is koud en ik heb geen kleren aan, of, ... ik sta hier in China en ik kan geen woord chinees.*

***Ja, ja. Dan voel je je zowat verloren?***

*Ja, verloren en hulpeloos. (Veerle 47 jaar oud, vijf kinderen, sinds drie jaar een gsm, zie bijlage, p. 357)"*



Arno heeft wel een gsm en vindt het belangrijk om bereikbaar te zijn. Hij beschouwt dat als een verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn vrienden en verwacht ook van hen dat zij bereikbaar zijn. Hij merkt op dat het wel verwacht wordt dat je een gsm hebt en dat je bereikbaar bent, maar op zich heeft hij daar geen problemen mee. Wanneer zijn gsm kapot was, leefde hij even zonder en dat was lastig:

*"Ook zo, door die gsm leef je precies echt wel, allez ja, ... hoe moet ik dat zeggen, ... eigenlijk, er kan altijd zo van alles gebeuren en zo en als je dat niet hebt, dan heb je wel het gevoel dat je rustiger leeft, maar dat er ook dingen ook jou voorbijgaan, dus ja."* (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen sinds vijf of zes jaar een gsm, zie bijlage, p. 384)

Eenzijdig is het rustiger zonder gsm, anderzijds heeft hij het gevoel dat er dingen aan hem voorbijgaan. Deze ambiguïteit is opnieuw een mooi voorbeeld van *living in the phonespace*. Toch gebeurt het wel eens dat hij zijn gsm thuis vergeet, het gevoel van niets te willen missen, is dus minder sterk dan bij Eva (25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm). Normaal raakt de batterij van zijn gsm niet leeg, maar doordat hij onlangs verschillende dagen kampeerde en hij de gsm niet kon opladen, was de batterij toch leeg geraakt. Hij vond dat geen prettig gevoel:

*"Misschien wel een beetje eenzaamheid, ik weet het niet. ... Als je dat heb, dan heb je wel zo het gevoel dat je zo, allez ja, je kunt altijd wel iemand bellen of zo."* (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, zie bijlage, p. 395).

Hij merkt ook nog op:

*"Als ik weg ben van thuis en ik heb mijn laptop niet dan stuur ik 's avonds ook wel soms een berichtje. Gewoon, om eens iets te horen, allez, zeker, ik was dan weg van thuis en dan is dat wel eens leuk om iets te horen van iemand, maakt niet uit wie."* (Arno, 19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm, zie bijlage, p. 395)

Deze uitspraken doen denken aan het idee dat Morley (2006, pp. 33-35) uitte, met name dat we onze "thuis" meenemen via de gsm, doordat we steeds in verbinding staan met ons sociaal netwerk.

### **3.2.3 Andere vaststellingen**

In de literatuurstudie werd ingegaan op de vervagende grenzen tussen het publieke en het private leven. Niet alleen de respondent zelf kan mogelijk altijd en overal bereikt worden, ook de mensen in zijn omgeving. Hoewel dit niet de focus van het onderzoek is, kwamen een aantal interessante vaststellingen naar voor, die daarom kort worden toegelicht.

Bijna alle respondenten stoorden zich aan gsm-gebruik op publieke plaatsen, zoals bijvoorbeeld op de trein. Niet alleen het geluid werd als storend ervaren, maar ook de

informatie die ze daardoor te horen kregen. In de literatuurstudie werd verwezen naar Ling (2004, pp. 140-141), die aangaf dat het feit dat mensen onvrijwillig toegang krijgen tot iemands privéleven ingaat tegen de *managed unreachability*, een concept van Gullestad. Dat bezorgt diegenen die die informatie ontvangen een ongemakkelijk en beschaamd gevoel. Heel wat mensen voelden zich inderdaad niet goed bij het horen van de privé-informatie van anderen. Enkele quote's illustreren dit:

*"Eigenlijk gooi je zo de privacy zomaar in de bus. "(Marianne 52 jaar oud, één kind, geen gsm, zie bijlage, p. 119)*

*"Ik denk altijd, ik heb daar niets mee te maken, met wat dat ze zitten te vertellen." (Bea, 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 293)*

*"Ik vind het soms beschamend om mee te luisteren. Omdat....je kan zeggen wat je wil, maar je blijft, onbewust blijf je luisteren naar wat er wordt verteld, of dat dat nu twee mensen zijn die naast u zitten of iemand die aan de telefoon zit, allez, je hoort een deel, en dan denk ik soms van "goh, denk toch eens na, je zit op de trein", die dingen vertel je toch niet zo." (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm)*

*"Omdat je bijna verplicht bent van de conversatie mee te volgen. Het is een privéconversatie en je doet dat in een publieke ruimte. Vroeger had je een telefooncel en dat was, dat blijft dan privé, dat is mooi afgebakend, terwijl nu euh, ja, dat stoort me soms wel. (...) Ja, ik heb geen behoefte aan die informatie, die is puur privé. En dat neigt dicht tegen het asociale aan in mijn ogen." (Daan, 38 jaar oud, drie kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 231)*

*"En ik denk dat als je aan het telefoneren bent dat je dat vaak niet door hebt wat dat iedereen rondom jou opvangt, ik vind dat ook storend als ik zo 'helder' details uit het privéleven van iemand anders ongewénst opvang, want ja, dat stoort mij, dat dat niet meer gescheiden is, privésfeer en het openbare." (Eva, 25 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf maand een gsm, zie bijlage, p. 272)*

*"Of soms word je dan geconfronteerd met vrij intieme dingen, dat ik denk van "seg, daar wil ik niets mee te maken hebben". (Mark, 45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 326)*

Wat zo mogelijk nog meer ergernis veroorzaakte, waren vrienden, familie of kennissen die in het bijzijn van de respondent sms'ten of telefoneerden. Ook dat aspect kwam aan bod in de literatuurstudie. Ling (2004, p. 132) gaf aan dat dit een bron van ergernis kan zijn, wat in dit onderzoek duidelijk het geval was. De respondenten voelen zich in de steek gelaten wanneer de aandacht van hun gesprekspartner naar iemand anders ging via de gsm. Vooral

wanneer de respondent en de persoon die telefoon kreeg of sms'te alleen op stap waren werd er zwaar aan getild, maar ook wanneer er nog andere mensen in de buurt waren om mee te praten, vonden de meeste respondenten het storend. Sommigen hadden het gevoel dat ze plots niet meer zo belangrijk waren, dat hun gesprekspartner iemand "interessanter" had gevonden. Men voelde zich buitengesloten of genegeerd. Een aantal uitspraken werden geselecteerd om deze stelling te illustreren:

*"Dan laten ze u alleen op dat moment hé of ze vinden iemand anders interessanter op dat moment (lacht). Ik vind dat een beetje onbeleefd ook."* (Marianne, 52 jaar oud, één kind, geen gsm, zie bijlage, p. 119)

*"Ik heb al meegemaakt dat er iemand op bezoek komt en uiteindelijk zit die heel de tijd te bellen en zegt die "daag" en is die terug weg (lacht) (...) Ja, het, het doel van dat bezoekje dat gaat eigenlijk verloren hé. Je komt iemand opzoeken en het is in feite niet gebeurd."* (Mark, 45 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 326)

*"Dat is soms lastig ja, ik vind, dat is soms lastig. Dat hangt natuurlijk een beetje van de situatie af, maar wij hebben geweten een aantal jaren geleden was, waren we met oudjaar naar een stel vrienden bij elkaar en toen hadden wij alle twee nog geen gsm. En toen was het oudjaar en wij zaten er ineens met twee (lacht). Gezellig hé na 24 uur, ongelooflijk iedereen van de club die zaten allemaal te sms'en (...) 'het is nu Nieuwjaar, maar eigenlijk zitten we, zijn we nu wel eventjes alleen zo, er wordt hier niet gevierd'."* (Marlène, 46 jaar oud, geen kinderen, sinds een maand een gsm, zie bijlage, p. 146)

*"Dat maakt mensen voor een stuk onbereikbaar op dat moment. Je zit daar te praten en dan komt daar een telefoon en euh, ik vind dat een indringer op dat moment."* (Bea, 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 306)

*"Buitengesloten, zo van, 'jij bent niet interessant genoeg, even mijn vrienden opbellen en dan zullen we wel zien of die iets interessanter vertellen of niet'."* (Astrid, 32 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 35)

*"Soms ook bij andere mensen, die constant naar hun telefoon zitten te kijken, van 'zeg' ..., zo wat het gevoel van 'verwacht je nog iets beters of zo?'."* (Ilse, 49 jaar oud, twee kinderen, geen gsm, zie bijlage, p. 217)

*"Omdat je u ook helemaal afsluit van de anderen als je met een gsm bezig bent, dat is alsof iemand aan de computer zou gaan zitten terwijl dat je rond een salontafel zit, alsof die een laptop op zijn schoot zou nemen en zijn mail zou*

*beginnen beantwoorden, ik vind dat heel storend.” (Els, 49 jaar oud, één kind, sinds acht jaar een gsm, zie bijlage, p. 26)*

Een gsm-etiquette lijkt met andere woorden welkom. De ergernis over mensen die je niet kent en die beginnen bellen terwijl ze naast jou zitten was alomtegenwoordig, net als de ergernis over mensen die je wél kent en waarmee je in gesprek bent tot ze een telefoon of een sms krijgen.

