

TIJDSCHRIFT VOOR  
**COMMUNICATIE**  
*wetenschap*

*Els De Bens & Hedwig de Smaele*

**De universiteit in de informatiemaatschappij.  
Naar een nieuwe leercultuur**

*Paul Nelissen, Daniëlle van Eden & Sylvie Maas*

**Kwaliteit in de informatievoorziening aan  
kankerpatiënten in het ziekenhuis. Een ver-  
kennend onderzoek**

*Steven Eggermont*

**Pornografie en verkrachting: oordeel of analy-  
se? Drie stromingen in het onderzoek naar de  
effecten van pornografie**

*Kees Brants*

**Beeldvorming en burgerschap. Media,  
migranten en de multiculturele samenleving**

JAARGANG 26 NUMMER 3 1998



BOHN STAFLEU VAN LOGHUM

**Tijdschrift voor Communicatiewetenschap** richt zich op het signaleren en registreren van ontwikkelingen binnen de Communicatiewetenschap en haar verwante wetenschapsgebieden in Nederland en Vlaanderen. Als zodanig biedt het tijdschrift een platform voor degenen die in onderzoek of beschouwing belangwekkende informatie willen publiceren over het wetenschapsgebied om een bijdrage te leveren aan discussie binnen en ontwikkeling van de Communicatiewetenschap.

Verschijnt vier keer per jaar, in maart, juni, september en december.

#### **Redactie**

*Dr. Leen D'Haenens*, universitair docent Communicatiewetenschap, Katholieke Universiteit Nijmegen / *Prof. dr. Jan Kleinnijenhuis*, universitair docent Communicatiewetenschap, Vrije Universiteit Amsterdam / *Dr. Peter Neijens*, universitair hoofddocent Communicatiewetenschap, Universiteit van Amsterdam / *Prof. dr. Keith Roe*, hoogleraar Communicatiewetenschap, Katholieke Universiteit Leuven / *Prof. dr. Frieda Saeys*, hoogleraar Communicatiewetenschap, Universiteit Gent / *Prof. dr. Erwin Seydel*, hoogleraar Toegepaste Sociale Psychologie en Communicatiewetenschap, Universiteit Twente Enschede.

#### **Redactiesecretariaat**

Drs. Coen van der Linden, Plantage 140/3551 DK Utrecht/tel. (030) 246 85 17/fax (030) 246 85 18/E-mail: lindo@wxs.nl.

#### **Uitgever**

Judith Kuiperi, Samson/Postbus 23/7400 GA Deventer/tel. (0570) 64 89 85/  
fax (0570) 61 47 95.

Voor België: Kluwer Editorial/Kouterveld 2/1831 Diegem/tel. (02) 719 16 03/  
fax (02) 719 15 19, E-mail: customer.ke@wkb.be

#### **Abonnementenadministratie**

Bohn Stafleu Van Loghum/afdeling klantenservice/Postbus 246/3990 GA Houten/  
tel. (030) 638 57 00/fax (030) 638 58 39/E-mail: klantenservice@bsl.nl.

Voor België: Kluwer Editorial/Kouterveld 2/1831 Diegem/tel. (02) 719 16 03/  
fax (02) 719 15 19.

*Nieuwe abonnementen:* Abonnementen kunnen op elk gewenst tijdstip ingaan. Voor het resterende deel van het jaar wordt een evenredig gedeelte van de abonnementsprijs in rekening gebracht. Nieuwe abonnementen kunnen schriftelijk of telefonisch worden opgegeven.

*Adreswijzigingen:* Bij wijziging van naam en/of adres verzoeken wij u een gewijzigd plakadres toe te zenden aan de abonnementenadministratie.

*Beëindiging abonnement:* Abonnementen kunnen schriftelijk tot uiterlijk 1 december van het lopende abonnementsjaar worden opgezegd. Bij niet-tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch voor een jaar verlengd.

*Betaling:* Gebruik voor uw betalingen bij voorkeur de te ontvangen stortings-/acceptgirokaart. Dit vergemakkelijkt de administratieve verwerking.

*Abonnementsprijs:* Voor particulieren f 161,75/Bfr. 3850; voor instellingen f 261,-; voor studenten f 85,-; los nummer f 39,50/Bfr. 950.

#### **Advertentie-exploitatie**

Bohn Stafleu Van Loghum/Postbus 246/3990 GA Houten/tel. (030) 639 57 12/  
fax (030) 635 08 89.

#### **Richtlijnen voor auteurs**

Richtlijnen voor het schrijven van artikelen worden op verzoek toegezonden door de redactiesecretaris.

