

**KATHOLIEKE UNIVERSITEIT LEUVEN**

FACULTEIT SOCIALE WETENSCHAPPEN  
OPLEIDING COMMUNICATIEWETENSCHAPPEN

**Internetgebruik in de  
dovengemeenschap: een sociaal  
medicijn voor een geïsoleerde  
groep?**

Promotor : Prof. Dr. K. ROE  
Assessor: M. VANDEN ABEELE  
Verslaggever : V. DONOSO

MASTERPROEF  
aangeboden tot het  
verkrijgen van de  
graad van Master in  
de Communicatie-  
wetenschappen  
door  
**Hendrik  
MOEREMANS**

academiejaar 2008-2009

# Inhoud

Lijst met gebruikte afkortingen.....	4
Voorwoord.....	5
Inleiding.....	6
DEEL 1: LITERATUURSTUDIE.....	7
<u>Hoofdstuk 1 Internetgebruik: een sociale verrijking voor het (dove) individu?</u>	
1.1 Internetgebruik: een beknopte analyse.....	7
1.1.1 Online communiceren.....	7
1.1.1.1 IM.....	8
1.1.1.2 Chatrooms.....	8
1.1.1.3 E-mail.....	8
1.1.1.4 Discussiefora.....	9
1.1.1.5 MUD's en MOO's.....	9
1.1.1.6 Sociale netwerksites.....	9
1.1.2 Internet naast communicatie.....	10
1.2 Internet en sociaal gedrag: bestaand onderzoek.....	10
1.2.1 Displacement- versus Stimulatiehypothese.....	10
1.2.1.1 Displacementhypothese.....	11
1.2.1.2 Stimulatiehypothese.....	11
1.2.1.3 Verklaringen voor de inconsistente bevindingen..	12
1.2.2 Rich-get-richermodel versus sociale compensatie.....	14
1.2.2.1 Rich-get-richer.....	14
1.2.2.2 Poor-get-poorer.....	15
1.2.2.3 Sociale compensatiehypothese.....	15
1.3 Kwaliteit van de sociale banden.....	16
1.3.1 Virtueel sociaal kapitaal.....	16
1.3.2 Hyperpersoonlijke interacties.....	17
1.4 Doven op het net.....	18
1.4.1 Internet als wapen tegen sociaal isolement.....	19
1.4.2 Internet de perfecte oplossing?.....	20
<u>Hoofdstuk 2 Internet als platform voor identiteitsexperimenten</u>	
2.1 Digitaal ego.....	22
2.1.1 Self-disclosure door ontremming.....	22
2.1.2 Oorzaken ontremmingseffect.....	23
2.1.2.1 Anonimiteit.....	23

2.1.2.2	Onzichtbaarheid.....	24
2.1.2.3	Asynchroniteit.....	24
2.1.2.4	Controle.....	25
2.1.3	Self-disclosure en welzijn.....	25
2.1.4	Identiteitsconstructie.....	26
2.2	Identiteitsexperimenten.....	26
2.2.1	Identiteitsexperimenten bij jongeren.....	27
2.2.2	Identiteitsexperimenten bij doven.....	28
2.2.2.1	doof versus ‘D’ oof.....	29
2.2.2.2	Positieve uitkomsten.....	29
2.2.3	Problemen bij identiteitsexperimenten.....	30
<u>Hoofdstuk 3 Medische aspecten aan de hand van expertinterview.</u>		32
<b>DEEL 2: ONDERZOEK</b>		
1.	Methode.....	34
1.1	Kwalitatief onderzoek.....	34
1.2	Semi-gestructureerde interviews met vragenlijst.....	34
1.3	Selectie en beschrijving van de respondenten.....	36
2.	Onderzoeksvragen.....	42
3.	Resultaten.....	44
3.1	VGT of Nederlands: een kritiek onderscheid.....	44
3.2	Bloggen, chat en e-mail.....	46
3.3	Internet als sociale versterker: case Bart.....	50
3.4	Isolement van de dove, nieuwe vriendschappen via het net?...51	
3.5	Gevolgen van het wantrouwen ten opzichte van CMC.....	52
3.6	Evoluties van het internet.....	55
3.7	Nieuws en informatie: internet voor burgerschap?.....	56
4.	Discussie.....	62
4.1	Conclusies .....	62
4.2	Beperkingen.....	64
4.3	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	65
Referentielijst.....		66
Bijlagen.....		69
a)	Brief gericht aan leden van de onderzoekspopulatie.....	69
b)	Begeleidende vragenlijst.....	70
c)	Brief gericht aan internetproviders.....	74

### Lijst met gebruikte afkortingen

CMC: computer mediated communication (computergemedieerde communicatie)

IMer: Instant messenger bijvoorbeeld Windows live Messenger (het vroegere MSN).

IMing: Instant messaging, het gebruiken van een IMer.

VGT: Vlaamse gebarentaal

ICT: Informatie- en communicatietechnologie

## Voorwoord

Ik zou van deze gelegenheid gebruik willen maken om enkele mensen expliciet te bedanken, mensen zonder wiens hulp het voltooiën van dit werkstuk wellicht onmogelijk was geweest. Vooreerst wil ik professor Roe en Mariek Vanden Abeele danken om hun vakkennis, hulp en tijd.

Vervolgens bedank ik graag de organisaties Apor en Fevlado, die een belangrijke hulp betekend hebben inzake het bereiken van dove respondenten.

Uiteraard dank ik ook de geïnterviewden zelf, zonder wiens medewerking deze masterproef niet tot stand had kunnen komen:

Sonja, Debbie, Daniël, Ronny, Bart, Jozef, Carolien, Hilde, Martine, Filip en tenslotte dokter Daems uit Mechelen.

In het bijzonder dank ik Filip Verstraete, de voorzitter van Fevlado, die acht interviews met een gratis tolk (Isabelle) voorzag. Dankzij Isabelle konden de interviews veel vlotter verlopen.

Daarnaast gaat mijn dank ook uit naar mijn familie voor hun onvoorwaardelijke steun.

Ook mijn vrienden, jaar- en kotgenoten zou ik hier speciaal willen bedanken voor de mooie jaren in Leuven.

Tenslotte bedank ik mijn vriendin Lies, wier aanmoedigen, aanwezigheid en hulp onontbeerlijk geweest zijn om deze eindverhandeling te voltooiën.

## Inleiding

Of internetgebruik de horende gebruiker sociale voordelen kan opleveren en op die manier bijdraagt tot diens welzijn, wordt niet door alle stromingen in het onderzoek onderschreven.

Een belangrijke lacune in dat onderzoek vormt de analyse van de sociale functies van ICT bij traditioneel gemarginaliseerde groepen in de maatschappij. Bij een specifieke groep als de dovenpopulatie kan nochtans verwacht worden dat internetgebruik een bijzondere functie zou kunnen vervullen. Zo kan de anoniemere cyberspace hen een unieke kans bieden om de stigmatisering die ze als gehandicapte dagelijks ondervinden, te vermijden. Via het internet wordt het immers mogelijk om vrij te communiceren zonder dat doven hun speciale gezondheidsstatus moeten reveleren. Deze psychologisch unieke ervaring zou kunnen bijdragen tot het psychologische welbevinden van doven.

Met deze masterproef willen wij analyseren of het internetgebruik een positieve impact kan hebben op het sociale leven en vervolgens op het psychologisch welzijn van de doven. Een blik in de dovengemeenschap, aan de hand van tien diepte-interviews, moet verduidelijken hoe doven het internet percipiëren en het integreren in hun dagelijkse levens.

In een eerste deel zal de bestaande literatuur omtrent de sociale consequenties van internetgebruik beknopt toegelicht worden, waarbij een poging zal ondernomen worden om de lacune die daarbinnen bestaat met betrekking tot dove internetgebruikers aan te vullen. Daarbij zal ook het concept *identiteitsexperiment* geduid en toegepast worden met betrekking tot de specifieke onderzoekspopulatie. Vervolgens zullen de medische implicaties van doofheid kort geschetst worden middels citaten uit een expertinterview met neus-keel-oorspecialist Daems.

Het tweede deel van deze masterproef zal de gebruikte onderzoeksmethode, alsook de onderzoeksvragen bespreken, waarna de relevante onderzoeksresultaten toegelicht zullen worden.

Afsluitend volgt er een kritisch discussiegedeelte waarin ook suggesties voor vervolgonderzoek gepubliceerd zijn.

## **DEEL 1: LITERATUURSTUDIE**

### **Hoofdstuk 1: Internetgebruik: een sociale verrijking voor het (dove) individu?**

#### **1.1 Internetgebruik: een beknopte analyse**

De vraag of het internet zijn gebruikers sociale voordelen oplevert, wordt op sterk uiteenlopende manieren beantwoord door de verschillende stromingen binnen het bestaande onderzoek.

Echter, eigenlijk zou dergelijke vraag voorafgegaan moeten worden door een specificatie van welk internetgebruik er precies bedoeld wordt. Verschillende soorten internetgebruik lijken immers sterk verscheiden effecten te genereren. Verder is het zo dat de toepassingen van het internet sinds hun eerste implementatie een duidelijke evolutie doorgemaakt hebben. Over het algemeen is het medium bijvoorbeeld steeds meer verschillende diensten gaan aanbieden om te communiceren met andere gebruikers.

##### **1.1.1 Online communiceren**

Online kan er gecommuniceerd worden op uiteenlopende manieren. Een relevant onderscheid is dat tussen synchrone en asynchrone communicatie (Baym, 2006, p. 35). Mailinglijsten, nieuwsgroepen, discussiefora en blogs behoren tot de groep van asynchrone communicatiemiddelen. Reageren hoeft de gebruiker niet onmiddellijk en het kan uren, dagen of zelfs weken duren vooraleer een conversatie verdergezet wordt. Gebruikers dienen bijgevolg ook niet op exact hetzelfde moment online te zijn om überhaupt te kunnen communiceren. Die vereiste is er wel bij chat, MUD's, MOO's en instant messengers (IMers), wat van deze laatste internettoepassingen synchrone communicatiemiddelen maakt (Baym, 2006, pp. 35-36). In wat volgt zullen we beide types communicatietoepassingen van het net onder de loep nemen.

### *1.1.1.1 IM*

Instant messaging of IMing is een meer gerichte vorm van chatten dan het communiceren in openbare chatrooms. Gebruikers van IMers beschikken over een vaste lijst met contacten. Om toegelaten te worden tot die vriendenlijst moet de gebruiker expliciet zijn toestemming verlenen. Met behulp van dergelijke lijst kan dan gecontroleerd worden of de veelal niet-anonieme contacten beschikbaar zijn (Baym, 2006, p. 35). IMers staan gebruikers toe mekaar (voornamelijk korte) boodschappen te versturen waardoor een *online gesprek* tot stand kan komen. Om nieuwe mensen te leren kennen, lijken andere internettoepassingen geschikter.

### *1.1.1.2 Chatrooms*

Van publieke chatrooms lijken de glorie dagen inmiddels voorbij te zijn. Terwijl anonieme chatrooms en chatprogramma's (bijvoorbeeld ICQ) in de begindagen van het internet nog de belangstelling wisten te wekken, lijkt het fenomeen op dit moment eerder zeldzaam en het gebruik ervan op zijn retour. De gemiddelde internetgebruiker spendeert 2 uur en 11 minuten per dag aan IMing, maar de tijd die geïnvesteerd wordt in chatrooms blijft beperkt tot 12 minuten per dag (Valkenburg, 2007, p. 1175).

### *1.1.1.3 E-mail*

Een internettoepassing die wel nog steeds immens populair is in het kader van online communicatie is e-mail. Deze vorm van asynchrone communicatie is ongetwijfeld één van de oudste internettoepassingen die communicatie als oogmerk had. E-mailen vertoont in feite veel gelijkenissen met het sturen van brieven: een zender verstuurt een boodschap naar een ontvanger, die de boodschap kan lezen wanneer hij zijn postbus opent. Nadien kan de ontvanger beslissen om al dan niet een bericht terug te sturen. De toepassing dankt zijn superioriteit vooral aan de lage kost en de snelheid.



#### 1.1.1.4 Discussiefora

Discussiegroepen vormen één van de meest populaire internettoepassingen (De Grooff, 2001, p. 103). Gebruikers kunnen informatie en ideeën uitwisselen over allerlei onderwerpen (De Grooff, 2001, p. 103). Topics kunnen er variëren van culinaire weetjes tot politieke onderwerpen. Er is wel een onderscheid te maken tussen de lezende gebruikers, die vooral informatie afhalen en de actieve gebruikers, die zelf ook berichten posten op het discussieforum.

#### 1.1.1.5 MUD's en MOO's

Bos (2000, p. 421) omschrijft een MUD of *Multi-User Dungeon* als een tekstgebaseerd avonturenspeel dat door meerdere internetgebruikers tegelijkertijd gespeeld wordt op het internet. De spelers nemen een fantasiekaracter aan en ontmoeten elkaar in een virtuele wereld (Bos, 2000, p. 421). Omwille van het feit dat deze internettoepassing fundamenteel tekstgebaseerd is, kunnen we ze onder de noemer *internetcommunicatie* plaatsen. Een MOO of *MUD Object directed* is een speciaal type MUD waarbij de gebruikers ook voorwerpen kunnen manipuleren of handelingen kunnen uitvoeren (De Grooff, 2001, p. 220).

#### 1.1.1.6 Sociale netwerksites

Wat recenter is het fenomeen van de *sociale netwerksites*. De populariteit van Facebook en Netlog is binnen een gering tijdsbestek sterk gegroeid. De internetapplicaties stellen gebruikers in staat allerlei acties te ondernemen zoals het deelnemen aan quizen, het bekijken van mekaars foto's en het posten van persoonlijke berichten. Daarnaast bieden ze de gebruikers een eigen IMer en mailbox aan. Tot nader order lijken sociale netwerksites het gebruik van de klassieke IMers en e-mailprogramma's niet te doen verminderen.

### 1.1.2 Internet naast communicatie

De belangrijkste functie van het internet naast communicatie is ongetwijfeld het aanbieden van informatie. Al surfend wordt er gesolliciteerd, gebankierd, gekocht, geïnformeerd, gedated en gecontroleerd. Ook het al dan niet legaal downloaden van muziek, films en software, het bezoeken van pornografische websites en het online gamen behoren tot de voornaamste redenen voor hedendaags internetgebruik. Deze eindverhandeling spitst zich echter toe op het communicatieve en sociale aspect van het internet.

## 1.2 Internet en sociaal gedrag: bestaand onderzoek

Het merendeel van het onderzoek in verband met interpersoonlijke relaties in CMC (computer mediated communication) heeft de vorming van nieuwe relaties online verkend (Baym, 2006, p. 44). Nochtans blijkt dat de populairste internettoepassingen, met name IMing-programma's en e-mail vooral gebruikt worden om bestaande vriendschappen te versterken (Bryant, Sanders-Jackson, & Smallwood, 2006, p. 583). Een gebrek aan aandacht voor het onderscheid tussen verschillende types van internetgebruik kenschetst de problematische theorievorming in dit domein (Donoso, 2007, p. 234). Tenslotte dienen zowel het gebruik als de implicaties van online communicatie gecontextualiseerd te worden in de offline-werelden waarin ze noodzakelijkerwijs ingebed zijn (Baym, 2006, p. 50).

### 1.2.1 Displacementhypothese versus Stimulatiehypothese

Eén van de belangrijkste discussies in het veld van online communicatie is de vraag of nieuwe media goed, dan wel slecht zijn voor het ontwikkelen en behouden van sociale relaties. Centraal zal daarin de vraag staan in welke mate er overeenstemming is tussen online- en offlinevriendschappen. Deze paragraaf schetst twee belangrijke hypothesen die het denken over deze invloed in grote mate bepaald hebben.

### 1.2.1.1 Displacementhypothese

In het debat omtrent de vermeende negatieve invloed van internetgebruik op sociale relaties wordt vaak (impliciet of expliciet) verwezen naar de displacementhypothese. Deze hypothese veronderstelt dat internetgebruik de tijd inpalmt van sociale offline-activiteiten (Boneva, Crawford, Cummings, Helgeson, Kiesler & Kraut, 2002a, p. 48). Zo zou die internettijd anders aan bestaande vrienden of aan het eigen gezin besteed worden (Kiesler, Kraut, Lundmark, Mukopadhyay, Patterson, & Scherlis, 1998, pp. 1025-1030). Van online communicatie wordt dan impliciet verondersteld dat die vooral met onbekenden verloopt. Sterke relaties met offline-vrienden zouden omgeruild worden voor zwakke onlinerelaties met onbekenden (Kiesler et al., 1998, p. 1028). Op die manier zou internetgebruik het psychologisch welzijn van de gebruiker aantasten (Peter & Valkenburg, 2007a, p. 1170). Het is in dit opzicht dat de term *internet paradox* gehanteerd wordt: ofschoon het internet voornamelijk omwille van communicatiedoeleinden gebruikt wordt, komen de onderzoekers tot de conclusie dat internetgebruik sociale betrokkenheid en psychologisch welzijn net vermindert (Kiesler et al., 1998, p. 1027). Nochtans wordt van communicatie algemeen aangenomen dat het zowel het welzijn als de sociale betrokkenheid juist versterkt (Kiesler et al., 1998, p. 1018). Erbring & Nie (2002, p. 275) vinden een gelijkaardig effect van internetgebruik op sociaal contact. Naarmate mensen meer tijd op het net spenderen, verliezen ze in toenemende mate het contact met hun sociale omgeving. Het effect doet zich al voor vanaf 2 tot 5 uur internetgebruik per week en het stijgt substantieel voor gebruikers die meer dan 10 uur per week op het internet doorbrengen (Erbring & Nie, 2002, p. 278).