Andere opvallende vaststellingen binnen dit onderzoek waren dat de gsm door iederéén als een praktisch toestel beschouwd wordt. De coördinatiemogelijkheden werden door de meeste respondenten geapprecieerd, van de jongste respondent tot de oudste. Zo zei Arno (19 jaar oud, geen kinderen, sinds vijf of zes jaar een gsm) dat hij vaak onderweg nog sms'te om verder af te spreken. Ook Bea (61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm) vult onderweg nog de details van een afspraak in:

*“Als ik dan naar, met de trein naar ginder ga, soms heb ik problemen met de bus en trein die niet goed, dat de bus een beetje laat aankomt en dan zeg ik, ik zal u een berichtje sturen als ik op de trein zit, euh, ja.” (Bea, 61 jaar oud, twee kinderen, sinds zeven jaar een gsm, zie bijlage, p. 291)*

Hierin ontwaren we duidelijk het concept van *iterative coördination* (Ling, 2004, p. 73), waarbij men afspreekt om “ergens”, “iets” te doen en waarbij de details van die afspraak pas later worden ingevuld of aangepast, eventueel op het moment dat je onderweg bent.

Het veiligheidsaspect werd in de literatuurstudie door verschillende auteurs aangehaald als een belangrijke reden waarom mensen een gsm hebben. Dat bleek inderdaad zo te zijn. Vaak voelde men zichzelf veiliger met de gsm op zak, en had men ook het gevoel dat de veiligheid van afhankelijke anderen daardoor verhoogd werd. Het feit dat je “altijd iemand kan bellen” in geval van nood, is voor veel respondenten een belangrijk voordeel van de gsm.

### **3.2.4 Experteninterviews**

In dit onderzoek werd ook de vraag gesteld in hoeverre men in de telecomindustrie met dit onderwerp bezig is. Is men er van overtuigd dat de constante bereikbaarheid voor sommige mensen voor problemen zorgt, of zijn ze het daar niet mee eens? Denken ze aan een technische oplossing voor de problematiek? Wie is volgens hen in staat om zo'n oplossing te implementeren?

Walter Stiers (4 mei 2007, zie bijlage, p. 411), die deel uitmaakt van het Academic Relations Team van Microsoft, denkt dat het vooral de telecombedrijven zijn die met een oplossing kunnen komen. Hij noemt de gsm een dom toestel omdat het “statusagnostisch” is en het inderdaad geen rekening houdt met de context van de gebruiker. Desondanks

werkt men bij Microsoft niet aan een oplossing. Volgens hem verkiest het bedrijf de verantwoordelijkheid bij de eindgebruiker te leggen door alle communicatie, hetzij via e-mail, hetzij via de gsm op één plaats verzamelen waarna de gebruiker kan zien hoe en wanneer hij daarop reageert. Hij denkt dat het moeilijk is om een technologische oplossing te voorzien, omdat de belangrijkheid van een telefoontje steeds afhangt van de persoon die belt en het moment van de oproep. Daarom gelooft hij niet in een systeem met algemene regels. Daarmee uit hij een gelijkaardige kritiek als Wiberg en Whittaker (2005, pp. 365-366) en sluit hij systemen die informatie over de context van de gebruiker verzamelen om zijn status te bepalen uit, net als systemen waarbij je zelf één en dezelfde status voor al je contactpersonen instelt. Microsoft is zelf niet met een oplossing voor deze problematiek bezig.

Hun concurrenten van Apple (zie bijlage, pp. 412-413) erkennen het probleem van de constante bereikbaarheid. Ze lijken dit evenwel vooral te bekijken in de professionele sfeer, en zien een oplossing in de visuele voicemailherkenning die op de iPhone beschikbaar is. Die laat toe om snel naar het bericht te gaan dat je het eerst wil horen. Steven Van Den Eynde, PR manager van de Benelux, geeft het volgende voorbeeld:

*"Vaak komen mensen uit een vergadering en hebben ze weinig tijd. En dan staan er 7 à 8 boodschappen op je voicemail. Een heleboel boodschappen zijn minder dringend en minder belangrijk. Daarom is het interessant om je voicemails visueel te zien zodat je zelf kan kiezen welke voicemail je wil beluisteren en in welke volgorde. Als je een dringend telefoontje verwacht van je baas bijvoorbeeld, en hij heeft een boodschap op je voicemail gelaten, dan kan je via visuele voicemailherkenning onmiddellijk naar die voicemail luisteren zonder dat je eerst alle andere boodschappen moet beluisteren."* (Steven Van Den Eynde, 7 juni 2007, Apple, zie bijlage, p. 412)

Apple verkiest de visuele voicemailherkenning boven een systeem waarbij je als gebruiker je status kan instellen, omdat je in dat laatste geval afhankelijk bent "van de goodwill" van anderen, aldus Van Den Eynde. Hij legt die stelling uit als volgt:

*"De mogelijkheid om je 'status' in te schakelen geeft geen garantie dat mensen dat effectief zullen respecteren. Dat doen ze bijvoorbeeld ook niet via instant messaging. Altijd zijn er mensen die toch vinden dat hun telefoontje belangrijk genoeg is om te beantwoorden."* (Steven Van Den Eynde, 7 juni 2007, Apple, zie bijlage, p. 412)

Apple gelooft net als Microsoft niet in een oplossing waarbij de gebruiker een status kan instellen, en denkt dat de visuele voicemailherkenning meer succes zal hebben.

Bij Telenet (4 mei 2007, zie bijlage, p. 410) is men er dan weer van overtuigd dat de gebruiker een systeem waarbij je je status kan ingeven absoluut zou gebruiken, omdat ook nummeridentificatie en voicemail "massaal" gebruikt wordt. Omdat de consumenten desondanks voor die diensten niet zouden willen betalen, gaat Telenet er vanuit dat dat ook voor het systeem van de statussen geldt. Chris Lefrere verwijst eveneens naar de statussen van MSN, maar niet zozeer naar het feit dat anderen je status niet zouden respecteren. Hij vertelt dat gebruikers een andere status instellen dan hun "ware status", "*Verder is die info onbetrouwbaar: heel wat messenger gebruikers zetten zich zelfs off-line terwijl ze toch achter hun PC zitten*", zo zegt hij. Volgens Lefrere zou je verschillende statussen kunnen instellen al naargelang je contactpersoon, maar dat zou mensen dan weer afschrikken om het systeem te gebruiken. Telenet lijkt niet echt geïnteresseerd te zijn in een technologische oplossing.

Marc Rotthier (28 maart 2007, zie bijlage, pp. 414-415) van HP, Vice President en General Manager Communications, Media and Entertainment Business EMEA, verwoordt de visie van HP als volgt: "*niet anything, anyplace anytime, maar the right thing, at the right place, at the right time*". Volgens hem is er zeker nood aan een systeem dat toelaat om je status aan te geven op de gsm. Hij denkt dat het nuttig is een algemene regel in te stellen over je status, bijvoorbeeld "onbereikbaar", met de uitzondering voor mensen die dicht bij jou staan en aan wie je op dat moment een andere regel wil toekennen. De reden waarom zo'n systeem er nog niet gekomen is, is enerzijds omdat het niet eenvoudig te implementeren valt, anderzijds omdat de vraag vanuit de gebruikers nog niet werd gesteld. Hij zegt ook dat men vanuit de industrie eerst zal nagaan of mensen er voor willen betalen, wat hij zelf betwijfelt. Hij ziet een rol weggelegd voor Proximus en Belgacom, maar ziet eventueel ook spelers als Google en Skype met zo'n systeem uitpakken. Die zouden dat eventueel gratis kunnen doen, zo denkt Rotthier.

Siemens (29 maart 2007, zie bijlage, pp. 402-405) erkent het probleem van de constante bereikbaarheid en is daar al relatief lang mee bezig, zo zegt Dirk Steel, de CTO Siemens Enterprise Networks voor de Benelux en Frankrijk. Ook andere bedrijven werken volgens hem aan een oplossing, maar die zouden een cruciale fout maken, omdat ze geen onderscheid maken tussen *presence* en *availability*. *Presence* gaat over hoe je op een bepaald moment te bereiken bent (via instant messaging, telefoon, e-mail, ...), *availability* over aan wie je die informatie meedeelt. Volgens Dirk Steel zijn die twee concepten essentieel: "*Dat zijn de enige twee begrippen die het mogelijk maken het altijd bereikbaar eender waar en het zottekot dat eruit komt, om dat te kunnen ontknopen.*" Siemens ontwikkelde een applicatie, de *Mobile Companion*, die toelaat om een bepaalde status te kiezen en die te communiceren naar een aantal mensen. Je kan verschillende informatie communiceren aan verschillende mensen. Je contactpersonen zien jouw status naast je naam in hun telefoonboek. Het is ook mogelijk bepaalde telefoonoproepen onmiddellijk met je voicemail door te verbinden. De applicatie werkt in Java, en zou op allerlei toestellen gebruikt kunnen worden. Wanneer een licentie wordt aangekocht, kan die klant van de

applicatie gebruik maken. Tot nog toe wordt dat enkel aangekocht door bedrijven voor hun werknemers, duidelijk de primaire doelgroep van deze applicatie maar Jordan Verhaert, een Solution Designer van Siemens, denkt dat het in de toekomst wel op de standaard gsm beschikbaar zal zijn. Hij kan niet voorspellen wanneer dat zal zijn en of dat iets zal kosten. Hun product won al diverse prijzen van grote onderzoeksbureau's, Siemens zou dan ook als bedrijf tot nog toe het verst staan wat *presence & availability management* betreft, aldus Jordan Verhaert.

