

Ongepast?

De middelen waarmee en de gronden waarop lezersreacties worden gemodereerd

Universiteit Utrecht, Letteren Faculteit
BA – Eindwerkstuk Theater-, Film- en Televisie Wetenschappen
Begeleider: Mirko Tobias Schäfer

Student: Thomas Krooshof
Studentnummer: 3044068
Opleiding: Taal- en Cultuur Studies
Hoofdrichting: Nieuwe Media en Digitale Cultuur
Aantal woorden: 5496

Voorwoord

Soms kan een onderwerp ook té interessant zijn. Mijn vertrekpunt was een affiniteit met filosofie, politiek, kritische theorie, burgerparticipatie, journalistiek, en natuurlijk nieuwe media. Ik werd op zijn zachts gezegd nogal geprikkeld met dit onderwerp. Het gevolg was dat mijn hoofd bijna ontplofte en ik sterk de behoefte had om het een en ander samen te vatten, alvorens de diepte in te gaan. Deze scriptie geeft dan ook vooral een inkijk in mijn eigen leerproces. Pas op dit moment kan ik het een en ander laten bezinken en meer boven de tekst staan. Hoewel het voor mij een ontzettend leerzame onderneming is geweest, ben ik mij er tegelijkertijd van bewust dat het resultaat een hoog samenvattend gehalte heeft en misschien kan worden gezien als een beperkte bijdrage aan de wetenschappelijke discours. Toch denk ik dat ik het niet anders had willen doen.

Tot slot wil ik familie en vrienden bedanken voor hun steun tijdens mijn studie, met name mijn moeder, vader, broer en vriendin.

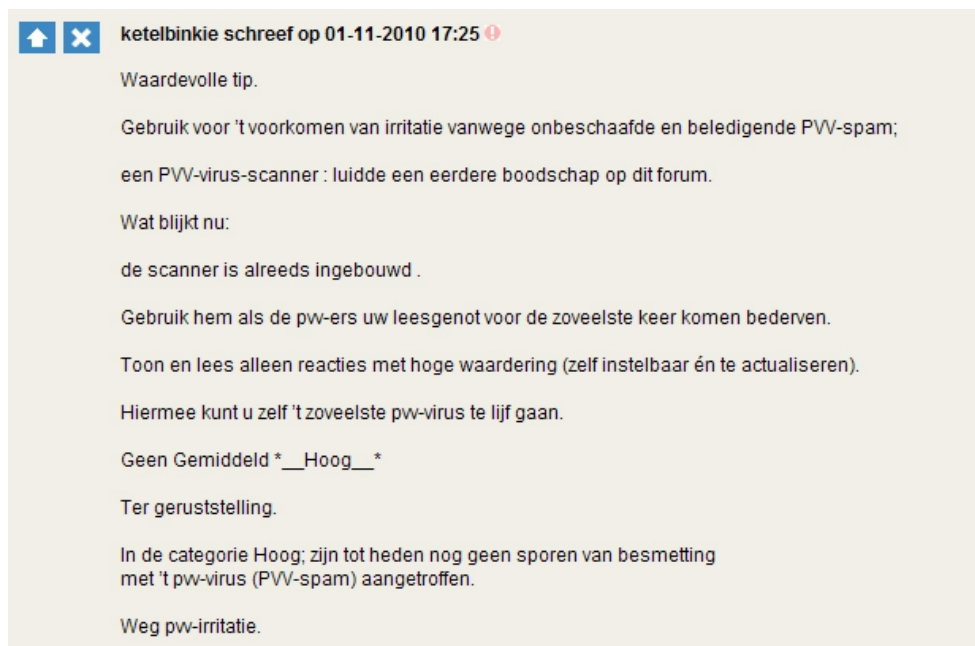
Mer dlant was eens lippen, van gheliker spraken
Genesis 11:4

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inhoud..... | 5 |
| Publieke sfeer..... | 6 |
| Internet en publicatie..... | 8 |
| Internet en beïnvloeding..... | 10 |
| Publieke sfeer en rationaliteit..... | 14 |
| Kritieken..... | 15 |
| Consequenties voor moderatie beleid..... | 17 |
| Internet en rationaliteit..... | 19 |
| Conclusie..... | 20 |
| Literatuurlijst..... | 21 |

Inhoud

Op 11 november, kort na de invoering van een nieuw moderatie systeem op de website van de Volkskrant, liet een bezoeker met de naam 'ketelbinkie' de volgende reactie achter:¹



Het lijkt haast vanzelfsprekend geworden dat discussies over publieke zaken uitmonden in ruziemakerij wanneer ze plaatsvinden op websites die worden bezocht door een brede doelgroep. Om de chaos te beheersen wordt de hulp ingeschakeld van moderatie systemen. Moderatie is echter erg vatbaar voor misbruik en heeft een verantwoordelijke houding. Nu vrijwel alle kranten zijn overgegaan tot de invoering van reactie-systemen nemen zij daarmee impliciet of expliciet een rol in als discussieleider. Aangenomen dat het web zich steeds meer zal centraliseren rondom de gevestigde media, zoals de websites van nationale kranten, vraagt het naar zich toetrekken van debat over publieke zaken door commerciële media een kritische blik. Hoe veranderd hierdoor de positie van de lezer? Wat zijn de gevolgen voor de rol van de journalist? In deze tekst wil ik onderzoeken welke middelen kranten hanteren om de discussie te beheersen en te begeleiden, en op welke gronden zij dit doen.

Belangrijkste uitgangspunt bij mijn analyse is het gedachtegoed van Jürgen Habermas. Zijn ideeën op het gebied van communicatie en publiek debat zijn zeer invloedrijk en markeren enkele dwingende voorwaarden waaraan democratische vorming van publieke opinie zouden moeten voldoen. Ik zal eerst deze voorwaarden

¹ *Let op!: naam-kapers op de kust !.* 1 november, 2010 reactie onder Amanda Klurveld "Het populisme der weldenken" Volkskrant.nl, 29 november, 2010 < http://opinie.volkskrant.nl/artikel/show/id/7024/Het_populisme_der_weldenkenden/ >.

behandelen om vervolgens na te gaan hoe deze criteria door onderzoekers worden vertaald naar het internet en nieuws-sites. Vervolgens ga ik dieper in op Habermas notie van rationele communicatie en beargumenteer ik welke mogelijke consequenties hieruit voortvloeien met betrekking tot moderatie-beleid, om op die manier naar de praktijk te kijken.

Publieke sfeer

In zijn boek *Strukturwandel der Öffentlichkeit* (1962) beschrijft Jürgen Habermas hoe in de 18e eeuw, aan de vooravond van de Franse Revolutie, mensen van uiteenlopende statuut samenkwamen in de koffiehuisen en salons verspreid over Europa. Naast persoonlijke zaken bespraken zij hier politieke kwesties van gemeenschappelijk belang. De bezoekers leerden elkaar niet kennen als bakker, edelsmid of hertog, maar als mens: “*Transcending the barriers of social hierarchy, the bourgeois met here with the socially prestigious but politically uninfluential nobles as 'common' human beings.*”²

Binnen elke maatschappij bestaan virtuele ruimtes waarbinnen zaken van publiek belang onder een groep van twee of meer individuen kunnen worden besproken. Habermas definieert deze ruimtes als *publieke sferen*.³ Een publieke sfeer kan worden gezien als een denkbeeldige ruimte gesitueerd tussen de bevolking en de staat. De meest prominente en openbaar toegankelijke publieke sfeer binnen een maatschappij is het speelveld voor debat over allerhande maatschappelijke onderwerpen. Binnen haar lijnen worden de algemeen geldende grenzen van normaal gedrag besproken. Tegelijkertijd wordt hier begrensd welke thema's en onderwerpen van maatschappelijk belang zijn en welke niet.