### 1.2.1.2 De stimulatiehypothese

De stimulatiehypothese hanteert een heel ander perspectief. Van het internet wordt aangenomen dat het diensten aanbiedt die vooral de communicatie met bestaande vrienden verbetert (Peter & Valkenburg, 2007a, p. 1170). Zo moedigen IMing-programma's en netwerksites vooral communicatie met bestaande vrienden aan

(Bryant et al., 2006, p. 581). Op die manier relateren de onderzoekers internetgebruik positief aan de tijd die gespendeerd wordt aan bestaande vriendschappen (Boneva et al., 2002a, p. 127), aan de kwaliteit van die vriendschappen (Peter & Valkenburg, 2007a, pp. 1175-1178) en aan een positief welbevinden van het individu (Peter & Valkenburg, 2007a, p. 1175).

### *1.2.1.3 Verklaringen voor de inconsistente bevindingen*

De sterke inconsistentie in de bevindingen van de verschillende onderzoekers kunnen in meerdere opzichten geïnterpreteerd worden.

Een eerste omissie die Peter en Valkenburg (2007b, pp. 268-269) aangeven is methodologisch van aard. Het merendeel van het onderzoek is descriptief of exploratief. Via een stimulus-responsmodel wordt gezocht naar directe lineaire verbanden. Zelden wordt onderzocht welke mechanismen precies schuilgaan achter de relatie tussen internetgebruik en psychologisch welbevinden (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 268). Verder zijn de verschillende onderzoeken met verschillende samples en in verschillende jaren uitgevoerd waardoor algemene tendensen en veranderingen in het internet zelf onmogelijk uitgeschakeld kunnen worden (Boneva, Crawford, Cummings, Helgeson, Kiesler & Kraut, 2002b, p. 57). Nochtans zijn er duidelijk aanwijsbare redenen om te veronderstellen dat het internet drastische wijzigingen ondergaan heeft sinds zijn implementatie (Boneva et al., 2002b, pp. 68-69).

Zo is het internet gaandeweg een steeds ruimere keuze aan contacten, activiteiten en informatie gaan aanbieden. Doordat de internetdiensten steeds socialer geworden zijn, is een betere integratie van online gedrag in de rest van het sociale leven mogelijk geworden (Boneva et al., 2002b, pp. 68-69). Bovendien zijn er sinds de eerste studies veel meer mensen online, wat de kans dat ook familieleden en vrienden online vertoeven, beduidend vergroot heeft: online zijn is vandaag de dag minder eenzaam dan aan het eind van de jaren '90. Tenslotte bestaat ook de mogelijkheid dat internetgebruik inmiddels geëvolueerd is en dat gebruikers na verloop van tijd op een socialere manier hebben leren werken met en op het net. Al deze veranderingen samen kunnen verklaren waarom

in 1998 nog gevonden werd dat internetgebruikers significant meer depressieve symptomen en eenzaamheid vertoonden tijdens hun eerste maanden online (Kiesler et al., 1998, pp. 1025-1030), terwijl het effect na 1998 niet meer gevonden werd (Boneva et al., 2002b, p. 57).

Een andere oorzaak van de variatie in de onderzoeksbevindingen ligt in het feit dat de twee hypothesen op een structureel verschillend internetgebruik lijken te focussen. De eerste studies in dit domein gebruikten een algemene meting van internetgebruik, zonder het fundamentele onderscheid te maken tussen surfen en online communicatie. Desalniettemin kan er een sterk verschillend effect verwacht worden bij verschillende types van internetgebruik en zelfs binnen het deeldomein van de online communicatie kunnen verschillende effecten verwacht worden al naargelang welk type online communiceren er bedoeld wordt. Chatten in een chatroom gebeurt dikwijls anoniem met onbekenden, terwijl IMing meestal niet-anonieme communicatie met leden uit een controleerbare vriendenlijst betreft (Peter & Valkenburg, 2007a, pp. 1172-1173).

Ten gevolge van de cross-sectionele aard van het gros van de studies kan zelfselectie, waarbij sociaal geëngageerde mensen het internet op een andere manier gebruiken dan niet-sociaal geëngageerden, onmogelijk onderscheiden worden van causatie, waarbij het internet sociaal engagement al dan niet aanmoedigt (Boneva et al., 2002a, p.122). Immers, hoe mensen online communicatie precies invullen, kan beïnvloed worden door de kwaliteit van hun bestaande relaties en/of door persoonlijkheidskenmerken als extravertie (Baym, 2006, p. 48). Beide hypothesen worden gekenmerkt door een neiging tot determinisme, waarbij het internet geconceptualiseerd wordt als een eenvoudige entiteit, alsof het geen verschil zou maken met wie men online communiceert en alsof elke context van online communicatie identiek zou zijn (Baym, 2006, p. 48). Internetgebruik is echter ingebed in het ruimer geheel dat we *het dagelijkse leven* noemen en maakt er steeds meer een wezenlijk deel van uit (Wellman & Haythornthwaite, 2002, in Baym, 2006, p. 48). Het mediumgeoriënteerde perspectief van beide hypothesen legt te zeer

de nadruk op eenvoudige effecten van internetgebruik op het sociale leven terwijl persoonsgebonden karakteristieken buiten beschouwing gelaten worden. Nochtans is het best mogelijk dat het internet voor sommige mensen schadelijke persoonlijke en interpersoonlijke gevolgen heeft terwijl het voor anderen een online aanvulling en versterking van de sociale activiteiten offline betekent (Baym, 2006, p. 49). Kortom, er is geen eenvoudig hoofdeffect van het internet op de gemiddelde persoon (Bargh & McKenna, 2000, p. 59). Een alternatieve invalshoek wordt ons aangereikt door de *uses & gratifications*-theorie. Die theorie stelt dat de effecten van een communicatiemedium op een bepaalde persoon beïnvloed worden door de specifieke redenen en doelen van die persoon om dat medium te gebruiken (Bargh & McKenna, 2000, p. 59).

De rich-get-richerhypothese en sociale compensatiehypothese zullen persoonsgebonden factoren een groter gewicht geven in het mediëren van de effecten van internetgebruik op sociaal gedrag.

## 1.2.2 Rich-get-richermodel versus sociale compensatie

Het opnemen van persoonsgebonden variabelen heeft het debat over de invloed van internetgebruik op sociale relaties een nieuwe wending gegeven. De rich-get-richer-, poor-get-poorer- en sociale compensatiehypotheses benadrukken elk op hun manier het belang van persoonsspecifieke karaktertrekken van het individu in de relatie tussen internetgebruik en sociale banden. In deze paragraaf zullen we die hypothesen beknopt toelichten.

### 1.2.2.1 Rich-get-richer

De rich-get-richerhypothese deelt met de stimulatiehypothese de assumptie dat het internet een positieve impact heeft op het sociale leven en het welzijn van zijn gebruikers. Een belangrijk verschilpunt is dat de rich-get-richerhypothese deze positieve impact uitsluitend ten voordele van de meer extraverte personen en de personen met meer sociale ondersteuning voorspelt. Extraverten zouden het internet op een andere, meer sociale manier gebruiken dan

introverten. Die laatste groep zou zelfs negatieve effecten ondervinden van internetgebruik (Boneva et al., 2002a, p. 129).

Bendig (1962, in Boneva et al., 2002b, p. 58) omschrijft extravertie als de tendens om te genieten van sociale interactie. Bendig ziet extravertie als een stabiele persoonlijkheidstrek die zowel sociale ondersteuning, sociale integratie als algemeen welzijn voorspelt. Een tweede mediator waarvan de rijk-get-rijkerhypothesen gebruikmaakt is de (perceptie van) sociale ondersteuning. Mensen met sterke sociale netwerken in hun gemeenschap, maken meer kans om nieuwe mensen online te leren kennen (Ball-Rokeach, 2002, in Baym, 2006, p. 45). Hierbij kan de notie van virtueel sociaal kapitaal geplaatst worden, die in hoofdstukonderdeel 1.3 verder toegelicht zal worden.

#### *1.2.2.2 Poor-get-poorer*

De poor-get-poorerhypothesen vormt de negatieve keerzijde van de rijk-get-rijkerhypothesen. Ze stelt dat zij die sociaal zwakker en introvert zijn het internet vooral zullen gebruiken om nieuwe mensen te leren kennen. Op die manier zal deze weinig sociale groep het sterkst (sociaal) lijden onder haar internetgebruik. Immers, van de nieuwe relaties die ze online ontwikkelen wordt gesteld dat ze sociaal gezien, inferieur zijn aan hun offline relaties, waarover ze al nauwelijks beschikken (Engels, Meerkerk, Van Den Eijnden, & Spijkerman, 2008, p. 656).

#### *1.2.2.3 Sociale compensatiehypothesen*

De sociale compensatiehypothesen is de enige hypothesen die het effect van internetgebruik bij sociaal zwakkeren optimistisch inzien. Gebruikers die introvert zijn of een gebrek aan sociale ondersteuning hebben, zouden volgens de hypothesen net het sterkst profiteren van hun internetgebruik. Personen met minder sociale netwerken zouden de nieuwe communicatiemogelijkheden kunnen aanwenden om online relaties te vormen en om ondersteunende en nuttige informatie te bemachtigen die ze anders zouden missen. Voor zij die al over voldoende sociale relaties beschikken, zou het

internetgebruik de relaties in de echte wereld kunnen verstoren op het ogenblik dat ze sterke relaties uit de echte wereld zouden inruilen voor zwakkere online relaties (Boneva et al., 2002b, p. 59).

### **1.3 Kwaliteit van de sociale banden**

Of het internet een positieve of negatieve sociale impact genereert, zou kunnen afhangen van de kwaliteit van de onlinerelaties die mensen opbouwen. Sterkere sociale banden leiden gewoonlijk tot gunstigere psychologische uitkomsten dan zwakkere (Wellman & Wortley, 1990, in Boneva et al., 2002b, p. 50). De voornaamste verklaring daarvoor lijkt dat sterke vriendschappen een krachtige buffer kunnen vormen tegen potentiële stressfactoren in het leven (Bukowski, 2001 in Putnam, 2000, p. 171).

#### 1.3.1 Virtueel sociaal kapitaal

Putnam (2000, p. 171) beschouwt face-to-face communicatie als een *conditio sine qua non* voor het vormen van sociale en emotionele connecties. Connecties die hij essentieel acht voor het verwerven van *sociaal kapitaal* (Putnam, 2000, p. 171). Met die term verwijst Putnam naar sociale netwerken die bestaan uit inter- (bridging) of intra- (bonding) groepsbanden en die op basis van wederzijds vertrouwen en wederkerigheid bepaalde acties kunnen vergemakkelijken, het maatschappelijk engagement van de burger kunnen doen toenemen en sociale ondersteuning kunnen bieden.

Online communicatie heeft volgens de veelgelezen onderzoeker, ten gevolge van een gebrek aan sociale context en een verhoogde mate van anonimiteit, vooral negatieve uitkomsten (Putnam, 2000, p. 173). Zo zou computergemedieerde interactie volgens hem tot meer leugenachtig gedrag, misrepresentaties en misverstanden leiden (Putnam, 2000, p. 173). Omwille van die redenen ziet Putnam de zinvolle functies van cyberspace beperkt tot het delen van informatie, het verzamelen van opinies of het debatteren (Putnam, 2000, p. 176). Om vertrouwen en welwillendheid, twee precondities voor sociaal kapitaal, op te



bouwen, zou online communicatie te zeer sociale informatie ontberen (Putnam, 2000, p. 176).

De daling in het maatschappelijk engagement van de burger wordt door Putnam integraal toegeschreven aan de opkomst van televisie.

Zijn kijk op het effect van het internet is ietwat genuanceerder. Langs de ene kant moedigen de anonimiteit en fluïditeit van online communicatie *easy in, easy out* en *drive by* -relaties aan, wat het internet een deel van het probleem, zijnde de daling in het burgerschapsengagement, maakt (Putnam, 2000, p. 179). Langs de andere kant ziet hij het internet ook als een deel van de oplossing, waartoe hij het begrip *virtueel sociaal kapitaal* introduceert (Putnam, 2000, p. 169). De nieuwe media zouden zijns inziens kunnen bijdragen tot het opbouwen van een moderne variant van sociaal kapitaal. Virtuele sociale banden kunnen bestaande sociale netwerken versterken en uitbreiden terwijl burgerlijk engagement via Web 2.0- toepassingen en actieve burgerwebsites zoals bijvoorbeeld [www.moveon.org](http://www.moveon.org) en [www.truemajority.com](http://www.truemajority.com) kan toenemen.

### 1.3.2 Hyperpersoonlijke interacties

Terwijl Putnam het gebrek aan informatie tijdens de computergemedieerde interactie vooral als een nadeel beschouwt, zien Bargh & McKenna (2000, p. 60) dat gebrek net als een belangrijk voordeel. Zonder dat uiterlijke verschijning ertoe doet, brengt online communicatie mensen bij elkaar op basis van gedeelde interesses. Gebruikers krijgen de kans om gelijkenissen in waarden en interesses te ontdekken en te focussen op iemands conversatiestijl zonder dat uiterlijke verschijning of vlotte spreekvaardigheden van enig belang zijn (Bargh & McKenna, 2000, p. 60).

Wellman & Gulia (1999, in Baym, 2006, p. 44) beweren dat de meeste relaties die gevormd worden op het internet eerder in atypische en zwakke sociale banden resulteren omwille van een gebrek aan status- en situationele informatie. Toch merken ze op dat ook sterke sociale banden op het internet voorkomen en dat deze banden, net als bij offline communicatie, frequent contact stimuleren

en op termijn sociale hulp kunnen opleveren. Een gebrek aan face-to-face interactie hoeft relaties overigens niet minder echt of belangrijk te maken dan reguliere offline-interacties in de ogen van CMC gebruikers (Lea & Spears, 1995, in Baym, 2006, p. 44).

In schril contrast met het doemdenken over de kwaliteit van internetrelaties dat we bij Putnam terugvinden, staat Walther's notie van *hyperpersonal interaction* (Walther, 1996, in Baym, 2006, pp. 44-45). Bijwijlen zijn relaties die online gevormd worden zelfs interessanter dan face-to-face interacties. Keerzijde van de medaille is dat gebruikers de aantrekkelijkheid van hun online relatiepartner gaan overschatten ten opzichte van de mensen die ze offline kennen. Op die manier kan CMC sociaal gesproken aantrekkelijker worden dan face-to-face communicatie. Een verklaring daarvoor is dat het idealiseren van de gesprekspartner gemakkelijker wordt als gevolg van het gebrek aan visuele informatie. Communicatoren kunnen kiezen welke aspecten van zichzelf ze op een gecontroleerde wijze onthullen en welke ze verborgen houden (Walther, 1996, in Baym, 2006 pp. 44-45). Een andere relevante theorie van Walther in deze is de *social information processing theory*. De theorie gaat niet zo ver te beweren dat internetrelaties kwalitatiever zouden zijn: ze stelt wel dat internetrelaties zeker even kwalitatief kunnen zijn als offline relaties, mits er aan bepaalde voorwaarden voldaan wordt. Naarmate de tijd vordert verbeteren de impressies die men heeft van de gesprekspartner via CMC op een gelijkaardige manier als dat in face-to-face communicatie gebeurt (Tidwell & Walther, 2002, pp. 9-10).

#### **1.4 Doven op het net**

Het internet maakt sociale contacten mogelijk los van de beperkingen die tijd, afstand en persoonlijke omstandigheden opleggen aan reguliere interacties. Op die manier biedt het internet aan meer mensen meer mogelijkheden om nieuwe banden te scheppen en bestaande banden te behouden (Boneva, et al., 2002b, p. 50). Vooral voor personen die anders geïsoleerd zouden zijn, kan het internet het vormen van nieuwe relaties en een sociale identiteit aanzienlijk vereenvoudigen (Bargh & McKenna, 1998, p. 681). Een

groep waarvan aangenomen wordt dat die over het algemeen geïsoleerder en eenzamer is, is de dovenpopulatie.