Jan Manssens van Belgacom (25 mei 2007, pp. 406-409) tot slot vertelt dat ook Belgacom met deze problematiek bezig is. Ze testen een aantal geavanceerde toestellen waarmee je kan beslissen of je wilt dat mensen jou kunnen bellen, of ze naar je voicemail doorgeschakeld worden of dat ze een bezetton te horen krijgen. Voorlopig werkt het nog niet op gsm's, enkel op laptops. Manssens schat dat tegen 2011 het netwerk, de devices en de applicaties klaar zullen zijn om op de markt te worden gebracht. De gemiddelde gsm is niet geschikt voor de applicatie, een intelligent toestel is noodzakelijk. Manssens sluit niet uit dat dergelijke toestellen in de toekomst goedkoper worden en dat het dus ook voor de gewone gebruiker mogelijk is om van de applicatie gebruik te maken. Belgacom zou een dergelijke dienst vooral aanbieden om zich van de anderen te differentiëren, eerder dan er veel geld voor te vragen. Volgens Manssens zijn alle operatoren met presence management bezig en zijn ook Apple en Google bedrijven die mogelijk een dergelijke applicatie op de markt kunnen brengen. Manssens betwijfelt ten persoonlijke titel, en dus niet als vertegenwoordiger van Belgacom, weliswaar of het probleem van de constante bereikbaarheid met een technologische oplossing uit de weg kan worden geholpen. Hij denkt dat er sowieso wordt verwacht dat je bereikbaar bent, eens je een gsm hebt.

### **3.2.5 Conclusies empirisch onderzoek**

In de algemene conclusie zullen de conclusies die we uit dit empirisch onderzoek konden trekken, uitgebreider aan bod komen. Ook de terugkoppeling naar de literatuurstudie wordt daar gemaakt. De belangrijkste vaststellingen uit het empirisch onderzoek, geven we al beknopt mee.

Buiten de uitzonderingen die eerder werden weergegeven, had iedereen ervaring met opmerkingen over zijn of haar bereikbaarheid en werd een rechtstreekse sociale druk ervaren. Dat ging voornamelijk over de aankoop van een gsm en soms ook over een verwachting om op een bepaalde manier met de gsm om te gaan. Tot slot viel er bij sommige respondenten ook een vorm van onrechtstreekse sociale druk waar te nemen.

De respondenten konden onderverdeeld worden in drie groepen, op basis van de mate waarin ze bereikbaar wilden zijn. De '*Notime*', *Nowhere (unless...)* groep, de *Sometimes, Somewhere* groep en de *Anytime, Anywhere* groep werden onderscheiden.

Binnen de *'Notime', Nowhere (unless...)* groep kwamen een aantal dingen duidelijk naar voren. De respondenten die tot dit type behoren, ervaren telefoonoproepen als storend. Sommigen van hen hebben het moeilijk met het combineren van twee realiteiten. De *tactieken* die door de respondenten gehanteerd worden, hangen duidelijk samen met hun specifieke situatie. Tot slot kwamen verschillende vormen van *consumer resistance* op het *tacit* niveau voor.

In de *Sometimes, Somewhere* groep heeft men af en toe wel eens last van de constante bereikbaarheid, maar kan men dat oplossen met de bestaande technologische oplossingen. Ook hier werd de notie van twee realiteiten teruggevonden, en constateerden we dat ook twee andere concepten uit de literatuurstudie terugkwamen, met name de *phonespace* van Townsend (2002, p. 70) en de *omnipresence* van Moisio en Askegaard (n.d., p. 6). Die laatste concepten kwamen ook terug binnen de *Anytime, Anywhere* groep. De respondenten die tot dit laatste type gerekend werden, ervoeren telefoonoproepen niét als storend en hadden helemaal geen last van de constante bereikbaarheid.

De experts tot slot zijn het niet eens over deze problematiek. Microsoft, Apple en Telenet lijken niet echt geboeid te zijn door het thema van de constante bereikbaarheid, HP is zich bewust van het probleem maar ziet zichzelf niet als een bedrijf dat geschikt is om een oplossing op de markt te brengen, en Siemens en Belgacom werken wél aan een oplossing. Beide bedrijven concentreren zich voorlopig op de professionele markt maar sluiten niet uit dat dit in de toekomst ook beschikbaar zal zijn voor particulieren.

Daarnaast werden ook nog een aantal andere interessante vaststellingen gedaan. Bijna iedereen vond het storend dat anderen op publieke plaatsen belden. Ze werden niet alleen gestoord door het geluid, ze vonden het ook ongepast dat ze op die manier allerlei privéinformatie van anderen te horen kregen. Ook een situatie waarbij iemand in het gezelschap van de respondenten telefoon kreeg of sms'te, werd als erg onbeleefd ervaren. Gelijkaardige ergernissen werden reeds gerapporteerd door Ling (2004, pp. 124-141).



## 4 Algemeen besluit

In dit algemeen besluit wordt een beknopt overzicht gegeven van de belangrijkste bevindingen uit de literatuurstudie en worden de onderzoeksvragen op een rijtje gezet. Daarna worden de belangrijkste resultaten van het empirisch onderzoek weergegeven, door de onderzoeksvragen en de probleemstelling te beantwoorden. Tot slot worden een aantal aanbevelingen gedaan voor verder onderzoek en is er aandacht voor autokritiek.

### 4.1 Inleiding

We begonnen deze thesis met de argumentatie dat de gsm op korte tijd door erg veel mensen werd aangekocht. Volgens Townsend (2002, p. 63) is het zelfs één van de snelst verspreide technologieën ooit. Hoewel heel wat thema's in verband met gsm-gebruik recent werden onderzocht, is er onvoldoende aandacht voor het onderscheidende kenmerk van de gsm. Het is namelijk net de mogelijkheid om altijd en overal te bellen en gebeld te worden, die de gsm zo bijzonder maakt (Brown, 2002, p. 7). In het bestaand onderzoek naar de constante bereikbaarheid, bleven een aantal zaken onderbelicht. De meeste auteurs zijn er van overtuigd dat er een sociale druk heerst om altijd en overal bereikbaar te zijn, maar verklaren niet hoe die sociale druk tot stand komt, hoe de mensen daarop reageren en of iedereen een dergelijke druk ervaart. Waarom die sociale druk een probleem is en mensen het lastig vinden om altijd en overal bereikbaar te zijn, is ook niet helemaal duidelijk. Ook de vraag of iederéén het lastig vindt om constant bereikbaar te zijn werd nog niet beantwoord. In dit onderzoek gingen we dan ook op zoek naar antwoorden op de thema's die net aan bod kwamen. De probleemstelling luidt als volgt:

*"Ervaren mensen sociale druk van hun vrienden, familie en kennissen om altijd en overal bereikbaar te zijn via gsm? Indien dat het geval is, hoe voelen ze zich daarbij?"*

Om deze probleemstelling te kunnen beantwoorden, werden een aantal concrete onderzoeksvragen opgesteld: *Wordt van onze respondenten verwacht dat ze een gsm kopen, en dat ze die altijd met zich meenemen? Vinden ze het zelf belangrijk steeds bereikbaar te zijn? Verwachten ze dat hun ouders, kinderen of vrienden continu via de gsm te contacteren zijn? Zijn er momenten waarop ze liever even onbereikbaar zijn? Of hebben ze er geen enkel probleem mee om steeds bereikbaar te zijn? Indien men die constante bereikbaarheid als een probleem ervaart, maakt men dan gebruik van tactieken om daaraan te ontkomen? Op welke manier doet men dat? Vallen er verschillende "types" gebruikers waar te nemen?*

Naast deze onderzoeksvragen over sociale druk en constante bereikbaarheid, die het hoofdbestanddeel van het empirisch onderzoek uitmaakten, werd ook getracht om na te gaan in hoeverre men in de telecomindustrie met deze problematiek bezig is en eventueel naar een technische oplossing zoekt.

Voor het besluit op de onderzoeksvragen geformuleerd wordt, bespreken we kort de belangrijkste vaststellingen uit de literatuurstudie.