In de 18e eeuw werd deze gemeenschappelijke publieke sfeer op arbitraire wijze gecontroleerd door de staat. Door middel van censuur en propaganda werd gepoogd kritiek te marginaliseren. Dit kon niet weerhouden dat de discussies die plaatsvonden in de koffiehuisen en salons aan invloed wonnen en uiteindelijk de nieuwe gemeenschappelijke publieke sfeer gingen vormen. Habermas deduceert drie bepalende kenmerken die de discussiegroepen met elkaar deelden:⁴

- Autoriteit kon alleen worden verkregen op basis van het betere argument en niet door beïnvloeding van

2 Habermas, Jürgen. “Institutions of the public sphere” in *The structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*. trans. Thomas Berger, 235-234. Cambridge: MIT Press, 1991 (1962): 237

3 Habermas. “Institutions of the public sphere”, 235.

4 Habermas. “Institutions of the public sphere”, 238.

externe machten zoals economie, staat en kerk.

- Communicatie vond plaats op grond van rationele argumenten.
- De discussie was gericht op het algemeen belang en stond in potentie open voor een ieder die zich bereid voelde (en in staat was) om zich zoveel mogelijk te conformeren aan deze voorwaarden.

Het resultaat was een kritische publieke sfeer waarin de belangrijkste gedachten van een overgrote meerderheid van de bevolking op een rechtvaardigere wijze werden gerepresenteerd, en waar onrechtmatig machtsmisbruik kon worden voorkomen. Om die reden worden deze criteria vaak gehanteerd als referentiepunt bij het analyseren en beoordelen van de publieke sfeer in hedendaagse democratische samenlevingen. Daarbij wordt vaak kritiek geuit op de vermeende kolonisatie van de publieke sfeer door afhankelijke media die onder de invloedssfeer vallen van commerciële en politieke machten.⁵ In een toespraak in 2006 noemt Habermas enkele zorgwekkende symptomen die uit deze wederzijdse afhankelijkheid voortvloeien:⁶

- *Framing* van media nieuws waardoor politieke thema's selectief worden belicht. En een nadruk op vluchtige entertainment.
- Het ontbreken van een 'feedback-loop' tussen publiek en pers die het mogelijk maakt dat samenleving en politiek op elkaar kunnen reageren.

Dit maakt dat in de huidige situatie burgerparticipatie niet wordt aangewakkerd en vertegenwoordigers van economische en politieke partijen vaak onevenredig meer toegangsmogelijkheden tot de publieke sfeer hebben ten opzichte van de burgers waarvan Habermas zegt dat ze in “the weakest position” verkeren.⁷ Deze zienswijze contrasteert met de situatie van de 18e eeuw waar tijdschriften en kranten een belangrijke rol hadden in het faciliteren van de publieke discussies tussen burgers. De pers zorgde ervoor dat de steeds wijder verbreidde discussies aan elkaar werden gekoppeld en een geheel konden vormen: “*in 1709, the coffee houses were already so numerous and the circles of their frequenters already so wide, that contact among these thousand-fold circles could only be maintained through a journal.*” De gepubliceerde artikelen werden op haar beurt onderwerp van discussie. “*The periodical articles were not only made the object of discussion by the public of the coffee houses but were viewed as integral parts of this discussion; this was demonstrated by the flood of letters from which the editor each week published*

5 Homero Gil De Zúñiga, et al. “Weblogs, traditional sources online and political participation: an assessment of how the internet is changing the political environment” *New media and society* 11:4 (2009): 557; Jürgen Habermas. “Keynotes” Frankfurt, 17 juni, 2010. Transcriptie van een toespraak over van Habermas op een conference met als “Human Rights Today”, 24.

6 Habermas. “Keynotes”, 22-25.

7 Ibidem, 19.

*a selection.*⁸ Bij de deelnemers aan de debatten ontstond het besef deel uit te maken van een “publicist body” waarin discussies niet beperkt hoefden te blijven tot de huidige locatie maar “*could be direct to the outside world.*” Een cruciale rol was hierbij weggelegd voor de *moral weekly's*, die het dichtsbij de koffiehuisen stonden en waarin verslagen van de discussies die hier plaatsvonden werden opgetekend en verspreid.⁹

Met de historische rol van de pers als legitieme facilitator van discussies in het achterhoofd, is de huidige diensten-uitbreiding van kranten op het internet een interessante evolutie. De vraag is in hoeverre er daadwerkelijk parallellen zijn te trekken tussen de fysieke ontmoetingen in koffiehuisen en de discussies op het internet.

Internet en publicatie

Vanwege haar mogelijkheden tot gelijkwaardige, horizontale communicatie wordt het internet sinds haar ontstaan in verband gebracht met Habermas' definitie van de ideale publieke sfeer. Dit is niet verwonderlijk aangezien ze een grote groep gebruikers in staat stelt om aan publieke debat deel te nemen. Veel politicologen, communicatie- en mediawetenschappers vragen zich dan ook af in hoeverre internet gemedieerde discussies precies kunnen worden gezien als een uitbreiding of vervanging van de dominante publieke sfeer. Er blijken inderdaad initiatieven te zijn die veel van kenmerken vertonen van ongedwongen en vrij toegankelijk rationeel debat.¹⁰ Twee belangrijke bezwaren komen echter altijd boven drijven. Ten eerste is er nog altijd sprake van een zogenaamde *digital divide*; lang niet iedereen is fysiek aangesloten op het internet, laat staan dat een ieder voldoende ervaring, tijd en kennis bezit om zich online op een autonome manier te manifesteren.¹¹ Ten tweede is er de kritiek dat het internet te gefragmenteerd is om een uniforme publieke sfeer te vormen. Discussies vinden plaats op uiteenlopende plekken, vaak ver van het publieke oog en in veel gevallen tussen gelijkgestemden rondom interesses en hobby's.¹² Habermas is dezelfde mening toegedaan:

8 Jürgen Habermas. “Institutions of the public sphere”: 241.

9 Ibidem, 240.

10 Enkele goede voorbeelden zijn de particuliere website Slashdot.com en de website van het onafhankelijke instituut IETF waar iedereen toegang tot heeft en waar rationeel overleg ook daadwerkelijk leidt tot beslissingen, zie: Ó Baoill, Andrew. “Slashdot and the Public Sphere” *First Monday* 5:9, september (2000) < http://firstmonday.org/issues/issue5_9/baoill/index.html >; Michael A. Froomkin. “Toward a Critical Theory of Cyberspace” *Harvard Law Review* 116:749 (2003): 749-820.

11 Nick Couldry, “Digital divide or discursive design? On the emerging ethics of information space.” *Ethics and information technology* 5:2 (2003): 89-97 < <http://www.springerlink.com.proxy.library.uu.nl/content/n51j7q8552871040/fulltext.pdf> >.

12 Lincoln Dahlberg, “Rethinking the fragmentation of the cyberpublic: from consensus to contestation.” *New Media Society* 9:5 (2007): 830 < <http://nms.sagepub.com/content/9/5/837> >.

*“Internet use has led to an expansion and fragmentation of communications networks. (...) The price for the welcome increase in egalitarianism due to the internet is a decentering of the modes of access to unedited inputs.”*¹³

Wel erkent Habermas de kritische potentie van politieke weblogs wanneer zij zich effectief verzamelen rondom de nationale pers.

*“Within established national public spheres, the online debates of web users only promote political communication, when news groups crystallize around the focal points of the quality press, e.g. national news-papers and political magazines.”*¹⁴

De roep om de centralisatie van gesprekken rondom gevestigde instituten wordt door meenden gedeeld, maar brengt tegelijkertijd ook zorgen met zich mee. Het aantrekken van de massa kan ook het gevolg hebben dat de mogelijkheid tot rationeel debat wordt beperkt. Lincoln Dahlberg wijst naar de beperkende manier waarop offline media doorgaans de dominante discours structureren:

“Certainly, bringing difference together through the mass media may promote social stability. However, these media support social stability not because they provide for democratic debate but because, as shown by decades of critical media research, they draw societal voices into largely homogeneous communicative spaces bound by dominant discourse. Critical political economy research indicates that this situation is being reproduced online.”