#### 1.4.1 Internet als wapen tegen sociaal isolement

Over het algemeen wordt gesteld dat doven en slechthorenden zich eenzamer voelen (Knutson & Lansing, 1990, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1805) en dat ze zichzelf lager inschatten (de Graaf & Bijl, 2002, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1805) dan horende mensen. Barak & Sadovsky (2008, p. 1807) vonden dat slechthorende adolescenten meer gemotiveerd zijn om het internet te gebruiken dan hun horende leeftijdsgenoten. Ze gebruiken het internet ook op een intensievere manier en maken meer gebruik van groeps- en communicatietools (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1808). Aan de hand van de resultaten blijkt hun internetgebruik ook functioneel te zijn: slechthorende adolescenten die het internet intensiever gebruiken, hebben een niveau van persoonlijk welbevinden dat sterke gelijkenissen vertoont met dat van de horende adolescenten (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1810). Doven en slechthorenden die geen internet gebruiken daarentegen, voelen zich eenzamer en moeten het met een lager zelfbeeld stellen (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1810). Toch kan aan het causale verband, omwille van de cross-sectionele aard van de studie niet met zekerheid een richting gegeven worden (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1811). Het is immers niet ondenkbaar dat het vooral de socialere slechthorenden en doven zijn, die zich op het internet en diens communicatietoepassingen zullen wagen.

Cyberspace kan een relatief veilige plaats bieden om sociale interactie te hebben zonder dat daarvoor de sociale vaardigheden nodig zijn die in persoonlijke face-to-face communicatie vereist is (Amichai-Hamburger & McKenna, 2008, in Engels et al., 2008, p. 655). Geïsoleerden en mensen die minder sociaal vaardig zijn, kunnen baat hebben bij deze cyberspace (Bargh & McKenna, 1998, p. 681). Voor deze groep heeft het internet een alternatieve sociale omgeving gecreëerd die tal van nieuwe mogelijkheden biedt (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803). Meer specifiek voor doven, biedt online communicatie de unieke mogelijkheid om de auditieve handicap te

verbergen tegenover andere gebruikers, wat hen een gevoel van zekerheid en gelijkheid kan verschaffen (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803). Aan dat gevoel ontbreekt het hen niet zelden in reguliere, niet computergemedieerde interacties.

Een andere reden waarom online communicatie doven zichtbaar voordelen zou opleveren, is de tekstuele en multimodale aard ervan (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803). Omwille van het uitgebreide aanbod aan informatie (de combinatie tussen beeld, klank en tekst) kan het medium mensen met allerhande beperkingen in staat stellen volwaardige en evenwaardige communicatiepartners te worden (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803).

Verder biedt de mogelijkheid om niet als *gehandicapt* bestempeld te worden een uitweg uit de stigmatische percepties, attitudes en gedragingen die doven gaandeweg ondervinden (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803). Deze ervaring heeft nieuwe psychologische ervaringen en kansen gecreëerd (Barak & Savosky, 2008, p. 1803). Er kan namelijk verwacht worden dat dove internetgebruikers een proces van persoonlijke sociale versterking zullen ondergaan. Het zelfvertrouwen en de zelfzekerheid zullen toenemen, gevoelens van depressie zullen afnemen, evenals sociale angst en eenzaamheid (Bowker & Tuffin, 2002, 2004, 2007, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803).

#### 1.4.2 Internet de perfecte oplossing?

Cheong & Karras (2008, p. 16) waarschuwen ons echter voor het zien van communicatietechnologie als de perfecte oplossing voor de communicatiebarrières die de dovenpopulatie ondervindt. Ook andere sociale en technische factoren kunnen mediatoegang en -gebruik hinderen. Zo merken de onderzoekers op dat doven vooral met andere doven lijken te communiceren (Cheong & Karras, 2008, p. 19).

Een tweede obstakel wordt gevormd door de technische ontwikkelingen inzake het net. De toegenomen bandbreedte heeft ervoor gezorgd dat er steeds meer muziek- en videoaspecten gebruikt worden waardoor doven nieuwe problemen ondervinden bij

internetgebruik (Horrigan & Smith, 2007, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1804).

Een laatste moeilijkheid voor het internet tenslotte is het vertalen van de zeer expressieve en emotiegerichte doventaal naar een tekstgebaseerd communicatiemiddel als chat of e-mail (Cheong & Karras, 2008, p. 9). In dat licht moet Stephanidis' (1997, in Myhill, 2002, p. 176) inzicht begrepen worden wanneer hij stelt dat nieuwe mediatoepassingen weliswaar nieuwe mogelijkheden kunnen bieden aan gehandicapte mensen, maar dat ze evenzeer nieuwe barrières kunnen scheppen als er geen rekening gehouden wordt met de specifieke vereisten van de groep.

## Hoofdstuk 2: Internet als platform voor identiteitsexperimenten.

Het internet staat gebruikers toe zichzelf een online identiteit aan te meten die kan verschillen van de reële identiteit. Wanneer gebruikers van die mogelijkheid gebruik maken, doen ze aan identiteitsexperimenten. Ook het verborgen houden van bepaalde aspecten van het *zelf*, kan beschouwd worden als een specifiek soort van identiteitsexperiment.

### 2.1 Digitaal ego

Met de term *digitaal ego* wordt verwezen naar de identiteit die een internetgebruiker online aanneemt. Kenmerkend voor het digitale ego is de hoge mate van discongruentie die het kan aannemen ten opzichte van het reële ego. Toch lijkt het digitale ego een waarneembare invloed te kunnen hebben op het niet-digitale ego middels atypische communicatie, die getekend wordt door een verhoogde mate van anonimiteit, self-disclosure en atypische identiteitsconstructie. Zo maakt internetcommunicatie het bijvoorbeeld perfect mogelijk om één of meerdere valse identiteiten aan te nemen zonder dat communicatiepartners daar enige kennis van hoeven te hebben.

#### 2.1.1 Self-disclosure door ontremming

Self-disclosure is een concept dat zich niet gemakkelijk laat vertalen in het Nederlands. Zelf-openbaring is geen gangbaar of verduidelijkend begrip en daarom zullen we verder in deze tekst het Engelstalige begrip blijven hanteren. Met self-disclosure wordt *het bewust en onbewust onthullen van informatie over zichzelf aan de anderen* bedoeld. Het internet kan bijdragen tot deze self-disclosure (Bargh & McKenna, 2000, p. 62). De hogere mate van anonimiteit en daarmee gepaard gaand, het gereduceerde sociale risico dat het internet aanbiedt, zou gebruikers kunnen toelaten om eerlijker te zijn en meer aan self-disclosure te doen dan ze offline zouden doen (Bargh & McKenna, 2000, p. 62).

Een ander element dat online self-disclosure faciliteert is de verhoogde mate van controle (Reid, 1998, p. 29). In dit opzicht beschrijft Lynn Cherny (1998) online sociale interactie als WYSIWIS: *What you see is what I say*. Gebruikers beschikken over een grote mate van controle of en hoe ze zich tonen aan de andere (Reid, 1998, p. 29).

Mensen lijken zich echter niet altijd bewust te zijn van hun ongeremdheid in online communicatie (Suler, 04.08.2004). Dit fenomeen wordt wel eens aangeduid met de term *ontremmingseffect*. Het begrip is een tweesnijdend zwaard. Langs de ene kant kan het mensen aansporen heel persoonlijke dingen over henzelf te vertellen zoals geheime emoties, angsten of wensen. Langs de andere kant is het ook mogelijk dat het anonieme internet brutaal taalgebruik, scherpe kritiek, haat, pesterijen en zelfs bedreigingen genereert die niet zouden voorkomen in een face-to-face interactie (Suler, 04.08.2004). Het effect kan mensen ook aanzetten om de donkere onderwereld van het net te verkennen, plaatsen van geweld en pornografie, die ze in de echte wereld nooit zouden bezoeken (Suler, 04.08.2004). Wat is precies de oorzaak van deze ontremming?

## 2.1.2 Oorzaken ontremmingseffect

### 2.1.2.1 Anonimiteit

Wanneer iemand een andere persoon leert kennen via het internet, weet de andere dikwijls alleen datgene wat hem expliciet verteld wordt. Het is zelfs perfect mogelijk om de identiteit volledig verborgen te houden. Bij het gros van de internetapplicaties is het immers mogelijk om anoniem te blijven of een valse online identiteit aan te nemen (Suler, 04.08.2004). Wanneer mensen de mogelijkheid krijgen om hun acties af te scheiden van hun echte leefomgeving en offline identiteit, voelen ze zich minder kwetsbaar. Wat ze ook zeggen of doen, het kan niet direct gelinkt worden aan de rest van hun dagdagelijkse leven (Suler, 04.08.2004). Die anonieme situatie kan zorgen voor psychologische opluchting wanneer mensen over een verborgen deel van hun identiteit die door de samenleving als marginaal beschouwd wordt, kunnen praten (Bargh & McKenna,

1998, p. 693). Een andere implicatie van die anonimiteit heeft minder positieve uitkomsten. Bij het online uiten van haatgevoelens bijvoorbeeld, moet een persoon geen verantwoordelijkheid nemen voor die acties (Suler, 04.08.2004). In dat laatste geval spreekt men over *dissociatieve anonimiteit*.

### 2.1.2.2 *Onzichtbaarheid*

Het feit dat de meeste internettoepassingen geen zichtbaarheid vereisen, geeft gebruikers de moed om plaatsen te bezoeken en dingen te doen die ze normaal gezien niet zouden doen (Suler, 04.08.2004). Onzichtbaarheid is niet hetzelfde als anonimiteit. In tekstgebaseerde communicatie zoals e-mail, chat, blogs of IM kunnen anderen veel informatie hebben over wie hun gesprekspartner is. Toch kunnen ze hun gespreksgenoot niet zien, noch horen. Zelfs als de identiteit zichtbaar is, versterkt de mogelijkheid om fysiek onzichtbaar te blijven het ontremmingseffect. Een chatter hoeft zich geen zorgen te maken over hoe hij eruitziet als hij iets zegt of typt.

Bij face-to-face communicatie zijn er tal van subtiele en minder subtiele manieren om nonverbale uitdrukkingen te geven tijdens het luisteren en het vertellen die een direct effect kunnen genereren op de bereidwilligheid van de gesprekspartner om te blijven praten of luisteren (Suler, 04.08.2004).

### 2.1.2.3 *Asynchroniteit*

E-mail en discussiefora zijn asynchrone communicatiemiddelen. Die asynchrone aard voorziet de gebruiker van de vrijheid om te kiezen wanneer hij reageert. Er kunnen zich behoorlijke tijdsintervallen voordoen temidden van een conversatie (Suler, 04.08.2004). Het ontbreken van de plicht om onmiddellijk te reageren kan een ontremmende invloed hebben en mensen dingen doen typen die ze tijdens een offline-interactie niet zouden zeggen (Suler, 04.08.2004).

Ook bij een synchroon medium als IM kunnen zulke tijdsintervallen voorkomen en van enorme betekenis zijn (Van Kokswijk, 2007, p. 116). In zekere zin is bij online communicatie



niet alleen het medium, maar ook de tijd de boodschap (Van Kokswijk, 2007, p. 116).

#### 2.1.2.4 Controle

De verschillen in tempo en reactietijd tussen online interacties en face-to-face gesprekken laten een hogere mate van controle toe over iemands kant van de conversatie (Bargh & McKenna, 2000, p. 67). Die verhoogde mate van controle, gekoppeld aan anonimiteit, lijkt ertoe bij te dragen dat individuen grotere risico's nemen en het erop wagen om meer aan self-disclosure te doen dan ze in het echte leven zouden doen (Bargh & McKenna, 2000, p. 67).

#### 2.1.3 Self-disclosure en welzijn

Meer aan self-disclosure doen kan bijdragen tot het persoonlijk welzijn op twee manieren. Op een directe wijze, waarbij het onthullen van bepaalde aspecten van de identiteit psychologische opluchting kan opleveren (Bargh & McKenna, 1998, p. 692). Maar ook indirect, door het vormen van intieme vriendschappen en relaties kan self-disclosure het welzijn doen stijgen (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 268). Het vormen van zulke vriendschappen gebeurt op een manier die volgens Bargh & McKenna (2000, p. 67) maar weinig verschilt van de *social penetration theory* van Altman & Taylor (1973). De online gesprekken worden steeds onthullender en persoonlijker en beslagen een steeds wijder gamma aan aspecten van het leven van de communicatiepartners. De partners wisselen steeds meer gevoelige informatie uit en kunnen vervolgens evolueren naar een offline-integratie van hun online vriendschap of relatie (Bargh & McKenna, 2000, p. 67). Intieme self-disclosure kan tot slot ook bestaande vriendschappen versterken en persoonlijker maken, wat evenzeer bijdraagt tot het persoonlijk welzijn (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 268).

#### 2.1.4 Identiteitsconstructie

Het construeren van een identiteit in de offline wereld verschilt sterk van de manier waarop dat gebeurt in de online wereld. (Van Kokswijk, 2007, p. 84). Het betrouwbare gegeven van paspoortinformatie moet bij online identiteitsconstructie plaatsmaken voor twee eerder fluïde manieren om zich te positioneren (Van Kokswijk, 2007, p. 84).

Om een positie te verwerven in een virtuele gemeenschap moet men zich bepaalde attributen toeëigenen: de gebruiker kiest een bepaalde nickname, leeftijd, gender en intelligentie, ... . Die attributen hoeven niet per se overeen te stemmen met de eigenschappen van de persoon die voor het scherm zit (Van Kokswijk, 2007, p. 84). Vervolgens begint de internetgebruiker te schrijven naar anderen in de virtuele ruimte. Op die manier belandt hij in een voortdurend proces van identiteitsconstructie middels sociale interactie (Van Kokswijk, 2007, p. 84).

Voor mensen met een gestigmatiseerde identiteit kan de atypische manier waarop een identiteitsconstructie online verloopt, uitermate functioneel zijn. Het geeft hen niet alleen meer controle over het al dan niet onthullen van hun handicap via self-disclosure, het geeft hen ook het gevoel dat ze evenwaardige communicatiepartners zijn, een gevoel dat ze dikwijls ontberen in reguliere, offline interacties.

## 2.2 Identiteitsexperimenten

Shakespeare schreef: “God has given you one face and you make yourselves another.” (Van Kokswijk, 2007, p. 79). Uit deze quote mag blijken dat het experimenteren met de identiteit beslist geen nieuw fenomeen is. Al sinds mensenheugenis maskeren mensen zichzelf, spelen ze met pseudoniemen en dupliceren ze hun identiteit door middel van aliasen. Terwijl ze zich verbergen achter een scherm van anonimiteit, verkennen ze hun alter ego (Van Kokswijk, 2007, p. 79). De laatste jaren zijn de mogelijkheden om aan identiteitsexperimenten te doen wel sterk toegenomen.

Bargh & McKenna (2000, p. 64) veronderstellen dat het construeren van een nieuwe identiteit die succesvol is binnen een nieuwe (online) groep rolveranderingen kan toestaan die echte veranderingen in het zelfconcept teweeg kunnen brengen. De groei aan zelfvertrouwen ten gevolge van sociale aanvaarding en waardering online, worden dan ook reëel in de offlinecontext. Het gros van het onderzoek naar identiteitsexperimenten op het internet focust op MUDs als *Second Life*. Nochtans vormen de eerder uitzonderlijk gebruikte MUDs geenszins een representatief gedeelte van typische online interactie (Baym, 2006, p. 42).

### 2.2.1 Identiteitsexperimenten bij jongeren

Leeftijdsgenoten, families en scholen hebben in het verleden altijd al platformen geboden voor de identiteitsexperimenten van adolescenten. Sinds de komst van het internet is het aantal fora om aan identiteitsverkenning te doen wel sterk toegenomen (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 211). Lenhart et al. (2001) rapporteren dat bijna een kwart van de adolescenten die IMers gebruiken zich ooit al eens heeft voorgedaan iemand anders te zijn (in Peter & Valkenburg, 2007b, p. 209).

Het gebrek aan auditieve en visuele informatie maakt van online communicatie een ideale methode om aan identiteitsexperimenten te doen (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 208). Evenzeer kan de relatieve onafhankelijkheid van online acties, ten opzichte van het offline leven, een stimulans betekenen om nieuwe aspecten van de eigen identiteit online te gaan verkennen (Turlke, 1995, in Peter & Valkenburg, 2007b, p. 208). Online experimenteren met de identiteit kan omschreven worden als *de tendens van adolescenten om zich voor te doen als iemand anders wanneer ze online zijn* (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 209).

Adolescenten die meer aan identiteitsexperimenten doen op het internet, blijken te communiceren met een grotere verscheidenheid aan contactpersonen. Dat gevarieerder communiceren heeft op zijn beurt een positief effect op de sociale competentie van deze adolescenten (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 208). Eenzame en sociaal angstige individuen lijken op een andere

manier te communiceren wanneer ze online zijn. Zo gebruiken ze het net vaker om te praten met vreemden, in plaats van met bestaande vrienden (Gross et al., 2002, in Peter & Valkenburg, 2007b, p. 213). Een bevinding die niet echt hoeft te verbazen aangezien de groep over het algemeen over minder offline vrienden beschikt. Eenzamen en sociaal angstigen zien het internet als geschikter dan face-to-face communicatie om aspecten van zichzelf te onthullen (Peter & Valkenburg, 2007, in Peter & Valkenburg, 2007b, p. 213). Deze adolescenten doen dan ook vaker aan online identiteitsexperimenten (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 213). Het lijken ook deze minder sociale adolescenten te zijn die hun voordeel halen uit de online identiteitsexperimenten doordat ze in de veilige, anonieme omgeving sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen en oefenen (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 226). Hun sociale competentie lijkt sterk te verbeteren door deze experimenten (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 208).