In het eerste hoofdstuk werd een beknopt en niet-exhaustief overzicht gegeven van redenen waarom mensen het belangrijk kunnen vinden om een gsm te hebben. Indien we last hebben van de constante bereikbaarheid, moeten er namelijk goede redenen zijn waarom we desondanks massaal een gsm aankopen. Vier belangrijke aspecten kwamen daarbij naar voor. Ten eerste zouden we de coördinatiemogelijkheden van de gsm appreciëren. Dankzij de gsm kunnen we de details van een afspraak invullen wanneer we al onderweg zijn, wat een grotere flexibiliteit toelaat. Ten tweede zou het veiligheidsaspect een belangrijke reden zijn om zich een gsm aan te schaffen. Niet alleen mensen die voor hulp afhankelijk kunnen zijn van anderen voelen zich veiliger met de gsm, ook anderen hebben dat gevoel. Ten derde werd ook verwezen naar het feit dat je met de gsm sms'jes kan sturen, een goedkope vorm van communicatie die erg belangrijk zou zijn om vriendschapsrelaties te onderhouden (Ling, 2004, p. 147). Het vierde en laatste aspect, is dat de gsm een belangrijke emotionele connotatie zou hebben. Doordat we steeds meer dingen waarmee we een emotionele band hebben, in die gsm kwijt kunnen, zijn we ook aan de gsm zelf gehecht. Daarbij gaat het niet alleen over berichtjes die bewaard worden, maar bijvoorbeeld ook over foto's van mensen die ons dierbaar zijn.

In het tweede hoofdstuk werd de domesticatie-aanpak besproken en werd uitgelegd waarom voor dat perspectief werd gekozen. Ook voor een aantal theoretische noties die van belang zijn met betrekking tot de constante bereikbaarheid, was er aandacht. Zo werd ingegaan op het concept van *consumer resistance*. Verzet tegen een technologie is mogelijk en kan verschillende vormen aannemen. Het kan zich bij de gebruiker zowel bewust als onbewust voordoen. Er werd verwezen naar De Certeau (1984, pp. xix – 40) die beschreef dat de "gewone man" zich aan de hand van *tactieken* kan verzetten. Ook de notie van *surveillance* werd besproken, waarbij vooral werd verwezen naar de auteurs die zich zorgen maken over *surveillance* door het eigen sociaal netwerk, via de gsm. Aan de hand van de gsm zouden ouders bijvoorbeeld hun kinderen controleren. Tot slot was er aandacht voor de grenzen tussen het publieke en het private leven en ons "gevoel van plaats". Door de gsm zouden die grenzen tussen het private en het publieke leven vervagen, wat tot ergernis zou kunnen leiden. Ons "gevoel van plaats" zou dan weer veranderd zijn door de gsm. Volgens Meyrowitz voelen we ons eerder in een "nergens" dan op een specifieke plaats, andere auteurs betwisten dat. Moores (2005, p. 62-101) verwijst naar Scannell, die het liever heeft over een verdubbeling van de realiteit. Door de elektronische media zouden we ons eerder op verschillende plaatsen tegelijk begeven, dan dat ons gevoel van plaats zou vervagen. Moores (2005, p. 101) verwees ook naar Schegloff die zei dat dit eveneens geldt voor gsm-gebruik. Telefoneren via de gsm zou ons in twee realiteiten, twee locaties tegelijkertijd brengen, eerder dan in een "nergens".

In het derde hoofdstuk tot slot werd in kaart gebracht wat al geweten is over de sociale druk om altijd en overal bereikbaar te zijn. De meeste auteurs zijn er van overtuigd dat er een dergelijke druk bestaat. Door vele sms'jes en telefoontjes zou een gevoel van constante aanwezigheid gecreëerd worden, een virtuele realiteit waarin we altijd aanwezig zijn. Niet alleen zou de respondent het zelf moeilijk hebben om die realiteit te verlaten, het zou ook niet aanvaard worden door zijn sociale contacten. Er was geen consensus onder de auteurs over de manier waarop gebruikers daarop reageerden. Volgens de ene auteur werd nummeridentificatie wel door de respondenten aangewend om hun bereikbaarheid te beperken, volgens de andere niet. Er werden ook een aantal technologische toepassingen besproken die nog niet op de markt zijn maar die mogelijk een oplossing bieden voor de constante bereikbaarheid. Sommige systemen zorgen voor valse achtergrondgeluiden om de beller te misleiden (en dus surveillance tegen te gaan), andere applicaties lieten toe dat de gebruiker zelf een status instelde, of dat het systeem dat voor hem deed. In het laatste geval werd er op een vrij omslachtige manier via microfoons en sensors informatie ingezameld. De applicaties die op een dergelijke manier werkten, gingen er van uit dat de gebruiker gestoord kon worden wanneer het stil was en hij niet fysiek actief was. Het valt te betwijfelen of dat een goede oplossing is.

Het empirisch onderzoek bestond uit 20 kwalitatieve, semi-gestructureerde diepte-interviews. Omdat we vooral geïnteresseerd waren in de betekenis die de respondenten aan constante bereikbaarheid gaven en het fenomeen in de diepte wilden onderzoeken, was dat de meest geschikte methode. Zeven mensen zonder gsm werden geïnterviewd, net als zeven mensen die al meer dan twee jaar een gsm hadden en zes mensen die zich minder dan zes maand geleden een gsm aanschafden. Daarnaast werden een aantal experts aangesproken. We kregen informatie van Microsoft, Apple, HP, Siemens, Belgacom en Telenet. Daarbij werd getracht de informatie van bedrijven die de applicaties konden ontwerpen, samen te leggen met de informatie van gsm-bedrijven en operatoren.

Aan de hand van dit empirisch onderzoek, kan een antwoord geformuleerd worden op de onderzoeksvragen.

## **4.2 Onderzoeksvragen beantwoord**

De onderzoeksvragen die uitgebreider op deze vaststellingen ingaan, worden één voor één behandeld en beantwoord:

### **Wordt van onze respondenten verwacht dat ze een gsm kopen, en dat ze die altijd met zich meenemen?**

Ja. Er is een rechtstreekse sociale druk om altijd en overal bereikbaar te zijn via de gsm. Heel wat respondenten werden aangespoord om een gsm te kopen of hun gsm zo te gebruiken dat ze bereikbaarder zijn. Vaak wordt die druk gelegitimeerd aan de hand van veiligheidsaspecten. Ook de notie van *surveillance* komt duidelijk terug en speelt een rol in

de sociale druk om altijd en overal bereikbaar te zijn. Sommige mensen worden dus wel degelijk gecontroleerd door hun eigen sociaal netwerk, via de gsm. De gsm afzetten, niet beantwoorden of de waarheid niet vertellen, waren *tactieken* die werden aangewend om aan die *surveillance* te ontsnappen.

Op deze rechtstreekse sociale druk zijn een aantal uitzonderingen. Er zijn vier factoren die er voor kunnen zorgen dat mensen die druk niét ervaren. Wanneer ze hun bereikbaarheid niet beperken, wanneer ze weinig sociale contacten hebben via de telefoon, wanneer anderen in hun omgeving op een gelijkaardige manier t.o.v. de gsm staan en wanneer ze hun sociale contacten op de hoogte brengen van het feit dat ze niet steeds gebeld willen worden en die anderen daar dan ook geen problemen mee hebben, is er geen sprake van een sociale druk. Meestal gaat het om een combinatie van deze factoren.

Er bestaat ook een onrechtstreekse sociale druk. Sommigen voelen zich verplicht om te antwoorden op een sms of om op te nemen bij een telefoonoproep, omdat ze dat een vorm van beleefdheid vinden. Een tweede aspect van die onrechtstreekse sociale druk, is dat mensen zich soms ongerust maken wanneer ze iemand niet kunnen bereiken. Als je daarvan op de hoogte bent, bestaat er natuurlijk een zekere druk om je bereikbaarheid niét te beperken, zodat je sociale contacten zich niet nodeloos ongerust maken.

### **Verwachten ze dat hun ouders, kinderen of vrienden continu via gsm te contacteren zijn?**

Sommigen wel, anderen niet. Enerzijds wordt soms expliciet geëist dat hun sociale contacten bereikbaar zijn. Dat gaat dan over ouders die dergelijke afspraken maken met hun kinderen, om *surveillance* mogelijk te maken. Anderzijds wordt er zoals gezegd ook door onze respondenten een onrechtstreekse vorm van sociale druk uitgeoefend, met name omdat ze ongerust zijn wanneer ze iemand die dicht bij hen staat, niet kunnen bereiken.

### **Zijn er momenten waarop ze liever even onbereikbaar zijn? Of hebben ze er geen enkel probleem mee om steeds bereikbaar te zijn?**

Ja, er zijn momenten waarop ze liever even onbereikbaar zijn. De respondenten konden onderverdeeld worden in drie types. Afhankelijk van het type waartoe ze behoren, hebben ze meer of minder last van de constante bereikbaarheid. De volgende groepen komen aan bod: *'Notime'*, *Nowhere (unless...)*, *Sometimes*, *Somewhere* en *Anytime, Anywhere*.

Respondenten in de *'Notime'*, *Nowhere (unless...)* groep, willen absoluut af en toe onbereikbaar zijn. Afhankelijk van wie er belt, het moment van de telefoonoproep en hun gemoedstoestand, ervaren ze de telefoonoproep als storend. Het is niét zo dat de telefoonoproep als storend wordt ervaren op momenten dat grote concentratie op een bepaalde activiteit vereist is, ook wanneer ze gewoon even alleen zijn, ervaren sommige

gebruikers telefoonoproepen als storend. Ze hebben het gevoel dat ze vaak voor onbelangrijke dingen gebeld worden en ze zouden dat liever anders zien. De *tactieken* die door de respondenten gehanteerd kunnen worden, hangen nauw samen met hun specifieke situatie.