Doordat publieke interesses discursief zijn verbonden aan populaire opvattingen krijgen marginale ideeën volgens Dahlberg weinig tot geen ruimte krijgen. Hij wijst op de noodzaak van kritisch onderzoek waaruit kan blijken in hoeverre media- en commerciële websites toegang mogelijk maken voor marginale groepen tot het *“effectively challenging the terms of debate.”*¹⁵

In de bespreking van enkele boeken over de ontwikkeling van de publieke sfeer merkt Tanni Haas op dat de gewenste toekomst wellicht in de lijn zou moeten liggen die James Curran voorstelt in zijn boek *Media en Power*.¹⁶ Haas legt uit dat Curran een publieke sfeer beoogt met een centraal punt en daaromheen een zone waar groepen met gedeelde problemen zich kunnen samenvoegen om hun ideeën op verdiepende wijze te bediscussiëren. Vervolgens kunnen zij zich na deze exploratie in de periferie opnieuw wenden tot het centrale

13 Jürgen Habermas. *Europe: The Faltering Project*. Vert. door Ciaran Cronin. Cambridge: Polity Press, 2009 (2008). 53

14 Ibidem.

15 Lincoln Dahlberg, “Rethinking the fragmentation of the cyberpublic: from consensus to contestation.” *New Media Society* 9:5 (2007): 830 < <http://nms.sagepub.com/content/9/5/837> >.

16 Tanni Haas. “The Public Sphere as a Sphere of Publics: Rethinking Habermas's Theory of the Public Sphere” Boek recensie. *Journal of Communication* 54:1, (2004): 181

punt van discussie en hier op gearticuleerde wijze de dialoog voortzetten met andere mensen en groepen.¹⁷ Haas vindt dat veel onderzoekers een terechte aanspraak doen op *“the role and responsibility of news media as some of the central institution of the public sphere”* en doet vervolgens een oproep voor meer onderzoek naar de bijdrage van gevestigde instituten bij het bereiken van de situatie die Curram voorspiegelt. Hij ziet dit noodzakelijk in een tijd van *“worldwide deregulation of commercial media”* en *“declining political support of the public service media.”*¹⁸

Kijkende naar de praktijk zijn er bewijzen te vinden dat het scenario van centralisatie zich aan het voltrekken is.¹⁹ Dit gaat ermee gepaard dat media hun eigen discussie platformen oprichten waar lezers zelf nieuwsberichten kunnen plaatsen en allianties aangaan met populaire weblogs zoals in het geval van *Telegraaf Media Groep* en *GeenStijl.nl*. De vraag is in hoeverre deze ontwikkelingen de onafhankelijkheid aantast van deze platformen en blogdiensten. Dat commerciële media een publieke sfeer kunnen vormen is niet uitgesloten. Habermas verwijst naar de rol van de pers in de 18e eeuw als bewijs dat controle over de productie middelen niet per definitie hoeft te leiden tot misbruik in de vorm van *“commodification of both the content and the modes of reception.”*²⁰ Maar net als offline is er ook online een verantwoordelijke houding nodig van instituten die te maken hebben met opinievorming. En ook op internet komt dit neer op het in acht nemen van de eisen van de ideale publieke sfeer. Echter, concreet komt het op andere zaken neer om deze situatie te bereiken. Karakaya Polak wijst, net als anderen, op de macht van design: *“there is a possibility that with appropriate ‘design’, some of the limitations of the Internet as a virtual public sphere can be overcome, which may in turn lead to enhanced political participation.”*²¹ De vraag is hoe design *exact* kan bijdragen aan het verwezenlijken van onafhankelijke houding van de pers en de terugkeer van een *feedback-loop*. Daarbij verdient de relatie tussen design en de culturele context waarbinnen ze tot stand komt de nodige aandacht.

Internet en beïnvloeding

17 Haas. “The Public Sphere as a Sphere of Publics”, 182.

18 Ibidem, 182.

19 Bezoekersaantallen op Alexa.com laten zien dat gevestigde Amerikaanse kranten als The New York Times (NYT), The Huffinton Post, The Washington Post en de Wall Street Journal voor de meerderheid van het Amerikaanse publiek de belangrijkste ingang vormen bij het vergaren van online nieuws. Al deze websites laten, onder wisselende voorwaarden, bezoekersreacties toe en bevatten opinie pagina's die gericht zijn op het starten van een discussie. In Nederland zijn soortgelijke ontwikkelingen te zien. Kranten breiden hun diensten uit met opinie platformen zoals de Telegraaf met WUZ.nl. Bezoekers kunnen hier, net als op Nuij.nl, zelf nieuwsberichten plaatsen en discussies aanwakkeren. Hier kunnen externe en kritische blogs vervolgens publiciteit vergaren. Ook is er te zien dat blogs, net als in de VS, steeds meer allianties sluiten met gevestigde media zoals in het geval van Geenstijl.nl en de Telegraaf. Kortom, er zijn goede aanwijzingen dat het debat centraliseert. De vraag is wel of de onafhankelijkheid en kritische factor van deze blogs afneemt door het vormen van deze allianties. Zie ook Alexa.com/US en "/NL.

20 Habermas. “Keynotes”, 26.

21 Rabia Karakaya Polat. “The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links.” *European Journal of communication* 20:4 (2005): 452.

Habermas' begrip van de publieke sfeer is zeer invloedrijk en het object van menig debat. Afhankelijk van welke democratische theorie als uitgangspunt wordt genomen kunnen visies over de ideale publieke sfeer verschillen in nuance. Een literatuurstudie van Myra Marx Ferree et. al. vat deze verschillende visies samen.²² Voorstanders van een representatieve liberale democratie zien de rol van burgers het liefst beperkt tot het stemmen op partijen die hun adequaat vertegenwoordigen, waarna diezelfde burgers zich vervolgens kunnen informeren via een onafhankelijke pers of de door hun gekozen partij daadwerkelijk naar behoren functioneert. De sterke scheiding tussen politiek en burgers is volgens hen gerechtvaardigd aangezien burgers over het algemeen onvoldoende ervaring, dossierkennis, etc. hebben om inspraak te rechtvaardigen.²³ Aanhangers van een participatie- en overlegdemocratie, waaronder ook Habermas valt te rekenen, beweren dat deze scheiding politieke desinteresse in de hand werkt. Om die reden betogen zij dat burgers juist zoveel mogelijk kansen aangereikt moeten krijgen om directe invloed uit te kunnen oefenen op het publieke debat en politieke beslissingen. Het informatie inwinnen, nadenken en praten over politieke kwesties zal vervolgens vanzelf leiden tot een meer geëngageerd en kritisch publiek.²⁴ Meerdere studies ondersteunen dit standpunt door aan te tonen dat onderlinge gesprekken tussen subjecten over publieke thema's leiden tot verhoogde politieke participatie en meer gecultiveerde opvattingen.²⁵ Er bestaan daarnaast sterke aanwijzingen dat dit ook opgaat voor het online debatteren van publieke kwesties en het schrijven hierover in blogberichten.²⁶ Om die reden acht ik het wenselijk dat burgers meer worden betrokken bij het debat over publieke zaken.

Mirko Tobias Schäfer betoogt in zijn proefschrift over internet cultuur en gebruikersparticipatie dat technologie vaak een onderbelichte factor is als het gaat om discussies met betrekking tot online participatie. Hij stuurt aan op een kritische blik naar, en actieve dialoog rondom, software design.²⁷ Schäfer waarschuwt ervoor dat software, zelfs wanneer deze ogenschijnlijke positieve of neutrale vormen van participatie mogelijk maakt, tegelijkertijd gebruikersacties dusdanig kan formaliseren dat er onopgemerkt gegevens worden verzameld waarmee winst kan worden gegenereerd.²⁸ Aan de andere kant kan design ook transparantie en heterogeniteit van mogelijkheden waarborgen, stelt Schäfer. Alleen een kritische dialoog tussen de gebruikers, onderzoekers, designers en culturele actoren kan dit type design veiligstellen.²⁹

22 Myra Marx Ferree, et al. "Four models of the Public Sphere in Modern Democracies." *Theory and Society* 31:3 (2002): 289-324
< <http://www.jstor.org/stable/658129> >.

