

In deze rubriek worden zowel methodologieboeken besproken als onderzoeksrapportages, bij voorkeur van Nederlandstalige auteurs. Auteurs krijgen de gelegenheid om op de recensie te reageren. Op de website [www.kwalon.nl](http://www.kwalon.nl) worden regelmatig boeken ter recensie aangeboden. Wie een boek wil bespreken (al dan niet uit dat aanbod), kan zich richten tot redacteur Famke van Lieshout: [f.vanlieshout@fontys.nl](mailto:f.vanlieshout@fontys.nl).

## Etnografie op internet

Lenie Brouwer

Robert V. Kozinets, *Netnography. Doing Ethnographic Research Online*, London: Sage, 2010, 221 pagina's, ISBN 978-1-84860-645-6.

Kunnen we ons tegenwoordig nog een computerloos tijdperk voorstellen? Als student in de jaren zeventig heb ik nog mijn werkstukken op een ouderwetse typemachine getikt. We hebben in Nederland momenteel meer mobieltjes dan inwoners, maar ik kan me nog de vaste zwarte telefoon in de huiskamer herinneren. Nu kijken we niet eens meer op van internet op een telefoon. En *twitter*, de nieuwste rage, is helemaal een erkend onderdeel van het dagelijks leven geworden, vooral onder politici. Wie sociaalwetenschappelijk onderzoek doet naar het sociale en culturele leven kan dan ook niet meer voorbij deze digitale wereld. Informatie en communicatietechnologie heeft ons tijdperk definitief veranderd.

Een van de consequenties van deze ontwikkeling is dat huidige onderzoekers het onderscheid tussen onderzoek op internet en het zogenaamde 'echte leven' niet meer nuttig vinden. Robert V. Kozinets, hoogleraar in marketing van de York Universiteit in Toronto, stelt dat de online en offline werelden dusdanig met elkaar verweven zijn dat je ze niet meer los van elkaar kunt zien. Onderzoek naar een bepaalde beroepsgroep impliceert dat je ook hun activiteiten op internet volgt. Alleen dan kunnen we een volledig begrip krijgen van het moderne sociale culturele leven. Kozinets bespreekt dit perspectief in zijn recente boek over het doen van etnografisch onderzoek op internet, *netnography* genaamd. Hij bedoelt met etnografie het intensief bestuderen van een gemeenschap, onder andere via participerende observatie. Bij netnografie gaat het om de studie van online processen.

Het doel van het boek is methodologische adviezen en richtlijnen te geven voor het doen van online onderzoek. Het is voor lezers bestemd die online gemeenschappen, culturen en andere vormen van online sociaal gedrag onderzoeken, variërend van forums, chat, nieuwsgroepen tot blogs en sociale netwerksites. Het boek is vlot geschreven, het biedt een heldere opbouw en structuur, geïllustreerd met uitgebreide voorbeelden. Kozinets begeleidt de lezer deskundig bij de gehele empirische cyclus, van het formuleren van de onderzoeksvragen tot de analyse van de data.

Kozinets wijdt een korte discussie aan de term netnografie. Hij geeft aan wanneer deze term in zwang is geraakt en waarom juist deze benaming zo geschikt is. Hij refereert onder andere aan het bekende boek van Christine Hine (2000), *Virtual Ethnography*, die als een van de eersten een virtuele etnografie op internet heeft uitgevoerd. Andere termen als cyberantropologie of digitale etnografie zijn ook veelvuldig gebruikt. Kozinets komt uit het veld van marktonderzoek waar het begrip netnografie vanaf 1996 algemeen geaccepteerd schijnt te zijn, binnen de antropologie had ik er nog nooit van gehoord. Hij pleit voor een gemeenschappelijke keuze van de term netnografie, om op deze manier bij te dragen aan meer eenheid, stabiliteit en legitimiteit van online onderzoek. Wat mij betreft, is hij hiervoor met vlag en wimpel geslaagd. Zijn boek biedt een systematisch overzicht van de laatste bevindingen waar andere onderzoekers verder op voort kunnen bouwen.

Wat is er zo specifiek aan online onderzoek dat het een eigen methode rechtvaardigt? Kozinets onderscheidt drie betekenisvolle verschillen tussen online en offline onderzoek (p. 5). Ten eerste is de toegang tot een online gemeenschap heel anders dan bij een offline groep, ook de termen participatie en observatie krijgen in deze context een andere betekenis. Voorts biedt het verzamelen en analyseren van het onderzoeksmateriaal allerlei ongekende uitdagingen en mogelijkheden. Dit nieuwe onderzoeksterrein creëert ten slotte ook nieuwe ethische kwesties die van invloed zijn op de bestaande richtlijnen voor *informed consent*. Wat deze verschillen precies inhouden, zal ik hierna bespreken.

Na deze inleidende woorden zal ik ingaan op de inhoud en opbouw van het boek. Het bestaat uit tien hoofdstukken, een lijst met begrippen en twee appendices, één met een nuttig formulier om toestemming te krijgen van respondenten voor deelname aan webonderzoek en één met een gedicht/lied over het soms vreemde gedrag van surfers op internet. Elk hoofdstuk begint met een *abstract*, een lijst met sleutelwoorden, het middenstuk bestaat uit ongeveer tien korte paragrafen en eindigt met een samenvatting en praktische literatuursuggesties. Dit alles is zeer overzichtelijk gepresenteerd.