De respondenten zonder gsm en zij die enkel een gsm hebben voor hun werk om bereikbaar te zijn tijdens de werkuren, nemen algemene maatregelen om hun bereikbaarheid via de gsm of via de vaste telefoon te beperken, door die respectievelijk af te zetten, de hoorn af te leggen of de stekker uit te trekken. Zij die een gsm hebben om bereikbaar te zijn voor hun kinderen of ouders in geval van nood, doen dat niet, omdat ze dan niet langer opgebeld kunnen worden. Daardoor worden zij veel vaker gestoord door telefoonoproepen, waardoor ze bovendien telkens gealarmeerd zijn, gezien de reden waarom ze een gsm hebben. Het systeem waarbij je een status kan instellen waarbij je aangeeft dat je bijvoorbeeld enkel voor noodgevallen bereikbaar bent, lijkt hen dan ook een enorm voordeel. Zij zouden daar dan ook extra voor betalen, omdat ze hopen dat een dergelijk systeem meer "orde" zal brengen. Eén van hen vergeleek de huidige situatie met het verkeer: vroeger hadden erg weinig mensen een auto en waren verkeersregels overbodig, nu zijn er zoveel auto's dat verkeersregels absoluut noodzakelijk zijn. Zij zou dan ook blij zijn met een systeem dat haar telefoonoproepen in goede banen kan leiden. De anderen, die hun bereikbaarheid sowieso kunnen beperken via algemene maatregelen en dus niet gestoord worden op momenten dat ze dat lastig vinden, vinden de toepassing overbodig.

In de *Sometimes, Somewhere* groep hadden alle respondenten last van de constante bereikbaarheid, maar veel minder dan de mensen die we tot de *'Notime', Nowhere (unless...)* groep rekenen. Er viel een zekere schroom waar te nemen om te zeggen dat ook privécontacten hen konden storen, wat mogelijk op sociale wenselijkheid wijst, een zeker taboe om te zeggen dat je je soms wil afsluiten voor je eigen sociaal netwerk. Omdat er bij deze respondenten geen spanning was tussen "altijd bereikbaar willen zijn voor iemand" en "vaak onbereikbaar willen zijn", is het systeem waarbij je een status kan ingeven die je wil tot bereikbaarheid communiceert, voor hen niet zo interessant. Sommigen worden er wel door aangesproken, maar willen er niet extra voor betalen, anderen zouden het eerder als een extra last ervaren om steeds een status te moeten instellen. In deze groep was er één respondent die sterke ambigue gevoelens koesterde t.o.v. de constante bereikbaarheid. Ze wil altijd en overal opnemen, omdat ze niets wil missen, maar voelt zich ongemakkelijk met het bellen op publieke plaatsen. Dit was een mooi voorbeeld van de *phonespace* die Townsend (2002, p. 70) besprak, waarbij wordt aangegeven dat respondenten de constante link met hun sociale contacten via de gsm niet durven verbreken uit angst iets te missen. Deze tweestrijdige gevoelens brengen een zekere stress met zich mee.

Zowel bij de *'Notime', nowhere (unless...)* groep als bij de *Sometimes, Somewhere* groep, werd vastgesteld dat heel wat mensen het moeilijk hebben met de dubbele realiteit die

door een telefoongesprek gecreëerd wordt. Wanneer iemand gebeld wordt, komt hij virtueel op twee plaatsen tegelijk terecht, terwijl sommigen hun aandacht liever op één plaats tegelijk houden. Het concept van Scannell, dat volgens Schegloff ook toepasbaar is op gsm's, kwam hier dus duidelijk terug. Het lijkt alsof de verdubbeling van de realiteit die tijdens een telefoongesprek plaatsvindt, voor sommigen voor een onaangename mentale spreidstand zorgt. Omdat een sms minder *intrusive* is en minder inbreekt op ons eenduidige gevoel van plaats, ervaren we dat mogelijk als een aangamere vorm van communiceren, een gevoel dat bij enkele respondenten terugkwam.

Dat sms door sommigen als minder storend werd ervaren, neemt niet weg dat een aantal mensen die zich recent een gsm aanschafden, bang waren dat ze snel zouden moeten reageren op een sms. Eén van hen was van plan de gsm te behandelen als een vaste telefoon, om haar ongemakkelijk gevoel tegen te gaan. Dit is een vorm van *consumer resistance* op het onbewuste, *tacit* niveau. Door in te gaan tegen de essentie van de gsm (zijn mobiliteit) gaat men in tegen de dominante betekenis van de gsm en kan de gsm-gebruiker het gevoel krijgen dat ze de technologie onder controle heeft. Ook een andere vorm van *consumer resistance* op het onbewuste, *tacit* niveau kon worden vastgesteld, met name het vergeten om de gsm mee te nemen of op te laden.

De respondenten binnen de *Anytime, Anywhere* groep, tot slot, hadden géén last van de constante bereikbaarheid. Zij ervoeren telefoonoproepen niet als storend. Daarbuiten vielen geen duidelijke patronen of constanten binnen deze groep waar te nemen. Het is alvast interessant dat niet alleen de jongste deelnemer aan het onderzoek geen last had van de constante bereikbaarheid, maar ook twee veertigers. Leeftijd is dus geen allesbepalende factor voor wie al dan niet last heeft van de constante bereikbaarheid. Zo waren twee respondenten die binnen de *'Notime', Nowhere (unless...)* groep gerekend konden worden, jonge dertigers.

**Indien men die constante bereikbaarheid als een probleem ervaart, maakt men dan gebruik van tactieken om daaraan te ontkomen? Op welke manier doet men dat?**

Wat betreft nummeridentificatie kon geen patroon vastgesteld worden over de categorieën heen. Sommigen vonden het inderdaad een vorm van beleefdheid om op te nemen of om te antwoorden op sms'jes, zoals Frissen (2000, p. 71) beschreef. Deze vorm van onrechtstreekse sociale druk, kwam niet bij iedereen voor, sommigen hadden daar dus geen last van. Daarnaast hingen de gebruikte *tactieken* ook samen met de situatie waarin de respondenten zich bevonden, zoals eerder beschreven werd. Ook de vormen van *consumer resistance* op het *tacit* niveau, werden reeds besproken.

**Is men zich in de telecomindustrie bewust van de potentiële negatieve gevoelens van de gebruiker? Hoe belangrijk vindt men die? Zijn er concrete plannen om daar**

**een technologische oplossing voor te bieden, die verder gaat dan de op dit moment bestaande mogelijkheden?**

Apple en Microsoft onderschatten mogelijk de mate waarin sommigen last hebben met de constante bereikbaarheid. Microsoft verkiest alle informatie op één plaats te verzamelen (e-mails, sms'jes, telefoongesprekken) waarna het aan de gebruiker is om te beslissen wat hij daarmee doet. Apple ziet een oplossing in de visuele voicemail, die toelaat aan de gebruiker om in één oogopslag zijn verschillende voicemails te bekijken en meteen naar de belangrijkste te luisteren. We kunnen betwijfelen in welke mate deze toepassing een oplossing biedt voor de constante bereikbaarheid. Beide bedrijven uiten dan weer terechte kritiek bij mogelijke andere oplossingen. Zo ziet Walter Stiers van Microsoft een probleem in een systeem waarbij je één status kan ingeven, omdat je status mogelijk afhankelijk is van wie er belt. Steven Van Den Eynde wijst er op dat je wel een status kan instellen, maar dat dat nog geen garantie is dat andere gebruikers die status ook zullen respecteren.

Telenet en Belgacom zijn het niet eens over deze problematiek. Telenet is er van overtuigd dat de gebruiker een toepassing waarbij je je status kan ingeven, zeker zou gebruiken, maar betwijfelt of men daar ook voor wil betalen. Bovendien wijst Chris Lefrere er op dat gebruikers van het chatprogramma MSN hun status niet correct instellen. Dat klopt, maar dat wijst er mogelijk juist op dat dit eveneens een *tactiek* is om aan de verwachting van constante bereikbaarheid te ontsnappen. Door zichzelf op "afwezig" te zetten, kan van hen niet geëist worden dat ze steeds antwoorden. Lefrere merkt op dat je ook een systeem kan ontwerpen waarbij je een verschillende status kan instellen al naargelang de contactpersoon, maar dat mensen dat waarschijnlijk als te veel werk zouden ervaren en zouden afhaken. Telenet lijkt zelf niet bezig te zijn met een oplossing voor deze problematiek, in tegenstelling tot Belgacom. Tegen 2011 brengt Belgacom mogelijk een technologische oplossing op de markt, die enkel op geavanceerde toestellen werkt. In hun systeem kan je aangeven welke nummers doorverbonden moeten worden naar je voicemail, welke een bezetton te horen krijgen en dergelijke meer. Manssen sluit niet uit dat de intelligente toestellen waarop de applicatie werkt, in de de toekomst goedkoper worden.