23 Ferree, et al. "Four models of the Public Sphere in Modern Democracies.", 290-295.

24 Ibidem, 300-306.

25 Bruce W. Hardy, Dietram A. Scheufele. "Examining Differential Gains From Internet Use: Comparing the Moderating Role of Talk and Online Interactions." *Journal of communication* 55:1 (2005): 71-72.; P. Johnston Canover & D.D. Searing, "Studying 'Everyday Talk' in the Deliberative System," in: *Acta Politica*, 40, no.3 (2005), 269-283.

26 Hardy & Scheufele. "Examining Differential Gains From Internet Use", 78.

27 Mirko Tobias Schäfer. *Bastard Culture! User participation and the extension of cultural industries*. Phd. proefschrift, Universiteit Utrecht, 2008. 93

28 Schäfer. *Bastard Culture!*, 85.

29 Schäfer. *Bastard Culture!* 295

Op het gebied van e-government zijn er verscheidene onderzoeken gedaan naar de relatie van design en gebruikersparticipatie.³⁰ Een studie van Renita Coleman et. al., waarbij gebruikerservaringen op een test - en een controle website zijn gemonitord, laat zien dat er een positieve relatie is tussen content-design en politieke betrokkenheid. Bezoekers voelden zich ten eerste meer betrokken wanneer zij konden bijdragen aan belangrijke design beslissingen en hun gebruikerservaringen konden delen.³¹ Een tweede uitkomst was dat gebruikers positief reageren op artikelen die geen suggestieve titels bevatten, niet-lineair zijn gestructureerd en veel grafieken en tabellen bevatten. Op die manier konden bezoekers zoveel mogelijk zelf de inhoud sorteren en interpreteren.³² Tot slot is er een verhoogde betrokkenheid te meten wanneer onderwerpen in stappen worden uitgediept op de manier die Yankelovich' voorstelt in zijn theorie van publieke opinie.³³ Deze theorie stelt dat burgers actief om willen gaan met issues in plaats van ergens bewust van te worden gemaakt waarna het de volgende dag weer ergens anders over gaat.³⁴

In een ander onderzoek naar e-government initiatieven komt Arthur Edwards tot de conclusie dat de moderatoren een belangrijke taak vervullen in het opzetten van discussies als een “purposeful activity” die kan leiden tot gemeenschappelijke beslissingen op de manier die Habermas beoogt.³⁵ Moderatoren, en dus ook journalisten, kunnen dit volgens Edwards bereiken door burgers, maatschappelijke organisaties en politici uit te nodigen “to join the discussion as participants.”³⁶ Ook het maken van samenvattingen blijkt een efficiënt middel om de discussie op gang te houden en een sfeer te creëren die gericht is op een gezamenlijk doel. De conclusies van deze onderzoeken lijken vrij logisch. Ze worden dan ook als van nature toegepast bij veel onafhankelijke internet initiatieven waar geen externe invloeden meespelen. Websites als *Moveon.com*, *FreeRepublic.com* en *Indymedia.com* ontstaan binnen de cultuur van een overleg-democratie of radicale-democratie en de manier waarop zij software inzetten reflecteert deze cultuur.³⁷ Veel organisaties daarentegen lijken pas te veranderen onder

30 Paulo F. J. A. Marques. “Government and e-participation programs: A study of the challenges faced by institutional projects” *First Monday* 15:8, 2 Augustus 2010

< <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2858/2583> >. ;

Renita Coleman, et al. “Public life and the internet: if you build a better website, will citizens become engaged?” *New Media and Society* 10:2 (2008): 179-201: 198.

31 Coleman, et al. “Public life and the internet: if you build a better website, will citizens become engaged?”, 198.

32 Ibidem, 195.

33 Ibidem, 181.

34 Deze theorie van Yankelovich verduidelijkt hoe media kunnen helpen om een publiek tot een gezamenlijke beslissing te laten komen. Dit proces bestaat uit drie fases. In de eerste fase wordt bewustzijn gecreëerd rondom een bepaald probleem. In de tweede fase wordt de informatie “actief benaderd” door het verzamelen van meer informatie en het maken van afwegingen: “conflicting facts are considered and trade-offs may be determined”. De laatste fase beschrijft Yankelovich als “the place where people seek greater clarity of thought on the issues, confront their own feelings and struggle to make a decision.” Doorgaans wordt deze fase niet bereikt en blijft de taak van de media behouden tot “consciousness-raising and then abandon the effort”. ; Daniel Yankelovich, D. *Coming to Public Judgment*. Syracuse, NY: Syracuse University Press, 1991.

35 Arthur R. Edwards, “The moderator as an emerging democratic intermediary: The role of the moderator in Internet discussions about public issues.” *Information Policy* 7:1 (2002): 16

36 Ibidem.

37 Victor W. Pickard, “Cooptation and cooperation: institutional exemplars of democratic internet technology” *New media and society* 10:4 (2008): 640

< <http://nms.sagepub.com.proxy.library.uu.nl/content/10/4/625.full.pdf> >.

druk van de concurrentie.³⁸ Francisco Marquez en anderen wijzen als oorzaak hiervoor naar de “*unwillingness of institutions and representatives to share political power; resistance due to economic and political costs of implementation; and, inadequate configuration of interactive tools.*”³⁹

Toch zijn er voorbeelden waarin de gevestigde journalistiek wel lijkt te veranderen door de nieuwe omstandigheden. Een voorbeeld van verdieping van een probleem waarbij lezers worden betrokken is de column van Joost Luyendijk op *NRC.nl*, waarin hij de opkomst van de elektrische auto van week tot week behandelde.⁴⁰ Ook zijn er gevallen te noemen waarin gebruikers expliciet worden betrokken bij design keuzes, zoals op *NRC-next* (weliswaar werd er pas naar opmerkingen gevaagd nadat het design al was doorgevoerd).⁴¹ Websites als *Nuij.nl* en het aan de Telegraaf verbonden *Wuz.nl* geven in navolging *Slashot.org* en *Digg.com* de mogelijk aan lezers om zelf nieuws aan te dragen. Het tegengaan van *Framing* wordt echter beperkt doordat deze websites een afzonderlijk onderdeel zijn van de onderneming en veel minder bezoekers trekken dan hun moederwebsite. De redactie plaats op *Nuij.nl* tevens gesponsorde discussies die automatisch boven andere berichten komen te staan.⁴² Een poging tot samenvattingen is te zien op de website van de *NYT* waar de redactie af en toen uit de reacties enkele “highlights” selecteren welke een “wide range of views” representeren. *The Gaurdian* zet een stap verder en voegt enkele passende reacties toe aan een opinie stuk over moderatie.⁴³ Het zijn beperkte vormen van handreikingen die nog geen geïnstitutionaliseerde *feedback-loop* mogelijk maken. Om lezers het gevoel te geven dat ze uitmaken van een “publicist body” zal er meer moeten gebeuren. Op dit moment komt het zelden voor dat discussies opduiken binnen de reguliere nieuwsstroom, laat staan dat ze offline worden verspreid en echt onderdeel uit kunnen maken van de publieke sfeer zoals de *moral weekly's*.

Om de invloed te vergroten van discussies dient het niveau ervan dit te rechtvaardigen. In het vervolg onderzoek ik Habermas' criteria van rationele communicatie. Vervolgens ga ik na hoe dit kan worden vertaalt naar moderatie-beleid.

38 Homero Gil De Zúñiga, et al. “Weblogs, traditional sources online and political participation: an assessment of how the internet is changing the political environment” *New Media and Society* 11:4 (2009): 565

39 Francisco. P. J. A Marques. “Government and e-participation programs: A study of the challenges faced by institutional projects” *First Monday* 15:8, 2 augustus 2010

40 Joost Luyendijk “Wat stom van mij” *NRC Handelsblad* 23 juni, 2010
< <http://weblogs.nrc.nl/luyendijk/2010/06/23/wat-stom-van-mij/> >.