Tenslotte moet opgemerkt worden dat er heel wat onderzoek geweest is naar het al dan niet voorkomen van online identiteitsexperimenten, terwijl het onderzoek naar de consequenties van het fenomeen eerder schaars is (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 209). Het schaarse onderzoek naar de consequenties focust zich vooral op twee uitkomsten: *offline sociale competentie* en *eenheid van het zelf-concept*. Dat laatste begrip omschrijft Campbell (1996) als een klaar omschreven, intern consistent en temporeel stabiel zelfconcept (in Peter & Valkenburg, 2007b, p. 210). In tekstrubriek 2.2.3 zullen problemen en negatieve uitkomsten toegelicht worden waarin deze begrippen opnieuw zullen opduiken.

## 2.2.2 Identiteitsexperimenten bij doven

Beperkte informatie tijdens online-interacties heeft mogelijkheden geschepd voor identiteitsspelletjes (Myers in Baym, 2006, p. 41). Ook de uitzonderlijke gelegenheid voor doven om hun gehoorshandicap te verbergen, kan gezien worden als een soort van identiteitsexperiment (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803).

### 2.2.2.1 *doof versus Doof*

Het onderscheid tussen ‘doof’ en ‘Doof’ is relevant met betrekking tot de identiteitsconstructie bij mensen met een auditieve beperking. Zij die hun doofheid zien als een obstakel voor participatie in de horende wereld zijn ‘doof’. Zij daarentegen, die hun doofheid niet als een tekenend medisch probleem, maar wel als een toegangspas voor een evenwaardige Dovencultuur beschouwen, worden dan weer ‘Doof’ genoemd (Cheong & Karras, 2008, p. 5). De ‘Doven’ creëren een aparte identiteit, los van de horende maatschappij. Ze zien zichzelf als een socio-culturele minderheidsgroep die eeuwenlang verdrukt werd door de horende maatschappij (Leo, 2002, p. 43). Ze maken gebruik van gebarentaal en zien het inschakelen van hoorapparaten en cochleaire implanten als een mogelijke bedreiging voor het voortbestaan van de unieke en waardevolle Dovencultuur (De Wachter, 2003, pp. 16-18).

### 2.2.2.2 *Positieve uitkomst*

Zoals we hierboven reeds aanhaalden, voelen doven zich over het algemeen eenzamer (Knutson & Lansing, 1990, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1805) en schatten ze zichzelf lager in (Bijl & De Graaf, 2002, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1805) dan horende mensen.

Bat-Chava (1994, p. 495) beschouwt de dovenpopulatie als een minderheidsgroep. Minderheidsgroepen zijn benadeeld ten opzichte van de meerderheidsgroep en worden gestereotypeerd en gestigmatiseerd, wat op zijn beurt resulteert in een lager zelfbeeld (Bat-Chava, 1994, p. 494). Naar analogie met de etnische invulling van het concept *minderheidsgroep*, deelt ook de dove minderheidsgroep één taal (de gebarentaal), is de groep grosso modo endogaam (maar liefst 90% van de doven huwt met een dove partner) en beschikt de groep over gedeelde organisationele netwerken (Reagan, 1985, in Bat-Chava, 1994, p. 495). Ook wordt de dovenminderheid dikwijls blootgesteld aan een resem negatieve stereotypes, vooroordelen en discriminerende handelingen (Schein & Delk, 1974, in Bat-Chava, 1994, p. 495).

Tenslotte hebben doven gemiddeld een lagere educationele en economische status dan horende mensen (Schein & Delk, 1974, in Bat-Chava, 1994, p. 494).

Omwille van die redenen kunnen we verwachten dat de bevindingen in verband met identiteitsexperimenten bij eenzame en sociaal angstige individuen toepasbaar zijn op deze groep. Vanuit dit opzicht kan er verwacht worden dat doven vaker aan online identiteitsexperimenten zouden doen (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 213) en dat ze er hun sociale vaardigheden mee zouden oefenen en verbeteren (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 208).

Toegepast betekent dat dan dat de flexibiliteit van een online identiteit aangewend kan worden om de vele uitdagingen van de offline wereld te negotiëren. Online experimenteren met de identiteit kan ervoor zorgen dat doven een emotioneel evenwicht bereiken in het echte leven (Reid, 1998, p. 29). De mogelijkheid om vrij te communiceren met mensen, zonder dat doven hun specifieke gezondheidstoestand moeten onthullen, zorgt niet alleen voor een gemakkelijkere vorm van communiceren, het bevrijdt hen ook van de psychologische ongemakkelijkheid en stress die voor hen gepaard gaan met reguliere interacties, waarin ze zich dikwijls defensief moeten opstellen ten opzichte van stereotiepe responsen (Barak & Sadovsky, 2008, p. 1803).

### 2.2.3 Problemen bij identiteitsexperimenten

Zowel dove als horende internetgebruikers kunnen te kampen krijgen met moeilijkheden bij of na het online experimenteren met hun identiteit. Voor doven kan het verbergen van de handicap een moeilijke opgave betekenen. Dat is in de eerste plaats zo omdat hun verbale en grammaticale vaardigheden over het algemeen een stuk lager liggen dan bij horenden. Bovendien verstaan doven niet zo veel als we meestal geneigd zijn te denken in termen van symbolische en (voor horenden althans) *evidente* communicatie (Cheong & Karras, 2008, p. 8). Het is daarom dat veel doven face-to-face communicatie blijven prefereren (Cheong & Karras, 2008, p. 17).

Tenslotte lijken de gunstige effecten die identiteitsexperimenten doven zouden kunnen opleveren, gehinderd te worden door het feit dat doven vooral met andere doven lijken te communiceren (Cheong & Karras, 2008, pp. 15-16). Het verbergen van hun doofheid zou tegenover die groep namelijk minder zinvol zijn.

Een heus ziektebeeld dat voor zowel de horende als dove identiteitsexperimenterende internetgebruiker een gevaar lijkt te vormen is het *Multiple Personality Disorder* (MPD). MPD is een psychologisch ziekteverschijnsel waarbij twee of meer persoonlijkheden om beurten het offline gedrag bepalen. Het is dus een mogelijk offline gevolg van online gedrag. Baudrillard noemt het verschijnsel een nieuwe vorm van schizofrenie (De Mul, 2002, p. 218).

In het onderzoeksgedeelte van deze masterproef gaan we het computergemedieerde sociale leven van de dove proberen te analyseren. We gaan kijken of de bestaande theorieën over het effect van internetgebruik op het vormen en behouden van sociale relaties (zowel offline als online) ook van toepassing zijn op een specifieke groep als de dovenpopulatie. Vervolgens zullen we nagaan of doven aan identiteitsexperimenten doen, op welke manier ze dat doen en of het hen inderdaad voordelen oplevert met betrekking tot hun persoonlijk welzijn. Ook de mogelijke problemen die doven ondervinden zullen bestudeerd worden. Daarbij zal nagegaan worden of er nog andere moeilijkheden zijn voor doven die eventueel niet in de bestaande literatuur opgenomen zijn.

### Hoofdstuk 3: Medische aspecten van doofheid

Teneinde een complete kijk te krijgen op doofheid en de sociale implicaties ervan, heeft men een basisinzicht in de medische aspecten van de handicap. Om een korte toelichting van deze medische aspecten te bieden, gebruiken we gegevens uit een expertinterview dat we voerden met neus-keel-oorspecialist dokter Daems uit Mechelen.

Doofheid is eigenlijk een eerder arbitrair begrip. Een gehoorverlies van -30 dB wordt beschouwd als het *sociale steun-niveau*, wie daaronder duikt kan de spraak niet voldoende verstaan om een normaal gesprek te volgen. Onder die -30dB zit de *cophose* of totale doofheid. Vooral bij kinderen gebruikt men steeds vaker cochleaire implanten. Belangrijk daarbij is dat die implanten geïnstalleerd worden nog tijdens de periode waarin de spraak zich ontwikkelt (tussen de 0 en de 18 maanden). De resultaten met deze implanten zijn opmerkelijk goed en de sociale ontwikkeling van doven met een cochleair implant is nagenoeg gelijk aan die van gewone, horende kinderen. Die gehoorstechnologie is wel voornamelijk handig voor jonge kinderen (onder de 18 maanden) of voor mensen die vroeger nog gehoord hebben. Mensen die in hun kindertijd geen implant hebben gekregen (de technologie bestaat overigens nog niet zo lang), kunnen een cochleair implant dat op latere leeftijd geïnstalleerd wordt als hinderlijk ervaren. Niet alleen is het ontwikkelen van spraak na de leeftijd van anderhalf jaar veel moeilijker, ook kunnen de geluiden die ze plots horen als bijzonder storend ervaren worden aangezien ze er geen betekenis aan kunnen geven.

Volgens Daems (23.02.2009) is het liplezen de beste oplossing voor die doven voor wie geen technische hulpmiddelen kunnen baten, bijvoorbeeld mensen met aangeboren doofheid die geen cochleair implant verdragen. Het gebruik van de gebarentaal ziet hij eerder als isolerend. Zeker het opvoeden van kinderen in gebarentaal beschouwt hij als problematisch, aangezien de normale sociale ontwikkeling van het kind erdoor belemmerd wordt. Nog volgens Daems (23.02.2009) zou er altijd gepoogd moeten worden om dove kinderen oraal op te voeden, wat betekent dat Nederlands



hun moedertaal is. Na zo'n orale opvoeding kunnen doven zelfstandig communiceren in de (horende) maatschappij doordat ze kunnen spreken en bovendien basisconversaties kunnen volgen met behulp van het liplezen.

Met betrekking tot de distinctie tussen doven die oraal opgevoed zijn en diegenen die met behulp van de gebarentaal opgevoed zijn, lijken er grote verschillen te verwachten. Die verschillen verwachten we zowel inzake het ontwikkelen van een normaal sociaal leven als met betrekking tot het hanteren van (Nederlandstalige) internettoepassingen.

Tenslotte kunnen we op basis van Daems' ervaringen verwachten dat doven die oraal opgevoed zijn minder geïsoleerd en meer zelfredzaam zullen zijn. Toch is het deze groep voor wie het verbergen van de handicap online gemakkelijker zal zijn, gezien het feit dat hun niveau van het Nederlands niet opmerkelijk verschilt van dat van de horende populatie. De in gebarentaal opgevoede doven zouden daar omwille van hun lager taalniveau wel problemen mee kunnen ondervinden.

## **DEEL 2: ONDERZOEK**

### **1. Methode**

#### **1.1 Kwalitatief onderzoek**

Er zijn enkele belangrijke redenen om voor een kwalitatieve aanpak te kiezen met betrekking tot dit onderzoek. In de eerste plaats vereisen de specifieke onderzoeksvragen een doorgedreven manier van *probing* (doorvragen) teneinde zinvolle en bovenal nieuwe gegevens te verzamelen. Gezien de verkennende aard van sommige onderzoeksvragen lijkt een kwalitatieve aanpak zonder strak afgelijnde vragenlijsten een vereiste. Ook het uitzonderlijke belang van de aanwezigheid van de onderzoeker bij de dove onderzoekseenheden tijdens het verzamelen van de gegevens, vormt een extra reden om voor kwalitatieve diepte-interviews te kiezen. Een overzicht van de specifieke kenmerken van deze methode vinden we terug in Billiet & Waage (2003, pp. 317-340). Bij kwalitatief onderzoek gebeurt de waarneming op een minder directieve manier, de onderzoeker laat zoveel mogelijk ruimte over aan de onderzoekseenheden en grijpt zo weinig mogelijk in in de omgeving. Een andere specifieke eigenschap van de kwalitatieve methode is dat het waarnemen van de onderzoekseenheden gebeurt in het veld waarin ze aanwezig zijn. Interviews verlopen in voor de respondent alledaagse omstandigheden, op het werk of thuis, zodat de impact van de aanwezigheid van de onderzoeker beperkt wordt tot een minimum. Bij het rapporteren wordt traditioneel dikwijls gebruik gemaakt van quotes van de geïnterviewden.

#### **1.2 Semi-gestructureerd interview met vragenlijst**

Er wordt voor geopteerd om met een semi-gestructureerd interview aan de hand van een vragenlijst te werken. De vragenlijst kan geraadpleegd worden in bijlage b. Bij een semi-gestructureerd interview liggen de onderwerpen *grosso modo* van tevoren vast. De volgorde van de topics houdt evenwel rekening met het verloop van

het gesprek. Het grote voordeel van deze manier van werken is dat het interview meer op een echt gesprek gaat lijken. Die spontaniteit kan de onderzoeker qua gegevens een interessante meerwaarde opleveren. Het doel van deze methode is om een onderwerp op een open manier te onderzoeken waarbij de geïnterviewden de kans krijgen om opinies en ideeën uit te drukken in eigen woorden. De onderzoeker wil te weten komen hoe de respondent naar de wereld kijkt en probeert zich actief in het perspectief van de geïnterviewde te verplaatsen. Bij een bepaald onderwerp kan hij ook doorvragen of *proben*. De structuur van het interview wordt enigszins mee bepaald door de antwoorden van de geïnterviewde waardoor een open interview verrassende wendingen kan nemen. Bij het opstellen van de begeleidende vragenlijst moet rekening gehouden worden met de beperkte taalvaardigheden van sommige respondenten. Want zoals Barak & Sadovsky (2008, p. 1807) opmerken, blijkt dat dove respondenten ernstige moeilijkheden kunnen hebben om specifieke termen te begrijpen. De keuze van de gespreksonderwerpen gebeurde op basis van de bestaande literatuur en theorie en lacunes daarbinnen.

Het afleggen van diepte-interviews bij doven stelt onderzoekers voor een hele resem aan methodologische uitdagingen. Cheong & Karras (2008, pp. 11-12) maken gebruik van schriftelijke surveys om doven te bevragen. Om nadien enkele diepere vragen aan te kaarten wordt er gewerkt met een doventolk. Dankzij Filip Verstraete konden wij bij acht van de tien interviews gebruikmaken van een gratis doventolk. Normaal gezien zou dat omwille van budgettaire beperkingen onmogelijk geweest zijn. Bij de twee interviews die zonder (echte) tolk gebeurden, werd een methode gebruikt die sterk aanleunt bij degene die toegepast werd in het onderzoek van Greene, Heacox, Hodge, Kamm-Larew & Stanford (2008, p. 362). Middels een *template style semi-gestructureerde vragenlijst* werden die twee doven bevestigd. Nadien werden er schriftelijk nog enkele bijvragen gesteld, waarop de doven een eveneens schriftelijk antwoord gaven. Het inzetten van een invulvragenlijst biedt vooral voordelen met betrekking tot de duur van het interview. Communiceren met doven verloopt over het algemeen trager en lastiger dan met reguliere respondenten. Toch

worden lange interviews, die zwaar kunnen zijn, beter vermeden. Persoonlijkere vragen en vragen waarvoor rekening gehouden moet worden met sociale wenselijkheidsfactoren, worden beter niet in de afgedrukte vragenlijst gestopt. Bij het opstellen van de surveyvragen moet bovendien rekening gehouden worden met de mogelijke lees- en schrijfbependingen van de populatie (Cheong & Karras, 2008, p. 12). Om in te schatten of de vragenlijsten duidelijk waren, lieten we de vragenlijst controleren door 2 experts, neus-keel-oorarts dokter Daems en Filip Verstraete, de (dove) voorzitter van Fevlado. Die laatste deed enkele suggesties, zowel naar de vraagstelling als naar de inhoud van enkele vragen toe. De suggesties werden voor het grootste deel in de vragenlijst opgenomen. Om te vermijden dat er alsnog problemen zouden optreden omtrent de verstaanbaarheid van bepaalde vragen, werd duidelijk vermeld dat de respondenten zaken die ze niet verstonden open konden laten en vragen konden stellen aan de onderzoeker. De probingvragen sloten we evenwel niet in in het interview omdat sociale wenselijkheidseffecten zouden kunnen spelen. Bij de acht interviews waarbij een tolk Vlaamse gebarentaal ter beschikking werd gesteld, werden de schriftelijke vragenlijsten enkel gebruikt om een leidraad te bieden aan de onderzoeker. De vragen werden, via de tolk, mondeling gesteld en de vertaling van de tolk werd met een bandopnemer vastgelegd. De volgorde van de vragen varieerde naargelang het natuurlijke verloop van het gesprek.