Siemens tot slot is erg met deze problematiek bezig. Dirk Steel, CTO Siemens Enterprise Networks voor de Benelux en Frankrijk, wijst er op dat een technologische oplossing absoluut wenselijk is. Ze ontwierpen de Mobile Companion, een toepassing waarbij je een status kan ingeven. Al naargelang de contactpersoon, kan je een andere status zichtbaar maken. De toepassing is al operationeel en won diverse prijzen van onderzoeksbureau's. Wanneer bij Siemens een licentie wordt aangekocht, kan men van de toepassing gebruikmaken. Voorlopig richt men zich enkel op de professionele markt maar men sluit zeker niet uit dat in de toekomst ook particulieren van de toepassing gebruik zullen kunnen maken. Hoe lang dat zou duren en of dat iets zou kosten, kon men niet voorspellen.

### **4.3 Probleemstelling beantwoord**

Aan de hand van de verschillende onderzoeksvragen kunnen we de probleemstelling beantwoorden. Er is inderdaad sprake van een sociale druk, die zich zowel rechtstreeks als onrechtstreeks kan voordoen. Hoe mensen zich daarbij voelen, hangt af van het type waartoe ze behoren, met name de 'Notime', *Nowhere (unless...)* groep, de *Sometimes, Somewhere* groep en tot slot de *Anytime, Anywhere* groep.

Doorheen het onderzoek konden we bij sommige respondenten een vorm van stress vaststellen ten gevolge van de constante bereikbaarheid. Een oplossing is dus wenselijk. Op technologisch vlak lijken alvast de eerste stappen gezet. Het is echter de vraag of een dergelijke technologische oplossing, er in zal lukken als sociaal aanvaardbaar beschouwd te worden. Indien er niets verandert aan de sociale druk om steeds bereikbaar te zijn voor vrienden, familie en kennissen zal met een technologische toepassing het probleem niet worden opgelost. Jan Manssens, die deze uitspraak deed voor eigen rekening en niet als vertegenwoordiger van Belgacom, maakt een gelijkaardige bedenking. Howard Rheingold vertelde ons dat ook hij er zo over dacht:

*"I dont believe that there is going to be a purely technical solution, there has to be a combination of social and technical solution. These instant messaging buddy list, you are not available to everyone all the time, you have a choice of who you are available to. There has to be a social solution that grants you that freedom, then maybe a technical solution like a buddy list may help you to control who has acces to you."* (Howard Rheingold, Hasselt, )

Volgens hem moeten gebruikers zélf tonen dat ze klaar zijn voor zo'n technische toepassing, voor die er kan komen:

*"People have to declare their need to have a certain control over their device before a technical solution can be useful."* (Howard Rheingold, Hasselt, )

Laat deze thesis alvast een aanzet zijn, tot zo'n vraag om een sociale en technologische oplossing voor de constante bereikbaarheid.

### **4.4 Aanbevelingen voor verder onderzoek**

Er zijn veel vervolgonderzoeken mogelijk om dit onderwerp verder uit te diepen. Doorheen de tekst werd bijvoorbeeld soms verwezen naar het gebruik van de statussen bij het chatprogramma MSN, waarbij heel wat mensen zich op *afwezig* zetten terwijl ze eigenlijk online zijn. Dergelijke *tactieken* zijn zeer zeker interessant onderzoeksmateriaal. Men zou



ook kunnen nagaan of er ook daar verschillende types gebruikers onderscheiden kunnen worden. Ook wat betreft gsm-gebruik en de constante bereikbaarheid, bestaan interessante mogelijkheden die een vervolg bieden op dit onderzoek. Jongeren en senioren werden in dit onderzoek niet opgenomen omdat verondersteld werd dat zij op een heel eigen manier met gsm's en constante bereikbaarheid omgaan. Een onderzoek dat specifiek ingaat op constante bereikbaarheid bij deze jonge en oude bevolkingsgroepen, is zeker relevant. De types die in dit onderzoek ontwaard werden, kunnen in een volgend onderzoek ook verder uitgediept worden. Meer inzicht over *tactieken* als nummeridentificatie is bijvoorbeeld nog wenselijk. Ook de onderscheidende kenmerken die er voor zorgen dat iemand veel dan wel weinig last heeft van de constante bereikbaarheid, kunnen gedetailleerder aan bod komen. Daarnaast zou het ook interessant zijn om meer experts aan te spreken om een beter inzicht te krijgen in hun veronderstellingen, bedenkingen en bezwaren. Tot slot zou ook ingegaan kunnen worden op constante bereikbaarheid via e-mail. Bestaat er een gelijkaardige sociale druk om ook via de elektronische snelweg steeds bereikbaar te zijn? Brengt dit eveneens een zekere stress met zich mee?

## **4.5 Autokritiek**

Zoals in elk onderzoek waren er ook hier een aantal beperkingen en minpunten. De selectie van de respondenten in het eigen sociaal netwerk brengt een zekere subjectiviteit met zich mee. Er werd getracht dat in te perken door op voorhand duidelijke criteria op te stellen waaraan de respondenten moesten voldoen. Door er voor te zorgen dat de onderzoeker met een meerderheid van de respondenten geen rechtstreekse band had, werd vermeden dat een bestaande relatie de onderzoeksrelatie tussen de onderzoeker en de respondent zou bemoeilijken.

Daarnaast werden onvoldoende experts geïnterviewd, deels door een gebrek aan *inside contacten* bij bepaalde bedrijven, deels omdat dit niet de belangrijkste focus was van het onderzoek en er omwille van een tijdslimiet keuzes dienden gemaakt te worden.

## 5 Bibliografie

### 5.1 Boeken

Aakhus, M 2003, 'Understanding Information and communication technology and infrastructure in everyday life: struggling with communication-at-a-distance', in Katz, JE (ed.), *Machines that become us. The the social context of personal communication technology*, Transaction Publishers, London, pp. 27-42.

Agar, J 2004, *Constant touch, a global history of the mobile phone*, Icon Books, Cambridge.

Arksey, E & Knight, P 1999, *Interviewing for social scientists*, Sage, London.

Bakardjieva, M 2006, 'Domestication running wild. From the moral economy of the household to the mores of a culture', in Berker, T & Hartmann, M & Punie, Y & Ward KJ (eds), *Domestication of Media and Technology*, Open University Press, Berkshire, pp. 62-79.

Berker, T & Hartmann, M & Punie, Y & Ward KJ 2006, 'Domestication of Media and Technology', in Berker, T & Hartmann, M & Punie, Y & Ward KJ (eds), *Domestication of Media and Technology*, Open University Press, Berkshire, pp. 1-17.

Bogard, W 1996, *The simulation of surveillance. Hypercontrol in telematic societies*, Cambridge University Press, Cambridge.

Brown, B 2002, 'Studying the Use of Mobile Technology', in Brown, B & Green, N & Harper, R (eds), *Wireless World. Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer, London, pp. 3-15.

Burgess, A 2003, *Cellular phones, Public fears and a Culture of Precaution*, Cambridge University Press, Cambridge.

Cooper, G 2002, 'The mutable Mobile: Social Theory in the Wireless World', in B Brown & N Green & R Harper (eds), *Wireless World. Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer, London, pp. 19-31.

Creswell, JW 1998, *Qualitative inquiry and Research Design, Choosing among five traditions*, Sage, London.

De Certeau, M 1984, *The practice of everyday life*, University of California press, Berkeley.

Geser H 2005, 'Is the cell phone undermining the social order?', in: Glotz, P & Bertschi, S & Locke, C (eds), *Thumb culture: The meaning of mobile phones for society*, New Brunswick, NJ, Transaction Publishers.

Goffman, E 1971, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Pelican Books, Harmondsworth.

Green, N 2002, 'Who's Watching Whom? Monitoring and Accountability in Mobile Relations', in Brown, B & Green, N & Harper, R (eds), *Wireless World. Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer, London, pp. 32-45

Haddon, L 2003, 'Domestication and mobile telephony', in Katz, JE (ed.), *Machines that become us. The the social context of personal communication technology*, Transaction Publishers, London, pp. 43-55

Ito, M 2005, 'Mobile phones, Japanese youth, and the Re-placement of Social Contact', in: Ling, R & Pedersen, PE (eds), *Mobile communications. Re-negotiation of the Social Sphere*, London, Springer, pp. 131-148.

Julsrud, TE 2005, 'Behavioral changes at the mobile workplace: a symbolic interactionistic approach', in Ling, R & Pedersen, PE (eds), *Mobile communications. Re-negotiation of the Social Sphere*, Springer, London, pp. 93-111.

Katz, JE & Aakhus, M (eds) 2002, *Perpetual contact, Mobile communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge, University press, Cambridge.

Lasen, A 2005, 'History Repeating? A comparison of the launch and use of fixed and mobile phones' in Lynne, H & Lasen, A (eds), *Mobile world: Past, present and future*, Springer, London, pp. 29-60.

Laursen, D 2005, 'Please reply! The replying norm in adolescent SMS communication', in Harper, R & Palen, L & Tattylor, A (eds), *The inside text: social, cultural and design perspectives on SMS*, Springer, Dordrecht, pp. 53-73.

Lemish, D & Cohen, AA 2005, 'Tell me about your mobile and I'll tell you who you are: Israelis talk about themselves', in Ling, R & Pedersen, PE (eds), *Mobile communications. Re-negotiation of the Social Sphere*, Springer, London, pp. 187-202.