Luyendijk betrok lezer actief en stelde vragen, lokte discussie uit. Lezers reageerden hier over het algemeen zeer positief op. Ook redacteur Rob Wijnberg participeert onder de lezers aan het debat en droeg enkele argumenten aan toen zich er een meta-discussie ontwikkelde over journalistieke integriteit.

41 Ernst-Jan Pfauth. “De uitklapfoto is terug” *NRC-Next* 17 november, 2010
< <http://www.nrcnext.nl/blog/2010/11/17/de-uitklapfoto-is-terug/> >.

42 Het gaat hierbij om discussies van van de Achmea campagne ‘waar zijn we mee bezig’. Bezoekers reageren hier in het algemeen zeer negatief op, en steken dit niet onder stoelen of banken.

43 Natalie Hanman, et. al. “A panel debate on web comments” *Gaurdian.co.uk* 25 oktober, 2010
< <http://www.guardian.co.uk/commentisfree/2010/oct/25/panel-debate-web-moderation> >.

Publieke sfeer en rationaliteit

In zijn latere werk gaat Habermas dieper in op het begrip rationaliteit.⁴⁴ Hij gaat hierbij uit van de aanname dat ons taalsysteem gebouwd is om elkaar te kunnen begrijpen. Dit maakt het uiteindelijk mogelijk om overeenstemming (Einverständnis) te bereiken bij het maken van gezamenlijke afspraken. Er kan echter sprake zijn van misbruik van ons taalsysteem. Habermas maakt een onderscheid tussen communicatieve actie en strategische actie.⁴⁵ Communicatieve actie is vrij van invloeden en gericht op overeenstemming, terwijl strategische actie is gericht succes. Van strategische actie is bijvoorbeeld sprake wanneer een communicatie wordt gebruikt als een instrument om een economisch doel te bereiken, met name als dit doel niet in het belang is van de diegene die toegesproken wordt.

Ook de situatie in de 18e eeuw voldeed volgens Habermas niet altijd aan het ideaal van rationaliteit: *“Laws of market were suspended, as where laws of state. Not that this idea of the public was actually realised in earnest in the coffee houses, the salons, and the societies; but as an idea it had become institutionalised and thereby stated as an objective claim.”*⁴⁶ De institutionalisering van enkele basisregels zorgden er in ieder geval wel voor dat een uitspraak binnen de publieke sfeer onmiddellijk kon worden ontkracht op het moment dat deze niet voldeed aan bepaalde gedeelde normatieve regels. Bij het opperen van een zin kan de context van de situatie dan ook bepalen of deze uitspraak door toehoorders wordt begrepen als zijnde acceptabel:

*“(…) the speaker must choose an utterance that is right (richtig) with respect to prevailing norms and values so that the hearer can accept the utterance, and both speaker and hearer can, in the utterance, thereby agree with one another with respect to a recognized normative background.”*⁴⁷

Zo kan bijvoorbeeld de zin “Wilders is een held” op de Volkskrant.nl tot afwijzing leiden, terwijl ze binnen andere kringen wordt gedoogd. De veronderstelling bij de spreker en toehoorder dat elke uitspraak in een coherente relatie staat tot een set van gedeelde normen en waarden binnen de context waarin ze wordt uitgesproken, en daarom juist (*richtig*) is, ligt volgens Habermas in alle uitspraken besloten. Er is *altijd* impliciet of expliciet een juistheids-claim aanwezig waarbij er een beroep wordt gedaan op bepaalde normen en waarden. Wanneer er geen sprake is van een gedeelde normatieve achtergrond dan wordt de uitspraak afgewezen en kan er geen sprake meer zijn van daadwerkelijke overeenstemming. Als een spreker wel een 'juist' beroep wil doen op

44 Habermas, Jürgen. On the pragmatics of communication. Geredigeerd door Meave Cooke. Cambridge: MIT press, 1998.

45 Ibidem: 165.

46 Habermas, “Institutions of the Public Sphere”, 238.

47 Habermas, Jürgen. On the pragmatics of communication. Geredigeerd door Meave Cooke. Cambridge: MIT press, 1998: 23

een zekere norm, dan dient deze op haar beurt het resultaat te zijn van een “(...) *discursively archived consensus to the effect that it is equally in the interest of all affected*”.⁴⁸ Oftewel, te zijn ontstaan vanuit omstandigheden die voldoen aan de criteria van een publieke sfeer. Belangrijk om hierbij aan te tekenen is dat consensus over gedeelde normen en waarden altijd van tijdelijke aard is; zodra er meer feiten of nieuwe argumenten bekend zijn zal er opnieuw discussie moeten plaatsvinden.

Naast de aanspraak op juistheid zijn er nog drie claims die inherent zijn aan alle uitspraken.⁴⁹ Ten eerste is er de claim dat een uitspraak te begrijpen (*verständlich*) is. Ten tweede dat ze de feitelijk stand van zaken correct weergeeft en dus waar (*wahr*) is. Ten derde doet een spreker met zijn uitspraak aanspraak op de claim dat zijn ideeën, gevoelens, overtuigingen, etc., in alle ernst en eerlijkheid (*wahrhaftig*) worden geopperd.⁵⁰

Het valideren van deze vier claims met betrekking tot een uitspraak kan worden gezien als een rationeel, cognitief proces dat inherent is aan ons taalsysteem. We kunnen niet anders dan hiertoe overgaan bij het verwerken van een uitspraak die gericht is op overeenstemming.⁵¹ Een spreker oppert iets en de toehoorder kan hier in alle vrijheid een “ja”- of “nee”-houding jegens vormen op basis van de validiteit van de claims die worden gedaan met deze uitspraak.⁵² Tegelijkertijd houdt dit in dat de spreker een verantwoordelijke positie inneemt en desgevraagd redenen voor de validiteit van zijn claims kan aanbieden, en vice versa.⁵³ Zodra een toehoorder geen mogelijkheid heeft om zich kritisch te verhouden tot de waarheidsclaims die de spreker met zijn uitspraak oppert, dan kan er ook geen sprake meer zijn van mogelijke overeenstemming.⁵⁴ Het is volgens Habermas de vermenging tussen strategische en communicatieve vormen van taalgebruik waardoor intersubjectieve communicatie in het dagelijkse leven vaak leidt tot onbegrip of conflict in plaats van consensus.⁵⁵

Kritieken

Binnen de stroming van de overlegdemocratie is er onderling dispuut over het type taalgebruik dat deel zou

48 Meave Cook. Introductie van *On the pragmatics of communication*, door Jürgen Habermas, 21-104. Cambridge: MIT Press, 1998: 13

49 Habermas. *On the pragmatics of communication*, 141.

50 Ibidem, 142;

Deze claims beroepen zich op verschillende dimensies van onze gezamenlijke leefwereld. Zo staat de juistheids-claim in relatie tot de sociale wereld van gedeelde normen, de waarheids-claim in relatie tot de empirisch waarneembare objectieve wereld en de eerlijkheden-claim in relatie tot ieders subjectieve wereld. Zie Ibidem, 165.

51 Habermas. “Keynotes”, 5.

52 Ibidem, 143

53 Ibidem: 88.

54 Habermas. *On the pragmatics of communication*, 23.

55 Ibidem: 377.

mogen uitmaken van het publieke debat. Zo stelt Seyla Benhabib dat Habermas' prescriptie van rationele communicatie meer ruimte moet openlaten voor discussies waarbij beslissingen (mede) worden gevoed door emotionele en materiële overwegingen.⁵⁶ Mijn inziens sluit Habermas' idee van communicatieve actie echter niet uit dat emotie deel uit maakt van het maken van gezamenlijke beslissingen. Hoewel emotie vaak tegenovergesteld wordt gezien aan rationeel, wordt ze in veel gevallen, zo niet alle, tot stand gebracht door een aanwijsbare oorzaak, zoals de overtreding van normatieve regels. Dit proces van oorzaak-gevolg kunnen we begrijpen als een rationeel proces. Wanneer de oorzaak van een emotie wordt uitgesproken of logischerwijs kan worden achterhaald wordt het een legitiem argument op het moment dat de uitspraak van een spreker daarnaast wordt beoordeeld als waar, juist, betrouwbaar en te begrijpen. De vraag is dan niet of het model van Habermas moet worden uitgebreid, maar veeleer of onze gemeenschappelijke definitie van rationaliteit te beperkt is en dat in ons dagelijkse taalgebruik de articulatie van gevoelens voor verbetering vatbaar is.

