

SOCIALE AFSTAND IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ



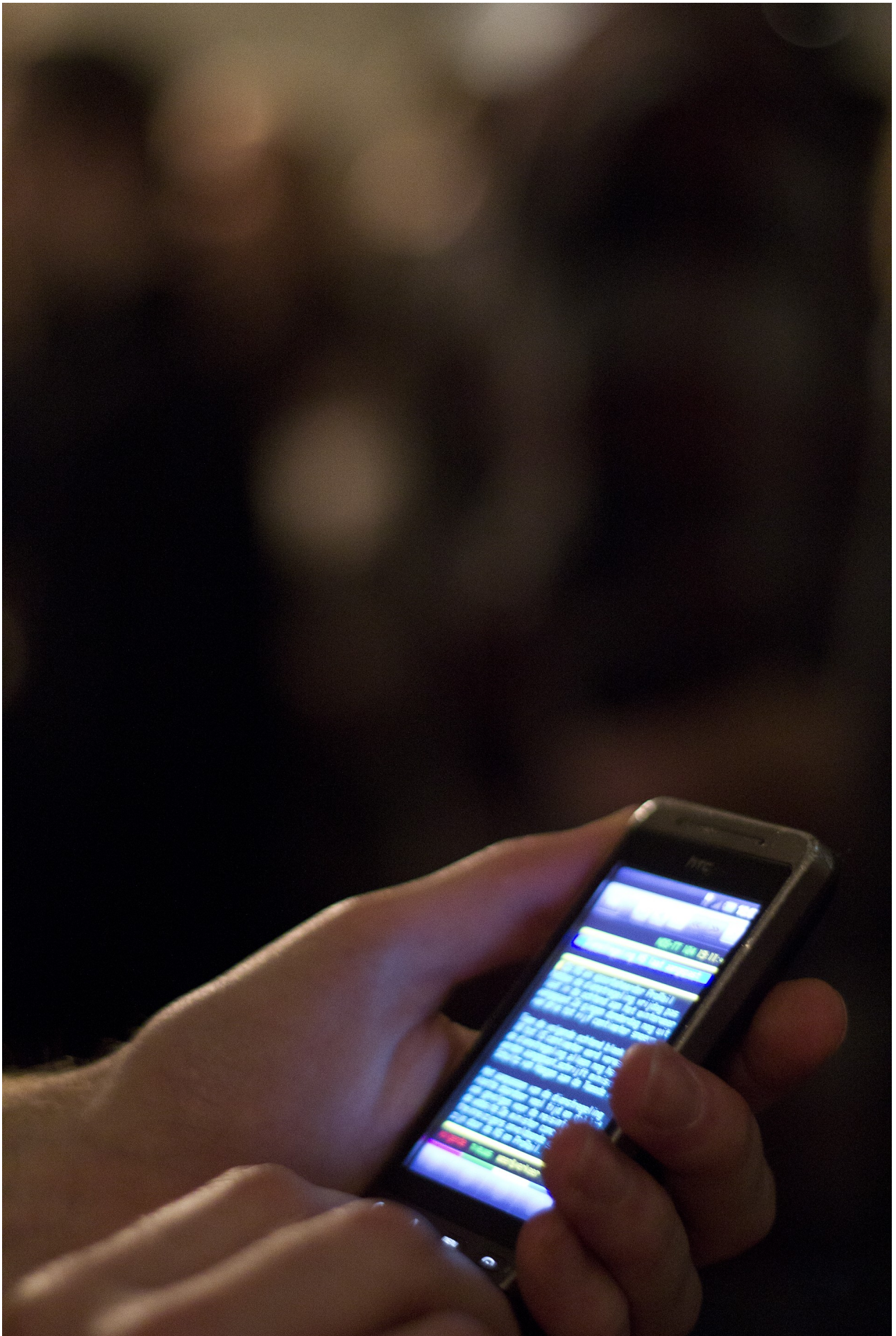
ONLINE EN OFFLINE GRENZEN IN EEN
BEDRIJFSGEMEENSCHAP

Auteur: Jeroen de Vos

Begeleidster: Nienke van der Heide

3399982

jeroen@jeroendevos.nl



Ik.wil.graag.bedanken

mijn begeleidster: Nienke van der Heide

*mijn ouders Nico & Tiny: voor de steun en het ouderlijk advies,
mijn vriendinnetje Lily, die heeft geholpen met het schaven en bijschaven vanuit Australië*

*en niet ten minste: Anke, Dongwei, Lex, Thomas, Juriaan, Rens, Krista, Lara, Hans, Ivo,
Tijmen, Tom, Frank-Jan, Bob, Ingvild & Bjorn*

Inhoudsopgave

0. Waar ken ik u van?	06
1. Technologisch kader	08
1.1. Communicatieve tijd en ruimte	09
2. Privacy: graag wachten achter deze lijn	12
3. SETUP	15
4. <i>SETUP and the cloud</i>	19
4.1. <i>The flow of work</i>	21
4.2. 'Echt' samenzijn	23
5. <i>Negotiating Technology</i>	26
6. <i>Do you speak SETUP?</i>	30
6.1. "Zijn wij nu zo grappig?"	32
7. Mag ik u uitnodigen?	36
7.1. Vriend of collega?	38
7.2. Alsof je elkaar tegenkomt op de fiets	41
8. Trek uw grenzen	44
8.1. Verlengstuk	46
8.2. Nu even niet	48
9. Conclusie	50
Woordenlijst	53
Rol van informanten	56
Bibliografie	58
bijlage 1: Methodologie	61
Bijlage 2: <i>Resident researcher</i>	63
Bijlage 3: <i>Memes</i>	65

“

Beste lezer, we kennen elkaar van de middelbare school, ik ben die jongen met wie je in de pauze wel eens een broodje ging halen, terwijl we verhalen bedachten over docenten en praatten over meisjes. En ik ben de vrouw die u aannam bij uw eerste baan, dat kunt u zich vast nog herinneren. Ik was ietwat snibbig omdat ik mijn eerste kopje koffie nog niet op had, maar gelukkig ging het later beter. We hebben zelfs nog eens samen gebowld. Ik ben het, je oude huisgenoot uit het studentenhuus, met wie je op menig zomeravond shag rookte op het balkon.

Hoe zou je met ons contact willen hebben? We zien je niet meer elke dag, dat is niet erg, wij hebben het ook druk. Misschien kan een klein Whatsappje er wel van af, of zijn wij al Facebookvrienden? O, je hebt geen Facebook zeg je? Oké, misschien dan gewoon maar oldfashioned SMSen? Maar niet te vaak of alleen voor 18 uur? we zijn per slot van rekening collega's. Durf je een keer te Skypen, of is dat toch een beetje eng? Zullen we een lange email-conversatie houden, elkaar eindeloos argumenten sturen in een discussie? Zullen wij je vertellen over onze relaties via Google chat?¹

Wie zijn wij? Wij zijn mensen in de netwerksamenleving, wij zijn voortdurend verbonden. Iedereen is altijd overal bereikbaar, op al je vragen is wel een antwoord te vinden in the cloud, en op ideeën staat geen copyright. We hebben talloze mogelijkheden waarop wij onze sociale contacten kunnen onderhouden, reguleren en structureren. We profileren ons door de keuzes die we maken, door de mogelijkheden die ons beperken. En wie zijn wij? Wij zijn de kinderen van het netwerk².”

1 Voor de volledigheid: sommige delen van deze thesis zijn door mij mede gebruikt op www.jeroendevos.nl

2 Speelse referentie naar “Wij, kinderen van het netwerk” van Piotr Czerski, vertaald door Stijn Meurkens.

0. Waar ken ik u van?

Technologie stelt ons in staat om op nieuwe manieren contact te leggen en te onderhouden met vrienden, bekenden en vreemden. Wij hebben nieuw gereedschap in handen om deze netwerken te onderhouden en de grenzen af te bakenen. Wij gebruiken bijna allemaal onze telefoon, onze computer of onze *smartphone* voor het organiseren en structureren van onze sociale contacten, op zo'n manier dat wij het fijn vinden. Er worden steeds weer nieuwe vormen van communicatie mogelijk, nieuwe uitdagingen geboden en grenzen verlegd. Wat moeten wij en wat willen wij met deze mogelijkheden, met deze intensivering van het (sociale) netwerk? Hoe kan ik nog mezelf zijn, hoe kan ik de indruk die ik maak beïnvloeden? Heb ik de juiste gereedschappen en kennis om mij te profileren? Hoe kan ik mensen op een geschikte afstand houden, ze op *hold* zetten of even uitschakelen?

Met een kritische blik gaan wij mee met een groep *techsavy*³ jonge mensen, die ieder op een eigen manier worstelt met het bepalen van grenzen tussen 'henzelf' en 'de ander', 'collega' en 'vriend' of 'wij' en 'zij'. In dergelijke opposities worden sociale relaties gestructureerd, inzichtelijk gemaakt en ge-recontextualiseerd. Deze groep jonge mensen functioneert samen in de context van de bedrijfscultuur van SETUP, een klein bedrijf dat voornamelijk draait op freelancers en vrijwilligers, zo'n vijftien man in totaal. Vanuit de context van dit bedrijf schrijf ik mijn thesis over deze mensen, in hun diversiteit, met eigen visie op verschillende sociale contexten in hun leven, en de unieke manier waarop zij omgaan met de digitale communicatiegereedschappen die beschikbaar zijn.

De rode draad van deze thesis wordt gevormd door de vraag welke rol communicatietechnologie⁴ heeft, met al haar mogelijkheden en onmogelijkheden, in het creëren van sociale proximitéit binnen SETUP als gemeenschap. Sociale proximitéit is hierbij de sociale afstand tussen mensen en groepen. Dit wordt gedefinieerd in termen als 'goede vriend', 'collega', 'een soort klasgenoot' of '*Twitter follower*' bijvoorbeeld. Hoewel met deze woorden een bepaalde connotaties met betrekking tot persoonlijke affiniteit gepaard gaan,

3 Een term om aan te geven dat iemand veel van technologie weet en goed thuis is in de mogelijkheden.

4 In deze thesis omvat (informatie- en) communicatietechnologie alle digitale technologieën die ons in staat stellen (sociale) informatie uit te wisselen zonder op eenzelfde plaats te hoeven zijn. Het omvat zowel de hardware (zoals de *smartphone* of de laptop) als de software (zoals Whatsapp, Facebook of Dropbox).

zijn sociale relaties natuurlijk nooit te omvatten in zulke simpele omschrijvingen. Aan het woord 'collega' zit een zekere zakelijke afstand, terwijl dit helemaal niet op hoeft te gaan wanneer een collega meer als 'een goede vriend' is wordt gezien. Wanneer we met deze termen werken, brengt dit een incongruentie met zich mee waar ik later nog op terug zal komen.

Deze thesis bestaat globaal uit vijf onderdelen, te beginnen met deze introductie, waarna een theoretisch kader volgt. Dan worden SETUP als bedrijf en de gebruikte methodologie geïntroduceerd. Vervolgens zijn er enkele empirische hoofdstukken die worden afgesloten met een conclusie.

Het theoretisch kader bestaat uit twee delen, waarin het academisch discours rondom 'communicatietechnologie' en 'privacy als sociaal proces' wordt beschreven. Daarna volgt een korte beschrijving van SETUP als sociale en organisatorische bedrijfsstructuur, waarna de methodologie van het onderzoek wordt toegelicht. Vervolgens zijn er vijf empirische hoofdstukken: '*SETUP and 'the cloud'*' gaat over de rol van communicatietechnologie in de manier van werken bij SETUP. '*Negotiating technology*' gaat over SETUP-ers als sociale gemeenschap en de speciale rol die technologie hierbinnen heeft, en '*Do you speak SETUP?*' gaat in op de taal en humor binnen SETUP, die het belang van de rol van technologie onderstrepen. Dit wordt gevolgd door een kort intermezzo genaamd 'Mag ik u uitnodigen?' dat ingaat op het sturende vermogen van technologie, en het laatste hoofdstuk 'Trek uw grenzen' gaat in op hoe privacy wordt gehandhaafd door het individu met het digitale gereedschap dat daarvoor beschikbaar is. In de conclusie worden de belangrijkste ondervindingen samengevat.

Omdat deze thesis mede over communicatietechnologie gaat, geeft het technologisch kader eerst antwoord op de vraag: "wat is technologie?" om de waarde en de definitie van communicatietechnologie beter te begrijpen.

1. Technologisch kader

Technologie is het gereedschap dat wij gebruiken. Technologie heeft geen eigen doel, maar helpt ons bij het bereiken van doelen die buiten onszelf liggen. De eerste hamer die mensen gebruikten en de eerste ploeg waarmee het land werd bewerkt zijn vroege vormen van technologie. In de recentere geschiedenis (na de industriële revolutie) is het snel gegaan met de hoeveelheid technologie die mensen om zich heen gecreëerd hebben, en evenredig hiermee zijn ook de hoeveelheid mogelijkheden toegenomen⁵. Met een ploeg was het mogelijk om samen met ossen een hele akker in één dag om te spitten, met de stoomtrein was het mogelijk mensen en goederen te verplaatsen met een revolutionaire snelheid, en met het internet is het mogelijk om binnen enkele milliseconden informatie van een webserver in Japan te halen. Ons idee van tijd en ruimte is veranderd, afstand laat zich niet meer één op één vertalen in tijd, maar is veel pluriformer. Bellen naar Zutphen kost niet minder tijd dan bellen naar Amerika, er naartoe reizen kan op veel verschillende manieren en daar werken kan gewoon thuis op de bank.

De verandering van de tijd- en ruimte-perceptie is al omschreven door de sociaal geograaf David Harvey. Hij gebruikte de term *time-space compression* in zijn boek '*The conditions of Postmodernity*' als:

Processes that so revolutionize the objective qualities of space and time that we are forced to alter, sometimes in quite radical ways, how we represent the world ourselves. I use the word 'compression' because a strong case can be made that the history of capitalism has been characterized by speed-up in the pace of life, while so overcoming spatial barriers that the world sometimes seems to collapse inward upon us (Harvey 1989: 240).

Mede door de ontwikkeling van informatie- en communicatietechnologie (ICT⁶), ziet Manuel Castells dat 'belangrijke (mondiale) sociale structuren en activiteiten zijn georganiseerd rondom elektronisch verwerkte informatienetwerken' (Castell 2011: n.p), hij noemt dit de ontwikkeling van de 'netwerkmaatschappij'. Hij doelt hiermee op structuren en activiteiten die afhankelijk zijn van informatie van ICT netwerken, zoals op macro niveau de

5 Conform techniekfilosoof Albert Borgmann, zoals beschreven door Peter-Paul Verbeek (2002: 70).

6 Diverse kernbegrippen in deze thesis zijn terug te vinden in het woordenboekje achterin.

wereldeconomie, waarbij de beursnotering een complete computersimulatie is van financiële markten, of op micro niveau een Universiteit, waar alle organisatorische informatie wordt verwerkt en weergegeven in een online omgeving.

Met de ontwikkeling en intensivering van informatie en communicatienetwerken veranderen voortdurend de mogelijkheden en onmogelijkheden die mensen binnen deze netwerken hebben. Een van de nieuwste veranderingen is dat, dankzij het internet informatie overal en altijd aanwezig kan zijn. Iedereen met internet en een *smartphone* of laptop hoeft voor informatie niet naar een bibliotheek, want een website is zo geraadpleegd. Deze maatschappij wordt daarom ook wel de informatiemaatschappij genoemd (Webster 2002: 9).

Informatie wordt massaal gecreëerd, gemanipuleerd, is met een muisklik mondiaal beschikbaar en doorzoekbaar op basis van inhoud. Zoals Joshua Foer in zijn boek '*Het geheugen paleis*' het verwoordt: "en nu, dankzij Google, hoef ik zelden meer dan de juiste zoektermen te onthouden om toegang te verkrijgen tot het collectieve geheugen van de mensheid" (Foer 2012: 157). Wanneer deze thesis klaar is komt hij in de database van de Universiteit Utrecht. Iedereen die op de juiste begrippen zoekt, kan deze thesis inzien en downloaden, omdat de database online beschikbaar is. Zo weet ik niet in welke nieuwe context deze woorden ooit gelezen zullen worden, wat ik wel zeker weet is dat deze informatie in theorie vrij beschikbaar is voor iedereen -mits zij over internet beschikken en de Nederlandse taal hanteren.

1.1 Communicatieve tijd en ruimte

Met de intensivering van digitale informatie netwerken, zijn er extra mogelijkheden ontwikkeld om met iemand via technologie in contact te komen, zoals Skype, Whatsapp, Google Chatten, of Tweeten⁷. Bij deze manier van communiceren hoeven we niet op één plaats te zijn, de informatie-uitwisseling is niet aan ruimte gebonden. Dit is, conform William Mitchell, allemaal 'gemedieerd contact': hieronder valt alle interactie waar een medium tussen zit, of dit nu een computer, een stuk papier of een *smartphone* is. Tegenover dit gemedieerde contact staat *face-to-face* contact, waarbij mensen 'samen zijn'. Face-to-face

⁷ Zowel de woorden 'Tweeten' als 'Twitteren' wordt gebruikt om het schrijven van een *Tweet* aan te geven.

contact is wel aan ruimte gebonden, hiervoor bevinden twee of meer mensen zich op dezelfde tijd in dezelfde ruimte.

Naast deze tweedeling in ruimte, onderscheidt Mitchell synchroon en a-synchroon contact (2000: 123-125). Bij synchroon contact is er sprake van directe feedback zoals bij telefoneren of Skypen, en bij asynchroon contact is er enkel indirecte feedback, zoals bij mailen of SMS-en. Specifiek in het asynchrone, gemedieerde contact ontstaan er meer en meer mogelijkheden om te communiceren, en de voorbeelden zijn dan ook talloos. Naast de bekende brief, en de inmiddels aardig ingeburgerde email, zijn er nu tal van *social media* waarmee het mogelijk is grote groepen mensen te bereiken met een simpele druk op de knop. In feite is deze onderverdeling een illustratie van nieuwe ideeën van ruimte en tijd, zoals Harvey ze omschreef in zijn concept *time-space compression*. Hieronder enkele voorbeelden in een overzicht.

Fysiek	Gemedieerd synchroon	Gemedieerd asynchroon
Ruimte- en tijdsafhankelijk	Ruimteonafhankelijk	Ruimte en tijdsafhankelijk
bv. <i>Face-to-face</i> gesprek	bv. Telefoneren of Skypen	bv. Facebook-en of emailen

Naast deze verandering in het concept 'tijd', is er in de wetenschapswereld druk gespeculeerd over nieuwe vormen van ruimte. De focus binnen dit discours lag vooral op nieuwe vormen van ruimte die met een computer werden gecreëerd. De schrijver William Gibson gebruikte in zijn korte *sciencefiction* verhaal '*burning chrome*' de term *cyberspace* voor de digitaal gecreëerde ruimte, een non-fysieke ruimte die door computers wordt gemaakt (Gibson 1984: 195). Deze term is overgenomen door diverse wetenschappers, maar met de verdere ontwikkeling van ICT en de komst van het internet, werd de term *virtual space* meer gebruikt. Het woord '*virtual*' doelt in betekenis op de 'niet echte' ruimte, de gesimuleerde ruimte, en Gilles Deleuze gaat zelfs verder door te stellen dat het virtuele, ook buiten de computercontext, per definitie het 'niet echte' of het 'niet actuele' is (Lister et al. 2009: 37). De term *cyberspace* is hiermee een beetje in verval geraakt.