### **1.3 Selectie en beschrijving van de respondenten**

In tegenstelling tot kwantitatief onderzoek is het verzamelen van honderden of zelfs duizenden respondenten niet vereist bij kwalitatief onderzoek. Respondenten worden gewoonlijk gekozen op basis van de specifieke kwaliteiten die ze aan het onderzoek kunnen toevoegen. Er wordt getracht om die mensen te selecteren die het grootst mogelijke theoretisch inzicht kunnen opleveren. Na verloop van tijd kan het duidelijk worden dat er verschillende groepen zijn binnen het onderzoeksdomein. Aan *purposive strategy sampling* doen binnen de dovengemeenschap is niet eenvoudig. Het strikken van respondenten voor een interview is op zich al geen eenvoudige opdracht. Bovendien is de uitermate interessante groep van *diep-*

*doven* bijzonder moeilijk te bereiken. In zoverre ze niet door hun familie afgeschermd worden, zijn ze dermate sociaal angstig en onzeker dat ze niet echt geneigd zijn om te reageren op advertenties met betrekking tot een wetenschappelijk onderzoek. De meest bereikbare groep is die van slechthorende respondenten die over een hoorapparaat beschikken. In zekere zin zijn deze personen echter niet meer als *doof* te beschouwen. Ze leiden dikwijls een nagenoeg normaal sociaal leven en verschillen in feite eigenlijk amper van horende mensen. Hun verbondenheid met de dovencultuur en andere doven is dikwijls verwaarloosbaar. Deze groep is dus minder interessant in het kader van dit onderzoek. Om doven te bereiken werden verschillende organisaties aangeschreven. Twee organisaties werden bereid gevonden ons te helpen in onze zoektocht naar dove respondenten: Apor en Fevlado. Voor de leden van de organisaties werden brieven opgesteld die hen informatie verschafte over het doel en het praktische verloop van de interviews. In bijlage a kan zo'n brief bekeken worden.

Apor is een sociale organisatie die het zelfstandig wonen van gehandicapten in en rond Antwerpen begeleidt. De organisatie leverde een hele lijst aan -veelal hardhorige- contactpersonen. Bijna alle personen die op de lijst stonden beschikten ook over een hoorapparaat. Nadat mensen met ouderdomsdoofheid uit de lijst gehaald waren, selecteerden we twee doofgeboren personen, bij wie we thuis langsgingen met de vragenlijst.

Een andere organisatie die aangeschreven werd, was Fevlado. De *Federatie van Vlaamse Doven* is de algemene overkoepelende Vlaamse dovenorganisatie. Voorzitter Filip Verstraete contacteerde de bereidwillige doven zelf en regelde plaatsen en data voor de interviews. Daarenboven zorgde Filip ervoor dat ik mijn interviews kon afleggen in het bijzijn van een tolk Vlaamse gebarentaal, wat de interviews aangenamer, vlotter en dus ook korter maakte voor de geïnterviewden. Bovendien waren hun responsen significant langer, konden de mensen in hun moedertaal spreken en was het eenvoudiger om probingvragen te stellen. De zeven contactpersonen die Filip aanbracht, (zelf was hij de achtste) waren medewerkers of leden van Fevlado.

Hieronder volgt een korte beschrijving van de respondenten. Daarvoor maken we gebruik van gegevens die ons werden toevertrouwd door de personen zelf en van observaties die we deden tijdens de bezoeken bij de doven thuis. Omwille van privacyredenen worden enkel de voornamen van de geïnterviewden weergegeven.

a) Sonja

Sonja is een 51-jarige dove vrouw die begeleid zelfstandig woont in Schelle, nabij Antwerpen. Ze is sociaal geïsoleerd, heeft nagenoeg geen familie en een heel beperkte vriendenkring. Sonja werd doof geboren en er bestaat eigenlijk geen medische oplossing voor haar hoorprobleem. Elke dinsdagvoormiddag komt er iemand van Apor langs om haar te helpen met het invullen van officiële documenten. Zelfs met de hulp van een Apomedewerker die noties van Vlaamse gebarentaal (VGT) heeft erbij, is het moeilijk voor haar om op sommige schriftelijk gestelde vragen te antwoorden omdat ze veel woorden niet kent. Ook het gebrek aan grammaticale structuur in haar antwoorden bemoeilijkt de gegevensverzameling voor de onderzoeker. Het internet en diens toepassingen bevatten voor Sonja veel hindernissen, waarvan de meeste taalkundig van aard zijn. Naast haar doofheid heeft Sonja ook te kampen met psychologische en financiële moeilijkheden. Tenslotte vertelt ze nog dat ze zich dikwijls eenzaam voelt.

b) Debbie

Debbie is een 25-jarige dove vrouw. Ze woont begeleid zelfstandig in Willebroek, thuis bij haar dove moeder. Debbie heeft op 17-jarige leeftijd een cochleair implantaat gekregen en kan gesprekken volgen wanneer er voldoende duidelijk gesproken wordt. Ze heeft een druk sociaal leven met horende en dove vrienden en het was niet eenvoudig om een afspraak met haar te maken, gezien haar drukke agenda. Debbie werkt part-time voor de Vlaamse Overheid en volgt een rijopleiding. Ondanks haar sterke integratie in de horende wereld zegt ze toch regelmatig contact te onderhouden met dove vrienden van over heel Vlaanderen. Haar moedertaal is Nederlands, waardoor

haar geschreven antwoorden makkelijker te analyseren zijn dan die van Sonja. Ze zegt relatief veel tijd online door te brengen.

c) Daniël

Daniël is een doofstomme man die 49 jaar oud is. Hij werkt voor Fevlado en onderhoudt eigenlijk voornamelijk sociale contacten met andere doven en mensen die de Nederlandse doventaal, wat zijn moedertaal is, machtig zijn. Zijn internetgebruik blijft voornamelijk beperkt tot het opzoeken van informatie.

d) Ronny

Ronny is 56 en al gedurende veel jaren lid van Fevlado. Hij is erg actief binnen de organisatie en een persoonlijke vriend van voorzitter Filip. Gebarentaal is zijn moedertaal en veel van het geschreven Nederlands is voor hem pure wartaal. Hij is via het werk in contact gekomen met het internet, dat hij vooral gebruikt om met andere doven te communiceren via het videochatprogramma ooVoo.

Tekstgebaseerde handelingen op het internet als surfen, (regulier) chatten of e-mailen doet hij niet graag en ook niet vaak, omdat hij weinig begrijpt van geschreven Nederlands, maar ook omdat hij wantrouwig staat ten opzichte van het internet.

e) Bart

Bart werd oraal opgevoed, wat betekent dat hij van jongs af aan heeft leren spreken en liplezen. Nu is hij 28 en Fevlado-lid maar tot z'n 18<sup>de</sup> levensjaar had hij nauwelijks contact gehad met doven of slechthorenden. Door zijn taalgerichte opvoeding is Nederlands, en niet de Vlaamse gebarentaal zijn moedertaal. Hij kan behoorlijk lezen én schrijven en genoot een universitaire opleiding. Zijn antwoorden zijn uitgebreid en vooral de periode voor zijn Fevlado-lidmaatschap lijkt ons interessant. Daarom werd verder doorgevraagd over zijn internetgebruik in die periode.

#### f) Filip

Filip is de voorzitter van Fevlado, de Vlaamse Dovenorganisatie. Die drukke taak vergt veel tijd, waardoor hij over weinig vrije tijd beschikt. Hij heeft vooral vrienden binnen de dovengemeenschap en benadrukt ook in het interview dat hij voldoende dove vrienden heeft en daarom eigenlijk geen horende vrienden nodig heeft. Hij is vader van twee dove kinderen en kiest ook voor hun opvoeding volledig voor de gebarentaal. Het gebruik van geschreven Nederlands probeert hij op het internet zoveel mogelijk te vermijden, al is hij door zijn werk wel dikwijls genoodzaakt het te hanteren.

#### g) Jozef

Jozef is 59 en bruggepensioneerd. VGT is zijn moedertaal. Sinds zijn brugpensioen beschikt hij over veel meer vrije tijd om met het internet bezig te zijn. Jozef gebruikt het net vooral om informatie op te zoeken over de activiteiten van dovenclubs en over reizen. Jozef nam deel aan het vrt-programma 'Voorbij de Grens' en sindsdien krijgt hij wel veel meer mails. Hij chat regelmatig, maar vooral met andere dove vrienden.

#### h) Martine

Martine is 49. Ze runt een huishouden en beschikt daarom meestal maar over weinig tijd om het internet te gebruiken. Al surfend helpt ze haar dochter met haar zoektocht naar een geschikte woning. Ook nieuwssites bezoeken behoort tot één van haar vaste internetgewoontes. Martine houdt niet zo van chat, of het nu videochat of IMing betreft. Mailen doet ze heel erg frequent, met familie en met dove vrienden.

#### i) Carolien

Carolien is 22 jaar oud. Ze studeert Rechten aan de universiteit van Gent. Ze gebruikt het internet vooral om informatie op te zoeken in het kader van haar studies en buitenschoolse interesses. Voor chatten



heeft ze amper tijd, al staat windows live messenger wel steeds open. De gesprekken beperken zich tot korte praktische vraagjes, bijvoorbeeld over een studiegerelateerd topic. Het internet beschouwt ze als een bijzonder handig hulpmiddel om contact te onderhouden met zowel dove als horende mensen. Daarnaast beklemtoont ze dat het internet dove mensen in staat stelt zelfstandig te zijn.

j) Hilde

Hilde zegt bij aanvang van het interview niet zo'n *echte* internetgebruiker te zijn. Thuis beperken haar internetbezigheden zich tot het checken van haar mails. Surfen doet ze eigenlijk alleen in het kader van haar job. Ze werkt voor de reisdienst van Fevlado. Ze werd opgevoed in VGT en vindt tekstgebaseerde internettoepassingen als e-mail en IMing maar in beperkte mate nuttig. Een mail sturen, kost haar naar eigen zeggen behoorlijk wat tijd.

## 2. Onderzoeksvragen

Onderzoek naar internetgebruik bij horenden heeft aangetoond dat communicatietoepassingen erg populair zijn (Peter & Valkenburg, 2007a, p. 1169). In dit onderzoek willen we in eerste instantie nagaan op welke manier doven het internet gebruiken. Kunnen zij het internet aanwenden om contact te leggen met niet-doven? Is een tekstgebaseerd medium als het internet eigenlijk wel voldoende aangepast aan de speciale noden en behoeften van een doof individu en kan het internet hen bevrijden uit het isolement dat ze dikwijls ondervinden? Verder willen we begrijpen hoe doven gebruikmaken van het internet en welke voordelen het medium hen kan bieden. Kortom, is internet daadwerkelijk in staat om de impact van hun handicap op sociale ervaringen te verzwakken of zelfs te doen verdwijnen?

Het internet biedt de unieke mogelijkheid om aan identiteitsexperimenten te doen (Peter & Valkenburg, 2007b, p. 208). In dit onderzoek zal gepoogd worden om een antwoord te geven op de volgende vragen: doen ook doven aan identiteitsexperimenten en benutten ze daarbij de unieke kans om een stigmatisering als *gehandicapte* te vermijden? Leidt deze unieke ervaring, die enkel in cyberspace mogelijk is, tot nieuwe psychologische ervaringen en kansen voor uitzonderlijke mensen?

De evoluties waaraan het internet onderhevig is, worden gekenmerkt door hun razendsnelle aard. Omwille van de vergrootte bandbreedte is het gebruik van audiovisuele fragmenten bij internetsites de laatste jaren sterk toegenomen. Dat soort evoluties kunnen voor doven een nieuwe hindernis betekenen (Horrigan & Smith, 2007, in Barak & Sadovsky, 2008, p. 1804). We zullen onderzoeken of die evoluties ervoor zorgen dat de doven ook in deze cyberwereld een gevoel van exclusie ondervinden.

Tot slot wil deze eindverhandeling nagaan of het internet de sociale kloof die doven ondervinden als gevolg van hun handicap helpt te dichten. We onderzoeken op welke manier het internet een bijdrage of hindernis vormt. Als streefdoel hopen we niet alleen meer inzicht te verkrijgen in de leefwereld van doven en de rol die

internetcommunicatie speelt in hun leven, maar hopen we ook tot suggesties te komen naar internetbouwers en beleidsmakers toe.

### 3. Resultaten

Net zoals dat bij horenden het geval is, zijn internettoepassingen ook bij doven immens populair geworden in de loop van de voorbije jaren. Nagenoeg alle respondenten geven aan regelmatige gebruikers te zijn van een brede waaier aan internettoepassingen. Factoren die in de horende populatie aard en frequentie van internetgebruik voorspellen, lijken dat overigens ook in de dovengemeenschap te doen. Zowel leeftijd als gender tonen zich in dit opzicht belangrijke indicatoren. Deze tekstrubriek, die de resultaten van het onderzoek behandelt, zal opgebouwd worden aan de hand van enkele thema's die tijdens de interviews op regelmatige basis terugkwamen. Ook zal bij elk thema teruggekoppeld worden naar de onderzoeksvragen uit de vorige tekstrubriek.

#### 3.1 Vlaamse Gebarentaal of Nederlands als moedertaal: een kritiek onderscheid

De dovenpopulatie is geenszins een homogene groep te noemen. Leeftijd, gender, sociaal-economische positie en niet in het minst, taalniveau zijn factoren die de populatie opdelen in verschillende subgroepen. Vooral dat laatste element, taalniveau, blijkt van kapitaal belang voor ons onderzoek. Het onderscheid tussen de groepen die VGT, dan wel Nederlands als moedertaal hebben, manifesteert zich namelijk ook in opmerkelijke verschillen qua internetgebruik.

*Als doven oraal opgevoed zijn, is Nederlands hun moedertaal en dan is lezen of schrijven voor hen eigenlijk geen probleem. Mailtjes sturen of lange teksten lezen lukt dan heel goed en zulke doven kunnen vaak ook zelf spreke).*  
(tolk Isabelle, 31.03.2009)

De tolk waarschuwt voor een gangbaar vooroordeel inzake het al dan niet kunnen spreken van doven:

*( ...) maar je mag daarom niet denken dat doven die niet kunnen spreken minder intelligent zouden zijn of omgekeerd dat doven die wel kunnen spreken altijd heel intelligent zijn.*  
(tolk Isabelle, 31.03.2009)

Doven die in Vlaamse gebarentaal (VGT) opgevoed werden, kunnen over het algemeen niet spreken. Hun kennis van het Nederlands is beperkter en zowel het lezen van teksten als het schrijven ervan stelt hen voor grote moeilijkheden. De consequenties voor het gebruik van tekstgebaseerde internettoepassingen zijn fundamenteel. Chatten, e-mailen en surfen krijgen vanuit het VGT-perspectief een andere, maar bovenal inferieure betekenis.

Van onze tien geïnterviewden werden slechts twee personen opgevoed in het Nederlands (Bart en Debbie). Voor de acht anderen is het lezen van informatie op drukke websites dikwijls niet evident. Moeilijke woorden en onoverzichtelijke tekstblokken vormen blijvende obstakels voor deze groep. Ook het schrijven van Nederlandse teksten is verre van evident voor hen. Niet alleen doen ze er lang over om een kort stukje tekst samen te stellen, vaak voelen ze zich ook erg onzeker wanneer ze zich in het Nederlands moeten uitdrukken. Dat is zeker zo tegenover horenden, die dikwijls moeilijke en lange antwoorden sturen in onberispelijk Nederlands.

*Interviewer: Vindt u chat en e-mail een gemakkelijke manier van communiceren?*

*[...] zo en zo, het heeft natuurlijk te maken met Nederlandse taal he, e-mail. En voor ons, dove mensen, ik moet zeggen van mezelf, het is niet m'n moedertaal, dus ik ben ni zoo sterk in het Nederlands en ik moet meestal bij e-mails heel lang nadenken van hoe ga ik mijn zin maken en hoe ga ik dat verwoorden. Dus soms heb ik wat tijdsverlies daardoor.*  
(Hilde, 31.03.2009)

*(...) als je die persoon (online gesprekspartner) al kent, weet je hoe die persoon in elkaar zit endan ken je die persoon haar of zijn taalgebruik. Ik ook, moet niet verlegen zijn , moet niet beschaamd zijn. Als het een vreemde persoon zou*

*zijn, zou ik dat zeker afblokken omdat ik me daar meer bewust van zou zijn over mijn taalgebruik maar bij mensen die je kent, is er geen probleem. (Hilde, 31.03.2009)*

Als we terugkoppelen naar één van de onderzoeksvragen: ‘Is een tekstgebaseerd medium als het internet eigenlijk wel voldoende aangepast aan de speciale noden en behoeften van een doof individu?’, beantwoorden we die vraag zeker negatief, althans wat de doven die Vlaamse gebarentaal als moedertaal hebben betreft.