Ook Thomas McCarthy stelt dat Habermas definitie teveel gecentreerd is op rationele consensus en wijst op de vele politieke beslissingen die gemaakt worden (en moeten worden) ondanks een gebrek aan overeenstemming; tegenstrijdige ideeën van goed en kwaad worden op dat moment getolereerd uit praktische overwegingen. Dit ondermijnt het idee dat alle communicatie is gericht op het bereiken van overeenstemming, in de volle betekenis van het woord.⁵⁷ Hier valt tegen in te brengen dat de pragmatische beslissing om conflictueuze wereldbeelden te negeren niet uitsluit dat er nog steeds een streven aanwezig is om tot overeenstemming te komen op de lange termijn.⁵⁸

Zoals ik Habermas begrijp ziet hij beschaafde, 'rationele' gesprekken met name als vereiste op politiek niveau. Hij erkent het informele en rauwe karakter van dagelijkse gesprekken tussen burgers.⁵⁹ Het is aan de gemeenschap in zijn geheel, onafhankelijke media en alle burgers tezamen, om hier belangrijke onderwerpen en argumenten uit de distilleren. *“Only across the system as a whole can deliberation be expected to operate as a cleansing mechanism that filters out the ‘muddy’ elements from a discursively structured legitimation process.”*⁶⁰ Om die reden is het belangrijk dat een ieder kan deelnemen, en bijdragen, aan dit filteringsproces. Dit moet gezien worden in het

56 Seyla Benhabib “Situating the Self: Gender, Community and Postmodernism in Contemporary Ethics.” New York: Routledge, 1992: 38.

57 Romand Coles. “Of Democracy, Discourse, and Dirt Virtue: Developments in Recent Critical Theory.” Boek bespreking. *Political Theory*, Vol. 28, No. 4 (2000), pp. 540-564

58 Jürgen Habermas “Intolerance and discrimination” Oxford University Press and New York School of Law, *I.CON*, 1:1 (2003): 12.

De exacte quote is als volgt:

“Ethical judgements continue to hinge on the reference to a first person, to the biography of an individual, or to the cultural form of life of a collectivity. What is good for one person in his or her context can be bad for another person in another context. For this reason, the normative expectation that we be able to live alongside those with different ethical life-styles and value-orientations is of a different nature than the assumption that we must accept the difference between religious truths or between contrary worldviews, in other words accepts statements that contradict our own. (...) Only in the case of competing worldviews does toleration mean accepting mutually exclusive validity claims. In the narrowly defined sense, toleration - as regards equal respect for everybody - means the willingness to neutralize the practical impact of a cognitive dissonance that nevertheless in its own domain demands that we resolve it.”

59 Habermas “Keynotes”, 10.

60 Ibidem, 15.

licht van een Verlichtingsideaal waarin gebruik van de ratio in de vorm van communicatieve actie kan leiden tot de emancipatie van burgers.⁶¹

Ons rationale validatie-systeem stelt ons in staat om argumenten uit te wisselen met betrekking tot feiten, normen en waarden en persoonlijke ervaringen. Het expliciet maken van deze argumenten vormt een leerproces dat in het beste geval kan leiden tot overeenstemming. Teruggekoppeld naar moderatie betekent dit dat een online filtersysteem, dat niet expliciet duidelijk maakt op welke exacte grond een zekere uitspraak wordt afgewezen, voorbij gaat aan dit leerproces.

In mijn ogen behoren ook zogenaamde 'irrationele' uitspraken bij de opinievorming op het niveau van de burger. Om deze op rationale wijze te duiden en te valideren zullen deze reacties zichtbaar moeten blijven. Het al te angstvallig uitsluiten van deze stemmen kan leiden tot de reproductie van een dominante discours. Daarbij gaan afwijzingen die niet expliciet worden ondersteunt worden door een vorm van argumentatie gaan daarnaast ten koste van het onderlinge vertrouwen en beperkt als zodanig de sfeer van communicatieve actie.⁶²

Ik zal nu eerst de tweedeling tussen communicatieve actie en strategisch actie vertalen naar een moderatie beleid. Hierbij ga ik ervan uit dat zoveel mogelijk mensen kunnen participeren en hanteer ik een 'zachte' notie van rationaliteit die zoveel mogelijk stemmen, ook emotionele, toegang biedt. Ik bestrijd daarbij impliciete vormen van moderatie, door redactie en medebezoekers, die voorbij gaan aan uitgebreide verantwoording van het accepteren en afwijzen van reacties.

Consequenties voor moderatie beleid

Als we de de criteria van de publieke sfeer vertalen naar het internet en moderatiebeleid dan kan er een tweedeling worden gemaakt tussen *communicatieve moderatie* in het ene uiterste en *strategische moderatie* in het andere uiterste. In de praktijk lopen deze vormen door elkaar heen.

Communicatieve moderatie is gericht op het scheppen van een publieke sfeer van overeenstemming waarin rationeel debat kan plaatsvinden, vrij van externe invloeden zoals *framing*. Er is geen sprake van een al te strikte scheiding tussen journalist en lezer. Zodoende kan er sprake zijn van een *feedback-loop* waarin politieke issues

61 Ibidem, 10.

62 Een voorbeeld hiervan is de website Craigslist.org waar gebruikers wegvluchten doordat misbruik van de flag-knop ertoe leidt dat legitieme reacties worden weggestemd "for no reason at all, just because they can." Zie ook overige bronnen.
< <http://www.alex.com/siteinfo/craigslist.org> >.

kunnen worden aangehaald en uitgediept, en content-design kan worden besproken. Het beleid voor moderatie is aan reflectieve discussie onderhevig. Software en design worden zoveel mogelijk ingezet om reacties te integreren als belangrijk onderdeel van het nieuws en bevorderden daarnaast de leesbaarheid van lange discussies. Onder communicatieve moderatie vallen:

- **Expliciete verticale moderatie:** Journalisten (moderatoren) verduidelijken zoveel mogelijk de redenen waarom reacties worden weggehaald, waarbij ze actief de dialoog aangaan met gebruikers over de legitimiteit van deze regels. Ongewenste reacties blijven altijd zichtbaar en worden hooguit visueel weggewerkt als ze de discussie onderbreken. In de zwakke vorm zijn moderatie richtlijnen in ieder geval duidelijk zichtbaar en niet volledig opgebouwd uit juridische jargon.
- **Expliciete horizontale moderatie:** Bezoekers zijn in staat om op elkaar te reageren en dit wordt bevorderd. Technische hulpmiddelen kunnen dit vergemakkelijken door het validatie proces dat ligt besloten in rationele communicatie zo secuur mogelijk te formaliseren zodat bij elke beoordeling expliciet kan worden gemaakt op welke grond een reactie wordt afgewezen (op verstaanbaarheid, betrouwbaarheid, juistheid en/of feitelijkheid.) Het aantal woorden zijn gelimiteerd in zoverre dat ze uitgebreide argumentatie niet in de weg zitten.