#### **Copyright**

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets van deze uitgave worden veelvuldig en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

#### **Lay-out**

Green Light/Ineke de Groen

ISSN 1384-6930

nederlands  
**uitgeversverbond**  
Groep vaktijdschriften

# De universiteit in de informatie- maatschappij

Naar een nieuwe leercultuur

## Inleiding

Het is onmiskenbaar dat de informatie- en communicatietechnologie steeds meer invloed uitoefent op de manier waarop wij leven en bijgevolg ook op onze leermethoden. Studiedagen en internationale conferenties inzake multimedia en onderwijs, open- en afstandslernen of de educatieve toepassingen van Internet worden de laatste jaren met vaste regelmaat georganiseerd. De hogescholen en universiteiten richten postgraduatoren in telecommunicatie en informatietechnologie in en beogen daarbij het gebruik van video- of computerconferenties. Kunnen we dit beeld echter veralgemenen? Of zijn dit losse, enkelvoudige experimenten en blijft de universiteit functioneren zoals ze al jaren functioneert: als instellingen van het verleden eerder dan het heden terwijl we de mond vol hebben over de universiteit van de toekomst? Wordt de traditionele les op grote schaal als onvervangbaar aangezien? Of kunnen we spreken van een ingrijpende hoewel geleidelijke verschuiving naar een nieuwe leercultuur? Heel wat docenten geven toe dat er aan de universiteit 'te veel les' gegeven wordt en men hoort klachten over een toenemende onderwijsmoeheid bij de studenten, die in steeds groter getale afhaken om de lessen bij te wonen. Dit afhaken is een belangrijk signaal en mag niet genegeerd worden. De studenten zijn vragende partij om informatie- en communicatietechnologieën te integreren in het onderwijs. Na de fase van louter experimenteren met ICT lijkt de tijd rijp voor een meer gestructureerde aanpak.

## Computers en Internet: vaste waarden aan de universiteit

De aanwezigheid van *infrastructuur* blijft de eerste vereiste. Uit een schriftelijke bevraging van docenten, assistenten en onderzoekers aan drie Vlaamse universiteiten (Universiteit Gent, Katholieke Universiteit Leuven en Vrije Universiteit Brussel)<sup>2</sup> blijkt dat de ver-

*Deze tekst stelt onderzoeksresultaten voor van een project over het gebruik van ICT (informatie- en communicatietechnologie) in het universitair onderwijs in Vlaanderen.<sup>1</sup> Hieruit blijkt dat computertoepassingen, e-mail en Internet algemeen aanvaard zijn, hoewel meer voor onderzoeksdan voor onderwijsdoeleinden. De bereidheid tot het gebruik van multimedia in het onderwijs is aanwezig maar een gebrek aan infrastructuur, software, ervaring en ondersteuning verhinderen vaak het daadwerkelijk gebruik. De introductie van ICT in het onderwijs impliceert de overgang van een onderwijs-naar een leercultuur. Ook dit trachten we toe te lichten in deze bijdrage.*

Prof. dr. Els De Bens is hoogleraar aan de Vakgroep Communicatiewetenschappen van de Universiteit Gent. Hedwig de Smaele is als aspirant van het FWO-Vlaanderen verbonden aan dezelfde instelling.

Correspondentie: Vakgroep Communicatiewetenschappen, Universiteit Gent, Universiteitstraat 8, 9000 Gent, tel. +9 264 6889, fax +9 264 6992, e-mail els.debens@rug.ac.be

spreiding van computers algemeen is aan de Vlaamse universiteiten. 98.5% van het academisch personeel beschikt over een computer op het werk. Een kleine 68% van hen beschikt over een computer die uitgerust is met een cd-rom. 62% heeft de beschikking over een individuele pc; 38% moet de computer delen met collega's. 83.3% van het academisch personeel beschikt ook thuis over een computer, waarvan 30% uitgerust is met cd-rom. De computer is daarmee even algemeen en onmisbaar geworden als de telefoon of de fax. Natuurlijk: de computer is in de eerste plaats een individueel werktuig. Educatieve toepassingen zijn hierbij slechts onrechtstreeks aan te halen: het opstellen en actualiseren van cursussen, het maken van slides, het gebruik van statistische programma's, etc..

De computer betekent ook een mogelijkheid tot aansluiting op een wereld van informatie en wereldwijde communicatie. De individuele computers zijn immers aangesloten op het universitaire netwerk (bv. het *RUGNet* van de Universiteit Gent en het *KULeuvenNet* van de Katholieke Universiteit Leuven). Deze lokale netwerken verbinden de universitaire gebouwen onderling en realiseren ook de connecties met de buitenwereld en Internet, via *BelNet*, een initiatief van het Ministerie van Wetenschapsbeleid. Zo'n 91% van het academisch personeel kan zich toegang verschaffen tot Internet. Slechts 47.4% kan dit evenwel via de eigen pc, 43.5% maakt gebruik van een andere computer op de dienst en 9.1% blijft de toegang tot Internet ontzegd.