Bij zowel *cyberspace* als *virtual space* gaat het om een maakbare ruimte. Met de komst van het internet werden computers aan elkaar gekoppeld en kon informatie worden

uitgewisseld tussen computers. Zo werd deze maakbare ruimte, in plaats van een set geïsoleerde non-fysieke ruimtes⁸, ook een sociale ruimte, zoals via games of het bekendste voorbeeld het *wereld wijde web*⁹. Volgens diverse sociaal wetenschappers is het een 'ruimte om te spelen met gedrag en identiteit'. Een ruimte waar je je anders kan voordoen dan je bent, waarin je niet aan lichamelijke vooroordelen gebonden bent, waarin je niet gebonden bent aan een fysieke *performance* (Biocca 1997, Dibbels 1998, Hine 2001, Kennedy 2006).

In sociaal-wetenschappelijke benaderingen van ruimte, zoals *cyberspace* en *virtual space*, wordt vaak gedacht in nieuwe mogelijkheden die zich voordoen, en minder aan de praktische implicaties: welke veranderingen brengt het nu echt teweeg? Een recentere en meer pragmatisch concept van symbolische ruimte is de zogenaamde *third place* van Timo Kopamaa. De *third place* is een symbolische ruimte die wordt geconstrueerd bij gemedieerd contact: wanneer mensen aan de telefoon zijn creëren zij een soort 'communicatieve ruimte' waarin het gesprek plaatsvindt. Dit is een ruimte die bestaat naast én buiten de thuis- en werksfeer, waarmee Kopamaa de mobiele telefoon als symbool stelt voor het vervagen van de traditionele ruimtelijke scheiding van privé en werk (Kopamaa 2004: 267-269).

Met de verdere ontwikkeling van ICT en de communicatiemogelijkheden die daaruit voortkomen, verandert dus de tijd- en de ruimte-ervaring in onze manier van communiceren. In het tijdsaspect hebben we de mogelijkheid de tijd waarin we communiceren in te richten zoals wij dat zelf willen, met een fysiek gesprek aan het ene uiterste en bijvoorbeeld het sturen van een brief aan het andere. Er worden steeds meer tussen-varianten ontwikkeld en in gebruik genomen zoals emailen, chatten, SMSen en Facebookchatten. De ruimte waarin wij communiceren is hiermee ook veranderd. Bij *face-to-face* contact is er sprake van een fysiek gedeelde ruimte. Maar wanneer er communicatietechnologie gebruikt wordt, vindt de communicatie plaats in een nieuwe context, wat kan variëren van een zeer interactieve virtuele omgeving, zoals een videogame, of een meer statische virtuele omgeving zoals Facebook of Twitter, tot een symbolische ruimte, zoals deze wordt gecreëerd tijdens een telefoongesprek.

8 Zoals het 'bureaublad' van verschillende computers

9 De 'www' van een internetsite staat voor *world wide web*

Denk aan privacy. Graag wachten achter deze lijn.

2. Privacy: graag wachten achter deze lijn

Er zijn steeds meer mogelijkheden voor het structureren van interactie met de mensen om ons heen. Er is meer ruimte voor eigen inbreng, want er valt simpelweg meer te bepalen. In welke context wil je contact onderhouden, wil je je moeder op Facebook, of wil je haar eigenlijk alleen bellen? Hou je van discussies via de mail, of is dat te indirect en langdradig, vind je het fijn om alleen te antwoorden wanneer jij wilt? Hoe jij je sociale interactie wilt organiseren is een vraag die nu leidt tot veel meer opties dan in het pre-internet tijdperk. Er zijn steeds meer communicatieve gereedschappen om je te verhouden tot de mensen om je heen. Het volgende hoofdstuk gaat verder in op dit 'verhouden tot' andere mensen uit verschillende sociale contexten. Dit is een proces dat voortdurend aan verandering onderhevig is. Dit proces noem ik 'het privacyproces'.

Privacy is een zeer beladen term geworden, die erg veel verschillende betekenissen heeft in diverse culturen (cf. Altman & Gove 1978: 10-26). Deze term is voor het eerst gedefinieerd in de Amerikaanse grondwet van 1890, opgesteld door Warren en Brandeis. Zij omschreven privacy als: *“the right to be let alone”* (Warren and Brandeis 1890: n.p.). Privacy is hierbij beschreven als een recht voor de Amerikaanse burger, het recht op zelfbeschikking, een idee dat voortkomt uit liberaal gedachtegoed. Mensen hadden recht op een zekere autonomie, en op zo min mogelijk overheidsbemoeyenis. *“The right to be let alone”* zou burgers moeten beschermen tegen inmenging van de overheid in de privésfeer. Hierin lag de veronderstelling dat er een onderscheid is tussen de publieke rol en de private rol van de burger¹⁰. De privacywet verwerkt de grens tussen publiek- en privédomein tot het recht op een privé leven, een plaats waar je uit je publieke rol kunt stappen, wat nodig zou zijn als

10 Een onderscheid dat door de filosoof Aristoteles al is beschreven, Waarbij de publiekelijk rol hetzelfde was als de werksfeer, de man had een publiekelijke rol als ambachtsman of als arbeider, een ruimte om deel te nemen aan het openbaar debat (Hoek 2011: n.p.).

mensen om te kunnen functioneren¹¹.

Later is privacy vanuit de sociale wetenschappen gedefinieerd als sociaal proces, dat zich meer afspeelt in een continuüm dan in een tweedeling (privé / publiek). Het is een sociaal co-construct waarbij mensen onderling contact organiseren en structuren. Het gaat om het trekken van grenzen, wat is te dichtbij, wat is niet dichtbij genoeg, wie behoren tot je intimi, wie zijn je gelijken en wie reken je tot vreemden? Als een vreemde te dichtbij komt staan in je *personal space*, ervaar je dit misschien als een inbreuk op je privacy, maar als een goede vriend je omhelst is dit geen probleem. Wanneer iemand veel contact zoekt, duidt dit er misschien op dat diegene meer bij jouw betrokken wil worden, en toch kan je nog zeggen “hou op met mij bellen, ik wil je niet spreken of zien”. De symbolische grenzen die je trekt tussen mensen worden voortdurend uitgedaagd, verlegd en opnieuw getrokken.

De definitie van de term privacy, waar in deze thesis vanuit wordt gegaan, is geschreven door Irwin Altman en Walter R. Gove, die het privacyproces omschrijven als een *inter-personal boundary regulation*, een proces dat de mate en vorm van interactie nivelleert en controleert (Altman & Gove 1978: 10). Hierbij benadrukken zij dat er een soort *optimum curve* is. Iedereen heeft een eigen mate van persoonlijke betrokkenheid bij anderen, teveel of te weinig sociale prikkeling is niet goed voor het functioneren van het individu. De term *inter-personal* geeft al aan dat het gaat om een proces dat zich afspeelt tussen mensen. Voor interactie heb je minimaal twee mensen nodig, dus in zekere zin reguleer je samen de sociale interactie. Toch kan iemand in principe voor zichzelf een grens trekken, “ik wil jou niet meer zien” geeft wel een grens tussen mensen aan, maar is voornamelijk bepaald door één persoon.

Er zijn veel voorbeelden genoemd van manieren waarop mensen sociale relaties definiëren. Dit kan gebeuren aan de hand van sociale context, zoals in de termen 'familie', 'collega's', 'vrienden van scouting', et cetera, en op basis van sociale proximateit. Sociale proximateit, is de sociale afstand, een soort continuüm met, laten we zeggen, een *soulmate* of levenspartner aan het ene uiterste, en dan via een goede vriend, een vage kennis tot een totaal vreemde, onbekende ziel aan het andere uiterste. Het is een label dat we op sociale

¹¹ Losjes gebaseerd op een college van Cris van der Hoek, *guest lecturer Media Ethics, Philosophy of Media and Communication*

relaties plakken, wanneer we antwoord moeten geven op vragen als 'hoe ken je die persoon' of 'wat is deze persoon van jou?'. Het is het resultaat van het privacyproces dat inzichtelijk wordt gemaakt door er een label op te plakken. De connotatie van deze woorden geven altijd maar ten delen invulling aan het grijze gebied waarin sociale relaties gevormd worden (“het is eigenlijk meer dan een collega van mij, meer een soort huisgenoot”). Op het belang van taal hierin, zal ik in de empirische hoofdstukken nog uitgebreid terugkomen.

Privacy is dus het *inter-personal boundary regulation* proces, het nivelleert en structureert sociale contacten. Grenzen die voortdurend uitgedaagd, verlegd en opgetrokken worden tussen 'de ander' en 'ik zelf', tussen 'jullie' en 'wij', tussen 'goede vriend' en 'vage kennis'. De sociale proximateit is het resultaat van het privacyproces, het is het label dat geplakt wordt op sociale relaties wanneer ons wordt gevraagd deze te benoemen.

In de theoretische inleiding is een spanningsveld terug te vinden tussen technologie, met alle nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden die zij biedt, en de mens als sociaal wezen dat deze technologieën gebruikt voor haar eigen verhouding tot anderen. We kunnen meer en meer *interconnected* zijn met mensen, informatie en ideeën op afstand, door de informatie- en communicatietechnologieën. In het verlengde van het privacyproces dienen zich nieuwe gereedschappen aan voor het onderhouden van sociaal contact en voor het structureren van sociale grenzen op zo'n manier dat ideeën over 'zelf' en 'de ander' gewaarborgd blijven.

3. SETUP

De spanning tussen alle nieuwe mogelijkheden en de manier waarop communicatietechnologie als gereedschap wordt gebruikt in het privacyproces vloeit al voort uit de hoofdvraag van dit onderzoek: 'Welke rol heeft communicatietechnologie, met al haar mogelijkheden en onmogelijkheden, in het creëren van sociale proximateit binnen SETUP als gemeenschap?'. Om op deze vraag antwoord te kunnen geven, heb ik drie maanden onderzoek gedaan binnen SETUP als bedrijfsgemeenschap. Omdat SETUP de context is geweest van mijn onderzoek, is het nodig om, voor een volledig antwoord, SETUP te omschrijven. Wat is SETUP voor soort bedrijf, waarom is antropologisch onderzoek doen binnen bedrijven relevant en wat zijn de gevolgen van de gekozen methodologie? Op de laatste vraag is het antwoord te vinden in bijlage 1, genaamd de methodologie.

Hoewel antropologisch onderzoek binnen het bedrijfsleven steeds meer opkomt, staat de ontwikkeling ervan nog steeds in kinderschoenen (Marrewijk 2010: 18-19). Verschillende antropologen binnen de zogenaamde *organisational anthropology* of *corporate anthropology* benadrukken desondanks het belang van antropologisch onderzoek in de bedrijfscontext (Marrewijk 2010, Chapman 2004, Jordan 2010, Lilis & GuanTian 2010) en er is gelukkig meer dan voldoende antropologisch veldwerk gedaan om 'het bedrijf' door de antropologische bril te bekijken. Een bedrijf is een doelgeëoriënteerd orgaan, dat gezamenlijk een product moet afleveren en winst moet maken. Een bedrijfsgemeenschap is dus in eerste instantie aan elkaar gebonden via het bedrijf, met haar eigen doelen. Maar een bedrijf heeft van zichzelf een organisatorische structuur, waarbinnen er vorm wordt gegeven aan sociale relaties (Lilis & Guang Tian 2010: 104). Ieder bedrijf heeft dus eigen "*norms of organisational life*", een eigen bedrijfscultuur (Jordan 2010: 14)¹². Om deze reden zal ik in dit contextkader verder ingaan op SETUP als bedrijf.

Twee jaar geleden is SETUP opgezet met het idee "nieuwe technologie uit te proberen"¹³. Van hieruit heeft het zich ontwikkeld tot een zogenaamd 'medialab', waarvan we er meerdere hebben in Nederland. SETUP, ("wel met hoofdletters hè"¹⁴), organiseert

12 Voor verdere discussie over en verdieping in de term 'cultuur' om een 'sociale organisatie in een bedrijf' te benoemen verwijst ik naar 'The importance of business anthropology: its unique contributions' van Ann T. Jordan.

13 Naar uitspraak van Frank-Jan.

14 Zoals Thomas, de algemeen directeur opmerkte na mijn *blogpost* op SETUP.nl, te lezen op

evenementen en bijeenkomsten die zeer variëren van vorm en inhoud. Voorbeelden van evenementen zijn een lezing van een media-kritische wetenschapper, het testen van *sleepapp's*¹⁵ in een beddenwinkel, en het rondlopen met een hard kartonnen *Facebookwall* op festival De Beschaving. Hiermee proberen zij een “nieuw podium voor creatie en innovatie op het vlak van digitale media” te creëren (SETUP 2011).

In totaal organiseert of faciliteert SETUP zo'n twee evenementen per week. Met het nieuwe podium dat zij willen zijn, proberen zij een 'bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een mediakritisch publiek', welke zelf mee kunnen bepalen wat er wordt georganiseerd. Op de website kunnen mensen een *proposal* doen, een voorstel voor een *event*. Wanneer deze is goedgekeurd binnen SETUP, wordt deze ook daadwerkelijk georganiseerd. Op deze manier proberen zij de drempel tot het podium te verlagen, meer ruimte te geven aan actuele ontwikkelingen en debatten, en mensen meer te betrekken bij de evenementen.

Door deze manier van organiseren is het mogelijk zo'n divers programma neer te zetten. Onder de SETUP-ers wordt dit als een sterk punt gezien van de organisatie, het maakt de organisatie sterk en flexibel: “Ik vind het zo fijn dat SETUP een vormloze organisatie is” vertelt Dongwei in een gesprek over zijn visie op SETUP. Waarna hij vervolgt: “SETUP is eigenlijk bijna contextloos”. Met deze laatste opmerking bedoelde hij dat SETUP een heel groot sociaal netwerk heeft, waarop ze kan teren. Op deze manier hebben ze minder effectieve mankrachten nodig om zeer uiteenlopende dingen te organiseren. Een concreet gevolg van deze manier van aanpakken is dat er niet één aan te wijzen doelgroep is, voor wie alle evenementen interessant zijn, maar dat de doelgroep telkens wisselt. Uit mijn eigen doelgroeponderzoekje bleek ook dat de mensen die naar de evenementen kwamen zeer varieerden in achtergrond en interesse.

SETUP is geregistreerd als culturele instelling. Evenals veel andere medialab's ontvangen zij subsidie van de overheid. Desalniettemin proberen ze ook eigen inkomsten te genereren op verschillende manieren. Omdat de evenementen een open podium willen zijn voor mensen, wordt er geen toegangsgeld gevraagd. Ze hebben wel recentelijk het PWYL initiatief gestart, wat staat voor *Pay What You Like*. Wanneer mensen naar een evenement komen wordt hen gevraagd een 'zelf te bepalen bedrag' in een grote plastic spaarpot in de

<http://setup.nl/content/de-setup-tribe>. Thomas is een gefingeerde naam.

15 Een programma op een *smartphone* die je slaap analyseert en op basis hiervan je wekker afstelt.

vorm van een eend te stoppen. Heel toepasselijk is deze eend omgedoopt tot 'PWYL'.

Daarnaast wordt er een serie aan evenementen opgezet voor het ontwikkelen van een lesprogramma voor nieuwe media educatie in het (kunst)onderwijs. In de tijd dat ik met SETUP heb meegedraaid was er één evenement uit deze serie dat zich richtte op de kunsteducatie: MediaEigenWijs (MEW): “ Een middag met korte lezingen, workshops en brainstormsessies waarin we *best-practices* op het gebied van nieuwe media en kunsteducatie bespreken” (SETUP 2012 b). Er wordt gekeken naar lesprogramma's die op den duur aan scholen aangeboden kunnen worden, zodat SETUP ook levensvatbaar zou zijn wanneer de subsidie zou komen te vervallen. De strijd om “te bekijken¹⁶”, een woord dat vaak is gevallen de afgelopen maanden, is ook in deze initiatieven terug te vinden.

Het kantoor is gevestigd in de *Dutch Game Garden* (DGG), in het oude ABM AMRO gebouw op de Neude in Utrecht. De DGG is een huisvesting voor bedrijven uit de Nederlandse Game Industrie. Hiermee is SETUP de vreemde eend in de bijt tussen de *game developers*, temeer omdat zij geen eigen product heeft behalve het produceren en faciliteren van evenementen. SETUP heeft ook een eigen locatie aan de Oude Gracht 183 (de 'OG'), een winkelpand waar het bedrijf tot deze zomer anti-kraak in zit. Hier biedt zij ook ruimte aan initiatieven die aansluiten bij de ideeën en visie van SETUP. Momenteel is de OG183 zo de uitvalsbasis van HackersNL, een groep enthousiastelingen die kennis, ideeën en ervaringen over technologie uitwisselen (HackersNL 2012) en van Born Digital – “*an electronic art assembly*” (Born Digital 2012). Hiernaast is er ruimte voor losse projecten, zoals “*street art enzo*” in samenwerking met Cult Dealer, en “*threshold edition*” in samenwerking met het Freemote Festival (SETUP 2012 a)¹⁷.

Veel grote bedrijven hebben een duidelijke hiërarchische structuur, wat directe gevolgen heeft voor de sociale relaties binnen het bedrijf, de zogenaamde *corporate culture* is namelijk vaak gestructureerd rondom machtsverschillen (cf. Campbell & Craig 2008: 478-491). Binnen SETUP is er daarentegen weinig ruimte voor machtsverschil. Zoals in het beleidsplan staat geschreven: “SETUP is een kleine platte organisatie die opereert vanuit één kantoorruimte. De kern bestaat uit een 6-tal personen die sinds de oprichting van de

16 “Duurzaam worden” of “blijven” cf. vandale.nl.

17 Terug te vinden op SETUP.nl.

stichting bij het initiatief betrokken zijn en in freelance verband part-time voor de stichting werken. Dit kernteam wordt op projectbasis aangevuld met externe freelancers, stagiairs en vrijwilligers”¹⁸. Verderop in het beleidsdocument wordt SETUP een 'matrixorganisatie' genoemd. Hiermee wordt bedoeld dat iedereen een eigen rol heeft, maar dat de één niet in de hiërarchie staat boven de ander, wat treffend is beschreven als een 'platte organisatie'.

In de tijd dat ik mijn onderzoek heb gedaan, werkten er zo'n twaalf *freelancers*, die ieder een contract hadden van twee tot drie dagen per week. Daarnaast waren er nog drie stagiaires aanwezig, Lara was een productiestagiair, Hans¹⁹ die hielp met het maken van video's en de website en ikzelf als 'onderzoeksstagiair', die ook af en toe wat productieklusjes deed. Onder de vaste *freelancers* zijn Anke en Krista afkomstig uit de kunst- en cultuursector. Lex²⁰ heeft een achtergrond als archivaris en programmeur, net als Juriaan, die vanuit de *webdevelopment* kwam binnenstromen. Thomas komt uit de theater en *storytelling* discipline, Tijmen is docent *interface design* aan de HVA en Rens²¹ heeft de bachelor psychologie afgerond en is nu onderzoeker bij het Rathenau instituut. Een deel van de mensen heeft de master *New Media and Digital Culture* (NMDC) gedaan²², of is van plan deze master te gaan doen²³, en in totaal is bijna de helft van de SETUP-ers op de een of andere manier gerelateerd aan deze master, weliswaar vanuit zeer diverse contexten. De andere helft is komen instromen vanuit een meer technologisch georiënteerde achtergrond. In de bijlage is een samenvattende profielschets van mijn informanten te vinden.