*Weet je, je mag echt niet onderschatten, bij mensen die gebarentaal als moedertaal hebben, is Nederlands niet altijd evident. Websites van gemeenten, van steden enzovoort; dove mensen hebben daar soms echt moeite mee om daar hun weg op te vinden. Want ze begrijpen de woorden soms gewoon niet. (Bart, 16.03.2009)*

Interviewer: *Vindt u chat een handig middel om te communiceren?*

*Het hangt er vanaf welke de doven zijn natuurlijk. Als ik dove vrienden heb die een goede kennis hebben van het Nederlands, dan kan ik gewoon chatten via tekstboodschappen. Als die mensen zo echt al moeten zoeken naar woorden dan doe ik het via videoboodschappen. Ik las overlaats een studie en typen gaat zeven keer trager dan de gebarentaal bij sommige doven. (Filip, 16.03.2009)*

### **3.2 Bloggen, chat en e-mail**

Omwillen van de beperkte lees- en schrijfvaardigheden en het daaraan gerelateerde gebrek aan zelfvertrouwen inzake het schrijven van Nederlandse teksten, hoeft het niet echt te verbazen dat doven zelden een eigen blog bijhouden. Ook het lezen van blogs van anderen blijft veeleer beperkt. De in het Nederlands opgevoede Bart is de enige geïnterviewde die op een actieve manier blogt.

*En soms heb je ook een blog van horende mensen en dat maakt dan niet om welk thema het gaat hoor, dan zie je echt daar een ellenlange tekst staan op die website en dan ga ik er gewoon eigenlijk al niet aan beginnen. (Carolien, 31.03.2009)*

Blogs van andere doven zijn dikwijls *vlogs*. Met behulp van videoboodschappen in gebarentaal wordt iets verteld over het dagelijkse leven. Debbie leest dikwijls blogs (vlogs) van andere doven, naar eigen zeggen omdat ze het interessant vindt te lezen hoe andere doven met hun handicap omgaan en waarmee ze zoal bezig zijn.

Als gevolg van de reeds eerder besproken moeilijkheden met het Nederlands zien doven, zeker diegenen die VGT als moedertaal hebben, het taalgebaseerde medium IMing niet als een ideale communicatietechnologie. Veeleer dan de klassieke IMers als Windows Live Messenger (het vroegere Msn) te gebruiken, verkiezen doven speciale videochatprogramma's als ooVoo. ooVoo stelt mensen in staat in real time met mekaar te communiceren via de webcam. Op die manier kunnen doven in hun moedertaal, de VGT, communiceren. Eventueel kan er ook een stukje tekst getypt worden ter verduidelijking, maar dat blijft meestal beperkt. Het succes van diensten als ooVoo binnen de dovengemeenschap kunnen we kaderen binnen de *theory of social shaping of technology*. De theorie gaat ervan uit dat mensen technologie eerder actief (her)scheppen dan dat ze het op een passieve manier adapteren (MacKenzie & Wajcman, 1999, pp. 3-5). Het ontwikkelen van het speciale videochatprogramma ooVoo kan geïnterpreteerd worden als een geslaagde poging van de dovengemeenschap om technologische innovaties te herscheppen in functie van het specifieke gebruik.

Het is bij de dovengemeenschap zoals de *social construction of technological change* het stelt: 'verschillende sociale groepen associëren verschillende betekenissen met artefacten, wat leidt tot een interpretatieve flexibiliteit inzake het gebruik van dat artefact' (Kline & Pinch, in MacKenzie & Wajcman, 1999, p. 113).

Ronny verduidelijkt waarom klassieke IMers niet volstaan voor doven.

*Nu als doven mekaars gezicht niet kunnen zien dan lijken dat onbekenden. We hebben de gezichten en de mimiek van de gesprekspartner nodig om te praten (...). (Ronny, 16.03.2009)*

Een andere geïnterviewde die nog sterker verduidelijkt waarom doven iemands gezicht moeten zien om te communiceren, is Hilde.

*Ik heb altijd als ik bezig ben met een chatprogramma dat ik het gezicht zie van mijn gesprekspartner. Als ik het gezicht zie, dan weet ik, dan kan ik voelen wat die persoon denkt. Nu als dat alleen msn is dan kan dat niet altijd dan weet ik niet altijd wat bedoelt die persoon met dat taalgebruik, wat voelt die? Hoe moet ik erop antwoorden? (Hilde, 31.03.2009)*

De noodzaak bij doven om het gezicht van de gesprekspartner te zien, heeft belangrijke implicaties voor de onderzoeksvragen betreffende identiteitsexperimenten en het verbergen van de handicap. (zie verder)

Het onderscheid tussen synchrone en asynchrone vormen van online communicatie is voor doven bijzonder relevant. Langs de ene kant geeft de asynchrone aard van e-mail hen langer tijd om te reageren, terwijl het reageren via IMers vrijwel onmiddellijk dient te gebeuren. Maar langs de andere kant omvat e-mailcommunicatie dikwijls lange, doorlopende teksten waarin het woordgebruik over het algemeen wat moeilijker is. Karakteristieken van beide communicatiesystemen leveren dove internetgebruikers problemen op.

De talige aard van chatten en e-mailen mag dan al de belangrijkste hindernis zijn voor dove internetgebruikers, toch is het niet de enige reden waarom de meeste geïnterviewden maar in beperkte mate tevreden zijn over chatten en e-mailen. Andere verzuchtingen beslaan de oppervlakkige aard van de chatgesprekken alsook het tijdrovende en afstandelijke karakter ervan.



*Chatten doe ik echt alleen maar via ooVoo (...) msn is koel, zeer onpersoonlijk. (Ronny, 16.03.2009)*

*Chat, ik houd daar niet zo van. (...) als het over een kort iets gaat dan vind ik dat nog wel leuk. Maar als het lang zou duren dan wil ik liever persoonlijk contact met iemand waar ik echt kan babbelen. Zelfs via ooVoo blijft het toch nog iets anders. (Martine, 31.03.2009)*

*(...) en ik heb ook liever persoonlijk contact met iemand om dan echt te kunnen kletsen dan zo afstandelijk via chat. (Carolien, 31.03.2009)*

De oraal opgevoede Debbie nuanceert. Hoewel ze (tekst-)chatten dikwijls oppervlakkig vindt, heeft ze in het verleden wel al enkele diepere gesprekken gehad via het medium.

*Via msn kan je leuke dingen of verhalen vertellen met anderen op ... ja eigenlijk een meer private manier. Maar soms als gesprekken heel oppervlakkig zijn, dan is het gewoon puur tijdverlies en dan zijn het eigenlijk vaak alleen maar roddels en geruchten enzo. Maar soms heb ik op msn ook al goede gesprekken gehad, over belangrijke dingen.”*

*Interviewer: welke belangrijke dingen bedoel je?*

*Persoonlijke problemen eigenlijk, toen een goede vriend van mij overleden is bijvoorbeeld, heb ik daar wel steun aan gehad. (Debbie, 25.02.2009)*

De eveneens oraal opgevoede Bart ondervindt, net als Debbie, geen hinder van het talige karakter van het medium. Het tijdrovende van de zaak is voor hem het voornaamste minpunt.

*Chatten deed ik vroeger heel veel. Maar tegenwoordig probeer ik voornamelijk te mailen. Het probleem met chatten is: je begint eraan en je blijft maar bezig. (Bart, 16.03.2009)*

### 3.3 Internetgebruik als een sociale versterker: Case Bart

In het oog springend is het onderstaande tekstfragment, waarin Bart de psychologische opluchting, die gepaard ging met een voor hem volstrekt nieuwe ervaring, toelicht.

*Er is een periode geweest waarin dat (chatten via publieke chatboxen) heel belangrijk geweest is voor mijn eigen ontwikkeling. Een jaar of tien geleden, toen het internet begon op te komen. Voor mij was dat de eerste keer dat ik echt in groeps gesprekken bijvoorbeeld in chatrooms, dat ik daar dus met 20 man terecht kwam. Dat was voor mij de allereerste ervaring dat ik ook zoiets kon doen. Want in gewone omstandigheden, voor 10 jaar geleden kende ik zelf weinig doven en slechthorenden en mijn sociaal leven beperkte zich eigenlijk tot horende mensen waarmee ik gesprekken had op individuele basis want in groep kon ik nooit volgen. En het chatten is heel belangrijk geweest om dat proces te maken van: ik kan meer, dat wel. (Bart, 16.03.2009)*

Barts situatie verschilt in belangrijke mate van die van de andere geïnterviewden. Als gevolg van zijn Nederlandstalige (orale) opvoeding had hij tot zo'n 10 jaar geleden amper of zelfs geen contact met andere doven en slechthorenden. Toch was hij ook niet helemaal geïntegreerd in de horende maatschappij en bovendien ondervond hij in die maatschappij een onmiskenbaar gevoel van inferioriteit. Op die manier kan de jongere Bart als geïsoleerd beschouwd worden. Dat online communicatie precies op dat ogenblik een belangrijke invloed uitgeoefend heeft op het verbeteren van zijn zelfbeeld, reveleert een nuance in het mechanisme van sociale versterking bij doven: in dit specifieke geval, waarin Bart gedurende een bepaalde periode gevoelens van sociale uitsluiting ondervond, lijkt de kans groter dat online communicatie een rol kan spelen in het proces van sociale versterking bij doven.

### 3.4 Isolement van de dove: nieuwe vriendschappen via het net?

Vooreerst dient een bemerking geplaatst bij de assumptie waarvan de hieraan gelieerde onderzoeksvraag, 'kan het internet doven bevrijden uit het isolement dat ze dikwijls ondervinden?', uitgaat. Het lijkt erop dat doven, in Vlaanderen althans, helemaal niet zo geïsoleerd zijn als we plegen te denken. Fevlado overkoepelt een groot aantal dovenclubs die doven rond verschillende thema's (sport, reizen, cultuur, etcetera) samenbrengen en ook daarbuiten is de dovengemeenschap in Vlaanderen een sterk georganiseerde en samenhangende groep, die haar leden voorziet van zowel sociaal als cultureel kapitaal. Omdat het communiceren met andere doven centraal staat, is het verstaanbaar overkomen in de eigen taal (VGT) voor hen crucialer dan het aanknopen van (nieuwe) contacten met horenden.

Ook de onderzoeksvraag of doven het internet kunnen aanwenden om contact te leggen met niet-doven, gaat uit van een voorbarige veronderstelling. Immers, de meeste doven voelen niet echt de nood om contacten aan te knopen met horenden. Ze zijn niet zo geïsoleerd als gedacht wordt en ze hebben dikwijls een druk sociaal leven binnen hun gemeenschap. De enige geïnterviewden bij wie dat niet altijd zo geweest was, waren Bart en Sonja.

*(...) ik heb genoeg dove vrienden dus de noodzaak om met veel horenden in contact te komen, is bij mij minder. (Filip, 16.03.2009)*

Zoals Cheong & Karras (2008, p. 8) al aangaven lijken internetgesprekken vooral met bestaande vrienden te verlopen. Daarvoor zijn een drietal verklaringen te vinden. Ten eerste is dat zo omdat er in de meeste gevallen geen nood is aan nieuwe vriendschappen. Bovendien lenen de gebruikte internettoepassingen er zich niet toe met nieuwe mensen te communiceren (ooVoo, IMers) en tenslotte is het ook zo dat het hele internetcommuniceren met enige vorm van wantrouwen benaderd wordt. Die tendens tot wantrouwen heeft implicaties voor het doen van online

identiteitsexperimenten, het verbergen van de handicap en zoals eerder vermeld, het aanknopen van nieuwe vriendschappen online.

### **3.5 Gevolgen van het wantrouwen ten opzichte van internetcommuniceren**

Dé preconditionie bij uitstek voor identiteitsexperimenten, namelijk anonimiteit, blijkt voor de geïnterviewde doven absoluut ondergeschikt aan het veilige gevoel dat zekerheid over de identiteit van de gesprekspartner hen kan bieden. Ronny noemt onzekerheid over de identiteit van zijn gesprekspartners als het belangrijkste nadeel van internetcommunicatie.

*(...)bij msn heb je ook nog altijd de vraag van 'is het wel die persoon met wie ik communiceer?' want daar ben je niet zeker van en dat vind ik wel het meest vervelende. (Ronny, 16.03.2009)*

*Ik vind het belangrijk om te weten met wie ik juist aan het chatten ben (...) ik krijg wel van die chatboxrequesten vanuit Nederland. (...) ik heb zoiets van nee, ik begin daar niet aan. Dus ook niet 'ik ken die andere mensen niet' misschien kennen zij mij wel, ik weet eigenlijk niet waar zij mijn naam vandaan halen Ik vind dat echt ergerlijk, als ik zo'n vraag krijg. (Martine, 31.03.2009)*

Zoals mag blijken uit bovenstaande reactie van Martine, wordt ook het aanknopen van nieuwe vriendschappen online belemmerd als gevolg van een eerder wantrouwige houding tegenover internetcommunicatie. Als online communicatie met vreemden dan toch voorvalt, betreft het meestal contacten in werkcontext, die zelden uitgroeien tot persoonlijke of dichte vriendschappen.

Interviewer: *Heeft u ooit nieuwe mensen leren kennen via het internet?*

*Niet echt, nieuwe mensen leren kennen die je vrienden worden toch niet. Wel ben ik in werkcontext al vaak in contact gekomen met nieuwe mensen waar ik soms ook wel contact mee onderhoud, maar daarom is het niet zo dat ik die persoonlijk ken of dat wij vrienden zijn. (Filip, 16.03.2009)*

*Nieuwe contacten leggen via internet? Nee, nooit! (verontwaardigd) Waarom zou ik DAT doen? (Jozef, 31.03.2009)*

*Nog nooit nieuwe mensen leren kennen via het internet. Het is wel al gebeurd dat er inderdaad een mail komt van iemand die ik niet ken maar dan ben ik mij altijd verbaasd over waar ze mijn e-mailadres vandaan halen. Maar ik vermijd daar dan toch contact mee, ik doe dat niet. (Martine, 31.03.2009)*

*Alleen met mensen die ik ken, ik denk dat je niet anders kan, ik zou niet weten hoe ik vreemde mensen op mijn msn-lijst of ooVoo-lijst zou krijgen. Ik zou die zeker niet accepteren. (Hilde, 31.03.2009)*

*Als ik chat is het eigenlijk alleen als ik met die persoon een band heb, bijvoorbeeld vanuit mijn familie maar zomaar gaan chatten met mensen, zonder dat die mij zouden kennen, dat doe ik eigenlijk niet. (Carolien, 31.03.2009)*

Een aanzienlijk deel van de geïnterviewden geeft aan bijna alleen via ooVoo te chatten. Ze lijken over het algemeen ook het gevoel van face-to-face contact te verkiezen boven de relatieve anonimiteit van een chatbox. Chatten kan, maar voor de meesten alleen maar onder de absolute voorwaarde dat er een webcam voorhanden is. Gesprekspartners zijn dan in regel nagenoeg altijd andere doven. Uitzonderlijk kunnen het ook tolken of andere horenden zijn die de VGT beheersen.

Jozef geeft aan waarom hij eigenlijk alleen met doven communiceert via het internet. Langs de ene kant bereikt hij horenden voornamelijk al met de telefoon via zijn dochter, langs de andere kant ziet hij zijn tekstcommunicatie met horenden gehinderd door het sterk verschillende taalgebruik tussen beide groepen.

*(...) dove mensen en horende mensen in taalgebruik qua chat dat past niet zo. (Jozef, 31.03.2009)*

Sonja ziet verschillen tussen de twee groepen als problematisch voor elke vorm van communicatie.

*Doven zijn anders, doven leven anders. (Sonja, 24.02.2009)*

De wantrouwende houding ten opzichte van internetcommunicatie blijkt misschien wel het sterkst uit de volgende passage uit het interview met Daniël.

*Via ooVoo praat ik enkel met de mensen die ik ken, enkel de mensen die in mijn netwerk zitten. Net zoals ik mensen m'n telefoonnummer kan geven, zal ik hen ook mijn ooVoo account geven . Het gebeurt soms dat er mensen bij mij binnenspringen via ooVoo maar als ik die niet ken dan accepteer ik die gewoon niet. Er zijn soms mensen die met bijnamen werken en die haal ik er sowieso uit, uit mijn lijst. Als er een foto bij vermeld is bij die naam dan zie ik ook over wie het gaat en dan is het makkelijker om het te accepteren, maar als het allemaal blinde personen zijn bij manier van spreken. Als ik de gezichten niet zie, dan accepteer ik ze sowieso niet. Want je weet niet wie het zijn en wat ze van je willen. (Daniël, 16.03.2009)*

Wat in ieder geval duidelijk mag zijn, is dat de doven die wij interviewden niet aan identiteitsexperimenten doen. Degene die het sterkst in de buurt komt, is Bart, die tien jaar geleden een veel internetgecentreerder en geïsoleerder leven leidde. In die periode chatte hij regelmatig in publieke chatboxen en deed hij eveneens aan

online gaming. Toch zegt hij nooit bewust zijn handicap verborgen gehouden te hebben.