Strategische moderatie is gericht op het in stand houden van de scheiding tussen politiek, journalisten, experts en burgers ten koste van een *feedback loop*. Journalisten bemoeien zich op geen enkele wijze met discussies en betrekken lezers niet bij de productie van artikelen. Er is sprake van een onophoudelijk stroom van (vaak sensationele) content die telkens wordt ververs in plaats van uitgediept. Een kakofonie van reclame en suggestieve titels zorgt voor een sfeer die erop is gericht om bezoekers vast te houden en reclame-inkomsten te genereren. Alles is gericht op het doelmatig controleren van sociaal ongewenste reacties die de normen en waarden van de doelgroep of de organisatie in twijfel trekken. Het beleid is niet bespreekbaar. Er is geen plek aanwezig waar burgers en journalisten opinies kunnen uitwisselen. Onder strategische communicatie vallen:

- **Impliciete verticale moderatie:** Moderatoren onthouden zich van openbare discussies rondom het beleid en verwijzen hooguit naar een e-mail waar klachten naartoe kunnen gestuurd. Ongepast reacties worden verwijderd en eventueel preventief gemodereerd. Links naar andere websites worden niet toegestaan.

- **Impliciete horizontale moderatie:** Op elkaar reageren is niet geoorloofd of beperkt door een maximaal aantal woorden. Beoordeling vindt plaats door het markeren als ongepast en eventueel door middel van omhoog of omlaag stemmen zonder opgave van redenen en zonder bewezen staat van dienst.

Internet en rationaliteit

In de praktijk gaan veel moderatie systemen voorbij aan het leveren van onderlinge feedback. Op *Slashdot.org* en *Tweakers.net* leveren steekwoorden in ieder geval beperkte inzage in achterliggende motieven. Daarbij wordt het uitwisselen van argumenten bevorderd doordat niet iedereen moderatierechten heeft. Diegene die hier wel over beschikken kunnen deze rechten niet inzetten in discussies waaraan zij zelf deelnemen.⁶³ Op *Slashdot.org* wordt extra legitimatie verkregen doordat er sprake is van 'meta-moderatie'; beoordelingen worden naderhand gecontroleerd op hun redelijkheid. Bezoekers krijgen pas moderatierechten als is voldaan aan een aantal voorwaarden. Daarbovenop sturen de richtlijnen aan op verantwoordelijk gedrag: *“Simply disagreeing with a comment is not a valid reason to mark it down. Likewise, agreeing with a comment is not a valid reason to mark it up. The goal here is to share ideas.”*⁶⁴ Van het bekende karma systeem is afgeweken omdat bezoekers dit misbruikten als zijnde *“some sort of video game with a numeric integer representing their score in the game. People who do this simply are missing the point.”*⁶⁵ Juist dit game-element, dat strategische vormen van moderatie stimuleert, speelt een grote rol in het systeem dat The Huffington Post hanteert. Op de Telegraaf wordt het reageren op elkaar in principe zelfs niet geoorloofd. Op *Nu.nl* en *Volkscrant.nl* kunnen reacties alleen omhoog of omlaag worden gestemd. *Nu.nl* compenseert dit deels door het reageren met behulp van een software ingreep onderlinge dialogen niet ten koste te laten gaan van de leesbaarheid.

Naast het opgeven van een argument voor het naar boven of naar beneden stemmen is er ook een reflexieve dialoog nodig over de legitimiteit van die redenen en richtlijnen. Om te kunnen spreken van een legitiem moderatieproces dienen in het geval van moderatie door journalisten of moderatoren er zoveel mogelijk

63 Bezoekers dienen ten eerste een tijdje betrokken te zijn bij de site en er blijkt van geven zich normaal te gedragen. Op dat moment maken ze kans te worden uitgekozen door een geautomatiseerd systeem om 5 reacties te beoordelen die ze binnen drie dagen kunnen uitvoeren. In discussies waar ze zelf aan deelnemen mogen ze niet modereren. De algoritmen van dit systeem zijn opensource en dus openbaar. Uit de resultaten van de “meta-moderatie” blijkt dat zowel moderatie van gebruikers als die van de redactie voor meer dan 90% als accuraat wordt beoordeeld.

64 Slashdot FAQ
< <http://slashdot.org/faq/> >.

65 Een voorbeeld van het gebruik van game-elementen die strategisch gedrag stimuleren is het reactiesysteem op website van The Huffington Post. < www.huffintgonpost.com >.

expliciet verantwoord dient te worden met betrekking tot welke claims een reactie wordt geaccepteerd dan wel afgewezen. Op die manier kan een ieder zich ervan vergewissen dat deze richtlijnen het resultaat zijn van een discursief proces in het algemeen belang. Zo niet dan schaadt dit opnieuw de betrouwbaarheid van de publieke sfeer in kwestie en wordt de mogelijkheid tot communicatieve actie beperkt. Het onderzoek van Edwards naar de rol van modereren bevestigt dat discussies zijn gebaat bij een transparant beleid waarbij berichten niet worden verwijderd, maar hooguit worden geplaatst in een “sandbox”, zodat iedereen kan valideren of de verwijdering legitiem is.⁶⁶

Geïstitutionaliseerde regels dienen vanwege redenen van betrouwbaarheid en transparantie constant het onderwerp te zijn van een dialoog die op elk moment aangewakkerd kan worden zodra nieuwe feiten en argumenten worden voorgedragen. In tegenstelling tot de websites van de meeste nationale kranten is er op *Slashdot.org* sprake van een uitgebreide FAQ waarin de vragen van gebruikers verwerkt zijn. *Tweakers.net* verwijst naar een forum waarop het beleid kan worden bediscussieerd. De richtlijnen van organisaties daarentegen zijn vaak doorspekt met jargon die veelal de rechten van de organisatie beschermen. Positief is wel dat er zowel door journalisten als internetgebruikers op verschillende plekken wordt nagedacht en gereflecteerd over de gronden waarop reacties worden beoordeeld en over het wel of niet toelaten van anonieme reacties.⁶⁷

Conclusie

De opmars van nieuws-sites maakt een (toekomstige) uitbreiding van de publieke sfeer mogelijk. Reactie-systemen hebben daarbij de potentie een feedback loop tussen politiek en burgers te formaliseren. Het verwezenlijken van het ideaal van Habermas is echter afhankelijk van verschillende factoren. Ten eerste is het essentieel dat journalisten een verantwoordelijke houding innemen en een transparante dialoog aangaan met het lezerspubliek. Alleen het bespreekbaar maken van het moderatie beleid en design kan zorgen voor een sfeer van wederzijds vertrouwen. Op dit gebied blijkt er nog te weinig openheid, de scheiding tussen lezer en journalist blijft grotendeels behouden. Daarbij gaan software-matige moderatie oplossingen voorbij aan het stimuleren van een dialectische dialoog waarbij mensen met verschillende opvattingen in een transparant proces uitgebreid hun argumenten kunnen uitwisselen. Software oplossingen lijken het proces te versnellen waarin de beste argumenten boven komen drijven, maar kunnen te gemakkelijk op een strategische manier worden ingezet.

66 Arthur R. Edwards, “The moderator as an emerging democratic intermediary: The role of the moderator in Internet discussions about public issues.” *Information Policy* 7:1 (2002): 3-21.