Kortom, SETUP is een medialab dat zeer wisselende evenementen organiseert en faciliteert die allemaal betrekking hebben op nieuwe media in het algemeen. Het is een dynamische groep mensen, die geregeld wisselt van samenstelling en gedeeltelijk leunt op haar achterban voor het organiseren van specifieke evenementen. Deze achterban heeft, net als de SETUP-ers zelf een grote diversiteit in maatschappelijke achtergrond en is niet als één groep mensen samen te vatten²⁴. SETUP is als culturele instelling financieel gedeeltelijk afhankelijk van subsidie, maar heeft ook wat eigen financiële draagkracht.

18 Uit het beleidsplan van SETUP

19 Deze naam is gefingeerd.

20 Deze naam is gefingeerd.

21 Deze naam is gefingeerd.

22 Rens, Krista, Tom en Frank-Jan

23 Dongwei, Lara en Ivo

24 Zoals bleek uit een klein onderzoek dat ik heb gedaan bij aanwezigen op evenementen

4. SETUP in 'the cloud'

Zacht geklik van muizen en geritsel van toetsaanslagen. Het constante gezoem van laptopventilatoren, een geluid dat als een fontein een fijne, afwisselende achtergrondruis verzorgt. Papier dat wordt omgeslagen, een trillende telefoon, het gekraak van een scrol-beweging en muizen die schuiven over de tafel. Oordoppen in of koptelefoon op, laptops op tafel, allemaal aan netstroom.

Aan de rechter kant, langs de muur, staan twee grote stalen archiefkasten, die vol zitten met allerlei spullen. Rechtsachter in de hoek staan een koelkast en een koffiezetapparaat, ze staan naast het grote raam dat uitkijkt op een smal zijstraatje van één van de grotere wegen in de binnenstad van Utrecht . Bij het raam staat nog een kleinere tafel waar altijd aan geluncht wordt, sommigen kiezen ervoor om aan deze tafel te werken. Op de strekkende muur aan de overkant hangen heel groot de rode letters S E T U en P aan de muur, gemaakt van *post-its*. Het is het logo van SETUP²⁵. Later leerde ik dat dit een vorm van *pixelart* is, een kunstvorm die refereert aan de pixels (vierkante blokjes) waarmee op een computerscherm beelden worden opgebouwd: iedere *post-it* is één pixel.

In het midden van het kantoor, dat zo'n vier bij zeven meter is, bijna dertig vierkante meter in totaal, staat een grote tafel. Bij nader inzien blijkt deze tafel gemaakt uit vier deuren die horizontaal op schragen liggen. Her en der liggen wat stekkerdozen verspreid over de 'tafel', midden op de tafel ligt een *router* waarvan de lampjes voortdurend knipperen en op de hoek van de tafel staat een kleine computer met een beeldscherm. Aan de linker muur hangt een "mooie analoge kalender waar je nog lekker op kunt krassen"²⁶, gemarkeerd met verschillende kleurige *post-its* met daarop de namen van de evenementen die gepland staan.

De eerste dag op kantoor krijg ik toegang tot de Dropbox, "de digitale inloopkast van SETUP"²⁷. Hier staan alle bestanden die geproduceerd zijn, onderverdeeld in mapjes. Al deze bestanden staan op een centrale server online, en zijn voor alle SETUP-ers beschikbaar, zelfs

25 Zoals in rood-wit terug is te vinden op SETUP.nl

26 Opmerking van Ingvild toen zij het kantoor binnenkwam

27 Zoals Frank-Jan het noemde in een gesprek

als zij elders werken, als er internet is. Maar dit is niet de enige manier waarop gewerkt wordt. Ruim twee weken later blijken er meer communicatieve lijntjes open te liggen. “Zit je al bij de SETUP-Facebookgroep?” vraagt Dongwei, één van de PR medewerkers van SETUP, tevens student ASW²⁸. Ik antwoord “nee, nog niet”, bijna verontwaardigd omdat ik niet van het bestaan van deze groep afwist, “dan zal ik je meteen even toevoegen”. Toen bleek dat binnen de SETUP Facebookgroep ook veel informatie werd uitgewisseld, niet de praktische werk informatie, maar dingen die mensen interesseerden, weetjes met betrekking tot nieuwe technologieën, lopende discussies en evenementen die voor SETUP(-ers) interessant konden zijn.

In de weken erop bleek dat tal van andere online communicatietools werden gebruikt. Ik leerde dat veel SETUP-ers een eigen Twitteraccount hadden, waarmee ze soms ook met elkaar *Tweetten*²⁹, dat Storify wordt gebruikt om stukken in te schrijven voor de website, en dat Drupal het *Content-Management-System* (CMS) is waar de site van SETUP mee werkt. Daarnaast wordt Highrise gebruikt voor de archivering van interne en externe communicatie en contacten. “Zo kan je per event zien wie er bij betrokken is geweest en de communicatie wordt een stuk transparanter”³⁰, aldus Dongwei, “[en het bevordert] de inzichtelijkheid van de communicatie, zodat je zelfs elkaars mailtjes kan lezen in Highrise, idealiter”³¹. Dit blijft idealiter omdat in de praktijk niet iedereen met Highrise werkt.

Iedereen binnen SETUP heeft ook een eigen @setup emailadres. Wanneer mensen elkaar mailen, dan mailen ze naar [naam van de persoon]@setup.nl. Na twee weken krijg ik ook een eigen SETUP emailadres (jeroen@setup.nl) toegewezen:

Krista vroeg mij “zal ik het dan sturen naar jeroen@setup.nl?”, waarop ik antwoordde “Volgens mij bestaat dat nog niet”. Thomas: “Ow, wacht [...]” en er viel een stilte. Krista: “zal ik het dan sturen naar een ander emailadres?”. “Prima, mijn emailadres is [...]” en ik begin met het voorlezen van mijn emailadres. Thomas onderbreekt opnieuw het gesprek: “NEE wacht, ik maak het aan”.

Het hebben van een eigen @setup emailadres was voor mij een belangrijk teken dat ik er weer een stukje meer bij hoor. Het belang van een eigen emailadres als symbolische *ingroup*

28 Algemene sociale wetenschappen

29 Korte, openbare berichtjes van maximaal 140 tekens lang versturen

30 Nadat Dongwei mij Highrise had uitgelegd

31 Uitspraak van Lara over Highrise

marker, iets wat alleen voor 'echte SETUP-ers' is, werd bevestigd door een grap die Thomas, de algemeen directeur van SETUP, maakte. Ivo³² vroeg aan hem: "wie is Floris?", waarna Thomas antwoordde: "Floris is een vaste freelancer (die door SETUP wordt ingehuurd), maar het is niet dat hij floris@setup.nl heeft ofzo". Hiermee bedoelde hij dat Floris dan wel werd ingehuurd door SETUP, maar geen onderdeel was van de SETUP 'gemeenschap'.

Het kostte mij in totaal meer dan anderhalve maand om te begrijpen waar al deze 'online communicatietools' voor gebuikt worden. In de rest van de thesis zal ik refereren naar deze *tools* (zoals Dropbox, Facebook, Twitter, Foursquare, Roundcube et cetera) als *platforms*, online diensten die sociale interactie en informatie-uitwisseling faciliteren. Het begrijpen van deze *platforms* is essentieel om volledig mee te doen in de manier waarop er bij SETUP gewerkt wordt. Wanneer mensen naar hun computerscherm staren betekent dit niet per definitie dat zij voor zichzelf aan het werk zijn, want bedrijfscommunicatie vindt niet alleen *face-to-face* plaats, maar verspreidt zich over een groot aantal *platforms*.

4.1 The flow of work

Deze manier van werken, waarbij alle bestanden waar mensen aan werken online staan, heet het werken in *the cloud*: Alle bestanden staan centraal, en kunnen door iedereen altijd overal bewerkt worden. Deze manier van werken is typerend voor de organisatie van werk binnen SETUP. Alle (communicatieve) instrumenten die hieraan bijdragen, zoals alle bovengenoemde *platforms*, noemen Olson en Olson tezamen het *workflow system* (Olson & Olson 2008: 551). Van deze term zou ik graag het begrip *workflow* willen gebruiken om daarmee de communicatieve organisatie binnen het bedrijfsleven aan te duiden. De *workflow* is de manier van werken, zoals dat typerend is binnen SETUP, in dit geval. SETUP heeft dus een *workflow* dat zich grotendeels in *the cloud* afspeelt.

De *workflow* van SETUP is hierdoor niet erg plaats- of tijdgebonden. Mensen hoeven niet op kantoor te werken, maar kunnen ook werken vanaf de bank thuis, en ze zijn niet gebonden aan tijden van negen tot vijf, maar kunnen de werktijd zo indelen als zij zelf willen. Ook het kantoor is niet op standaard tijden geopend, veel mensen komen 's middags pas binnen, en sommigen werken tot diep in de nacht. Kortom, werken in *the cloud* brengt veel mogelijkheden met zich mee, en maakt de *workflow* veel flexibeler dan bij traditioneel

32 Deze naam is gefingeerd

kantoorwerk. De *cloud* is een mooi voorbeeld van een organisatorische netwerkstructuur die gefaciliteerd wordt door ICT (Castells 2011: preface). En de manier van werken bij SETUP lijkt een mooie illustratie van Castells' netwerkmaatschappij.

Deze manier van werken belooft ook een zekere transparantie, alles is altijd, overal beschikbaar, en voor iedereen inzichtelijk. Ik zou eindeloos in de 'digitale inloopkast van SETUP' kunnen rondsnoeven en daaruit zou ik alles kunnen inzien wat ooit van belang was. Bovendien maakt Dropbox de *workflow* expliciet door standaard elke keer als er een bestand wordt gewijzigd, bij alle gebruikers een *pop-up* te tonen. Dit zou expliciet maken waar men op dit moment mee bezig is, ware het niet dat de meeste mensen deze notificaties hebben uitgezet³³. Het voordeel van werken in *the cloud* is dat mensen naast elkaar kunnen werken en niet van elkaars tijd en plaats afhankelijk zijn. Toch blijkt in de praktijk dat mensen niet door informatie heen gaan snuffelen uit zichzelf. Zij filteren alleen de resultaten die voor hen belangrijk lijken. Het nadeel is dus dat mensen langs elkaar heen werken, doordat men niet weet wat de ander op dit moment doet, en het antwoord op een email, nog even op zich laten wachten.

De problemen die dit met zich mee brengt heb ik aan den lijve ondervonden bij het project SubtleMob, waar we in een groep aan werkten. De SubtleMob is een hoorspel, waarin je onderdeel bent van een narratief dat zich op Utrecht centraal station afspeelt³⁴. Voor het maken van de audio waren we met z'n vijven aan het werk: er waren één scriptschrijfster, Dongwei die het project organiseerde en twee geluidstechnici³⁵ en ik die de audio zouden gaan *editen*. In de reflectie die ik schreef naar aanleiding van dit project staat: "Bij de SubtleMob communiceerde iedereen langs elkaar heen. De twee audietechnici moesten natuurlijk een tijdslijn hebben die klopte voordat zij aan de slag konden. In plaats hiervan ging ieder voor zichzelf aan de slag en besloot de scriptschrijfster later nog dingen aan te passen. Door een gebrek aan de juiste opnames op de juiste tijd op de juiste plaats was de manier van werken ergerlijk, maar ook leerzaam"³⁶.

De *workflow* bij SETUP wordt getypeerd door het feit dat alle bestanden waarin

33 Bleek bij navraag na de eindpresentatie

34 De subtlemob is inmiddels twee keer uitgevoerd, een verslag kan gevonden worden op <http://storify.com/setuputrecht/verslag-subtlemob-uitvoering>

35 De scriptschrijfster en de twee audietechnici waren geen SETUP-ers

36 Uit eigen reflectie, deze mening werd gedeeld door één van de audietechnici die ik later sprak

gewerkt wordt in *the cloud* staan. Het voordeel hiervan is dat mensen ook thuis kunnen werken, en dat er niet synchroon gewerkt hoeft te worden. Ondanks de belofte tot transparant werken in *the cloud*, blijkt dat je in de praktijk toch langs elkaar heen werkt. Misschien is dit wel de reden dat SETUP-ers toch op kantoor bij elkaar komen om te werken.

4.2 'Echt' samenzijn

Tegenover dit voorbeeld van slechte communicatie, zijn er ook veel goede voorbeelden van communicatie te benoemen. Elke woensdagmiddag, stipt om 17.00 uur wordt er op het kantoor bij SETUP *face-to-face* vergaderd. Meestal zijn er tussen de acht en de veertien SETUP-ers aanwezig, zij verzamelen rond de lunchtafel. Thomas bijt de spits af: “zijn er nog binnengekomen stukken?” vraagt hij, waarna iedereen belangrijke informatie uit interne of externe gesprekken in de groep gooit. Vervolgens gaan we in de vergadering een vast schema af, dat Thomas ons die middag in een mail heeft rondgestuurd en dat is gestructureerd rondom de aankomende evenementen. Na het afronden van de vergadering (Thomas: “is alles dan nu in kannen en kruiken?”) vraagt Thomas steevast: “en vonden jullie dit nuttig?”, vaak wordt dit beantwoord met bevestigend gemompel³⁷.

In een interview met Frank-Jan, één van mijn hoofd-informanten, tevens het hoofd van PR bij SETUP³⁸, legde hij uit waarom hij vindt dat vergaderingen nuttig zijn: “Je ziet dat ondanks dat we zoveel technologische mogelijkheden hebben, vergaderingen toch altijd *face-to-face* gaan. Belangrijke keerpunten in vergaderingen vinden toch gewoon plaats aan tafel. Ook in een bedrijf werkt zulk overleg eigenlijk alleen fysiek”. Waarmee Frank-Jan al aangeeft dat ondanks alle communicatieve mogelijkheden, het creatieve werkproces voornamelijk op gang komt wanneer je dingen *face-to-face* bespreekt. Anke: “Ik merk ook wel dat het heel belangrijk is dat je elkaar ziet en kan brainstormen. Als ik bijvoorbeeld met Thomas en Frank-Jan om de tafel ga zitten, dan kom ik veel beter in die creatieve modus”. Of zoals Hans het verwoordt: “[bij *face-to-face* overleg] kan ik direct iets vragen, 'wil je dat ik dit en dit doe?' Dat gaat beter dan wanneer ik moet mailen en dan weer moet wachten”. Of het nou de directheid is van het synchrone contact, of de 'creatieve flow' die daarbij vrijkomt, *face-to-face* contact brengt concrete voordelen met zich mee boven technologische

37 Een ritueel dat zich bijna elke woensdag namiddag herhaalde

38 En student bij de master *New Media & Digital Culture*

gemedieerd overleg.

Het onderscheid tussen *face-to-face* contact en het gemedieerde contact is ook te vinden in de manier waarop SETUP-ers denken en spreken over de sociale contacten die zij met andere mensen (ook buiten de werkcontext) hebben. In een vrij persoonlijk gesprek vertelde Bob over zijn behoefte aan sociaal contact: “vroeger speelde ik wel gewoon buiten, enzo, op de middelbare school werd het al wat minder, maar nu heb ik zoveel online contact [hij pauzeert even, en vervolgt] daardoor ga ik het echte contact wel meer waarderen”. Hij gaf aan veel van zijn vrienden voornamelijk via Twitter en Whatsapp te spreken³⁹. Hij gebruikt voor fysiek contact zelfs het woord 'echte', om het onderscheid te maken tussen technologisch gemedieerd contact en *face-to-face* contact.

Lara, één van mijn hoofd-informanten, studente TCS⁴⁰ en productie stagiaire bij SETUP, gebruikte de term '*in real life*' om *face-to-face* contact te onderscheiden van gemedieerd contact⁴¹. Zij gebruikte de term '*in real life*' in een zin, waarin ze vertelt over contact met haar vrienden: “hoe oprecht is de verbondenheid nog als je iemand nooit *in real life* hebt gezien? Ik bedoel, het kan wel, maar ik weet niet of ik het snel zou kunnen. De mensen die ik nu als mijn vrienden beschouw ken ik eigenlijk allemaal *face-to-face*”. Andere informanten⁴² spraken over, 'wanneer zij iemand voor het laatst gezien of gesproken hadden'. Terwijl er zoveel manieren zijn van elkaar zien of spreken, bleek bij navraag dan zij dat bedoelden: wanneer zij met iemand samen waren geweest.

Met deze citaten wil ik twee dingen duidelijk maken. Het eerste punt is dat SETUP-ers onderscheid maken tussen 'samen zijn' en gemedieerd contact, waarbij 'samen zijn' het echte contact is, en het gemedieerde contact toch minder authentiek is, nepper is, armer is of slechts een voortvloei is van *face-to-face* contact. Het tweede punt is dat *face-to-face* contact een ijkpunt is in het praten en denken over sociale relaties, zoals Krista samenvat: “ik denk dat *face-to-face* toch altijd het begin is, het digitale zou het gevolg moeten zijn”.

Deze mening komt voort uit praktische observaties van de *workflow*: ondanks het feit dat iedereen overal kan werken, alle bestanden in *the cloud* staan, en zij op zoveel manieren kunnen vergaderen en overleggen, kiezen ze er toch voor allemaal op één fysieke plaats te

39 Toen ik hem later sprak had hij een baantje bij een bar met volop 'echt' sociaal contact.

40 Taal- en Cultuur Studies aan de Universiteit Utrecht

41 Deze term wordt door *gamers* gebruikt wanneer zij een situatie 'buiten de spelwereld bedoelen'.

42 Deze verwijzing heb ik in gesprekken met Bob, Ingvild en Hans letterlijk terug gevonden

zijn en alle belangrijke punten ter plekke, rond de lunchtafel, te bespreken. Hoewel de manier van werken wel gecentreerd is rondom online platforms voor het werken in *the cloud*, zijn de sociale structuren en activiteiten juist georganiseerd rondom een fysieke plaats, waar mensen *face-to-face* vergaderen verkiezen boven alle online equivalenten. Deze manier van werken gaat hiermee juist tegen de stelling van Castells in, die stelt dat sociale activiteiten georganiseerd zijn rondom ICT netwerken. Bij SETUP zijn sociale activiteiten georganiseerd rondom een fysieke werkplek.

Bij mijn eindpresentatie kwam ik nog even terug op de vraag die Thomas stelt: “vonden jullie deze vergadering nuttig?” Ik vertelde “alle directe feedback, het samenwerken, het brainstormen, en het knopen doorhakken gebeurt nog steeds in *face-to-face* vergaderingen. De koppen bij elkaar steken werkt juist heel goed om in de juiste 'flow' te raken⁴³”, daarnaast “[is] de vergadering het moment waarop alle neuzen dezelfde kant op worden gezet, dat iedereen weer even geüpdatet wordt en weer weet wat er gaande is⁴⁴”. Er werd bevestigend geknikt en de presentatie ging weer verder.

43 Conform Anke, Hans en Frank-Jan

44 Conform Tom en eigen observaties

5. *Negotiating technology*

De term 'SETUP-ers' zoals deze al meerdere malen gebruikt is, impliceert een groep mensen die gedefinieerd is aan SETUP als bedrijf (zoals 'Nederlanders' gedefinieerd zijn aan Nederland als natie-staat). In eerste instantie werken zij allemaal bij SETUP en zijn daarom elkaars collega's. Toch delen SETUP-ers meer dan alleen het feit dat zij toevallig bij hetzelfde bedrijf werken. SETUP-ers zijn een sociale groep, een sociale gemeenschap. De sociale relaties tussen SETUP-ers zijn niet in simpele woorden te vangen als 'collega's' of 'vrienden'. Op de vraag 'wat zijn mede SETUP-ers voor jou?', kreeg ik zeer uiteenlopende antwoorden. Dongwei antwoordde “het zijn allemaal mensen die vrienden zouden kunnen zijn. Ik kan ze tegen komen op allerlei *events*, wat ik natuurlijk leuk vind”, voor Lara zijn mede SETUP-ers “meer als klasgenoten, je ziet ze best veel, en je kan er best een vriendschap mee opbouwen, maar toch is het een stap verder om ze apart uit te nodigen” en Thomas benoemde hen, na enig nadenken tot “goede collega's”.