*In online games kan je dan stukjes tekst typen en zo praten, maar gesprekken gaan daar niet over de diepzinnige dingen van het leven hoor.*

Interviewer: *Wisten andere gamers altijd dat jij niet kon horen?*

*Ik probeerde dat niet speciaal te verbergen als je dat bedoelt, maar soms was het niet relevant om dat uit het niets zo plots te komen zeggen. Maar als ik echte gesprekken voerde die ergens over gingen, bijvoorbeeld via chatboxen, vertelde ik het wel altijd. Ook op mijn weblog, zeg ik het er altijd bij. (...) ik denk dat het is omdat ik vooral wilde chatten over dingen die met mijn handicap te maken hebben en dan moet je het wel zeggen natuurlijk. (Bart, 16.03.2009)*

Op Barts vroegere internetgebruik na verloopt online contact, hoewel het in feite wel mogelijk is, nagenoeg nooit anoniem. Bovendien gebeurt het gros van de internetcontacten met andere doven. Het verbergen van de handicap tegenover die groep zal absoluut niet functioneel zijn, integendeel zelfs. Het is immers de gedeelde ervaring van hun handicap die de basis vormt voor deze contacten.

Tenslotte lijken de meest gebruikte internettoepassingen zich hoegenaamd niet te lenen tot het doen van identiteitsexperimenten, zo blijven gebruikers van het videochatprogramma ooVoo bijvoorbeeld grotendeels beperkt tot andere doven, tegenover wie het verbergen van de handicap zoals gezegd, niet functioneel is.

### **3.6 Evoluties internet**

Horrigan & Smith (2007) verwachten moeilijkheden als gevolg van de technische ontwikkelingen van het internet ten aanzien van dove internetgebruikers. De toegenomen bandbreedte heeft er volgens de onderzoekers toe geleid dat internetbouwers steeds meer audio- en videoapplicaties zijn gaan gebruiken waardoor doven nieuwe

barrières kunnen ondervinden online (Horrigan & Smith, 2007, in Barak & Sadosky, p. 1804).

Helemaal tegengesteld aan die verwachting, blijken doven net te profiteren van de evoluties van het internet. De toegenomen bandbreedte stelt hen in staat om videoboodschappen te versturen. In die zin ijveren ze zelfs voor een nog grotere bandbreedte. Het uploaden van videoboodschappen kost immers bijzonder veel tijd en de capaciteit ervan is beperkt. De meeste geïnterviewden gebruikten een internetabonnement met extra uploadcapaciteit, maar de prijs van zo'n aangepast abonnement is hoog. Aan de hand van deze opmerkingen werd een brief met suggesties opgesteld die naar Telenet en Belgacom, de twee belangrijkste aanbieders van internetabonnementen in Vlaanderen, gestuurd werd. De brief zelf kan geraadpleegd worden in bijlage c.

De reden waarom gevreesd werd dat doven hinder zouden ondervinden van de nieuwe internetevoluties is de toename van het aantal geluidsfilmpjes op websites. Uit de interviews blijkt echter dat doven vooral de lange teksten op websites lastig vinden. Verder blijkt geluid op websites in de meeste gevallen niet cruciaal om de inhoud ervan te begrijpen. De visuele filmpjes zijn, ook al zijn ze dikwijls niet ondertiteld, toch nog enigszins te begrijpen.

*De filmpjes die getoond worden rond nieuws, alle videoboodschappen op 'deredactie.be' bijvoorbeeld, die zouden toegankelijker kunnen gemaakt worden voor doven door ofwel die te vertalen naar VGT ofwel te ondertitelen. Nu een filmpje is dikwijls gemakkelijker te verstaan dan een doorlopende tekst hoor, de beelden spreken dikwijls voor zich. (Filip, 16.03.2009)*

### **3.7 Nieuws en informatie: internet voor evenwaardig burgerschap?**

De meest spontaan genoemde functie van het net is het aanbieden van informatie. Het verkrijgen van belangrijke informatie verloopt voor doven over het algemeen veel moeizamer dan bij andere groepen in de samenleving. Het internet wordt door de meesten als



een enorme verbetering gezien inzake het verkrijgen van informatie en is voor hen een belangrijke stap richting evenwaardige burgerparticipatie. Maar toch zijn er ook enkele tekortkomingen, die we zullen toelichten onder de vorm van suggesties gericht aan website-architecten en het ICT-beleid in het algemeen.

*Horende mensen kan je zeer snel bereiken,(...) wij hinken altijd achterop en dat geeft ons extra last. Dat zou moeten opgelost worden door doven meer uitleg te geven. Nu doven hebben hun eigen taal, ze zijn evenwaardig aan horenden maar ik vind dat ze via internet iets meer voordeel zouden moeten kunnen krijgen. (...). (Ronny, 16.03.2009)*

Voor Sonja is de route van het online geïnformeerd worden volledig bezaaid met obstakels.

*(...) toch heb ik nog heel wat problemen met de pc, er worden bijvoorbeeld veel teveel moeilijke en Engelstalige woorden gebruikt. Het nieuws (zowel op het internet als op tv) bevat ook echt teveel moeilijke woorden. (Sonja, 24.02.2009)*

Eigenlijk zijn naast radionieuws ook televisie- en krantennieuws weinig toegankelijk voor doven. Ook online nieuws lezen is niet evident. Heel wat geïnterviewden geven aan dat de taal die gebruikt wordt in de nieuwsbulletins eerder moeilijk is.

*(...) als een website in het Nederlands opgebouwd is en vrij moeilijk toegankelijk is voor gewone internetgebruiker, dan is die zeker niet toegankelijk voor ons. Dus we zouden enerzijds willen dat het Nederlands in een iets eenvoudiger taalgebruik gehanteerd wordt, makkelijker om te lezen en makkelijker om te begrijpen. Anderzijds zouden dingen die belangrijk zijn voor elke burger moeten vertaald worden naar VGT. Nieuws, overheidsinformatie, noem maar op... (Filip, 16.03.2009)*

Vanuit het besef dat ze over het algemeen minder goed geïnformeerd zijn dan de gemiddelde burger, lijken doven een verhoogde motivatie te hebben om actief op zoek te gaan naar nieuws.

*Weet je, horende mensen die kunnen alles horen via de radio. Bij mij is dat niet zo en ik moet dan eigenlijk wel zelf gaan zoeken welke informatie ik juist wil over het weer of over het nieuws en ik kan dat altijd via internet gaan opzoeken he. Vroeger kon dat niet. (Martine, 31.03.2009)*

Dat het internet hun maatschappelijke positie bevordert heeft, herhalen de geïnterviewden zowel impliciet als expliciet.

*Wie bijvoorbeeld laat het internet ontdekt, bijvoorbeeld oudere dove mensen, je voelt dat ze minder informatie hebben dan de jongere doven. Soms weten ze veel dingen niet die ik dan moet gaan uitleggen omdat ze echt niet voldoende informatie hebben en ik heb die info dan wel via internet. (Martine, 31.03.2009)*

*(...) vroeger kregen doven heel weinig informatie en hun situatie was dikwijls echt schrijnend. (...) bijvoorbeeld als ik mezelf vergelijk met mijn ouders, mijn beide ouders waren doof, en ik zag dat ze vaak naar tal van instanties persoonlijk moesten gaan en dat dat voor hen een heel gedoe was. Een nieuwe identiteitskaart aanvragen bijvoorbeeld, was voor hen een echte verschrikking. Nu, via het internet ben ik in staat om praktisch alles vanop afstand te doen. Dat is veel gemakkelijker. Dankzij het internet heb ik ook gewoon veel meer informatie dan mijn ouders ooit gehad hebben, ik ben meer mee. (Filip, 16.03.2009)*

Vrijwel alle geïnterviewden zeggen nieuwssites te raadplegen. Ook discussiefora kunnen internetgebruikers van informatie voorzien. Waarom de fora specifiek voor doven nuttig kunnen zijn, legt Filip uit.

*Nu die forums vind ik wel interessant omdat het vanuit de dovengemeenschap niet zo evident is om veel info te gaan sprokkelen. Horenden hebben met tal van mensen contacten, ze kunnen zeer veel occasionele informatie binnenhalen, terwijl ik die informatie echt moet gaan opzoeken vooraleer ik die heb. (Filip, 16.03.2009)*

Ook het bekomen van specifieke, op doven gerichte informatie, wordt aangehaald als een belangrijke functie van het internet.

*(...) ook als het gaat over culturen, werelddovendag bijvoorbeeld, kan je op het internet raadplegen wat er allemaal gebeurt, in de kranten zal zo iets veel minder bericht worden. Ook dovenclubs kunnen hun activiteiten kenbaar maken, hun sportactiviteiten, theater, studiedagen, feesten en festivals. Dat hadden we vroeger niet he. En zo zijn dove mensen zich nu ook meer en meer bewust van hun kunnen en zijn ze bijzonder actief op het internet en dat is positief. (Jozef, 31.03.2009)*

Aan de geïnterviewden werd ook gevraagd op welke manier het internet toegankelijker gemaakt kon worden. Een constante in de antwoorden was de prangende vraag naar meer VGT-vertalingen. Vooral zaken die iedereen aangaan en alle burgers zouden moeten weten, horen ook in Vlaamse gebarentaal aangeboden te worden, klinkt het.

*Alles zou in VGT voorzien moeten worden op websites. Al beseft ik dat dat misschien niet zo haalbaar is, financieel dan. Wat ook kan met een klein budget is niet teveel tekst zetten op een website bijvoorbeeld als je kijkt naar 'deredactie.be', daar heb je films en foto's, dat is veel visueller en dat is veel aangamer voor dove mensen. (Carolien, 31.03.2009)*

*Als er nu een noodgeval is, een brand bijvoorbeeld, dan zou een vertaling in Vlaamse gebarentaal écht verplicht moeten zijn. Wij hebben toch ook recht op die informatie!*  
(Debbie, 25.02.2009)

*Vlaamse gebarentaal op websites: het gebeurt nu al meer dan vroeger. Maar ik vind dat het veel meer zou moeten, het is immers onze moedertaal. Als die gebruikt wordt dan gaat er een hele wereld open voor ons.* (Ronny, 16.03.2009)

Ook de andere geïnterviewden benadrukken de noodzaak van een VGT-vertaling van websites. Hilde voegt hier evenwel een kritische noot aan toe.

*(...) ik zit me daar soms toch de bedenking bij te maken. Je hebt bijvoorbeeld Fevlado, de website van de Vlaamse doven waar alles in gebarentaal opstaat. Maar als dat te lang is, die informatie in Vlaamse gebarentaal, dan geef ik het eigenlijk ook een beetje op. Dus ik denk dat er echt moet gezocht worden welke informatie er gegeven wordt op een meer aantrekkelijke, aangename manier. Maar mocht er vertaling zijn naar VGT dan zouden websites en internet op zich al veel toegankelijker zijn voor mij.* (Hilde, 31.03.2009)

Gebarentaal maakt boodschappen misschien wel aantrekkelijker voor doven, maar het is geen absolute garantie voor aandacht van de doven. Misschien verdienen niet alle boodschappen een VGT-vertaling. Een selectie hoort dan te geschieden op basis van de relevantie voor de doven en hun maatschappelijke positie als gelijkwaardige burgers.

Globaal gesproken kan, althans wanneer het informatiegaring aangaat, het internet de doven een gevoel van evenwaardig burgerschap opleveren. Goed geïnformeerde doven kunnen dan al surfend opinies vormen over maatschappelijke onderwerpen, aan cultuur doen en tenslotte zelfstandig hun leven organiseren.

*Nu ook door internet kan je meer zelfstandig zaken doen, je kan zelfstandig afspraken maken, mensen contacteren, dus dat heeft zeker z'n voordelen. (Carolien, 31.03.2009)*

Toch blijven er hindernissen voor de groep. Dikwijls gaat het om problemen die met behulp van kleine ingrepen opgelost kunnen worden. Veel websites zijn onoverzichtelijk en maken gebruik van moeilijk taalgebruik en lange, ongestructureerde teksten. Wanneer teksten een beetje eenvoudiger geschreven worden, waarbij moeilijke en belangrijke passages eventueel in VGT toegelicht worden, kan het internet de doven een meer gelijkwaardige positie doen verwerven. Dit soort problemen stoort dove internetgebruikers het sterkst bij de beleidswebsites, zoals bijvoorbeeld de webpagina's van steden en gemeenten. Zeker deze sites zouden een aanpassing kunnen gebruiken.

Andere verzuchtingen van de dove internetgebruikers richten zich eerder op de internetproviders. Zo vinden ze dat het tarief voor een grotere uploadcapaciteit goedkoper zou moeten zijn voor doven, aangezien ze geregeld videoboodschappen, die een grote bestandsruimte innemen, naar mekaar versturen.

*Internettarief is vrij duur. Wij zijn doof en gebruiken veel meer videoboodschappen, we halen zeer snel de maximum van onze telemeter en ik vind dat de tarieven voor doven een beetje zouden moeten aangepast worden. Mensen die kunnen praten kunnen snel via telefoon iets doorgeven wij moeten het via videoboodschappen doen. Ik gebruik elke maand het maximum dat ter beschikking is. (Ronny, 16.03.2009)*

## 4. Discussie

### 4.1 Conclusies

De tien diepte-interviews hebben ons een exclusieve kijk geboden in de boeiende leefwereld van de dovengemeenschap. Die kijk, hoe beperkt hij ook moge zijn, heeft enkele verrassende inzichten opgeleverd.

Misschien wel de voornaamste, of toch zeker de meest fundamentele conclusie die we aan de hand van de verzamelde gegevens moeten trekken, is dat de dovengemeenschap een erg heterogene groep is. Vooral het onderscheid tussen doven die VGT als moedertaal hebben en doven die in het Nederlands opgevoed werden, is essentieel en tekenend voor de efficiëntie waarmee het internet gebruikt kan worden.

Een tweede besluit is dat bepaalde vooronderstellingen, die in het bestaande onderzoek frequent voorkomen, herbekeken zouden moeten worden. Zo staan de gegevens uit de interviews ons niet toe de veronderstelling dat doven zich over het algemeen geïsoleerd voelen, te bevestigen. Een reden daarvoor kan gezocht worden in het feit dat de dovengemeenschap goed georganiseerd is en haar leden intern op afdoende wijze aan sociaal en cultureel kapitaal helpt. Op Sonja na, berichtten alle geïnterviewden over een relatief druk sociaal leven, hetgeen ons het gangbare stereotype van de geïsoleerde dove in twijfel doet trekken. Doven lijken doorgaans minder geïsoleerd te zijn dan er in de bestaande literatuur beschreven staat.

Toch moet ook die conclusie met de nodige omzichtigheid benaderd worden. Immers, het interpersoonlijk contact verloopt, zoals Cheong & Karras (2008, p. 19) al verwachtten, haast integraal met andere doven. Al hoeft dat op zich niet te verbazen gezien het feit dat online communicatie met niet-doven gehinderd wordt door factoren op verschillende niveaus. Een eerste hindernis vormt de taalbarrière: doven en horenden hebben over het algemeen een andere moedertaal. Verder is het aantal horenden dat de gebarentaal beheerst gering en bovendien zijn de meeste doven niet zo sterk in

het Nederlands. Een andere moeilijkheid is daar direct aan gerelateerd en bevindt zich op het niveau van de gebruikte communicatietechnologie. Doven gebruiken specifieke videochatprogramma's als ooVoo, die weliswaar handig zijn voor communicatie met andere doven, maar die heel wat minder geschikt zijn voor communicatie met mensen die geen VGT kennen.

De bedenking bij dit alles is de vraag of het maatschappelijk gezien wenselijk is dat doven de technologie zo voor zichzelf laten aanpassen. Ebo spreekt in dit verband over het ontstaan van *cyberghettos*: klasse- en andere distincties die in de bestaande samenleving voorkomen, zullen op het internet nog versterkt worden (Ebo, 1998, p. 9). De vraag kan gesteld worden of doven, door een (online en offline) leven te leiden los van de horende maatschappij, voor zichzelf geen sociale enclave creëren. Want ook al gaven nagenoeg alle geïnterviewden aan geen gevoelens van exclusie of isolatie te ondervinden, toch bleef hun sociaal leven beperkt tot contacten in de dovengemeenschap. Een op inclusie gerichte aanpak zou kunnen leiden tot een meer diverse samenleving waarbinnen gehandicapten en geïsoleerden werkelijk een plaats zouden kunnen vinden.

Een andere conclusie is dat de kans dat doven aan identiteitsexperimenten zouden doen eerder klein is. Niet alleen vermijden de geïnterviewde doven anoniem chatten, ze hebben ook de neiging om internetcommunicatie an sich te wantrouwen. Bovendien verloopt het gros van de online contacten met lotgenoten en bestaande offline-vrienden, tegenover wie het verbergen van de handicap geenszins functioneel zou zijn. Dat online communicatie grosso modo met bestaande vrienden verloopt, staat ons toe meer krediet toe te kennen aan de stimulatie- dan aan de displacementhypothese. Online en offline levens lijken meer overeenstemming te vertonen dan men in de bestaande literatuur wel eens durft te suggereren.

Tenslotte lijkt het *doof zijn* op zich een dermate belangrijk en bepalend aspect van de identiteit van doven, dat ze nooit de drang voelen om dat deel van hun identiteit te verhullen, zelfs niet wanneer ze daar via anonieme internetcommunicatie een unieke kans toe krijgen.