67 Zie onder literatuurlijst > overige bronnen > “discussies omtrent het beoordelen van reacties”.

Literatuurlijst

- Anderson C. & Wolff M. "The Web Is Dead. Long Live the Internet." *Wired.com* 17 augustus, 2010.
< http://www.wired.com/magazine/2010/08/ff_webrip/all/1 >
- Benhabib, Seyla. 'Toward a Deliberative Model of Democratic Legitimacy', in S. Benhabib (ed.) *Democracy and Difference: Contesting the Boundaries of the Political*, pp. 67–94. Princeton, NJ: Princeton University Press. 1996.
- Canover, P. Johnston & Searing, D.D. "Studying 'Everyday Talk' in the Deliberative System," *Acta Politica*, 40:3, (2005): 269-283
- Couldry, Nick "Digital divide or discursive design? On the emerging ethics of information space."
Ethics and information technology 5:2 (2003): 89-97
< <http://www.springerlink.com.proxy.library.uu.nl/content/n51j7q8552871040/fulltext.pdf> >.
- Coleman, Renita, et al. "Public life and the internet: if you build a better website, will citizens become engaged?" *New Media and Society* 10:2 (2008): 179-201.
- Curran, J. "Rethinking the media as a public sphere". in P. Dahlgren & C. Sparks, *Communication and citizenship: Journalism and the public sphere*, 27-57. London: Routledge, 1991.
- Cook, Meave. Introductie van *On the pragmatics of communication*, door Jürgen Habermas, 1-19. Cambridge: MIT Press, 1998.
- Dahlberg, Lincoln. "Rethinking the fragmentation of the cyberpublic: from consensus to contestation." *New Media Society* 9:5 (2007): 827:847
< <http://nms.sagepub.com/content/9/5/837> >.
- Edwards, Arthur R. "The moderator as an emerging democratic intermediary: The role of the moderator in Internet discussions about public issues." *Information Policy* 7:1 (2002): 3-21.
- Froomkin, Michael, A. "Toward a Critical Theory of Cyberspace" *Harvard Law Review* 116:749 (2003): 749-820.
- Ferree, Myra Marx , et al. "Four models of the Public Sphere in Modern Democracies." *Theory and Society* 31:3 (2002): 289-324
< <http://www.jstor.org/stable/658129> >.
- Haas. Tanni. "The Public Sphere as a Sphere of Publics: Rethinking Habermas's Theory of the Public Sphere" Boek recensie. *Journal of Communication* 54:1, (2004): 178-185.
- Habermas, Jürgen. *Europe: The Faltering Project*. Vertaalt door Ciaran Cronin. Cambridge: Polity Press, 2009 (2008).

- Habermas, Jürgen. "Intolerance and discrimination" Oxford University Press and New York School of Law, *I.CON*, 1:1 (2003): 2-12.
- Habermas, Jürgen. "Institutions of the public sphere" in *The structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*. trans. Thomas Berger, 235-234. Cambridge: MIT Press, 1991 (1962).
- Habermas, Jürgen. *On the pragmatics of communication*. Geredigeerd door Meave Cooke. Cambridge: MIT press, 1998.
- Hardy, Bruce W., Dietram A. Scheufele "Examining Differential Gains From Internet Use: Comparing the Moderating Role of Talk and Online Interactions." *Journal of communication* 55:1 (2005): 71-85.
- Marques, F. P. J. A. "Government and e-participation programs: A study of the challenges faced by institutional projects" *First Monday* 15:8, 2 augustus 2010
< <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2858/2583> >.
- Ó Baoill, Andrew. "Slashdot and the Public Sphere" *First Monday*, 5:9, september 2000
< http://firstmonday.org/issues/issue5_9/baoill/index.html >.
- Pickard, Victor W. "Cooptation and cooperation: institutional exemplars of democratic internet technology" *New media and society* 10:4 (2008): 625-645
< <http://nms.sagepub.com.proxy.library.uu.nl/content/10/4/625.full.pdf> >.
- Polat, Rabia Karakaya. "The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links." *European Journal of communication* 20:4 (2005): 435-459.
- Schäfer, Mirko Tobias. *Bastard Culture! User participation and the extension of cultural industries*. Phd. Proefschrift, Universiteit Utrecht, 2008.
- Yankelovich, Daniel. *Coming to Public Judgment*. Syracuse, NY: Syracuse University Press, 1991.
- Zúñiga, Homero Gil De, et al. "Weblogs, traditional sources online and political participation: an assessment of how the internet is changing the political environment" *New media and society* 11:4 (2009): 553-574.

Overige bronnen

Voorbeelden van veranderingen journalistieke cultuur

"de Mexicaanse griep was een farmaceutische leugen" *Nu jij.nl* 19 juni, 2010

< <http://www.nuij.nl/de-mexicaanse-griep-was-een-farmaceutische-leugen.10412586.lynkx> >.

Voorbeeld van extern nieuws en marginale ideeën binnen de discussie.

Luyendijk, Joost. “Wat stom van mij” *NRC Handelsblad* 23 juni, 2010

< <http://weblogs.nrc.nl/luyendijk/2010/06/23/wat-stom-van-mij/> >.

Voorbeeld van participatie van journalisten en redacteurs aan de discussie en verhoging van betrokkenheid.

Pfauth, Ernst-Jan. “De uitklapfoto is terug” *NRC-Next* 17 november, 2010

< <http://www.nrcnext.nl/blog/2010/11/17/de-uitklapfoto-is-terug/> >.

Designverandering na verzoek lezers.

Wijnberg, Rob. “De macht in kaart gebracht” *NRC-Next* 17 november, 2010.

< <http://www.nrcnext.nl/denkt/2010/11/17/next-denkt-de-macht-in-kaart-gebracht/> >.

Verdiepende journalistiek met als resultaat meer betrokkenheid (zie reacties)

Discussies omtrent het beoordelen van reacties

dataatmosphere. “Site Has Changed, Flagging and No Longer Helpful” *Alexa.com*, “reviews” 8 november, 2010

< <http://www.alexa.com/siteinfo/craigslist.org> >

“Now the site has changed, it is harder to use, people constantly flag for no reason at all other than they can. Not as many people seem to be using it anymore and it seems people are afraid to use it.”

frostjay1. “CL crapped out - complete waste of time” *Alexa.com*, “reviews” 12 november, 2010

< <http://www.alexa.com/siteinfo/craigslist.org> >.

“Craigs list used to be a great site. user moderated, quick to post quick to share anything you like with the public. And then the Spam, flagging and ghosting started. (..) CL moderation and forums are in control of bunch of freaks who think they are the police, downtalking to everyone and playing the God game.”

UNLEASHED MODERATOR, “Confessions of an online moderator” *ABC.net.au* 30 augustus, 2010

< <http://www.abc.net.au/unleashed/36156.html> >.

Anonieme moderator die vertelt over zijn afwegingen, 360 reacties volgen...

Van Dongen, Jacqueline. “Wat voor soort redacteur ben jij?” *NRC-Next* 26 oktober, 2010

< <http://www.nrcnext.nl/blog/2010/10/26/wat-voor-soort-reacteur-ben-jij/> >.

Pérez-Peña, Richard. “News Sites Rethink Anonymous Online Comments” *New York Times* 11 april, 2010

< <http://tinyurl.com/32jhwdn> >.

Beckedahl, Markus, et. al. "Comments on the internet Manifesto" *Opendemocracy.net* 7 juli, 2009

< <http://www.opendemocracy.net/article/comments-on-the-internet-manifesto> >.

Hanman, Natalie et. al. "A panel debate on web comments" *Guardian.co.uk*

< <http://www.guardian.co.uk/commentisfree/2010/oct/25/panel-debate-web-moderation> >.

Weiss, Jeffrey. "The end of anonymous comments is not censorship" *DailyPolitics.com* mei, 2010

< <http://www.politicsdaily.com/2010/05/27/the-end-of-anonymous-comments-is-not-censorship/> >.

Weiss, Jeffrey. "Make our ugly discourse better, join the civologue" *DailyPolitics.com* februari, 2010

< <http://www.politicsdaily.com/2010/03/28/you-can-make-our-disagreeable-discourse-better-join-the-civilog/> >.

Aangehaalde moderatie richtlijnen

"FAQ" Slashdot.org

< <http://slashdot.org/faq/> >.

"FAQ" Tweakers.net

< <http://tweakers.net/reviews/718> >

(waarin een verwijzing naar het forum voor discussie omtrent het beleid: http://gathering.tweakers.net/forum/list_topics/16).

"Huisregels" Telegraaf.nl

< <http://www.telegraaf.nl/reacties/huisregels/> >.

Zie vooral: "Reacties die ingaan op de redenen voor het plaatsen van een artikel ("Is dit nou nieuws?"), worden niet geplaatst. De discussies dienen te gaan over de inhoud van het artikel."; "Reageer op de inhoud van een artikel, niet op andere reacties."; "Het staat iedereen vrij te mopperen op De Telegraaf maar reacties die onze motivatie in twijfel trekken, worden niet geplaatst."

Reageren?

Registreer of log in om te reageren op een bericht.