In feite vroeg ik hen hier sociale proximateit die zij tot hun collega's voelen te definiëren in sociale termen die voor hen bekend zijn. Zoals uit deze voorbeelden blijkt is de term 'collega' niet voldoende voor het invullen van de sociale betekenis die zij toekennen aan de relatie met mede SETUP-ers. Frank-Jan verwoordde heel mooi de spanning tussen de term 'collega' en de betekenis die hij eraan toekende: “je deelt toch een bepaalde interesse met hen, het is meer als een soort huisgenoten, het blijven collega's, maar je deelt toch meer. Ik denk dat als de gedeelde factor wegvalt, dat het dan uiteen zou vallen. Het zijn toch mensen met een heel verschillende achtergrond, en verschillende ideeën. Het zijn verschillende mensen die dezelfde reden hebben om bij elkaar te zijn: ze delen een interesse”. Deze mensen zijn niet alleen tot elkaar veroordeeld doordat zij toevallig allemaal voor hetzelfde bedrijf werken, zij vormen samen ook een gemeenschap, een eigen groep met eigen normen, waarden en ideeën.

Het idee dat SETUP een sociale gemeenschap is, wordt versterkt doordat zij meer delen dan alleen het bedrijf als werkcontext, Frank-Jan spreekt over een 'gedeelde interesse', maar wat is precies de interesse die zij delen? De ene helft van de SETUP-ers is vanuit de master *new*

media and digital culture bij SETUP binnen komen stromen, en de andere helft heeft een meer technologie georiënteerde achtergrond (*interface design*, programmeren, archivaris). Maar hier blijft het niet bij. Iedereen kijkt van uit zijn of haar eigen ideeën naar technologie, en heeft hier een eigen mening over. Deze meningen verschillen nogal onder de SETUP-ers, waardoor er vaak gediscussieerd wordt: of we *open source software*⁴⁵ moeten gebruiken, of we ons wel bezig moeten houden met Highrise en Basecamp en of de Dropbox niet eens vervangen moet worden. Maar ook op individueel niveau is communicatietechnologie een punt van discussie. Frank-Jan is de enige binnen SETUP die geen Facebook-account heeft en dus ook geen deel kan nemen aan de SETUP Facebookgroep. Hij vertelt zijn mening over Facebook:

“Ik heb geen Facebook, en je ziet dat naarmate steeds meer mensen dat wel hebben, het bijna een statement wordt. Het is toch vreemd dat je, door iet iets niet te doen, een statement kan maken,[...] ik ben bijna een soort activist”. Ik: “Maar wat is je reden om geen Facebook te nemen, dit bedoel ik niet als pro-Facebook opmerking hoor”. “Het is me te chaotisch, nog meer impulsen, nog meer prikkels. Ik gebruik liever Twitter, dat is veel makkelijker om te *broadcasten*. En op Facebook sturen mensen een bericht, dan moet ik daar ook weer op antwoorden, daar heb ik helemaal geen zin in. Op Facebook moet je reageren enzo. Het voelt als een extra verplichting”.

Frank-Jan heeft zo zijn eigen reden om geen Facebook te nemen, en hij is niet de enige die zich actief positioneert tegenover communicatietechnologie, Thomas gebruikt in het geheel geen *social media*:

45 Open broncode, iedereen kan meekijken en meeprogrammeren aan de ontwikkeling van deze software.

“Ik heb twee zussen die een Facebookprofiel voor mij hebben aangemaakt. Zij zouden dit ook voor mij onderhouden, maar dat hebben ze uiteindelijk niet gedaan. Zij zijn zelf van die Facebookfanaten die het “leuk vinden om overal op te klikken. Mensen weten dat ik niet op *social media* ben, ze bellen wel als ze me willen bereiken”

Thomas positioneert zich actief tegenover Facebookgebruikers “die het leuk vinden om overal op te klikken”. Bjorn gebruikt ook geen *social media*, en vindt dat “we moeten leren niet zulke klikapen te zijn”, alhoewel hij vanuit zijn ICT achtergrond uit principe geen deel wil nemen omdat hij “geen kijkje onder de motorkap kan nemen” van deze *platforms*, hij kan niet zien wat er precies gebeurt met zijn informatie.

Uit deze kritische houding is af te leiden dat SETUP-ers geen *early adopters* zijn. Hoewel men zich wel interesseert voor nieuwe technologieën en er graag met de neus bovenop zit, zijn de meesten geen onvoorwaardelijk voorstander van nieuwe ontwikkelingen op gebied van communicatietechnologie. De meesten zijn zelfs vrij kritisch, houden er een eigen mening op na, en zijn niet bang deze mening ook ter verkondigen. Communicatietechnologie is ook een punt van oriëntatie en positioneringen omdat verschillende online *platforms* mensen interesseren.

Mensen maken een statement van hun mening: Hans gebruikt geen *smartphone*, Tijmen is pro *open source*, Tom propageert *project management software* zoals Highrise en Basecamp (die weer niet *open source* zijn) en Juriaan is anti-Iphone: “Apple [het merk achter de Iphone] heeft bijna iets sektarisch”. Kortom, verschillende SETUP-ers houden er verschillende meningen op na, die in de praktijk nog wel eens botsen. Met onderlinge gesprekken over nieuwe communicatietechnologieën en nieuwe *platforms*⁴⁶ wisselen zij betekenis uit die deze technologieën voor hen hebben, een vorm van *negotiating meaning* op microniveau. Deze 'botsing' heeft wel gevolgen voor de *workflow*.

Deze fragmentatie van de gebuikte *platforms* heeft voornamelijk tot gevolg dat de *workflow* minder transparant wordt en dat de informatiestromen meer gedifferentieerd zijn⁴⁷. Verschillende SETUP-ers gebruiken vanuit hun eigen visie verschillende *platforms* in het

46 Gezien veel nieuwe communicatietechnologieën nu online worden ontwikkeld overlappen deze categorieën.

47 Vandaar dat de Dropbox en het @setup.nl emailadres centraal staan, iedereen neemt aan deze *services* deel.

organiseren van hun eigen sociale (werk) communicatie. Naast de Dropbox, de 'digitale inloopkast' was het de bedoeling dat Highrise door iedereen in gebruik zou worden genomen. Doordat een gedeelte van de SETUP-ers, om verschillende redenen, zijn interne en externe (bedrijfs)communicatie niet in Highrise zet, werkt het niet exact zoals gehoopt. Iedereen heeft niet iedereen een Google account voor de verschillende diensten van Google, en sommigen hebben geen Facebook. Er wordt inmiddels alweer gezocht naar alternatieven voor Highrise.

Maar het belangrijkste punt is dat het feit dat zij hier allemaal een mening over hebben, een mening die aangeeft dat het onderwerp hen interesseert. Deze gedeelde interesse verbindt hen in hun individuele meningsverschillen. Het feit dat er gepraat en gediscussieerd wordt over verschillende nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden op gebied van communicatietechnologie geeft het belang van communicatietechnologie als gedeelde factor aan. Het geeft invulling aan wat het betekent om 'SETUP-er' te zijn, om onderdeel uit te maken van de SETUP groep. Zo is de rol van communicatietechnologie niet beperkt tot het faciliteren van een *workflow in the cloud*, het letterlijk verbinden van SETUP-ers, maar heeft dus ook een sterke symbolische waarde.

6. Do you speak SETUP?

Toen ik bij SETUP mijn onderzoek startte, kon ik niet meteen deelnemen aan de betekenisvolle uitwisseling van meningen, omdat er gesproken wordt met een vocabulaire dat mij toentertijd niet bekend was. Ik begreep deze gesprekken maar gedeeltelijk, omdat er gesproken wordt in een taalconstructie die ergens tussen het Engels en het Nederlands in hangt, en bovendien doordrenkt is met afkortingen. De evenementen die worden georganiseerd worden steevast *bit of byte events* genoemd, een referentie naar bits en bytes als digitale éénheden. Een *bit event* (een 1 of 0) is een kleiner evenement, en een *byte event* (acht 1-en of 0-en) is een groter, belangrijker evenement⁴⁸. Verder zijn woorden als *interface*, *datascrapen*, *'awkward cricket'*, *retweet*, *hashtag*, *black box* en *interface* stuk voor stuk begrippen die iedereen lijkt te gebruiken en te begrijpen. De *events* die georganiseerd worden krijgen zelf vaak Engelse namen en/of afkortingen. Zo hebben we het *'Bring Your Own Beamer' (BYOB) event* gehad, de *'Utrechts Nieuwe Media Borrel' (UNMB)*, het *'Media EigenWijsheid event' (MEW)* en het *'Data-is-me' event*. De afkortingen worden ook gebruikt in de spreektaal: mensen spraken over het *'MEW'* (klinkt als: mieuw) *event*, over de *'OG'* (het pand aan de Oude Gracht) en over *'PWYL'* (de *Pay What You Like* eend).

In één van mijn aantekeningen, na anderhalve maand SETUP, heb ik letterlijk geschreven: “Ik heb soms het idee dat ik nog steeds hun taal niet spreek, al spreken wij allen Nederlands”. In al dit woordgeweld probeerde ik mijzelf overeind te houden, en na anderhalve maand begon ik in te zien hoe belangrijk deze gedeelde taal is. Ik begon alle woorden die ik niet kende op te schrijven, en zocht ze daarna *online* op, zodat ik snapte waar ze het over hadden⁴⁹. Ik kwam erachter, ook in gesprekken, dat veel referenties leidden naar populaire films (zoals *Inception*), games (zoals *Angry birds*), ICT ontwikkelingen (zoals *Facebook* en *Twitter*), series (zoals *Family guy* en *Southpark*) en naar *memes*.

Hoewel ik deze categorieën zou willen samenvatten als *'digital culture'*, wil ik even stilstaan bij de *meme*. *Mememes* zijn heel karakteristiek voor deze vorm van cultuur, waar *content* wordt gedeeld, hergebruikt en *geremixt*. Een *meme* is “eigenlijk een besmettelijk

48 Eveneens is SETUP zelf een Engelse term, het refereert aan de installatiebestanden op de computer, die standaard SETUP.exe heten

49 Dit was mogelijk omdat ik wel vermoedde dat deze SETUP-kennis referenties naar een online bron waren.

informatiepatroon” vertelt Linda, een oud SETUP-er op het event 'Make a Meme'. Het is meestal een afbeelding of een filmpje dat ontzettend veel online wordt gebruikt en herbruikt, zodat het een eigen leven gaat leiden. Meestal staat er een typische of humoristische tekst bij die de afbeelding betekenis geven. Zoals Linda het verwoordt: “Humor ligt voor de hand. "Maar het plaatje hoeft op zich niet grappig te zijn; het is voornamelijk spelen met context". Een *meme* ontwikkelt zich door kruisbestuiving, het slaat pas aan als veel mensen er mee aan de haal gaan, het zich eigen maken, en er nieuwe betekenissen toekennen door het weer te uploaden. Illustraties van *memes* en een uitgebreide uitleg van de relevantie voor de SETUP groep zijn te vinden in de bijlage 3.

Het *remixen* van *digital culture*, zoals dit met *memes* gebeurt, wordt binnen de SETUP groep veel gedaan, en leidt tot nieuwe ideeën, concepten en woorden. Op een woensdagmiddag, terwijl de aanwezigen achter hun laptops zitten, roept Lex: “kennen jullie *clippy* nog, die irritante paperclip van Microsoft Word?”⁵⁰, vervolgens worden er een aantal Youtube filmpjes gekeken op de laptop van Lex. “laten we *clippy* een eigen *Twitterkanaal* geven” roept Lex, en er wordt druk gespeculeerd over hoe *clippy* deel zou moeten nemen in het Twitterlandschap. Wat programmeerwerk later is de *clippy* online, en kan zelfstandig deelnemen aan digitale Twitterconversaties (alleen met de opmerking: “It looks like you are trying to write a text”⁵¹). Uiteraard leidde een en ander tot de grootste lol.

'*Thinking on the edge of the box*' is een uitdrukking die Thomas graag gebruikt, waarmee hij aangeeft dat je wel *out of the box* moet denken, maar het wel moet kunnen vertalen naar 'de mensen in *the box*'. Hij gebruikt een bestaand concept en maakt daar zijn eigen uitdrukking van. *Pay What You Like* is een referentie naar de uitdrukking *Pay What You Want*, en staat symbool voor het verdien model van SETUP. De groene plastic eend die geld op mag halen bij *events* is omgedoopt tot PWYL, heeft nu een eigen Twitterkanaal, een eigen site en een eigen 'Pwylosofy', wat het idee behelst van het concept *Pay What You Like*⁵². Een oorspronkelijke Engelstalige uitdrukking wordt gerecombineerd tot grote plastic eend die een ideologie personifieert⁵³.

50 *Clippy* is de paperclip die 'assisteerde' bij het schrijven van een word-document

51 *Clippy* reageerde automatisch op bepaalde 'keywords' in openbare *tweets* van anderen, het was een zogenaamde 'bot'.

52 Zoals uitgelegd op PWYL's site: www.PWYL.biz

53 Gerepresenteerd door een eend

Zoals hierboven vermeldt heeft SETUP bijna een eigen taal, een taal die doordrenkt is met Engelse woorden, afkortingen, en samengestelde *remix*woorden, woorden die bouwen op en refereren naar *digital culture*. Zij zijn typerend voor gesprekken tussen SETUP-ers, die niet zomaar voor een buitenstaander te volgen zijn.

6.1 “Zijn wij nu zo grappig?”⁵⁴

Dit hercombineren van bestaande concepten uit zich heel sterk in de talige humor die de SETUP-groep typeert. De taal die gesproken wordt is niet bepaald 'Standaardnederlands'⁵⁵, maar illustreert de speelse wijze waarmee er wordt omgegaan met woorden en concepten uit de *digital culture*. Lex, de programmeur bij SETUP, benadrukt zelfs dat de humor binnen SETUP gegrond is in de *digital culture*, en specifiek in *memes*:

“Volgens mij is het helemaal *memebased* humor, en dan bedoel ik niet de *memes* zelf, maar meer de manier waarop. Dat grappen weer worden gecombineerd en dat ze dan weer grappig zijn. Het gaat wel uit van een zekere voorkennis. Zoals '42', ik geloof dat als ik dat zeg, dat iedereen wel weet wat ik daarmee bedoel”.

Lex heeft het hier specifiek over de rol van humor, een rol die niet onbelangrijk is binnen SETUP, die uitgaat van een voorkennis. Zijn gebruikte voorbeeld, '42', is [the] “*Answer to the Ultimate Question of Life, the Universe, and Everything*”, zoals staat geschreven in Douglas Adams' *science fiction* boek: “*The Hitchhiker's Guide to the Galaxy*”.

Net zoals de taal snapte ik ook de humor binnen SETUP niet in één keer, maar ik herinner me wel wanneer ik ontdekte hoe belangrijk humor was voor de sociale cohesie. Ik ontdekte dat toen ik voor het eerst zelf een grapje maakte waar veel mensen (Lara, Ivo, Hans en Dongwei) om moesten lachen. Het voelde als een bevestiging en als een bevrijding: 'een grapje dat aansloeg', dat was me niet veel vaker overkomen. Het grapje ging zo: Hans vertelde mij dat zijn voorletters bestaan uit twee C's. Waarna ik vroeg “dat staat zeker voor *creative commence*⁵⁶?”. Blijkbaar had ik hier een goede referentie te pakken, want mensen snaptten deze verwijzing en we lachten met z'n allen. Hans antwoordde in een melige bui: “ja” en een nieuw lachsalvo werd ingezet toen Lara vroeg: “toch niet echt he?”. Later

54 Uitspraak van Rens

55 Het vroegere ABN of 'algemeen beschaafd Nederlands'

56 Standaard licenties waaronder werk gepubliceerd kan worden, voornamelijk in online context

introduceerde ik het onderwerp 'humor' ook in de één op één gesprekken, zoals in dit interview met Tom, '*Business and Development*' bij SETUP en tevens docent aan de Universiteit Utrecht:

Ik: “Het is me opgevallen dat humor binnen SETUP een belangrijke rol speelt, hoe denk jij over humor binnen SETUP?” Tom: “Wow, waarom stelt niemand ooit deze vragen”, hij valt even stil. “Neem de tijd ervoor, het is nogal een vraag”. Tom: “Dit is echt wel 'paperwaardig'. Ik denk dat humor op heel veel verschillende manieren heel belangrijk is. Soms heeft het wel een aparte, opvallende rol. Eigenlijk zie ik SETUP zelf bijna als een humoristische organisatie. De woordgrappen zitten in de titels van de *events*, de host van de avond moet grappig zijn –maar niet té” hij denkt na, “en natuurlijk dokter PWYL”. Ik: “Oké, dat is nog extern, daar had ik nog niet eens aan gedacht”. Tom: “maar intern, aan de vergadertafel, in de mailtjes, zowel formeel als informeel, sommige mensen zien heel SETUP als één grote grap”.

Onder de oppervlakte van deze humor zit een gedeelde waarde verscholen: door mee te lachen met een grap geef je aan “ik snap deze referentie, ik heb deze achtergrondkennis en ik ben het er mee eens”. Het is een bevestiging van belangrijke normen en waarden in een groep, hetgeen waarover gelachen wordt is ook wat de lachers verbindt, de *common denominator*. Lachen is het bevestigen van de relatie, het bevestigen van elkaars ideeën. Het is een betekenisuitwisseling: welke waarde hecht ik aan welke dingen, wat is voor mij belangrijk. Samen lachen is een manier om aan te geven 'wij zitten op één lijn', wij vinden dit belangrijk, wij delen deze visie, deze interesse. De lach is naar mijn idee een sterke uitwisseling van betekenis. Bovendien is lachen binnen SETUP misschien een extra reden waarom de *workflow* gecentreerd is rondom een fysieke werkplaats⁵⁷.

De onderwerpen waarover wordt gelachen zijn 'gedeelde interesses' binnen SETUP, de *common denominator* van de SETUP-ers. De *common denominator* is een gedeelde factor die de groep verbindt (Eriksen 2002: 13), een gedeelde (achtergrond) kennis die in dit geval ook een sterke symbolische waarde heeft. De gedeelde culturele kennis gebruiken SETUP-ers

57 Lachen binnen SETUP is misschien een extra reden waarom de *workflow* gecentreerd is rondom een fysieke werkplaats. Gemedieerd lachen is ontzettend moeilijk, want 'hihi', 'haha', of 'lol' dekken niet de lading van het 'echt' samen lachen. Omdat humor ook een kwestie is van *timing* en voortdurende betekenisuitwisseling, kan je eigenlijk alleen goed lachen als je samen bent, of in ieder geval synchroon en direct communiceert.

in het uitwisselen en bevestigen van hun sociale relaties en sociale identiteit. De *mutual recognition* (Eriksen 2002: 28) gebeurt via een taal en een soort humor die typerend is voor SETUP, en verwijst naar de gedeelde kennis. Om de symbolische waarde van deze gedeelde kennis te benadrukken zou ik de term *symbolic knowledge* willen aandragen. Deze term geeft meer betekenis aan het feit dat deze gedeelde kennis ook typerend is voor toegang tot de SETUP-groep. Dit betekent overigens niet dat als je betere grappen maakt of mooiere taal gebruikt je een 'hogere sociale status' hebt.