De evoluties waaraan het internet onderhevig is, zoals de vergrootte bandbreedte en het toegenomen gebruik van audiovisuele fragmenten, vormen geen noemenswaardige hindernis voor doven. In lijn met de *theory of social shaping of technology* wordt de evolutie zelfs in hun voordeel aangewend om meer aan videochat te doen of om videoboodschappen te versturen.

De grootste verdienste van het internet voor doven lijkt, naast communicatie met andere doven, vooral het vergemakkelijken van hun zoektocht naar informatie te zijn, waardoor de groep zelfstandiger kan functioneren in de samenleving. De bijdrage van het internet in het vergaren van informatie mag dan wel substantieel zijn, toch kunnen doven die in VGT opgevoed werden nog heel wat moeilijkheden ondervinden online. Kleine aanpassingen kunnen de toegankelijkheid van websites dikwijls al aanzienlijk verbeteren. Bevindingen daaromtrent mogen zeker als suggesties beschouwd worden voor websitebouwers en ICT-mensen. Zeker wanneer het websites over beleidsvoering betreft, zijn aanpassingen cruciaal om een democratisch burgerschap te garanderen. Een voorbeeldbrief waarin suggesties voor internetproviders neergeschreven staan, kan geraadpleegd worden in bijlage c.

## **4.2 Beperkingen**

Gezien het geringe tijdsbestek waarbinnen dit onderzoek diende te verlopen, is zij onvermijdelijk ten prooi gevallen aan methodologische en andere tekortkomingen.

In eerste instantie is dit onderzoek beperkt door het eerder bescheiden aantal van de interviews. Bovendien verliepen acht van de tien interviews via een Fevlado, wat betekent dat de gecontacteerde doven enigszins in de structuur, of op zijn minst in de mailinglijst, van de specifieke dovenorganisatie zitten. Omwille van die reden zou het kunnen dat de geïnterviewde doven minder geïsoleerd zijn dan andere doven die we niet konden interviewen en die geen deel uitmaken van het sterk georganiseerde dovennetwerk.



Qua leeftijd waren de geïnterviewden wat ouder dan de gemiddelde internetgebruiker, terwijl er redenen zijn om te denken dat identiteitsexperimenten, naar analogie van de horende populatie, eerder bij jongeren en tieners zouden voorkomen. Een andere beperking betreft het feit dat er gewerkt werd met zelfrapporteringen. Praten over het verhullen van de identiteit kan beïnvloed worden door sociale wenselijkheidsfactoren. Hoewel die door de vraagstelling en volgorde van de gestelde vragen zoveel mogelijk ingeperkt werd, kan het effect omwille van de persoonlijke aard van de vragen en de beperkte controleerbaarheid van internethandelingen nooit met volledige zekerheid uitgesloten worden.

Het is tenslotte ook mogelijk dat er andere resultaten gevonden zouden worden in geografische regio's waar de doven minder georganiseerd zijn en op die manier minder verbonden zijn met mekaar.

### **4.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Vervolgonderzoek zou rekening moeten houden met de sterke heterogeniteit binnen de dovenpopulatie. Bij het onderzoeken van identiteitsexperimenten zou de focus moeten liggen op de meer geïsoleerde doven. Ook zou het raadzaam kunnen zijn om te werken met jongere groepen. Daartoe zouden dan ook meer interviews moeten gebeuren. Ook oraal opgevoede doven die niet in een dovenclub zitten en bijgevolg meer geïsoleerd zijn (zoals Bart dat vroeger was), zouden in het onderzoek betrokken moeten worden en als een aparte groep bestudeerd moeten worden. Interessant zou het dan zijn om de sterk verscheiden subgroepen van de dovenpopulatie onderling te vergelijken, zowel wat internetgebruik als identiteitsexperimenten betreft.

Tenslotte zou vervolgonderzoek over de grenzen heen moeten kijken. In Vlaanderen bestaat er een opmerkelijk sterk netwerk voor de doven waardoor de meesten helemaal niet zo geïsoleerd zijn. Het is mogelijk dat doven in andere landen meer afgezonderd leven en dat deze doven dan gaan verlangen naar contact, met doven en niet-doven.

## Referentielijst

- Barak, A., & Sadovsky Y. Internet use and personal empowerment of hearing-impaired adolescents. *Computers in Human Behavior*, 24. [20.10.2008, [www.elsevier.com/locate/comphumbeh](http://www.elsevier.com/locate/comphumbeh)].
- Bargh, J.A., & McKenna, K.Y.A. (1998). Coming out in the age of the Internet: identity 'demarginalization' through virtual group participation. *Journal of personality and social psychology*, 75(3), pp. 681-694.
- Bargh, J.A., & McKenna K.Y.A. (2000). Plan 9 from cyberspace: the implications of the Internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4(1), pp. 57-75.
- Bat-Chava, Y. (1994). Group identification and the self-esteem of deaf adults. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20 (5), pp. 494-502.
- Baym, N.K. (2006). Interpersonal life online. In L.A. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), *The handbook of New Media, social shaping and social consequences of ICTs*. (pp. 35-54). Londen: Sage Publications.
- Boeije, H., 't Hart H., & Hox J. (2008). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Boneva, B., Crawford A., Cummings J., Helgeson V., Kiesler S., & Kraut, R. (2002a). Internet evolution and social impact. *IT & Society*, 1(x), pp. 120-134.
- Boneva, B., Crawford A., Cummings J., Helgeson V., Kiesler S., & Kraut R. (2002b). Internet Paradox Revisited. *Journal of Social Issues*, 58(1) pp. 49-74.
- Bos, G. (2000). *ICT Woordenboek*. Rijswijk: Elmar.
- Bryant, J.A., Sanders-Jackson, A., & Smallwood, M.K.A. (2006). IMing, text messaging, and adolescent social networks. *Journal of computer-mediated communication*, 11 (2006) pp. 577-592.

- Cheong, H.P., Karras, E. (2008). *An examination of the communicative behaviors and digital divides among the Deaf*. Paper gepresenteerd op de International Communication Association van 22-26.05.2008 in Montreal, Canada.
- Daems, L. (Mechelen, 23.02.2009). *Medische aspecten en persoonlijke ervaringen met doven en slechthorenden. Expertinterview*. [Interview met H. Moeremans].
- De Grooff, D. (2001). *Het grote woordenboek van de nieuwe media*. Leuven: Davidsfonds.
- De Mul, J. (2002). *Cyberspace Odysee*. Kampen: Klement.
- De Wachter, E. (2003). *Beeldvorming van Doven en gebarentaal in de media* [Licentiaatsthesis]. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Donoso, V. (2007). *Adolescents and the internet: Implications for home, school and social life*. [Doctoraatsthesis]. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Ebo, B. (1998). *Cyberghetto or cybertopia?* Londen: Praeger.
- Engels, R., Meerkerk, G., Spijkerman, R., Van den Eijnden, R., & Vermulst A. (2008). Online communication, compulsive internet use, and psychological well-being among adolescents: a longitudinal study. *Developmental Psychology*, 44(3) pp. 655-665.
- Erbring, L., & Nie, N. (2002). Internet and society: a preliminary report. *IT & Society*, 1(x) pp. 275-283.
- Greene, R., Heacox, C., Hodge, W., Kamm-Larew, D., & Stanford, J. (2008). Leadership style in the Deaf community: an exploratory case study of a university president. *American annals of the Deaf*, 153(4) pp. 357-367.
- Huys, A. (1999). *Ondertiteling. Een studie inzake vertalende ondertiteling en ondertiteling voor doven en slechthorenden* [Licentiaatsthesis]. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven.
- Kiesler, S., Kraut, R., Lundmark V., Mukopadhyay, T., Patterson, M., & Scherlis W. (1998). Internet Paradox. A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53(9), pp. 1017-1031.

- Leo, J. (2002). Deaf to good sense. *U.S. News & World Report*, 132(9), p. 43.
- MacKenzie, D.A., & Wajcman J. (1999). *The social shaping of technology*. Buckingham: Open University Press.
- Myhill, C.E. (2002). Case study, ICT for access to information services for disabled people: an overview of projects and services at Gateshead Libraries Services. *Emerald*, 36(3), pp. 176-181.
- Peter, J., & Valkenburg, P. (2007a). Online communication and adolescent well-being: testing the stimulation versus the displacement hypothesis. *Journal of Computer-mediated communication*, 12 (x) pp. 1169-1182.
- Peter, J., & Valkenburg, P. (2007b). Preadolescents' and adolescents' online communication and their closeness to friends. *Developmental psychology*, 43(2) pp. 267-277.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone*. New York: Simon & Schuster.
- Reid, E. (1998). The self and the Internet: variations on the illusion of one self. In J. Gackenbach (Red.), *Psychology and the Internet: intrapersonal, interpersonal, and transpersonal implications*. (pp. 29-42) Athabasca: Academic Press.
- Suler, J. (04.08.2004). *The online disinhibition effect*. [02.02.2009, the Psychology of Cyberspace:  
<http://www.usr.rider.edu/~suler/psycyber/disinhibit.html>]
- Tidwell, S.C., & Walther, J.B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations. Getting to know one another a bit at a time. *Computers in human behaviour*, 28(3) pp. 317-348.
- Van Dijk, J. (2006). *The network society. Social aspects of new Media*. Londen: Sage publications.
- Van Kokswijk, J. (2007). *Digital Ego: social and legal aspects of virtual identity*. Delft: Eburon.

## Bijlagen

### a) Brief gericht aan leden van de onderzoekspopulatie



Geachte heer/mevrouw,

In het kader van mijn eindverhandeling aan de Katholieke Universiteit van Leuven zijn wij op zoek naar de medewerking van slechthorende en dove personen.

Concreet zouden we graag een schriftelijk contactmoment van 25 tot 30 minuten hebben met u. Gedurende dat contactmoment zouden we u graag enkele vragen stellen in verband met het gebruik dat u maakt van de computer en het internet. Verder zullen we ook vragen naar uw concrete ervaringen met deze media als hardhorende of dove persoon en of u deze media al dan niet als bevorderend ervaart voor sociaal contact.

De contactmomenten zelf zijn gepland voor de periode februari - maart. Toch is het belangrijk dat we al op voorhand weten over welke bereidwillige personen we kunnen beschikken. Indien u geïnteresseerd bent om mee te werken aan dit onderzoek, mag u me een mailtje sturen op het volgende e-mailadres:

[hendrik.moeremans@student.kuleuven.be](mailto:hendrik.moeremans@student.kuleuven.be) (let er wel op dat u een puntje plaatst tussen voor- en achternaam). U kan me ook contacteren via dit postadres:

**Hendrik Moeremans**  
**Koningin Astridlaan 222**  
**2800 Mechelen**

Aarzel ook niet om me te contacteren wanneer u nog vragen of twijfels heeft.

Het uiteindelijke doel van het onderzoek bestaat erin bouwers van websites te informeren naar een stand van zaken wat betreft de toegankelijkheid naar doven en slechthorenden toe. Een ander doel van dit onderzoek bestaat erin inzicht te verwerven in het mediagebruik van deze groep en de mogelijke gevolgen daarvan op sociaal vlak.

Ik hoop op uw tijd en moeite te kunnen rekenen.

Met vriendelijke groet,

Hendrik Moeremans  
Katholieke Universiteit Leuven  
Faculteit Sociale Wetenschappen  
Departement Communicatiewetenschappen

#### **b) Begeleidende vragenlijst**

### **Vragenlijst Onderzoek: Internetgebruik in de Dovengemeenschap**

Allereerst wil ik u hartelijk bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek. We zullen u enkele vragen stellen. Als een vraag niet duidelijk is, mag u ze openlaten. Ik kom binnenkort langs om de resultaten te overlopen en wat uitleg te geven.

U kan me natuurlijk ook altijd mailen op dit adres:

[hendrik.moeremans@student.kuleuven.be](mailto:hendrik.moeremans@student.kuleuven.be)

**Gebruikt u het internet dagelijks?** Kruis het juiste antwoord aan.

- Ja
- Nee
- Ik gebruik het internet nooit

**Hoelang gebruikt u het internet per dag?** Kruis het juiste antwoord aan.

- Minder dan 30 minuten per dag.
- Tussen 30 minuten 1 uur per dag.
- Tussen 1 en 2 uur per dag.
- Tussen 2 en 3 uur per dag.
- Tussen 3 en 4 uur per dag.
- Meer dan 4 uur per dag.

**Hieronder geven we enkele activiteiten die u op het internet kan doen.**

**Omcirkel de activiteiten die u weleens doet. U dient de bijvraagjes alleen in te vullen wanneer u de activiteit omcirkeld heeft.**

- **Surfen op websites**

Hoeveel uren per week?

Waarom surft u op websites?

Welke sites bijvoorbeeld?

- **E-mailen**

Hoeveel mails stuurt u per week?

Hoeveel mails krijgt u per week?

Vindt u mailen een gemakkelijke manier om te communiceren? Waarom wel of waarom niet?

- Forum

Gebruikt u wel eens een forum?  
Waarom gebruikt u een forum?  
Hoeveel uur per week ongeveer?  
Kent u een speciaal Dovenforum?  
Gebruikt u een speciaal Dovenforum?  
Gebruikt u wel eens een buitenlandse  
dovenwebsite? Waarom?

- Gamen (computerspelletjes spelen)

Speelt u wel eens computerspelletjes?  
Speelt u die online?

- Bloggen

Blogt u?  
Wat is de naam van uw blog?  
Leest u blogs van anderen? Dewelke?

- Chatten

Chat u wel eens via msn, ooVoo of  
camvrog?  
Met wie praat u dan vooral? Met  
vrienden, met familieleden, of met  
anderen?  
Praat u dan ook met andere doven?  
Houdt u ervan om via chat te  
communiceren?



Waarom wel/niet?  
Chat u wel eens via een 'chatbox'?

- Facebook

Heeft u al ooit gehoord van 'Facebook'  
of 'Netlog'?  
Gebruikt u Facebook of andere  
netwerksites? Hoe dikwijls?

**Tenslotte zouden we u graag nog  
enkele korte vraagjes stellen.**

Heeft u al ooit nieuwe mensen leren kennen via het internet?  
Zo ja, hoe?

Wat zou er nog kunnen verbeterd worden opdat het internet  
meer toegankelijk wordt voor u?

Momenteel staat er af en toe Vlaamse gebarentaal op websites.

Vindt u dat positief? Is dit genoeg of te weinig?

Vindt u het internet op dit moment nuttig voor uw sociaal  
leven? Waarom wel of waarom niet?

Welke voordelen biedt het internet aan de Dovengemeenschap  
volgens u?

**Uw naam:**

**Uw adres:**

**Uw geboortedatum:**

Gelieve deze vragenlijst ingevuld bij te houden. Wanneer ik  
langskom, kunnen we de antwoorden overlopen en kan ik extra  
uitleg geven indien u dat wenst.

Alvast vriendelijk bedankt!

Hendrik Moeremans

Student aan de Katholieke Universiteit Leuven

### **c) Brief gericht aan internetproviders**

Telenet NV  
T.a.v. Jan de Grave  
Manager Interne en Externe Communicatie  
Liersesteenweg 4  
2800 MECHELEN

Leuven, 11 mei 2009

Betreft: Internet voor iedereen?

Geachte heer de Grave,

In het kader van mijn thesis aan de KULEuven heb ik het afgelopen jaar onderzoek gedaan naar internetgebruik bij doven en slechthorenden. Middels diepte-interviews werd nagegaan op welke manier doven het internet en diens toepassingen gebruiken. Uit die interviews is gebleken dat doven gebruikmaken van aangepaste internettoepassingen als videochat (bvb. ooVoo) en dat ze mekaar op regelmatige basis videoboodschappen toesturen. De reden waarom doven deze atypische communicatiemiddelen hanteren, ligt voor de hand: gebarentaal is hun moedertaal en zich uitdrukken in het Nederlands is verre van evident, of het nu om schriftelijke of mondelinge communicatie gaat.

Het probleem dat ik hier wil aankaarten, is dat het gebruik van videochatprogramma's en het versturen van videoboodschappen een grote uploadcapaciteit vergt, waardoor een basisabonnement zeker niet volstaat. Abonnementen die

een ruimere uploadcapaciteit kunnen bieden, zijn ook duurder. Doven moeten al boeten omwille van het feit dat ze een handicap hebben. Het is niet rechtvaardig dat ze dan ook nog eens meer moeten betalen om te kunnen communiceren.

Uw bedrijf zou een voortrekkersrol kunnen spelen inzake het verbeteren van gelijke rechten voor doven, indien er aangepaste tarieven gehanteerd zouden worden voor dove internetgebruikers. Wanneer Telenet deze groep een gemakkelijkere toegang verleent tot snelle en supersnelle internetabonnements, gaat het bedrijf een maatschappelijk engagement aan dat van kapitaal belang is voor de hedendaagse samenleving: internet aanbieden voor iedereen.

Hopend op uw reactie.

Met vriendelijke groeten,

Hendrik Moeremans  
Student KULeuven