Levinson, P 2004, *Cellphone, the story of the world's most mobile medium and how it has transformed everything!*, Palgrave Macmillan, New York.

Licoppe, C 2003, 'Two modes of maintaining interpersonal relations through telephone: From the domestic to the mobile phone', in Katz, JE (ed.), *Machines that become us. The the social context of personal communication technology*, Transaction Publishers, London, pp. 171-185.

Lindlof, TR & Taylor, BC 2002, *Qualitative Communication Research Methods*, Sage, London.

Ling, R 2004, *The mobile connection: The cell phone's impact on society*, Morgan Kauffman, San Francisco.

Love, S & Kewley, J 2005, 'Does personality Affect Peoples' attitude towards Mobile Phone Use in Public Places', in Ling, R & Pedersen, P.E (eds). *Mobile communications. Re-negotiation of the Social Sphere*, Springer, London.

Maso, I 1987, *Kwalitatief onderzoek*, Boom Meppel, Amsterdam.

Melia, KM 1997, 'Producing "plausible stories": interviewing student nurses'. In: Miller, G & Dingwall, R (eds), *Context en Method in Qualitative Research*, Sage, London, pp. 26-36.

Meyrowitz, J 1985, *No Sense of Place, The impact of electronic media on social behavior*, Oxford University Press, New York.

Moore, S 2005, *Media/Theory, Thinking about media and communications*, Routledge, London.

Morley, D 2006, 'Whats's 'home' got to do with it?', in Berker, T & Hartmann, M & Punie, Y & Ward, KJ (eds), *Domestication of Media and Technology*, Open University Press, Berkshire, pp. 21-39.

Nippert-Eng, CE 1996, *Home and work: negotiating boundaries through everyday life*, University of Chicago Press, London.

Rubin, HJ & Rubin, IS 1995, *Qualitative interviewing, the art of hearing data*, Sage, London.

Silverstone, R & Hirsch, E & Morley 1999, 'Information and communication technologies and the moral economy of the household', in Silverstone, R & Hirsch, E (eds), *Consuming technologies. Media and information in domestic spaces*, Routledge, London, pp. 15-31.

Silverstone, R 2005, *Media, Technology and everyday life in Europe: from information to communication*, Ashgate publishing ltd, Aldershot.

Silverstone, R 2006, 'Domesticating domestication. Reflections on the life of a concept', in Berker, T & Hartmann, M & Punie, Y & Ward, KJ (eds), *Domestication of Media and Technology*, Open University Press, Berkshire, pp. 229-248.

Sorensen, KH 2006, 'Domestication: the enactment of technology', in Berker, T & Hartmann, M & Punie, Y & Ward, KJ (eds), *Domestication of Media and Technology*, Open University Press, Berkshire, pp. 40-61.

Townsend, AM 2002, 'Mobile Communications in the Twenty-first Century City', in Brown, B & Green, N & Harper, R (eds), *Wireless World. Social and Interactional Aspects of the Mobile Age*, Springer, London, pp. 62-77.

Wester, F 1996, 'The analysis of qualitative interviews', in: Maso, I & Wester, F (eds), *The deliberate dialogue*, VUBPress, Brussel, 1996, pp. 63-86.

Woong, KP 2005, 'Mobile phone addiction. In: Ling, R & Pedersen, P.E (eds), *Mobile communications. Re-negotiation of the Social Sphere*, Springer, London.

## **5.2 Wetenschappelijke artikels gepubliceerd in wetenschappelijke tijdschriften**

Aguado, JM & Martinez, IJ 2007, 'The Construction of the Mobile Experience: the Role of Advertising Campaigns in the Appropriation of Mobile Phone Technologies', *Continuum Journal of Media & Cultural Studies*, vol. 21, issue 2, pp. 137 – 148.

Brown, P & Perry, M 2000, 'Why don't telephones have off switches? Understanding the use of everyday technologies. A research note.', *Interacting with computers*, vol. 12, pp. 623-634.

Chesley, N 2005, 'Blurring Boundaries? Linking Technology Use, Spillover, Individual Distress, and Family Satisfaction', *Journal of Marriage and Family*, vol. 67, pp. 1237-1248.

Contarello, A & Fortunati, L & Sarrica, M 2007, 'Social Thinking and the Mobile Phone: a Study of Social Change with the Diffusion of Mobile Phones, Using a Social Representations Framework', *Continuum Journal of Media & Cultural Studies*, vol. 21, issue 2, pp. 149 – 163.

Frissen, VAJ 2000, 'ICT's in the Rush Hour of Life', *The Information Society*, vol. 16, pp. 65-75.

Garcia-Montes, JM & Caballero-Munoz, D & Perez-Alvarez, M 2006, 'Changes in the self resulting from the use of mobile phones', *Media, culture and society*, vol. 28, issue 1, pp. 67-82.

Green, S 1999, 'A plague on the panopticon: Surveillance and power in the global information economy', *Information, Communication & Society*, vol. 2, issue 1, pp. 24-44.

Hoepfel, MC 1997, *Choosing Qualitative Research: A Primer for Technology Education Researchers*, *Journal of Education and Technology*, Journal of Technology education, vol. 9, issue 1, pp. 47-63.

Kim, MC 2004, 'Surveillance Technology, Privacy and Social Control: With reference to the case of the electronic national identification card in South Korea', *International sociology*, vol. 19, pp. 193 – 213.

Licoppe, C & Heurtin, JP 2001, 'Managing one's availability to telephone communication through mobile phones: A French case study of the development dynamics of mobile phone use', *Personal and ubiquitous computing*, vol. 5, pp. 99-108.

Ling R, 2000, 'We Will be reached: the use of mobile telephony among Norwegian youth', *Information technology and people*", vol. 13, issue 2, pp. 102 – 120.

Lyytinen, K & Varshney, U & Ackerman, MS & Davis, G & Avital, M & Robey, D & Sawyer, S & Sorensen, C 2004, 'Surfing the next wave: design and implementation challenges of ubiquitous computing environments', *Communications of the Association for information systems*, vol. 13, pp. 697-716.

March, W & Fleuriot, C 2005, 'The worst technology for girls?' *Paper presented at 'EPIC 2005 Ethnographic Praxis in Industry Conference, organised by Microsoft and Intel'*, pp. 165-172.

Marshall, MN, 1996, 'Sampling for qualitative research', *Family Practice*, vol. 13, issue 6, pp. 522-525.

May, H & Hearn, G 2005, 'The mobile phone as media', *International Journal of Cultural Studies*, vol. 8, pp. 195- 210.

Middleton, CA 2007, 'Illusions of Balance and Control in an Always-on Environment: a Case Study of BlackBerry Users', *Continuum Journal of Media & Cultural studies*, vol. 21, issue 2, pp. 165 - 178 .

Palen, L & Salzman, M & Youngs, E 2001, 'Discovery and Integration of Mobile Communications in Everyday Life', *Personal and Ubiquitous Computing*, vol. 5, pp. 109-122.

Sarker S, Wells, JD 2003, 'Understanding mobile handheld device use and adoption', *Communications of the ACM*, vol. 46, issue 12, pp. 35-40.

Wiberg, M & Whittaker, S 2005, 'Managing Availability: Supporting Lightweight Negotiations to Handle Interruptions', *ACM Transactions on Computer-human Interaction*, vol. 12, issue 4, december, pp. 365-387.

### **5.3 Wetenschappelijke artikels gepubliceerd op het internet**

Danninger, M & Bernardin, K & Ekenel, HK & Köhler, T & Malkin, R & Stiefelhagen, R & Waibel, A 2005, 'The Connector – Facilitating Context-aware Communication', *ICMI '05*, Trento Italy, pp. 69-75, bekeken op 01/07/07  
[http://isl.ira.uka.de/~stiefel/papers/ICMI05\\_danninger.pdf](http://isl.ira.uka.de/~stiefel/papers/ICMI05_danninger.pdf)

Haddon, L 1994, 'The phone in the home: ambiguity, conflict and change', *Paper presented at the COST 248 Workshop: "The European Telecom User"*, April 13<sup>th</sup>-14<sup>th</sup> Lund, Sweden, bekeken op 01/07/07, <http://www.mot.chalmers.se/dept/tso/haddon/Lund.pdf>

Haddon, L 1998, 'The experience of the mobile phone', *Paper presented to the XIV World Congress of Sociology, "Social Knowledge: Heritage, Challenges, Prospects"*, Montreal, July 26<sup>th</sup> August 1<sup>st</sup> 1998, bekeken op 01/07/07, <http://www.mot.chalmers.se/dept/tso/haddon/Montreal.pdf>

Hakkila, J & Chatfield, C 2006, 'Personal Customisation of Mobile Phones – A case study', *NordiCHI 2006: Changing Roles*, 14-18 October 2006, Oslo, Norway, pp. 409-412, bekeken op 07/07/07, <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1182475.1182524#>

Hartmann, M, 'The Web Generation? The (de)construction of users, morals and consumption', *Key deliverable. The European media and technology in everyday life network (EMTEL)*, 2000-2003, bekeken op 01/07/07, [http://www.lse.ac.uk/collections/EMTEL/reports/hartmann\\_2003\\_emtel.pdf](http://www.lse.ac.uk/collections/EMTEL/reports/hartmann_2003_emtel.pdf)

Ito, M & Okabe, D 2005, *Intimate Connections: Contextualizing Japanese Youth and Mobile Messaging*, bekeken op 01/07/07, <http://www.itofisher.com/mito/archives/itookabe.texting.pdf> .