Maar deze situatieschets is natuurlijk ideaal. Hoewel deze *symbolic knowledge* voor het 'SETUP-er zijn' heel belangrijk is, betekent dit niet dat iedereen die bij SETUP werkt zich op dezelfde manier onderdeel voelt met de SETUP groep. Niet iedereen deelt de interesse voor *digital culture* en snapt de grappen waarom gelachen wordt, niet iedereen deelt dezelfde *symbolic knowledge*.

Dat niet iedereen deze passie voor *digital culture* in een zelfde mate deelt gaf Anke, redactie- en productiemedewerker bij SETUP, aan in een emailconversatie: "ik [deel] wel interesse voor technologie, maar die interesse gaat minder diep, [...] ik zit meer bij SETUP omdat ik de organisatie(vorm) interessant en leuk vind, de dynamiek, de manier van organiseren, de communicatie/omgang intern en extern". Haar *insider-outsider* positie kan in haar functie binnen SETUP juist als een voordeel werken, ze kan helpen de vertaalslag te maken naar de buitenwereld. Toen ik haar vroeg of zij zichzelf zag als SETUP-er antwoordde zij "wel als SETUP-er, maar op een andere manier". Interesse in technologie als onderdeel van de *symbolic knowledge* is dus niet een vereiste, maar draagt wel bij aan het gevoel van 'SETUP-er zijn' en volledige inclusie.

In gesprek met verschillende mensen kwam ik er achter dat anderen (in het begin) ook moeite hadden met de humor binnen SETUP. Hans, die gelijk met mijn veldwerk aan zijn stage bij SETUP begon, heeft in zijn evaluatiegesprek aangegeven dat hij "de humor wel moeilijk vond"⁵⁸. Lara gaf aan dat ze in het begin eigenlijk ook geen grapjes durfde te maken en Krista zei: "de humor snapte ik wel, op den duur. Je moet echt in de humor groeien, als Lex een grapje maakt of zo, daar snapte ik weinig van. Nu snap ik dat wel beter, ik weet waar het vandaan komt". De humor als onderdeel van *symbolic knowledge* is eveneens typerend voor het gevoel onderdeel te zijn van de groep. Het leren begrijpen van de humor is

58 Bleek uit een gesprek dat ik na mijn veldwerk, met hem voerde, en hem vroeg naar zijn ervaringen

noodzakelijk voor het onderdeel worden van de SETUP gemeenschap, hoewel het voor sommigen even 'door de zure appel heen bijten' is.

De onderwerpen waar om gelachen wordt, verbindt dus niet alleen mensen, maar verdeelt hen ook, en dit geldt ook voor de taal die gesproken wordt binnen SETUP. Een gedeelde taal *empowered* de groep mensen die de taal gebruikt, maar bakent ook grenzen af. 'Nederlands' geeft Nederlanders een gedeelde taal die hen verbindt, een geschiedenis waarin deze taal is ontwikkeld en een talig kader waarin gedacht en gesproken kan worden⁵⁹. Eveneens vloeit SETUP's taal voort uit de geschiedenis die deze mensen samen hebben in het bedrijf. Deze taal biedt ook een eigen denkkader en bakent grenzen af. Dit is ook hoe ik de eerste maanden ervaren heb: er werd gesproken in een taal die ik maar ten dele verstond en er werd gelachen om dingen die ik niet kende. Ik kaartte tijdens de eindpresentatie aan dat "mensen die de humor niet snappen, zoals ik in het begin, vallen buiten de boot", waarna Tom hard zat te knikken.

Het belang van ICT als onderdeel van *digital culture* voor de groep, wordt bevestigd door de gedeelde kennis in de taal en de referenties in de humor. De taal en de humor zijn typerend voor SETUP, wanneer je niet mee kan praten en mee kan lachen kun je minder goed mee komen. De taal en humor beïnvloedt sterk het gevoel SETUP-er te zijn en bij de groep te horen, het verbindt en verdeelt.

59 Geïnspireerd door Benedict Anderson's *'Imagined Communities'*

7. Mag ik u uitnodigen?

Mag ik u uitnodigen om een kijkje te nemen achter de schermen van technologie. Technologie is niet alleen een bak elektronica in een plastic hoesje. Het is niet alleen een instrument dat wij gebruiken als een schep in de zandbak. Informatie- en communicatietechnologie is een centraal onderwerp in deze thesis en daarom is het goed haar rol eens onder de loep te nemen: technologie biedt niet alleen nieuwe mogelijkheden, maar is ook grenswachter. Het herformuleert de grens tussen wat mogelijk en onmogelijk is.

Met nieuwe mogelijkheden ontwikkelt zich ook een nieuw paradigma, een nieuw denkkader. Ten tijde van het schrijven van deze thesis zat mijn vriendinnetje in Australië. Gelukkig is deze afstand communicatief gemakkelijk te overbruggen: we namen ons voor lekker veel te Skypen en te emailen. In het plannen van ons contact (met tijdsverschillen bijvoorbeeld) waren de mogelijkheden die ICT ons biedt al ingesleten in mijn denkkader, terwijl onmogelijkheden niet eens in mijn gedachten zouden opkomen. Ik weet dat ik niet fysiek op twee plaatsen tegelijkertijd kan zijn, en daarom werd deze optie niet eens in beschouwing genomen, sterker nog, ik zou er niet eens op komen het te overwegen. Technologie is dus geen passief instrument, het feit dat het mogelijkheden biedt en afbakt, stuurt ons in onze manier van denken en doen.

Frank-Jan introduceerde de term *affordance*, vrij te vertalen als 'de uitnodiging'. Frank-Jan: "Je hebt het idee van de *affordance*, het idee dat dingen je uitnodigen iets te doen. We zijn ons er niet van bewust dat we meer worden beperkt, dan dat er mogelijkheden worden geboden. Bij Photoshop bijvoorbeeld is het heel moeilijk om te denken wat er nog meer mogelijk is". Dit was inderdaad het soort begrip dat ik zocht, en ik ging opzoek naar de herkomst. De term *affordance* is afkomstig van de Amerikaanse psycholoog James Jerome Gibson. Hij heeft geconstateerd dat de omgeving van de mens een zekere *affordance* bezit. Hij schrijft over de omgeving en zijn *affordance*: 'de ruimte geeft de beperking van mogelijkheden aan, en de mens heeft nog steeds een eigen keuze in zijn doen en laten' (Gibson 1986, 143)⁶⁰.

60 Citaat uit een eerder werkstuk: "De uitnodiging en het Netwerk", van de auteur

Wanneer we de term *affordance* extrapoleren naar technologie, dat meer en meer onderdeel wordt van onze omgeving⁶¹, is de definitie van Norman bruikbaar: “*affordances*’ zijn karakteristiek van een object die duidelijk maken hoe een object gebruikt zal worden” (Norman 1988, 9). In deze definitie zit het handelingsvermogen, dat hierboven toegeschreven is aan technologie, al meer verborgen, ware het op een wat essentialistisch manier. Norman's definitie van *affordance* roept echter kritiek op. Men kan er gemakkelijk een argument tegen in brengen, bijvoorbeeld dat technologie geen eigen handelingsvermogen heeft, omdat deze is gemaakt door mensen, zij hebben de technologie ontworpen en op de markt gebracht. Dit argument verwijst naar het '*agency versus structure*' debat, waar ik hier kort op op in zal gaan.

De twee uiterste posities in het *agency*debat zijn het *sociaal constructivisme* en het *technologisch determinisme*. Het sociaal constructivisme ziet technologie slechts als voortvloeisel van de mens, en focust hierbij op de ontwerpfase van technologie (wij maken technologie), en het technologisch determinisme gaat uit dat ontwikkelingen in de maatschappij zich voornamelijk voltrekken door nieuwe technologische ontwikkelingen (door de komst van Twitter kon de Arabische lente ontstaan) (cf. De Mul 2002: 29-33). Jos de Mul, techniekfilosoof, verwoordt het probleem op de volgende manier: “Volgens de instrumentele opvatting is de techniek een neutraal en waarde vrij middel, dat voor de realisatie van uiteenlopende doeleinden te gebruiken is. Daartegenover staat de substantiële opvatting van de techniek, volgens welke technologische artefacten nooit neutraal zijn, maar altijd zelf reeds specifieke eigenschappen bezitten” (De Mul 2002: 30).

Hij stelt tegenover deze twee uitersten het *technologisch interactionisme*, dit is een “denkwijze die probeert te ontkomen aan de valkuilen van enerzijds *determinisme* en anderzijds *constructivisme*, door uit te gaan van een voortdurende wisselwerking en wederzijdse beïnvloeding van heterogene factoren”⁶². Tijdens mijn onderzoek bij SETUP ben ik meer bewust geworden van de beïnvloeding van communicatietechnologie op onze manier van denken en doen. Omdat *technologisch interactionisme* ruimte geeft aan passende opvattingen betreft *agency*, waarbij de mens handelingsvermogen heeft, maar technologie wel degelijk invloed kan uitoefenen en hiermee enige vorm van *agency* heeft,

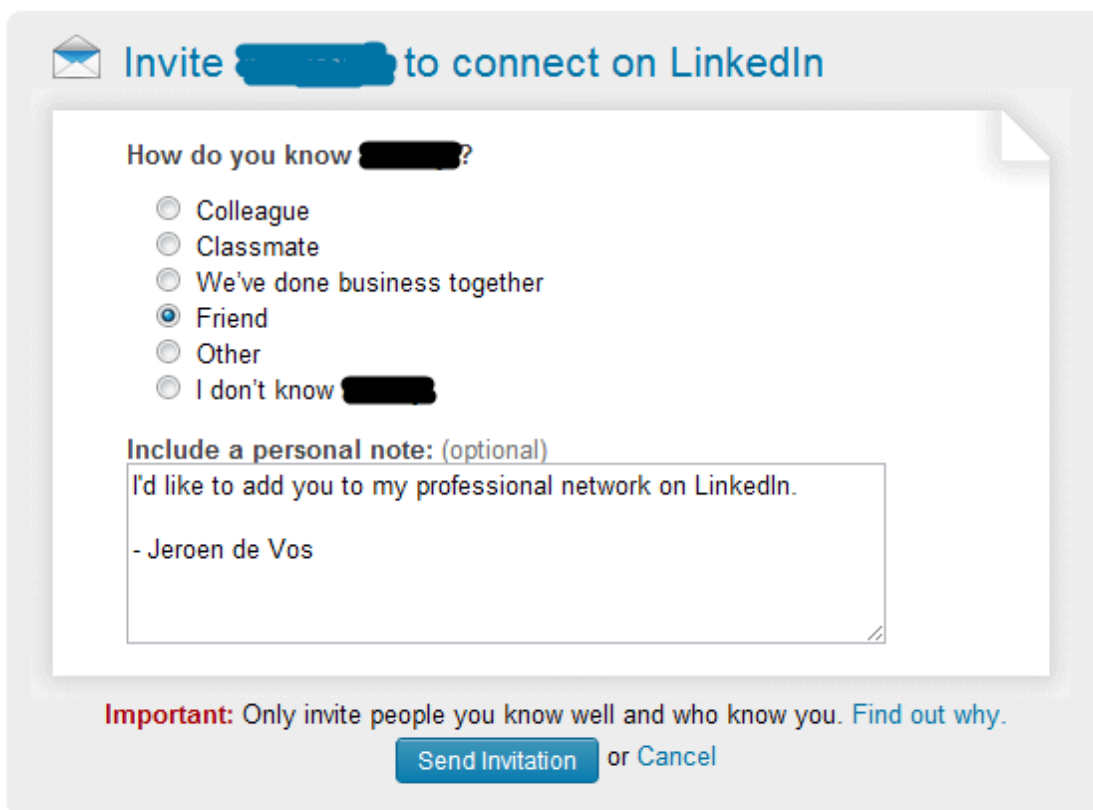
61 cf. de '*environmental thesis*' van McLuhan (Lister et al. 2009: 92-93)

62 Filosofisch lexicon filosofie van de nieuwe media

sluit deze benadering het beste aan bij mijn ondervindingen.

7.1 Vriend of collega?

Deze *agency* is in de praktijk voornamelijk terug te zien wanneer er een discrepantie is tussen de structuur die het systeem aanbiedt, en de ideeën van de gebruiker die met en binnen het systeem handelt. Dit zou ik willen illustreren aan de hand van LinkedIn. LinkedIn dwingt de gebruiker tijdens het toevoegen mensen te categoriseren. Het dwingt iemand in een context te plaatsen die iets zegt over sociale proximitéit⁶³:



The image shows a screenshot of a LinkedIn invitation dialog box. At the top, it says "Invite [redacted] to connect on LinkedIn". Below this, there is a question "How do you know [redacted]?" followed by a list of radio button options: "Colleague", "Classmate", "We've done business together", "Friend" (which is selected), "Other", and "I don't know [redacted]". Below the list is a text area for a personal note, which contains the text "I'd like to add you to my professional network on LinkedIn." and "- Jeroen de Vos". At the bottom, there is an "Important" notice: "Only invite people you know well and who know you. Find out why." and two buttons: "Send Invitation" and "or Cancel".

Termen als 'collega' of 'classmate' of 'friend' zijn niet neutraal, het wekt bij mij een zekere spanning op. Het systeem dwingt mij Hans in een hokje te plaatsen. Hoe moet ik Hans categoriseren? Hij is niet helemaal een '*colleague*', maar ook niet echt een '*friend*', en '*other*' lijkt me een categorie waar niemand onder wil vallen (eigenlijk is dit 'het grijze gebied' in een

⁶³ De echte naam van Hans is hier gewist

hokje geplaatst, ironisch genoeg). Hem tot collega benoemen geeft te weinig erkenning aan de sociale relatie die wij hebben, die niet alleen beperkt is tot de werkcontext. Dit is een voorbeeld van de *agency* van technologie: het feit dat het niet neutraal is, maar faciliteert en stuurt. Ik moet Hans nu herpositioneren, ook digitaal in een context plaatsen, die de waarde aangeeft van mijn sociale proximiteit.

Ook bij SETUP-ers waren deze spanning op allerlei manieren terug te vinden. Dongwei werd door een bepaalde applicatie op zijn *smartphone* verbonden met één van zijn 'Facebookvrienden', terwijl hij daar helemaal niet op zat te wachten. Er werd veel gescholden op Drupal, het systeem waarmee de website werkt, omdat deze niet de gewenste mogelijkheden biedt en nu dwingt alternatieven te zoeken. Zowel Facebook als Twitter gooit alle sociale contexten bij elkaar, wat voor Tom problemen met zich mee bracht. En ondanks dat Thomas niet van Facebook houdt, wordt hij er toch mee geconfronteerd doordat het is geïntegreerd in een applicatie op zijn Ipad. Er zijn nog tal van andere voorbeelden van dergelijke spanningen. Spanningen die aangeven dat er een incongruentie bestaat tussen de manier waarop het systeem stuurt en structureert, en de ideeën van de mensen die ermee omgaan. De structuren die technologieën ons bieden als denkkader worden pas zichtbaar met deze spanningen.

Allerlei soft- en hardware systemen kwantificeren menselijke informatie om ze bruikbaar te maken. Bij het invullen van demografische gegevens op Facebook moet gekozen worden tussen 'man' of 'vrouw' (natuurlijk een verlengstuk van het dominante genderparadigma) en het softwaresysteem dwingt iedereen een keuze te maken tussen deze categorieën voor verder gegaan kan worden. Bjorn, zelf een professionele programmeur, ergert zich ontzettend aan dit soort systemen: "Ik vind het Facebookprofiel ook echt wel een probleem, het is allemaal zo geparametiseerd", en dat gaat verder dan alleen de demografische gegevens⁶⁴.

Wanneer je iemand toevoegt op Facebook is dit een 'vriend', en een familielid is een 'nichtje' of een 'tante' et cetera. *By default*⁶⁵ wordt iedereen bestempeld als 'vriend', dit is de eerste stap. Dit kan een zekere incongruentie met zich meebrengen, een incongruentie die

64 Bovendien merkte Bjorn op: "kijk, er is gewoon een bepaald profiel programmeurs, dat zijn overwegend blanke mannen, tussen de zeventien en de dertig jaar, en die programmeren voor iedereen. Die programmeren ook voor de Israëlische vrouw van veertig. En dat zorgt al voor een zekere spanning"

65 In eerste instantie, met de standaardinstellingen

na de opkomst van Facebook in de media veelal benoemd werd in de vraag als “wat is vriendschap nog anno nu”, waarbij cultuurpessimisten ingingen op de devaluatie van vriendschap op Facebook⁶⁶. Het woord 'vriend' heeft natuurlijk ontzettend veel connotaties die helemaal niet overeen hoeven te komen met de sociale affiniteit die je voor de desbetreffende persoon voelt. Deze artikelen zijn meer een bewijs van de geladenheid van het jargon dat door Facebook wordt gebruikt, dan van de zogenaamde 'devaluatie van vriendschap'.

Naast dat Facebook iedereen bestempelt als 'vriend', komen alle mensen die je toevoegt *by default* in dezelfde 'groep' terecht. Wanneer je een *statusupdate post*, kunnen al je 'vrienden' dit zien, of dit nu een collega, je moeder, een buurman, een oud-klasgenoot of een ex is, alle sociale contexten komen bij elkaar. Tom gaf in een zeer persoonlijk interview aan dat hij zelf de problemen heeft ervaren die het bij elkaar komen van al deze contexten met zich meebrengt: “ik maak eigenlijk een soort onderscheid tussen vrienden. Ik heb vrienden vanuit nieuwe media, vanuit mijn middelbare school en vanuit mijn studie [...]. Maar als ik dan iets post op Facebook over nieuwe media, ben ik bang dat mijn 'niet nieuwe media vrienden' daar dan ongepast op reageren. Mijn vader reageerde laatst ook op mijn Twitterberichten. Ik heb daar maar niet op gereageerd, ik had liever gehad dat hij me een mailtje stuurde”.

Hoewel bovenstaande voorbeelden voornamelijk gaan over zogenaamde *social networking sites*, online diensten die communicatie in sociale netwerken faciliteert, geldt de dringendheid van ICT systemen ook voor andere *platforms*, zoals deze binnen SETUP gebruikt worden. Wanneer we met meerdere mensen in één bestand wilden werken, dan lukte dit niet binnen Dropbox, hoe graag we dit ook wilden. Dan moest je uitwijken naar een andere platform, zoals Google Docs. Maar er waren weer SETUP-ers die geen Google account hadden wat noodzakelijk is voor het werken met deze service. Zo werden we weer gedwongen gegevens te kwantificeren voor een Google Docs account, of moesten wij weer verder zoeken.

Kortom Facebook (als voorbeeld genomen van een populaire communicatietechnologie), gooit alle sociale contexten bij elkaar, het dwingt mensen de

⁶⁶ Zoals op de hak wordt genomen de aflevering 'you have 0 friends' van de populaire serie *Southpark* (Southpark 2012).

sociale context of sociale proximateit te (her)definiëren, en laat hierbij geen ruimte voor het grijze gebied. Het grijze gebied dat SETUP-ers zo hard nodig hadden om antwoord te geven op de vraag “wat zijn mede-SETUP-ers voor jou?”. Technologie biedt een paradigma, een manier van denken en doen in de mogelijkheden en onmogelijkheden die er zijn, en zij biedt een jargon. Een taal zoals in het vorige hoofdstuk is omschreven, die helemaal niet neutraal is, maar allerlei aannames doet over sociale relaties.