Na een inleiding over de relevantie van online onderzoek bespreekt Kozinets eerdere publicaties op het terrein van technologie en cultuur. Hij laat zien hoe technologie niet eenzijdig onze cultuur beïnvloedt, maar dat het om een wederkerige relatie gaat. Hoe onze openbare ruimtes, huizen, maar ook onze lichamen en relaties voortdurend door technologie een cultureel transformatieproces ondergaan. In dat opzicht is internet helemaal niet zo nieuw of bijzonder, het is de uitkomst van een langdurige constante ontwikkeling. Wel bijzonder is dat we pas recent theoretiseren over deze culturele online processen.

In het hoofdstuk over de verschillende methoden die geschikt zijn voor online onderzoek benadrukt Kozinets dat de keuze van de methode uiteraard bepaald moet worden door de focus van het onderzoek en de onderzoeksvraag (p. 43). Wie wil weten hoeveel mensen een blog lezen of participeren in *online communities* zal een online survey willen doen. Dit zal niemand verbazen. Maar wanneer is een online interview zinvol? Volgens Kozinets biedt een online interview inzicht in de relatie tussen online en offline activiteiten, het vergroot je begrip van wat je online observeert. Andere toepassingen van kwalitatief onderzoek, zoals focusgroepen en sociale netwerkanalyses, blijken ook in online

onderzoek heel goed mogelijk te zijn. Via een bulletin board is bijvoorbeeld een focusgroepdiscussie eenvoudig te organiseren. Daarnaast kan een onderzoeker gebruikmaken van informatie die publiekelijk beschikbaar is op forums. Dit heeft grote voordelen. Het is tijdbesparend, het biedt vaak veel informatie en de onderzoeker kan zich onopvallend bewegen in het veld zonder dit te beïnvloeden.

Vier hoofdstukken laten op gedetailleerde wijze zien wat de methode van netnografie precies inhoudt. Het gaat hierbij om participerende observatie gebaseerd op hoofdzakelijk online veldwerk of *computer mediated communication* (p. 60). Deze methode wordt zonodig aangevuld met andere onderzoekstechnieken zoals bijvoorbeeld een discoursanalyse. Het accent ligt echter op de langdurige betrokkenheid bij leden van een – soms onbekende – community, die volledig of slechts voor een deel online bestaat. Net als bij etnografisch veldwerk probeert de onderzoeker een vertrouwensrelatie op te bouwen met de respondenten om toegang te krijgen. Een nadeel kan zijn dat een online interview veel meer tijd in kan nemen dan een face-to-face gesprek.

Kozinets noemt vier punten die kenmerkend zijn voor de online veldwerksituatie en daarmee de netnografie (p. 68). Het gaat om *alteration*, een term die moeilijk in het Nederlands is te vertalen, maar die naar een nieuwe manier van online interactie verwijst, waarbij met behulp van diverse codes en symbolen een bepaalde emotie wordt uitgedrukt. Denk bijvoorbeeld aan de bekende *smiley's*. De andere drie belangrijke verschillen zijn anonimiteit, toegankelijkheid en het archiveren van data, die alle drie een specifieke problematiek voor online onderzoekers met zich meebrengen.

In de laatste vier hoofdstukken kunnen we uitgebreid lezen hoe we een netnografisch onderzoek van het begin tot eind kunnen opzetten, uitvoeren en analyseren. De auteur geeft hier zeker een interessant overzicht van de vele mogelijkheden en uitdagingen die internet de onderzoeker kan bieden, maar het is vaak erg uitvoerig en wellicht vooral van belang voor de beginnende online onderzoeker. Een algemeen onderwerp als het formuleren van een zo open mogelijke vraagstelling is niet per se kenmerkend voor de netnografie.

Wat wel een heel nieuwe dimensie krijgt door netnografisch onderzoek, zijn de ethische kwesties die met de anonimiteit van de methode samenhangen. Een voorbeeld is het verkrijgen van toestemming van een respondent om deel te nemen aan een onderzoek, ook wel *informed consent* genoemd (p. 136). Het gaat hier om de bescherming van de identiteit. Amerikaanse onderzoekers hebben hier strikte regels voor, die naar mijn idee soms heel lastig zijn toe te passen in etnografisch onderzoek, laat staan bij netnografisch veldwerk. Je kunt nu eenmaal niet aan iedereen met wie je een informeel praatje houdt toestemming vragen om mee te doen aan het onderzoek. Bij online onderzoek gaat het om het gebruik en citeren van online berichten tijdens sociale interactie en interventieonderzoek, vaak gedaan door anonieme auteurs. Bij jeugdige en kwetsbare groepen mag je niet zomaar hun gesprekken citeren, maar het probleem is juist dat je niet altijd weet wie hierachter zit.

In zijn poging om het relatieve nieuwe terrein van netnografie op een hoger kwalitatief niveau te brengen, heeft Kozinets tien punten ontwikkeld waaraan een goede netnografie moet voldoen (p. 162). Voorbeelden zijn coherentie, vernieuwing en reflexiviteit. Hij

daagt elke onderzoeker uit, deze criteria in zijn algemeenheid toe te passen. Wanneer we het boek van Kozinets onder de loep nemen, dan kan ik niet anders concluderen dan dat hij zich zelf hieraan goed heeft gehouden. *Netnography* is soms erg breedvoerig in zijn voorbeelden of telt nogal wat herhalingen, maar door de heldere structuur biedt het een mooi overzicht van de huidige stand van zaken van online onderzoek. Kortom, een nuttig handboek voor beginnende en gevorderde netnografie-onderzoekers, maar ook voor kwalitatieve onderzoekers, want internet is immers een integraal onderdeel geworden van ons bestaan.