Lasen, A n.d., *The social Shaping of Fixed and Mobile Networks: A Historical Comparison*, Digital World Research Center, University of Surrey, bekeken op 01/07/07

<http://www.dwrc.surrey.ac.uk/Portals/0/HistComp.pdf>

Ling, R & Helmersen, P 2000, 'It must be necessary, it has to cover a need': The adoption of mobile telephony among pre-adolescents and adolescents', *Presented at the conference on the social consequences of mobile telephony*, 16 June, Oslo, Norway, bekeken op 01/07/07,

<http://www.milab.dk/dokumentation/public/Artikler%20og%20rapporter/Ling,%20Rich%20-%20It%20must%20be%20necessary,%20it%20has%20to%20cover%20a%20need.pdf>

Ling, R 1997, "One can talk about common manners!": *The use of mobile telephones in inappropriate situations*, bekeken op 01/07/07,

[http://www.richardling.com/papers/1997\\_One\\_can\\_talk\\_about\\_common\\_manners.pdf](http://www.richardling.com/papers/1997_One_can_talk_about_common_manners.pdf)

Ling, R & Julsrud, T & Krogh, E 1997, *The Goretex principle: the hytte and mobile telephones in Norway*, bekeken op 01/07/07,

[http://www.richardling.com/papers/1997\\_Mobile\\_hytte\\_The\\_gortex\\_principle.pdf](http://www.richardling.com/papers/1997_Mobile_hytte_The_gortex_principle.pdf)

Ling, R 2001a, *Adolescent girls and young adult men: two sub-cultures of the mobile telephone*, Kjeller, Telenor Research and development, bekeken op 01/07/07,

[http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/rich/\(2001\)Adolescent.pdf](http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/rich/(2001)Adolescent.pdf)

Ling, R 2001b, 'The diffusion of mobile telephony among Norwegian Teens: A report from after the revolution', *Presented at ICUST 2001 in Paris, France, June 2001*, bekeken op 01/07/07,

[http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/rich/\(2001\)Report.pdf](http://www.telenor.no/fou/program/nomadiske/articles/rich/(2001)Report.pdf)

Ling R, Yttri, B 2004, *Control, emancipation and status: The mobile telephone in the teen's parental and peer group control relationships*, bekeken op 01/07/07,

[http://www.richardling.com/papers/2004\\_Control\\_Emanicipation\\_and\\_status.pdf](http://www.richardling.com/papers/2004_Control_Emanicipation_and_status.pdf)

Moisio, RJ & Askegaard, S, n.d., 'Fighting Culture – Mobile Phone. Consumption Practices as Means of Consumer Resistance', Department of marketing, University of Southern Denmark, Odense. [RMO@SAM.SDU.DK](mailto:RMO@SAM.SDU.DK)

Molz, JG 2004, "'Watch us wander': negotiating the public and the private in round the world travel websites", Lancaster university, Draft paper, [www.globalivity.com](http://www.globalivity.com), later gepubliceerd als Molz, JG 2006, "'Watch us wander': mobile surveillance and the surveillance of mobility", *Environment and Planning A*, vol. 38, issue 2, pp. 377 – 393.

Peters, S 2004, *Information mobility: The Behavioural Technoscape*, Lancaster University Management School, Working Paper, 2004/024, bekeken op 01/07/07, <http://www.lums.lancs.ac.uk/publications/viewpdf/000269/>,



Punie, Y & Bogdanowicz, M & Berg AJ & Pauwels, C & Burgelman, JC 2003, 'Living and Working in the information society: Quality of life in a digital world', *Final deliverable European Media Technology and Everyday Life Network (EMTEL)*, bekeken op 01/07/07, [http://www.lse.ac.uk/collections/EMTEL/reports/punie\\_et\\_al\\_2003\\_emtel.pdf](http://www.lse.ac.uk/collections/EMTEL/reports/punie_et_al_2003_emtel.pdf)

Sadler, K & Robertson, T & Kan, M 2006, 'It's always there, it's always on: Australian freelancer's management of availability using mobile technologies', *Proceedings of the 8th conference on Human-computer interaction with mobile devices and services MobileHCI '06*, ACM Press, pp. 49-52, bekeken op 01/07/07, <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1152226>

Satchell, C & Singh, S n.d., *The mobile phone as the globalizing icon of the early 21<sup>st</sup> century*, RMIT University/Smart internet Technology, Cooperative research centre, Melbourne, Australia, bekeken op 01/07/07 <http://mams.rmit.edu.au/acskqncnfu6wz.pdf>

Schmidt, A & Stuhr, T & Gellersen, H n.d., *Context-phonebook, extending mobile phone applications with context*, TecO, University of Karlsruhe, bekeken op 01/07/07, [http://www.cis.strath.ac.uk/~mdd/mobilehci01/procs/schmidt\\_cr.pdf](http://www.cis.strath.ac.uk/~mdd/mobilehci01/procs/schmidt_cr.pdf)

Siewiorek, D & Smailagic, A & Furukawa, J & Moravej, N & Reiger, K & Shaffer, J n.d., *SenSay: A context-aware Mobile Phone*, Human Computer Interaction Institute and Institute for Complex Engineered Systems, Carnegie Mellon University, [http://www.cs.cmu.edu/~aura/docdir/sensay\\_iswc.pdf](http://www.cs.cmu.edu/~aura/docdir/sensay_iswc.pdf)

Stewart, J, 2002, *The social consumption of ICTs: Insights from research on the appropriation and consumption of new ICTs in the domestic environment*, University of Edinburgh, bekeken op 01/07/07, [http://homepages.ed.ac.uk/jkstew/work/Social\\_Consumption\\_of\\_ICTs.pdf](http://homepages.ed.ac.uk/jkstew/work/Social_Consumption_of_ICTs.pdf)

The COST269 Mobility Workgroup (Haddon, L., de Gournay, C., Lohan, M., Östlund, B., Palombini, I, Sapio, B., Kilegran, M.) 2001, *From Mobile to Mobility: The Consumption of ICTs and Mobility in Everyday Life*, viewed 01/07/07, <http://members.aol.com/leshaddon/Subject.html>

## **5.4 Artikels uit kranten en tijdschriften**

'A Flood of Pleas to F.C.C: No Phones on Planes, Please', 2007, *The New York Times*, 24 maart.

'9,132 miljoen gsm-gebruikers' 2006a, *De Morgen*, 22 februari.

'Belgen bellen 9,37 miljard minuten mobiel', 2006b, *De Morgen*, 11 september.

Demets, F 1997 'Telefoneren kan altijd', *Knack*, 10 september, pp. 32 - 38.

Doumen, S 2006, 'GSM wordt accessoire', *De Morgen*, 21 oktober.

Haerynck, J 1995 'De plaag van de mobiele handtelefoon', *De Groene Amsterdammer*, 1 februari, pp. 12-13.

'Het Cijfer', 2007a, *De Morgen*, 13 februari, p. 29.

'In amper vijf jaar kwart meer gsm-aansluitingen', 2007b, *De Morgen*, 19 januari.

Meeus, R 2006 'Belg kan niet meer zonder gsm', *De Morgen* 17 augustus.

Mitch, B & John, B 2004, 'The Almanac', *Computerworld*, 15 maart, vol. 38, issue 11, p. 42.

'Your cheating phone', 2004, *The Economist*, 2 december, p. 15.

Van Aelst, 2007, 'Gadgets lijken voor velen een obsessie te worden', *De Tijd*, 16 maart.

## **5.5 Publicaties van organisaties**

An Orange Future Enterprise Coalition report 2006, 'Organisational Lives. Inventing the future with mobile technology', bekeken op

01/07/07 <http://www.business.orange.co.uk/servlet/Satellite?pagename=Business&c=OUKP&age&cid=1044133382011>

OECD Key indicators, bekeken op 01/07/07, [www.oecd.org/sti/ICTindicators](http://www.oecd.org/sti/ICTindicators)

## **5.6 Powerpointpresentaties**

Vincent, J 2004, 'Digiplay 3, Emotion and Mobile Phones', Digital World Research Center, Surrey University, september, bekeken op 01/07/07,

<http://www.dwrc.surrey.ac.uk/portals/0/DigiPlay3.PDF>

## **5.7 Websites**

Keating, E & Nagai, E 2006, 'Societal impacts of cell phones', a project in collaboration with NTT DoCoMo, Inc. Japan, bekeken op 01/07/07  
<http://www.sts.utexas.edu/projects/docomo/index.html>

Barton, T & Borrini-Feyerabend, G & de Sherbinin, A & Warren P, 1997 'Our People, Our Resources', IUCN, Gland, Switzerland and Cambridge, UK,  
[http://www.iucn.org/themes/spg/Files/opor/opor3\\_2.html#3.4](http://www.iucn.org/themes/spg/Files/opor/opor3_2.html#3.4), bekeken op 15/07/07