7.2 Alsof je elkaar tegenkomt op de fiets

Welke gevolgen heeft deze *affordance* voor de sociale proximateit die mensen ervaren met mensen om hen heen? Het feit dat alle sociale contexten bij elkaar komen, dat *by default* iedereen alles kan lezen, zijn we daardoor meer betrokken bij anderen? Zorgt de aggregatie⁶⁷ van sociale netwerken ervoor dat sociale contacten niet meer kunnen verwateren, puur om het feit dat ik nog steeds zie dat een oud klasgenootje net verhuisd is? Wat zou hier aan de hand kunnen zijn? In gesprek met Bob bleek hij talloze 'privé' gegevens van mensen op te kunnen noemen, die hij in feiten slechts één maal *face-to-face* gesproken had. Bob, student *New Media & Digital Culture*:

“Ik kwam laatst een vriendin tegen in de bus, en een vriendin van haar kent weer die en die, maar we kenden elkaar niet. Toen heb ik haar toegevoegd op Facebook, maar ik heb eigenlijk geen contact meer met haar, maar ik weet nog wel veel dingen. [...] ik weet inmiddels dat ze op wintersport is geweest, naar Marokko is geweest, dat ze bij Marlies Dekker werkt in de *social media*”. Ik: “Maar toch heb je weinig persoonlijke affiniteit met haar?” Bob: “inderdaad. En een ander meisje, ik weet niet eens of ik haar ooit in het echt heb gezien, daarvan weet ik dat het twee jaar geleden uitging met haar vriendje – door alle verdrietige *posts* die ze maakte-. En ik weet dat ze inmiddels weer een nieuw vriendje heeft, haar *posts* zijn ook weer wat blijer. Maar ik heb haar nooit gezien, ik heb geen affiniteit met haar, maar toch ken ik haar enigszins”.

Uit andere interviews⁶⁸ kwamen vergelijkbare voorbeelden naar boven. Wat gebeurt hier?

67 Opeenhoping, op één stapel gooien

68 Interview met Ingvild, Hans en Lara

Via communicatietechnologieën in het algemeen, en *social media* in het bijzonder, krijg je voortdurend informatie van alle mensen die je in je (digitale) sociale netwerk hebt zitten, maar uit interviews blijkt dat contact nog steeds kan verwateren. Er lijkt dus een verschil te zijn tussen 'dingen van elkaar weten' en een 'sociale betrokkenheid' met iemand. Op de bijna retorische vraag “kan contact nog wel verwateren?”, antwoordde Ingild: “Ja, als je mensen niet actief ziet, zou je wel kunnen zeggen dat het contact verwaterd. Het is net of je elkaar tegenkomt op de fiets” (let op de nadruk op *face-to-face* contact). Een soortgelijk antwoord kreeg ik van Lara, zij antwoordde: “contact is voor mij echt iets wederzijds, op Facebook kan ik wel op 'like' drukken, maar alsnog kan het contact dan verwaterd zijn. Het moet echt van twee kanten komen, Facebook is daarvoor eigenlijk te passief”. Ondanks alle *updates* van iedereen in je sociale netwerk, kan contact dus nog steeds verwateren.

Speelt de *affordance* die *social media* heeft dan wel een rol bij het gevoel van sociale proximiteit met de mensen om je heen? Het feit dat het sociale netwerk aggregereert waarbij mensen uit verschillende sociale contexten *by default* op één hoop worden gegooid moet toch gevolgen hebben? Uit literatuuronderzoek kwam ik uit op de term '*ambient intimacy*', een term bedacht door Leisa Reichelt (2007: n.p.). *Ambient intimacy* “is about being able to keep in touch with people with a level of regularity and intimacy that you wouldn't usually have access to, because time and space conspire to make it impossible”. Met de huidige ICT ontwikkelingen zou je nu op zeer regelmatig basis een vertrouwelijke, intieme band op kunnen bouwen, met meer mensen tegelijkertijd, dan vroeger mogelijk zou zijn geweest.

De term '*ambient*' vind ik prima gekozen, het gaat over een mate van contact die ons omgeeft als een sfeer, overal vertegenwoordigd, alsof er boven de sociale relaties van nu een soort sociale informatiewolk hangt met gegevens die wij van elkaar weten in ons achterhoofd. De term '*intimacy*', te vertalen als 'vertrouwelijkheid' of 'intimiteit', gaat mij veel te ver. Met de aggregatie van sociale informatie zijn *social media* juist bedoeld om transparant en open te zijn, niet vertrouwelijk en exclusief. Ik betrok Frank-Jan in mijn zoektocht naar een alternatieve benaming. Ik: “ik vind *intimacy* ook nog teveel nadruk leggen op sociale affiniteit, die er niet perse is.” Frank-Jan: “ik zou eerder spreken van een waakvlam. Je houdt het wel aan, en er zit potentie in, je kan het contact weer aanwakkeren,

het kan weer warmte en liefde geven, maar voor nu is het er even niet [meer]". Sociale informatie die in *social media* worden geaggregeerd zijn meer een soort waakvlam voor gesprekken. Interesses die je deelt met iemand of een recente vakantie: allerlei onderwerpen kunnen dienen als aanknopingspunt in een gesprek met iemand die je lang niet hebt gezien of (nog) minder goed kent.

Informatie- en communicatietechnologie biedt ons nieuwe mogelijkheden om ons te verhouden tot de mensen om ons heen. Het biedt nieuw gereedschap voor het structureren en organiseren van onze sociale contacten. Het geeft de mogelijkheid steeds meer contacten te onderhouden met ons aggregeerde sociale netwerk, in nieuwe ruimtelijke contexten (zoals Facebook of Twitter), en in variërende tijdsspanne. De mogelijkheden die deze technologie biedt stuurt en structureert tegelijkertijd onze manier van denken.

Communicatietechnologie is meer dan een passief 'ding' dat enkel als instrument gebruikt wordt, met een structuur en een jargon vol onderliggende aannames, een dwingende neiging sociale relaties op één hoop te gooien en de noodzaak 'contacten' te kwantificeren met niet neutrale sociale labels. Communicatietechnologie heeft een structurende en sturende kracht.

8. Trek uw grenzen

Tegenwoordig is het mogelijk om *always connected* te zijn, verbonden met mensen en ideeën op afstand, verbonden met het internet, voortdurend verbonden met je sociale netwerk et cetera. Technologie is geen beperkende factor in de hoeveelheid sociale contacten die wij kunnen onderhouden. Je kan je zover mee laten sleuren als je zelf wilt. Je kan meer informatie toegereikt krijgen dan je tot je kan nemen. In een pleidooi voor verveling vertelt Genevieve Bell, antropoloog bij het computerconcern Intel, bij TedX⁶⁹:
“There is so much technology in our lives, the promise of constant connectivity, the promises of devices and experiences, that no one never really logs off, switches off or spends downtime anymore”. Deze voortdurende mogelijkheid tot verbondenheid zien we ook terug bij de *workflow* van SETUP. Het is altijd mogelijk om waar dan ook mee te werken aan projecten die op het moment gaande zijn. Het is mogelijk voortdurend op de hoogte te blijven van elk bestand dat gewijzigd wordt in Dropbox en elke conversatie te volgen in Highrise.

Een veel verspreid apparaat dat als symbool gezien kan worden voor de voortdurende verbondenheid is de *smartphone*. Genevieve Bell vertelde verderop in haar pleidooi dat:

“[smartphones] aren’t really about communication anymore, it is not a device for making phone calls. The soul of this mobile device that you all have somewhere in your pockets, is that you’d never be bored again. You don’t have to be anywhere without anything to do. Without a game, a map, and a possibility to text someone and say: ‘hey, where are you and what are you doing?’”

Ik wil even stil staan bij het punt dat ze hier maakt over de *smartphone* in het specifiek. De *smartphone* is niet meer een apparaat wat alleen gebruikt wordt om mee te bellen, het heeft ook een mp3 speler, een navigatiesysteem, internet, allerlei *social media* en diverse spelletjes in zich. De grens tussen een telefoon, een computer en een navigatiesysteem vervaagt door het feit dat het samenkomt in één apparaat.

Iedereen, behalve Hans, bij SETUP heeft een *smartphone* en dit apparaat brengt een nieuw denkkader met zich mee dat zij delen als zij praten over en omgaan met de

69 Een online non-profit platform dat een podium geeft aan mensen met ideeën over *Technology, Entertainment and Design* (TED). Veel gerenommeerde wetenschappers hebben hier al op de planken gestaan.

smartphone. Een denkkader waarbij het geheel meer is dan de som der delen. Dit denkkader wil ik illustreren aan de hand van het volgende voorbeeld. *Het is mogelijk met een smartphone ergens een foto te maken, die dan automatisch wordt gegetagged⁷⁰ en wordt getweet. Zo kunnen mensen in jouw omgeving, mits zij ook op Twitter zijn, jouw foto's zien, met de bijbehorende tweet. Eveneens kunnen Twitterfollowers of 'Facebookvrienden' zien waar jij op dit moment bent en welk uitzicht je hebt.* Je kan niet op deze manier over de *smartphone* denken wanneer je nog denkt in afzonderlijke categorieën als 'radio', 'telefoon' en 'TomTom'. Pas wanneer je deze verschillende mogelijkheden combineert komt dit nieuwe denkkader te voorschijn.

Hiermee staan de *smartphone*, en de mogelijkheden die zij biedt, symbool voor het vervagen van grenzen tussen connectie en disconnectie, tussen verschillende sociale contexten, tussen de computer en de telefoon en tussen online en offline. Binnen de SETUP groep werd onder Lara, Ivo, Tom en ik een manifest doorgestuurd genaamd: 'Wij, kinderen van het netwerk' een stuk geschreven door Piotr Czernski⁷¹, een Poolse dichter en schrijver. Hierin staat geschreven:

“Wij zijn opgegroeid met het Internet en op het Internet. Dat is wat ons anders maakt: dat is wat het cruciale, en vanuit jullie gezichtspunt verrassende, verschil maakt: wij ‘surfen’ niet, en het Internet is voor ons geen ‘plek’ of ‘virtuele ruimte’. Het Internet is voor ons niet iets dat buiten de werkelijkheid ligt, maar maakt er onderdeel van uit: een onzichtbare, maar altijd aanwezige laag, verweven met de fysieke omgeving. Wij maken geen gebruik van het Internet, wij leven op en met het Internet”.

Ivo vond het “een mooi stuk, maar niet heel bijzonder”, Frank-Jan kreeg kippenvel en Lara moest er bijna van huilen, omdat zij ze zich zo herkende in de tekst⁷². Hoewel dit manifest ingaat tegen het wetenschappelijke discours rondom de 'de virtuele ruimte' zoals deze werd beschreven in de inleiding, blijkt dat dit statement passend is in de SETUP context. Het internet wordt niet gezien als externe virtuele ruimte, blijkt uit het commentaar van Lara, Ivo

70 het toevoegen van locatiegegevens aan een bepaald bestand, meestal een foto of een *tweet*. Zo kunnen op basis van geografische gegevens deze foto's of *tweets* bij elkaar op een kaart gezet worden, of kan je zien wat er in je omgeving gefotografeerd is.

71 Vertaald door Stijn Meurkens. Engelse titel: *We, the web kids*.

72 Naar eigen zeggen van Lara, Ivo en Frank-Jan

en Frank-Jan, toen wij met zijn vieren het stuk kort bespraken. Deze veranderende visie blijkt kenmerkend voor de manier waarop SETUP-ers naar het internet kijken.

8.1 Verlengstuk

Wat zegt dit over de beleving van 'het internet'? Het internet is geen monolithisch blok, het is geen eenheid, maar een fluïde netwerk dat onderdeel is van het dagelijks leven en de dagelijkse ervaring van SETUP-ers. Dat zij deze visie delen blijkt ook uit het feit dat er grappen werden gemaakt over 'het internet' als essentialistisch ding, een visie die veel buitenstaanders hebben. Achter zijn computer riep Ivo op een *random* moment: “ow nee!, het internet!”, Hans vroeg “moet je 'het internet' *fixen*?”, maar de uitgebreidste grap werd gemaakt door Rens. Hij speelde een toneelstukje waarbij hij verschillende stemmen aannam: “ben jij op hetzelfde internet?” waarna hij met een andere stemmetje antwoord gaf op zijn eigen vraag: “*I'm at the pizza hut, I can almost see you*”. Weer een andere stem: “*I'm at the corner of Youtube and Facebook*”. Of de metafoor waarmee Thomas de visie op 'het internet' samenvat: “[we moeten] een beetje door dat idee heen van 'het grote boze internet', we willen het digitale 'knikkerbaar' maken”. Bij navraag legt Lara uit: “Het is een beetje de oude manier om internet aan te duiden. Zo van “we gaan zo op het internet”. En bij ons is het internet onderdeel van ons. Wij zijn echt *twentyfourseven* online. Wij zien het niet meer als 'op het internet gaan' als we de browser in onze telefoon openen”.

'Het internet' is geen externe virtuele ruimte, geen plaats om je geheel anders voor te doen dan je bent, in de praktijk is het een verlengstuk van SETUP-ers, het zit verweven in hun dagelijkse communicatie met de mensen om hen heen. Het was verbazingwekkend hoe ver de manier waarop sommige SETUP-ers digitaal communiceerden in lijn is met hoe zij *face-to-face* overkomen: Lara gebruikt veel uitroeptekens, een verlengstuk van haar wat springerige karakter, Dongwei, naar eigen zeggen “de jongen die je overal ziet”, heeft meer dan 600 'Facebookvrienden', Tijmen heeft het structureel druk en kan een email drie weken laten liggen, en Tom heeft al zijn Facebookgroepen netjes ingedeeld: “Vrienden privé en familie, [...] ik probeer dat echt losse groepen te houden”. Kortom, de manier waarop mensen zich online gedragen is een verlengstuk van hun offline *performance*.

Grenzen vervagen in de belevingswereld van SETUP-ers. Er is geen externe virtuele

ruimte, maar (online) informatielagen zijn onderdeel van het dagelijks bestaan, informatie is overall beschikbaar en collectieve kennis is altijd te raadplegen. Er is geen scherpe scheiding tussen hoe je offline over wilt komen en hoe je online over wilt komen, mede doordat veel (belangrijke) sociale contacten nog steeds ge-ijkt zijn rondom *face-to-face* contact. Deze mensen weten al hoe je bent, en het intensiveren en aggregeren van sociale netwerken zorgt er dus eerder voor dat je meer jezelf bent online, dan dat er een actief gespeeld wordt met alternatieve representaties van jezelf. Er is geen scheidingslijn tussen verschillende sociale contexten. Er is geen scherpe lijn in tijd, of in ruimtelijke afbakening, in plaats hiervan geeft de *smartphone* een grote sociale ruimte die op de eigen manier ingericht kan worden. En dit is ook precies wat er gebeurt, SETUP-ers richten hun sociale contacten in. Zij laten zich wellicht gedeeltelijk verleiden tot alle nieuwe mogelijkheden tot *constant connectivity* en meer *interconnectedness*, maar ze trekken hierbij hun eigen grenzen.

Omdat online en offline compleet lijkt te zijn verweven, is de *smartphone* meer een logisch verlengstuk van het lichaam dan een gereedschap dat geheel los van hen staat. Marshall McLuhan, een beroemde mediawetenschapper, schrijft over de '*extension thesis*', hij stelt dat technologie een verlengstuk van ons lichaam is (Lister et al. 2009: 90-92). Dit lijkt de beleefwereld van SETUP-ers meer recht te doen dan een gescheiden benadering van mens en technologie. In het verlengde hiervan zijn alle communicatietechnologieën extra gereedschappen in het *inter-personal boundary regulation process*, waarbij dan geen strikt onderscheid te maken is tussen het reguleren van sociale contacten offline, door lichaamshouding, woorden, kwantiteit en kwaliteit van contact, en het reguleren van gemedieerde contacten, door woordkeuze, *platform* keuze, afbakening (recontextualisering), bereikbaarheid et cetera.

Om beter te begrijpen hoe SETUP-ers staan in hun *inter-personal boundary regulation* waarbij online en offline vermengd is, moet een andere bril op gezet worden. In deze visie zijn technologieën en de communicatie-ruimte niet als extern en gescheiden te zien van het offline leven, maar een integraal onderdeel van de beleefwereld en een verlengstuk van de offline *performance*.

8.2 Nu even niet

Het afbakenen van grenzen gebeurt op veel verschillende manieren, die naast elkaar bestaan. Bij verschillende SETUP-ers heb ik typerende manieren van afbakening teruggezien, manieren waarop zij hun privacy vormgeven, met alle extra mogelijkheden en gereedschappen die daarvoor beschikbaar zijn. Lex trekt bijvoorbeeld een duidelijke tijdsafbakening voor zijn sociale contacten, hij heeft aangegeven dat hij na 22 uur 's avonds liever niet meer gebeld wilde worden. Tijmen bepaalt op eigen manier zijn grenzen in bereikbaarheid, ik vroeg hem:

“Maar is het niet zo dat je telefoon afgaat bij elk mailtje?”, waarop hij antwoordde: “nee, dan zou ik echt gek worden. Sinds er chocolade is gesmolten in het *spekertje* van mijn telefoon, hoor ik hem ook niet altijd afgaan. Heerlijk vind ik dat, dan bel ik later wel terug. Mensen moeten niet de verwachting hebben dat ik meteen reageer”. Ik: “je wilt die verwachting dus niet wekken?” Tijmen: “Ik vind het heerlijk als ik weinig word gestoord, ik wil niet meedraaien”.

Tijmen geeft aan dat hij niet meegaat in de dwingende uitnodiging, hij bepaalt zelf of hij iemand terug belt, en wanneer dit dan zou zijn⁷³.

Ik heb meer voorbeelden gevonden van SETUP-ers die hun hoeveelheid sociale contact reguleren met de technologische instrumenten die zij hebben. Door keuzes te maken welke *social media* je wel of niet gebruikt, reguleer je ook je grenzen in tijd en context. Frank-Jan, Bjorn en Tijmen checken alleen op het moment dat hen dat uitkomt hun mail, en kiezen er bewust voor om zich niet tussendoor te laten storen door notificaties van het één of ander. Thomas gebruikt helemaal geen *social media* en beperkt zich sterk in het aantal *platforms* dat hij gebruikt. Tijmen heeft op Facebook alleen zijn 'echte vrienden', alle overige mensen die zijn 'vriend' willen worden nodigt hij uit op LinkedIn (dat minder sociale *affordance* heeft, stuurt op afstandelijk contact). En Tom, die zijn offline sociale contexten gescheiden houdt, recontextualiseert deze sociale contexten ook online in Facebook. Kortom de keuzes die zij maken in het structureren van hun sociale contacten is een logisch verlengstuk van het *inter-personal boundary regulation process* zoals dat offline plaatsvindt.

73 Beide voorbeelden gaan overigens in tegen de stelling van Genevieve Bell dat we geen *downtime* meer nemen, ze illustreren alleen dat we door deze mogelijkheid nu zelf moeten gaan bakenen.

De extra mogelijkheden die door technologie geboden worden zorgen er niet voor dat mensen al deze mogelijkheden zullen gebruiken, maar dat zij meer te kiezen hebben. Het trekken van sociale grenzen is iets van alle tijden, maar er zijn meer mogelijkheden om dit te reguleren. De spanning tussen technologie, met alle nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden die zij biedt, en de mens als sociaal wezen dat deze technologieën gebruikt voor haar eigen verhouding tot anderen, leidt tot een voortdurend besluitvormingsproces. Welke technologieën wil je gebruiken, wanneer wil je bereikbaar zijn, en in welke context zie je het liefst je vrienden en familie? Dit zijn vragen die opkomen bij het trekken van deze grenzen op individueel niveau. SETUP-ers proberen ieder een eigen antwoord te formuleren door contact te organiseren in hun eigen tijdschema en in een ruimtelijke context die zij fijn vinden (op een terras, in een game, op Facebook).

Communicatietechnologie biedt aan de ene kant allerlei mogelijkheden tot *always connectedness*, een waakvlam, en de aggregatie van sociale netwerken, maar is tegelijkertijd het instrument waarmee grenzen in het gebruik van deze mogelijkheden worden getrokken als het logische verlengde van het privacyproces.

9. Conclusie

Welke rol heeft communicatietechnologie, met al haar mogelijkheden en onmogelijkheden, in het creëren van sociale proximateit binnen SETUP als gemeenschap? Dit was de vraag die ik me stelde, een vraag die mij voortdurend heeft bezig gehouden. In de drie maanden dat ik met SETUP heb meegedraaid, heb ik veel antwoorden gekregen, antwoorden waarvan ik mij soms afvroeg hoe deze in relatie stonden tot de vraag. Antwoorden die mij dwongen buiten mijn eigen kader te denken, op zoek te gaan naar nieuwe theorieën, ideeën en hypotheses die beter aansloten bij de gesprekken die ik voerde en de dingen die ik zag.

Communicatietechnologie is niet enkel een instrument dat door mensen wordt gebruikt, het is niet alleen een bak elektronica in een plastic hoesje. Er wordt betekenis aan toegekend door de mensen die er mee werken. Zij maken zich de technologie eigen en geven het een plaats in hun leven. De betekenis die communicatietechnologie heeft voor SETUP-ers is pluriform en bestaat uit verschillende lagen. Gedurende het thesisonderzoek zijn er veel verschillende soorten betekenissen voorbij gekomen, en deze zijn basaal onder te verdelen in de praktische, de symbolische, en de structurerende laag van communicatietechnologie. Om een zo volledig mogelijk antwoord te geven op de hoofdvraag worden deze lagen kort toegelicht waarna een geïntegreerde visie van de SETUP-ers op communicatietechnologie wordt beschreven.

De eerste laag van communicatietechnologie heeft een praktisch rol: het verbindt SETUP-ers in *the cloud*, en faciliteert werkgerelateerd en niet-werkgerelateerd contact via allerlei *platforms*. Het is daarom noodzakelijk kennis te maken met deze technologieën, want zonder deze *platforms* te begrijpen, kan er niet volledig deelgenomen worden aan de *workflow*. In deze *workflow* is het mogelijk om altijd en overal te werken. Toch wordt door velen het fysiek samenkomen op het kantoor verkozen boven alle gemedieerde vormen van overleg. Dit sluit aan bij de observatie dat *face-to-face* contact een ijkpunt blijft in sociale relaties. Het komt terug in de manier waarin gedacht en gesproken wordt over 'echt' samenzijn: niets vervangt 'samenzijn' op een volwaardige manier.

De tweede laag is symbolisch: communicatietechnologie is facilitator en tegelijkertijd onderdeel van *digital culture*, en daarmee is het een punt van positionering en discussie. Hoewel de meningen onderling verschillen, zijn deze meningen ook een verbindende factor: het feit dat ze een mening hebben over dit onderwerp illustreert dat het een gedeelde interesse is. Het is een

punt van betekenis-uitwisseling: *digital culture* komt terug in het jargon dat gesproken wordt.

SETUP-ers spreken in een taal die doorspekt is met Engelse woorden, afkortingen en gecombineerde woorden, die veelal verwijzen naar de *remixculture*, zoals deze bij *memes* heel goed is terug te zien. Bovendien komt *digital culture* terug in de grappen waarom gelachen wordt, die grotendeels gebaseerd op kennis van *digital culture*. Doordat *digital culture* als referentiekader zo'n belangrijke rol speelt in de taal en humor is het een *symbolic knowledge*, een gedeelde kennis waarmee mensen elkaars sociale identiteit bevestigen. Wanneer je niet mee kan praten of mee kan lachen, doordat je de gedeelde kennis niet hebt en dus de referenties niet snapt, is het veel moeilijker meekomen. Kennis hebben van en een mening hebben over verschillende communicatietechnologieën is karakteristiek voor het 'SETUP-er' zijn.

Ten derde heeft deze technologie een sturende en structurerende rol. Enerzijds biedt communicatietechnologie allerlei nieuwe mogelijkheden voor het structureren en organiseren van onze sociale contacten. Anderzijds zijn de mogelijkheden die deze technologieën bieden niet passief, maar sturen ons in onze manier van denken en praten over sociaal contact. De mogelijkheid die geboden worden door ICT systemen, dwingt mensen een *label* te plakken op hun sociale contacten. *By default* worden alle sociale contacten op één hoop gegooid, en wanneer je als gebruiker weer onderscheid wilt maken tussen verschillende (groepen) mensen, vereist dit extra handelingen. Deze handelingen dwingen te kiezen tussen 'man' of 'vrouw', tussen 'vriend' of 'collega' of tussen 'insluiten' of 'uitsluiten' en het laat hierbij geen ruimte voor het grijze gebied. Het grijze gebied dat SETUP-ers zo hard nodig hadden om antwoord te geven op de vraag “wat zijn mede-SETUP-ers voor jou?”.

Dat brengt mij bij het laatste punt: deze thesis brengt een sociaal wetenschappelijke bril met zich mee die in de laatste hoofdstukken van deze thesis is beschreven. Een bril waardoor mens en technologie niet afzonderlijk bekeken kunnen worden, maar samen integreren in een overkoepelende visie die ruimte geeft voor de voortdurende wisselwerking tussen de twee. Een bril die meer waarde toekent aan de manier waarop SETUP-ers tegen de technologische mogelijkheden en hun sociale omgeving aankijken. Daarmee kunnen we opnieuw kijken naar de spanning tussen technologie, met alle nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden die zij biedt, en de mens als sociaal wezen dat deze technologieën gebruikt voor haar eigen verhouding tot anderen.

Communicatietechnologie is een verlengstuk van SETUP-ers, dat, met de mogelijkheden die zij biedt, grenzen doet vervagen. Het vervaagt grenzen tussen 'familie' en 'vrienden', tussen

'computer' en 'telefoon' en tussen 'online' en 'offline'. Maar tegelijkertijd is het nieuw gereedschap om zich mee te verhouden tot de sociale omgeving, gereedschap waarmee grenzen getrokken worden in bereikbaarheid, in sociale context, in hoeveelheid sociaal contact. Het is een verlengstuk van het lichaam, in de signalen die het afgeeft. En het is een verlengstuk van het *inter-personal boundary regulation*, een proces dat sociale grenzen reguleert over de grenzen van online en offline heen. Met alle digitale (sociale) informatie, die als een sfeer tussen en boven ons hangt, vergaat gemedieerd en face-to-face contact tot één coherente *performance* van sociale en culturele identiteit. Een *performance* die over de grenzen van sociale en technologische netwerken heengaat, maar een *performance* die des te meer grenzen te waarborgen heeft.

Zij zijn de kinderen van het netwerk.

Woordenlijst

Affordance: de uitnodiging die uitgaat van technologie. Doordat technologieën mogelijkheden biedt, nodigt het uit deze mogelijkheden ook te gebruiken.

Cloud, the: een begrip voor alle online diensten die er gezamenlijk voor zorgen dat informatie en bestanden voor iedereen met internet (en toegang tot deze diensten) beschikbaar is. Binnen SETUP stonden alle bestanden waarin gewerkt werd voor iedereen toegankelijk vanuit de Dropbox.

Face-to-face: in tegenstelling tot 'gemedieerd contact' wordt, zijn mensen bij *face-to-face* contact op dezelfde tijd in dezelfde ruimte. Binnen de SETUP groep blijkt *face-to-face* contact bestempeld te worden als het 'echte' contact, wat aangeeft dat het een ijkpunt is en menselijke interactie.

Facebook: één van de belangrijkste *social media*. Facebook stelt je in staat een online sociaal netwerk te creëren en onderhouden. Iedereen heeft een eigen *timeline* waarin berichten (zogenaamde *posts*) van anderen uit het netwerk verschijnen. Over het algemeen ligt Facebook meer in de privésfeer, door het *by default* gesloten karakter (in tegenstelling tot Twitter).

ICT: in deze thesis omvat informatie- en communicatietechnologie alle digitale technologieën die ons in staat stelt (sociale) informatie uit te wisselen zonder op eenzelfde plaats te hoeven zijn. Het omvat zowel de hardware (zoals de *smartphone* of de laptop) als de software (zoals Whatsapp, Facebook of Dropbox).

Ingroup marker: een karakteristiek die kenmerkend is voor deelname aan een sociale groep.

Meme : een 'besmettelijk informatiepatroon', meestal een afbeelding of een filmpje dat ontzettend veel online wordt gebruikt en hergebruikt, zodat het een eigen leven gaat leiden.

Platform: online *tools* (zoals Dropbox, Facebook, Twitter, Foursquare, Roundcube et cetera), die sociale interactie en informatie-uitwisseling faciliteren.

Post: zie Facebook

Privacy: *inter-personal boundary regulation*, een proces dat de mate en vorm van sociale interactie nivelleert en controleert.

PWYL: 1) het verdienmodel van SETUP: Pay What You Like, 2) een groene eend die aanwezig is op de evenementen en 'het geld ophaald' en 3) een term dat een eigen leven is gaan leiden door de woordgrappen die erover zijn gemaakt binnen SETUP.

Scrollen: aan het wielje op de (computer)muis draaien, zodat inhoud (bijvoorbeeld van een word-document of een website) naar boven of naar beneden gaat.

Smartphone: een nieuwe generatie mobiele telefoons, die met internet verbonden zijn, een eigen besturingssysteem hebben, en waarop allerlei programma's geïnstalleerd kunnen worden. Het is een zeer veelzijdig instrument die allerlei technologieën combineert, waardoor het geheel meer is dan de som der delen.

Social media: *platforms* die zijn ontworpen om sociale netwerken online te faciliteren. Belangrijke *social media* zijn Facebook (voor je sociale privé netwerk, georganiseerd rondom mensen), Twitter (voor openbare informatievoorziening op microniveau, georganiseerd rondom onderwerpen) en LinkedIn (voor je professionele netwerk).

Sociale context: de context waar vanuit je iemand kent, zoals 'familie', 'buurman', 'collega' of 'klasgenoot'. Hoewel sommige termen ook connotaties hebben betreft sociale proximité ('moeder' staat waarschijnlijk dichterbij dan 'vriendinnetje van scouting', hoeft dit niet het geval te zijn. Net al sociale proximité is het een label dat wordt opgeplakt om verschillende groepen mensen te categoriseren.

Sociale proximité: de sociale afstand die resultaat is van het privacy proces, en wordt gedefinieerd in termen als 'vriend', 'vage kennis', 'vreemde' et cetera. Het is een label dat mensen plakken op sociale relaties, wanneer hen gevraagd wordt deze te definiëren.

Status-update: wanneer iemand een berichtje *post* op Facebook, komt dit in de *timeline* van mensen in het sociale netwerk zitten te staan. Een *status-update* is niets meer dan een bericht op de voorpagina van 'Facebookvrienden'

Symbolic knowledge: een gedeelde kennis waarmee mensen elkaars sociale identiteit bevestigen. Deze kennis is een gedeelde factor die ook het lid zijn van een groep karakteriseert, en grenzen trekt met buitenstaanders. In SETUP komt de *symbolic knowledge* uitgebreid naar voren in taalgebruik en humor.

Technologisch interactionisme: "denkwijze die probeert te ontkomen aan de valkuilen van enerzijds *determinisme* en anderzijds *constructivisme*, door uit te gaan van een voortdurende wisselwerking en wederzijdse beïnvloeding van heterogene factoren"

Techsavvy: een term om aan te geven dat iemand veel van technologie weet, en goed thuis is in de mogelijkheden.

Tweet: zie Twitter

Twitter: één van de belangrijkste *social media* op dit moment. Twitter stelt je in staat korte berichtjes van maximaal 140 tekens, zogenaamde *tweets* te publiceren. Deze berichtjes zijn standaard openbaar en doorzoekbaar, waardoor gesprekken en conversaties gecentreerd rondom onderwerpen, in tegenstelling tot bijvoorbeeld Facebook, waar conversaties gestructureerd zijn rondom personen.

Rol van informanten

Anke heeft kunst management gestudeerd en is via verschillende culturele instellingen terecht gekomen bij SETUP. Zij heeft binnen SETUP eerder onderzoek gedaan naar publieksparticipatie. Ten tijden van mijn onderzoek was ze één van de drie vrouwelijke SETUP-ers, en had naar eigen zeggen relatief minder interesse in technologie.

Bjorn is zelf geen SETUP-er, is wel *techsavvy* adolescent die gaat naar sommige evenementen van SETUP, en dus ook een interesse voor *digital culture* deelt. Hij is professioneel programmeur met een eigen visie op software. Hij is erg voor transparantie in software, en wil graag 'een kijkje kunnen nemen onder de motorkap'. Naar zijn idee “verliezen [we] de controle over data” bij bijvoorbeeld Facebook, waar hij zelf dus niet te vinden is.

Bob is net afgestudeerd in de master NMDC aan de Universiteit Utrecht. Ook hij was aanwezig op de UNMB en valt binnen het doelgroepsprofiel. Hij is vaak terug te vinden achter de schermen van zijn laptop, iphone of ipad en heeft mij erg vooruitgeholpen in mijn theoretisering van Facebook. Bob is eveneens geen SETUP-er.

Dongwei is bachelor student Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Hij is van fervent *event* bezoeker langzaam maar zeker opgenomen in SETUP, en heeft zijn eigen kunstproject opgezet en uitgevoerd. Aan deze 'Subtle mob' heb ik nog meegewerkt.

Frank-Jan is aan het afstuderen in de master NMDC, daarnaast is hij hoofd PR binnen SETUP, ontwerpt een groot deel van de SETUP flyers. Met zijn gedachten en taal die rijk zijn aan metaforen, was hij een erg goede *sparringpartner* voor hypotheses gedurende mijn veldwerk.

Hans is de andere stagiaires die eveneens veel uren heeft gemaakt. Als PR en videostagiair schreef hij wekelijks klein stukje in “Hans' Hoekske”, en hielp mee met het maken van promotiemateriaal. Samen met Ivo heeft hij voor zijn opleiding TFT⁷⁴ een eigen *meme* website opgezet.

Ingvild is professioneel *social media* fanaat, het is compleet verweven in haar dagindeling, haar tijds- en aandachts-besteding. Bij het krijgen van een kop koffie maakt zij eerst een foto die ze upload naar Facebook, “ik heb er zelfs een speciaal mapje voor”. Ook Ingvild is geen SETUP-er, maar kwam wel regelmatig over de vloer.

74 Theater-, film- en televisiewetenschappen

Ivo is de grote *meme* kenner van SETUP, elk obscuur kattenfilmpje weet hij te vinden. Hij kent alle *platforms* als de binnenkant van zijn broekzak, en gebruikt ze naar eigen zeggen ter “archivering van het leven”.

Krista is de communicatiemedewerker van SETUP. Samen met Anke en Lara regelt zij dat spullen ter plaatse zijn, dat er sprekers zijn en dat alles op rolletjes verloopt. Zij weet eveneens relatief minder van technologie, maar Lex of Dongwei leggen haar met alle liefde één en ander uit.

Lara is één van de twee stagiaires, zij ondersteunde Anke en Krista met productietaken. Lara was, net als Hans en ik vier a vijf dagen per week op de werkvloer te vinden, waardoor we vrij intensief een band hebben opgebouwd. Met Lara heb ik veel theorieën besproken om te peilen of er potentie in zat.

Lex heeft een achtergrond als archivaris, maar is later meer gaan programmeren, eigenlijk een hobby waar hij zijn werk van heeft gemaakt. Lex weet ontzettend veel van *digital culture*, kan alles maken of programmeren, waarvoor hij bij SETUP is aangesteld. Hij houdt ervan computers te kwellen.

Juriaan was alleen de eerste paar weken van mijn onderzoek nog bij SETUP betrokken, hij bouwde en kluste aan de SETUP website. Daarnaast is Juriaan een eigen bedrijfje begonnen in *smartphone* websites, die voortkomt uit zijn liefde voor de huidige *smartphone* ontwikkeling.

Rens heeft na zijn opleiding psychologie de master NMDC gedaan en momenteel werkt hij voor het Rathenau instituut. Naast Thomas was Rens de structurerende kracht van plenaire vergaderingen, en groot liefhebber van *memes*.

Thomas is de algemeen directeur van SETUP. Heeft achtergrond in *storytelling* en mediawetenschappen. Hij is in de stuwende kracht achter de *workflow*, hij houdt de grote lijn in de gaten. Hiernaast is hij een fanatieke taalgrappenmaker en is hij stichter geweest van de SETUP gewoonte creatief te zijn met broodbeleg.

Tijmen wordt ook wel de 'creatief hangjongere' genoemd. Hoewel hij een vrij belangrijke rol heeft bij het ontstaan van SETUP, is zijn rol nu beperkt tot het spuien van de grote hoeveelheid ideeën die hij rijk is, en het reflecteren op de ontwikkelingen.

Tom is vanaf de eerste dag bij SETUP betrokken, en heeft hard aan de weg getimmerd betreft de ontwikkeling van SETUP als bedrijf. Hiernaast is hij parttime docent aan de Universiteit Utrecht. Op de werkvloer vinden we hem vaak terug achter zijn *smartphone*, waar alle dingen samenkomen.

Bibliografie

Altman, Irwin, and Walter R. Gove

1975 Privacy: Definitions and Properties. *In* The Environment and Social Behavior: Privacy, Personal Space, Territory, Crowding. Pp. 10-31. California: University of Utah.

Anderson, Benedict

1991 Imagined Communities: Reflections on the Origin and Spread of Nationalism. New York: Verso.

Bell, Genevieve

2011 The Value of Boredom. Electronic document, http://www.youtube.com/watch?v=Ps_YUEIM2EQ, geraadpleegd op 06/11, 2012.

Biocca, Frank

1997 The Cyborg's Dilemma: Progressive Embodiment in Virtual Environments. Electronic document, <http://jcmc.indiana.edu.proxy.library.uu.nl/vol3/issue2/biocca2.html>, geraadpleegd op 26-11-2011, 2011.

Born Digital

2012 .born digital. Electronic document, <http://www.borndigital.nu/>, geraadpleegd op 05/14, 2012.

Campbell, David, and Tom Craig

2008 Chapter 22 - Organisation Culture: Leadership, Power and Control. *In* Organisation and the Business Environment. Pp. 477-498. Oxford: Elsevier.

Castells, Manuel

2011 The Rise of the Network Society. 2nd ed. Hoboken: John Wiley & Sons.

Chapman, Malcolm

2004 14. the Ethnographic International Business Researcher: Misfit Or Trailblazer? *In* Handbook of Qualitative Research Methods for International Business. Rebecca Marschan-Piekkari and Catherine Welch, eds. Pp. 287-314. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.

Eriksen, Thomas Hylland

2002 Ethnicity and Nationalism. 2nd ed. London: Pluto Press.

Foer, Joshua

2011 Het Geheugenpaleis: De Vergeten Kunst Van Het Onthouden. Janneke Zwart, ed. Amsterdam, Netherlands: De Bezige Bij.

Gibson, James J.

1986 The Theory of Affordances. *In* The Ecological Approach to Visual Perception. Pp. 127-143. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Gibson, William

1982 Burning Chrome. Omni.

HackersNL

2012 HackersNL. Electronic document, www.hackersnl.nl, geraadpleegd op 05/14, 2012.

Harvey, David

1989 The Conditions of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change. New York: Wiley, John & Sons, Incorporated.

Hine, Christine

2001 Virtual Ethnography. 2nd ed. London: Sage Publications Ltd.

Hoek, Cris van der

2011 Filosofie Van (Nieuwe)Media En Communicatie(Technologie): Privacy En Verantwoordelijkheid.

Jordan, Ann T.

2010 The Importance of Business Anthropology: Its Unique Contribution. *International Journal of Business Anthropology* 1:7.

Kennedy, Helen

2006 Beyond Anonymity, Or Future Directions for Internet Identity Research. *New Media & Society* 8:859-878.

Kopamaa, Timo

2004 Speaking Mobile: Intensified Everyday Life, Condensed City. *In* The Cybercities Reader. Stephen Graham, ed. Pp. 267-272. New York: Routledge.

- Lilis, Michael P., and Robert Guang Tian
2010 Cultural Issues in the Business World: An Anthropological Perspective. *Journal of Social Sciences* 6(1):99-112.
- Lister, Juriaan, Jon Dovey, Seth Giddings, Lian Grant, and Kieran Kelly
2009 *New Media: A Critical Introduction*. New York: Taylor & Francis.
- Marrewijk, Alfons van
2010 European Developments in Business Anthropology. *International Journal of Business Anthropology* 1:18-36.
- Meurkens, Stijn
2012 Wij, kinderen van het netwerk. Electronic document, <http://stijnmeurkens.nl/blog/2012/03/23/wij/>, geraadpleegd op 06/11, 2012.
- Mitchell, William
2004 'the City of Bits Hypothesis': From *High Technology and Low Income Communities*. In *The Cybercities Reader*. Stephen Graham, ed. Pp. 123-127. New York: .
- Mul, Jos de
2002 4. Technologisch Interactionisme. In *Filosofie in Cyberspace*. Pp. 29-39. Amsterdam: Klement/Pelkmans.
- Norman, Donald A.
1988 *The Psychology of Everyday Thing*. New York: Basic Books.
- Olson, Gary M., and Judith S. Olson
2008 Groupware and Computer-Supported Cooperative Work. In *The Human-Computer Handbook*. A. S. Jacko, ed. Pp. 545-558. Michigan: University of Michigan.
- O'Sullivan, P. B.
2000 What You Don't Know Won't Hurt Me: Impression Management Functions of Communication Channels in Relationships. *Human Communication Research* 26(3):403-432.
- PWYL
2012 This is PWYL: And PWYL is making moneyz! Electronic document, <http://www.pwyl.biz/>, geraadpleegd op 06/11, 2012.
- Reichelt, Leisa
2007 Ambient Intimacy. Electronic document, <http://www.disambiguity.com/ambient-intimacy/>, geraadpleegd op 06/13, 2012.
- SETUP
2011 Over SETUP. Electronic document, <http://setup.nl/content/over-setup>, geraadpleegd op 06/11, 2012.
- SETUP
2012 a SETUP: events about digital culture. Electronic document, www.setup.nl, geraadpleegd op 14/5, 2012.
- SETUP
2012 b Media-eigenwijsheid. Electronic document, <http://www.setup.nl/mediaeigenwijs>, geraadpleegd op 06/11, 2012.
- SETUP
2012 c Medewerkers. Electronic document, <http://www.setup.nl/medewerkers>, geraadpleegd op 06/11, 2012.
- Southpark
2012 You Have 0 Friends. Electronic document, <http://www.southpark.nl/episodes/1404/>, geraadpleegd op 06/11, 2012.
- Verbeek, Peter-Paul
2002 Devices of Engagement: On Borgmann's Philosophy of Information and Technology. *Techné: Research in Philosophy and Technology* 6(1):69-92.
- Warren, Samuel, and Louis Brandeis
1996 "The Right to Privacy". Electronic document, http://groups.csail.mit.edu.proxy.library.uu.nl/mac/classes/6.805/articles/privacy/Privacy_brand_warr2.html, geraadpleegd op 05/14, 2012.

Webster, Frank
2002 Theories of the Information Society. Cambridge: Routledge.

Bijlage 1: Methodologie

Het feit dat ik als antropoloog opereerde binnen een bedrijfsstructuur, heeft gevolgen voor mijn manier van onderzoeken. Bij werken in een bedrijf hoort een duidelijke rolverdeling, een structuur waarin iedereen weet wie wat doet (idealiter) en wie waarvoor verantwoordelijk is. Bij SETUP waren twee mensen verantwoordelijk voor *public relations* (PR), er waren twee productiemedewerkers, die ervoor moesten zorgen dat de juiste dingen op de juiste plaats waren en ga zo maar verder. Mijn eigen rol binnen SETUP stond in het teken van mijn onderzoek. Dit was iets wat ik zelf benadrukte, zodat ik niet te veel in de bedrijfsbezigheden werd betrokken, en het juiste 'label' kreeg opgeplakt.

Op deze manier was het mogelijk hele dagen participerende observatie te doen, soms deed ik mee aan een vergadering of *brainstorm* of deed wat productietaakjes. Eerst was ik een medestagiair, deed ik wat PR taakjes, toen meer productietaakjes en een klein doelgroeponderzoekje. Zo werd ik geen PR-medewerker, of een productiemedewerker, maar hield ik mij in het midden. Door vast te blijven houden aan deze terughoudende rol, werd ik opgegeven moment beschreven als de 'onderzoekstagiair'⁷⁵ en later zelfs als de 'resident researcher'⁷⁶, een term waarmee ik mezelf zeer vereerd voelde. In 'bijlage 2: *Resident researcher*' heb ik een uitgebreide reflectie gezet van de worsteling die ik had met het label dat ik zou krijgen binnen het bedrijf.

Deze rol als interne onderzoeker bracht een aantal concrete voordelen met zich mee. Een eerste voordeel was dat informanten gemakkelijk te vinden waren: in het kantoor staat een grote tafel waar iedereen omheen zit te werken. Hier kon ik gewoon bij aanschuiven en het was dus niet nodig om via de 'snowball methode' opzoek te gaan naar informanten, ik kon hen gemakkelijk aanspreken op de werkvloer. Afwisselend deed ik wat dingen voor SETUP, ik volgde wat er gebeurde en schreef observaties uit, of was bezig met het uitwerken van reflecties of aantekeningen. Omdat ik werkte met computerprogramma Nvivo, een programma voor antropologen om veldwerkaantekeningen mee te organiseren en coderen, kon ik gewoon achter mijn eigen laptop aan tafel blijven zitten, net als alle anderen. En doordat ik een eigen plaats had aan de grote tafel, kon ik zoveel participerend observeren als ik wilde.

Wanneer ik iemand ging interviewen, gingen we weg uit het kantoor, en wandelden naar één van de vele cafeetjes of koffiebarretjes die het centrum van Utrecht rijk is. Ik nam informanten

75 De manier waarop Thomas mij introduceerde aan de diverse gasten op de SETUP werkvloer

76 Dit schreef Tijmen in een mailtje gericht aan de PR-SETUP-ers.

onder werktijd mee en interviewde hen in deze informele setting. Ik had mijn aantekenboekje bij me met wat vragen en onderwerpen en meestal was het interview als een gewoon gesprek, ware het niet dat de informanten voornamelijk aan het woord waren. Kortom, '*get out of the way*' werkte als interviewtechniek in bijna alle gevallen prima, ik hoefde de gesprekken alleen een beetje te sturen en te prikkelen.

Een tweede voordeel van antropologisch onderzoek doen binnen een bedrijfssetting was, dat in ruil voor mijn bijdrage aan het werk dat gedaan moest worden, het gemakkelijk was een interview als wederdienst te vragen. Andersom was het ook mogelijk om na een interview zelf een wederdienst te doen, zoals de informant helpen met het opzetten van een enquête voor zijn werk⁷⁷, het *editen* van audio voor een kunstproject⁷⁸, of iets simpels als het halen van boodschappen voor het algemeen belang⁷⁹. Het verantwoorden van de interviews, zowel tegenover de informanten, als tegenover SETUP -als bedrijf, dat wel werkuren inleverde op deze manier, was op deze manier goed te doen. Ik kon direct de vruchten plukken van deze reciprociteitsrelatie en dit kon alleen omdat ik mijn eigen rol had binnen de manier van werken zoals dat bij SETUP gebeurt.

Twee concrete voordelen van onderzoek doen binnen een bedrijfscultuur waren dus het feit dat ik niet op zoek hoefde naar informanten, omdat ik al met hen samenwerkte, en het feit dat het gemakkelijk was tegenover een interview een wederdienst te zetten. Daartegenover staat de worsteling met het opgeplakte label en de bijkomstige verantwoordelijkheid, om mijn eigen objectiviteit te blijven waarborgen.

77 Als reciprociteits dienst tegenover Juriaan

78 Gaf mij de mogelijkheid Dongwei uit te nodigen voor een interview

79 Als dienst tegenover Thomas

Bijlage 2: Resident researcher

Het was al bij de eerste ontmoeting: welke schoenen moet ik aan, hoe zit mijn, haar ben ik een beetje netjes, maar niet te, het is geen strak bedrijf. Ook in het eerste gesprek met Thomas lette ik op hoe ik overkwam. Deze overwegingen zijn niet opgehouden na de eerste ontmoeting. Bij het binnenstappen in een nieuw bedrijf wilde ik toch even de kat uit de boom kijken. Even neutraal acclimatiseren in de eerste weken. Al in de eerste aantekeningen zijn terug te vinden dat ik aan het worstelen was met mijn rol binnen het bedrijf. Het moge duidelijk zijn dat andere SETUP-ers een eigen taken hebben, hun eigen verantwoordelijkheden. Bij deze onderverdeling hoort een zeker label, zij het 'algemeen directeur', zij het '*business en development*', zij het 'PR' of 'productie'. De vraag die speelde was dus: welk label zou ik krijgen.

In eerste instantie wilde ik mij wel mondjesmaat mengen in de gang van zaken, maar er was een onderliggende drang tot het bijdragen van mijn kennis, die ik duidelijk moest remmen. Door teveel betrokken te raken zou ik immers mijn objectiviteit kwijtraken, niet alleen omdat ik dat niet meer objectief kan oordelen en geen gepaste afstand meer heb, maar ook doordat ik helemaal niet meer kan oordelen omdat ik functioneel onderdeel ben geworden van het bedrijf. Deze worsteling was niet in een aantal dagen voorbij en is eigenlijk aan blijven houden gedurende het hele veldwerk. Liefst had ik ingegrepen, actief feedback gegeven en meegedaan in discussies en PR zaken. Ik heb wel wat meegedaan in discussie, maar ik wilde mezelf graag '*framen*' (in SETUP-jargon) als antropoloog. Ik heb wel wat ideeën over PR en over het gebruik van *social media*, maar deze heb ik bewust achterwege gehouden. Bij het schrijven van aan verslagje van een evenement, merkte ik al dat dit zoveel tijd innam, dat ik eigenlijk niet veel ruimte meer over had in mijn hoofd voor heldere observaties. Daarom heb ik me uiteindelijk voornamelijk beperkt tot productietaakjes. Dit had verschillende gevolgen.

Het eerste gevolg is dat ik op den duur de rol van stagiair kreeg. Hoewel de (overige) twee stagiaires een duidelijk rol hadden: Lara deed de productie van evenementen en Hans hielp mee met PR en beeldmateriaal, kreeg ik ook het overkoepelende label 'stagiair' op mij geplakt. Doordat deze twee stagiaires ook de meeste uren draaide en doordat zij eveneens relatief nieuw waren in het bedrijf heb ik veel met hen gesproken. Terugkomend op mijn rol, doordat ik in de afweging van mijn bijdrage in het bedrijf er op hamerde dat ik natuurlijk ook met mijn onderzoek bezig was, kreeg ik op gegeven moment de term 'onderzoekstagiair' en later zelfs de prachtige term '*resident researcher*' toebedeeld.

In de praktijk was ik voornamelijk bezig met het maken en uitwerken van aantekeningen en het interviewen van SETUP-ers. Ik deed mee aan vergaderingen en deed wat huis- tuin- en keukenklusjes, zoals de afwas en koffiezetten. Daarnaast heb ik aan de informanten die ik via de evenementen leerde kennen wat vragen gesteld over hoe zij bij het *event* terecht kwamen. De resultaten van dit doelgroepsonderzoek heb ik gepresenteerd aan de PR- en communicatie-SETUP-ers gepresenteerd, waarmee ik hen meteen overtuigde van het nut van kwalitatief onderzoek, een leuk bij-effect.

Het tweede gevolg hiervan was dat ik, zoals waarschijnlijk heel normaal is in veldwerkzetting, het idee had dat ik maar beperkt mezelf kon zijn. Doordat ik me neutraler kleepte, neutraler uitsprak, minder een mening verkondigde, en minder 'aanpakte' dan ik normaal zou doen. Dit was niet alleen het gevolg van het feit dat ik uit mijn eigen *comfort zone* was, maar ook van het gegeven dat ikzelf het instrument ben in mijn onderzoek, en hierom zo neutraal mogelijk over wilde komen. Normaal hecht ik hier niet minder waarde aan. In een ongestructureerd interview waarbij ik mijn eerste resultaten overlegde, gaf Frank-Jan uitleg over hoe hij tegen mij aankeek:

“In het begin toen je hier kwam, zag ik je ook echt zo zitten, met je aantekenboekje. Soms maakte je een opmerking, die dan een beetje stuurde, maar verder maakte je gewoon aantekeningen. Ik heb wel het idee dat je nu meer 'mens' bent geworden”. IK: “Ja, ik heb natuurlijk altijd die dubbelrol. Dat maakt het wel moeilijk, maar op sommige momenten, zoals nu bijvoorbeeld ben ik ook gewoon meer mezelf. Thuis draag ik soms van die lange slobber truien, maar ik wilde gewoon een beetje kijken hoe het er hier aan toe ging, niet meteen een rol aannemen”. Frank-Jan: “die krijg je natuurlijk toch wel”. IK: “Ja, maar ik wil dat niet teveel in de hand werken, eigenlijk is mijn positie als -tja wat doe ik nu eigenlijk? af en toe wat productietaakjes- heel handig”. Frank-Jan: “je sluipt overal tussen door”. IK: “Ja [...]”.

Achteraf gezien ben ik wel ontzettend blij dat ik mijzelf in die situatie heb gewerkt tot 'onderzoeksstagiair', dit geeft wel goed de lading wat mijn rol is binnen het bedrijf. Bovendien gaf mij dit de mogelijkheid om tussen de bedrijven door te rennen. Hiermee bedoel ik: ik kon net zo goed bij een PR vergadering gaan zitten, als bij een gesprek met externe mensen over *Crowdfunded* studeren, als meedenken over de opzet van evenementen, als aanwezig zijn op (bijna) elk evenement.

Bijlage 3: Memes

De SETUP-groep is erg bekend met het bestaan van *memes*, er wordt op de werkvloer veel naar *memes* gekeken en er wordt veel over *memes* gesproken. Tijden: “ik geloof dat twintig procent van de SETUP-tijd opgaat aan *memes*, het maken van en lachen om *memes*. [En we kijken naar Ivo]”. Er werd op dat moment naar Ivo gekeken omdat hij, samen met Linda, die een oud-SETUP-er is, het evenement 'Make a Meme' heeft ontwikkeld. Ook Ivo is erg thuis in de internet*memes*, en in zijn 'profiel' op de SETUP website staat zelfs *geschreven*: “Hij houdt van digitale cultuur en is zichzelf nu Javascript aan het leren. Ook houdt hij zich bezig met *gamification* en als je hem zoekt, dan is hij op het internet kattenfilmpjes aan het kijken” (SETUP 2012 c).

Er zijn tal van voorbeelden te noemen waarin *memes* terugkwamen op de werkvloer. Tijdens de lunch op woensdag, wanneer wij met zn allen onze boterhammen op de fantasievolste manier beleggen, keken we een keer naar een remixfilmpje⁸⁰, gebaseerd op Nyan-cat⁸¹, met daaronder de muziek van Tom Waits⁸². Nyan-cat is een filmpje van een vliegende *pixelart* kat, met de hemel als achtergrond, en een regenboog als cape en hele irritante acht-bit muziek eronder op *repeat* (dit zijn weer referenties naar andere *memes*). Hier konden we met z'n allen om lachen, omdat we allemaal deze, zeg maar gerust irritante, *meme* kennen inclusief zijn oorsprong en referenties.

Een mooi voorbeeld dat illustreert in hoeverre dit 'digitaal cultuurgoed' is doorgedrongen in het referentiekader en de taal van SETUP-ers, heb ik een stukje gesprek tussen Lex, Krista en ik -over de *procatinator*- toegevoegd. Let op, *producanator* en *procatinator* zijn twee verschillende dingen.

Lex laat zijn *producanator* zien aan Krista. “Waarom eenden?” vraagt ze. Lex antwoordt: “ow, [hij kijkt naar mij], dat wordt echte en mooi verhaal”. [...], “nou, je hebt de *procatinator* [dat laat hij zien], dat is dus een gif-je van een kat met random muziek van Soundcloud eronder”. [ze lachen er samen om]. Lex vervolgt: “eigenlijk is dit echt zo'n ding van Ivo, maar toen dacht ik: ik wil dat mensen zoiets kunnen maken vanavond bij de API *skillswap event*, dus ik heb de *producanator* gemaakt”. Hij legt uit dat hij hiervoor de

80 <http://www.youtube.com/watch?v=M9UI8dGvdZc>

81 <http://www.youtube.com/watch?v=QH2-TGULwu4>

82 Op de site knowyourmeme.com staat verschillende 'aangeslagen' *memes* beschreven, inclusief oorspronkelijke context en de ontwikkeling van de *meme* in de geschiedenis. Om een indruk te krijgen hoe een *meme* betekenis krijgt in de *remixculture* is het aan te raden eens te kijken naar: [its-over-9000](#). Hier wordt in een filmpje uitgelegd waar de uitdrukking “it's over 9000”, voor iets dat 'heel veel is', vandaan komt.

tweets met het woord '*duck*' erin door de 'Google *translate* stem synthese' haalt, die dat vervolgens met een API op Soundcloud zet. Lex legt uit waarom het een eend is: "Dat is natuurlijk een eend voor Dr. PWYL", en gaat verder met uitleggen van de *procatinator*: "Daarnaast wordt het geïmplementeerd op zijn site, met random plaatjes van vogels op de achtergrond – geheel conform het concept van de *procatinator*". [stilte] Lex merkt op: "Je hebt ook dubstepkittens, die heel populair zijn". Ik: "Heb je daar een voorbeeld van?" maar Lex had het al geyoutubed. Lex: "dit is mijn favoriet", hij laat het [filmpje] zien. We lachen er met z'n drieën om, later komt Lara ook kijken vanwege onze schaterlach.

Kortom *memes* zijn alomvertegenwoordigd op de werkvloer van SETUP. Er wordt gezamenlijk gelachen om *memes*, er wordt gezocht en gekeken naar *memes*, er wordt gesproken over *memes*, en in de humor en de taal wordt gerefereerd aan *memes*. Om de *meme* kun je simpelweg niet heen als je bij SETUP op de werkvloer aanwezig bent. Voor verdere referenties kan ik de onderstaande *hyperlinks* erg aanbevelen.