#### *Het gebruik van e-mail*

84.5% van de docenten, assistenten en onderzoekers beschikt over een e-mailadres. 60% van hen maakt dagelijks gebruik van e-mail, 20% gebruikt het twee à drie keer per week, 8.5% wekelijks en 8.5% maandelijks. 4% maakt nooit gebruik van zijn e-mailadres. Op het totale academisch personeel maakt dus de helft dagelijks gebruik van elektronische post. Een kleine 75% gebruikt e-mail dagelijks tot wekelijks; 8.5% raadpleegt e-mail maandelijks en een kleine 17% maakt hiervan nooit gebruik. Het e-mail gebruik bij vrouwen (40.4% dagelijkse gebruikers; 20% niet-gebruikers) scoort iets lager dan dat bij de mannen (54% dagelijkse gebruikers, 15.6% niet-gebruikers). Onderzoekers en assistenten maken meer gebruik van e-mail dan de docenten, maar dit hangt samen met de leeftijd: 50% van de 60 plusers maakt nooit gebruik van e-mail tegenover 10.5% van de jongeren tot dertig jaar.

E-mail heeft een aantal onbetwistbare voordelen: het gaat snel, terwijl het toch de voordelen van asynchrone communicatie heeft; het is minder formeel dan gewone post; het is goedkoop. Collega docenten en onderzoekers vormen de eerste gesprekspartners. 93.4% van de respondenten uit ons onderzoek communiceert met collega's van de eigen universiteit, 85.2% met collega's van buitenlandse universiteiten en 75.8% met collega's van andere binnenlandse universitei-

ten. Contacten met de niet-universitaire wereld zijn schaarser: 48% correspondeert met zakelijke partners uit de bedrijfswereld. E-mail is in bedrijven nog in veel mindere mate doorgedrongen dan in de academische wereld. Bedrijven beschikken doorgaans over een intern communicatienetwerk maar het wantrouwen t.o.v. externe communicatie is vaak nog groot.

De reputatie van e-mail als het internationaal communicatiemiddel bij uitstek – snel, goedkoop en betrouwbaar – wordt nog eens ondersteund. Momenteel is het kosteneffectiever om Internet te gebruiken voor lange afstandscommunicatie dan de telefoon of de gewone post. E-mail wordt voornamelijk aangewend voor het maken van zakelijke afspraken en mededelingen (97.4% van de respondenten) en het elektronisch doorsturen van documenten (76%). 79% geeft ook toe vriendschapsbanden te onderhouden via e-mail: zij sturen vriendschappelijke berichtjes de wereld rond. Mailing lists zijn minder populair of minder gekend. Door het intekenen op een (thematiese) lijst ontvangt men automatisch alle berichten die naar deze lijst verzonden worden. Meer dan de helft van de respondenten maakt hiervan nooit gebruik.

Contact met de studenten via e-mail is nog niet echt ingeburgerd. Een goede 62% communiceert nooit met studenten, 30.3% doet dat af en toe en slechts 7.6% regelmatig. Het gebruik voor lesdoeleinden (het doorsturen en verbeteren van taken, het stellen en beantwoorden van vragen) blijft zeer beperkt (15.7%). Het lijkt erop dat in eerste instantie de bereikbaarheid van de docent toeneemt door de mogelijkheid hem via e-mail te bereiken. Om e-mail als functioneel element in het onderwijsproces in te schakelen, zijn behalve een voldoende penetratie bij de studenten, een goede organisatie en duidelijke afspraken rond bv. de aanvaardbare wachttijd voor een antwoord onontbeerlijk.<sup>3</sup>

Op de vraag of men in de toekomst bereid is via e-mail vragen en opmerkingen van de studenten te verwerken, antwoordt 70% van de respondenten bevestigend. 13.2% is hiertoe niet bereid en 16.8% heeft geen idee. De respondenten vrezen vooral het tijdrovend karakter. Opvallend is dat wie een grotere ervaring heeft met elektronische post een grotere bereidheid aan de dag legt om dit te veralgemenen. Van wie dagelijks gebruik maakt van e-mail, toont 79.4% zich bereid tot het verwerken van vragen via deze weg. 10.6% is daartoe niet bereid en 10% weet het niet. Van de respondenten die nooit van e-mail gebruik maken, is slechts 47.1% bereid tot het gebruik van e-mail voor lesdoeleinden; 22.3% is niet bereid en 30.6% heeft geen idee. Nog opvallender wordt het wanneer we kijken naar wie nu reeds contact heeft met studenten via e-mail en nu reeds e-mail aanwendt voor lesdoeleinden. 93.2% van de respondenten die regelmatig met studenten communiceren, toont zich bereid tot grootschalig gebruik ervan. 4.1% is daartoe niet bereid en 2.7% weet het niet.

Van de respondenten die af en toe met studenten communiceren, is 83.6% bereid, 8.2% niet bereid en 8.2% heeft geen idee. Van de respondenten die nooit met studenten communiceren via e-mail is slechts 69.7% bereid, 13.3% niet bereid en 17% weet het niet. 97.1% van de respondenten die nu reeds regelmatig e-mail aanwenden voor lesdoeleinden, zijn daar in de toekomst ook toe bereid tegenover 2.9% die niet bereid is. Van wie nooit gebruik maakt van e-mail voor lesdoeleinden, is 72.3% bereid, 12.4% niet bereid en 15.3% weet het niet.

### *Andere Internet-toepassingen*

Elektronische post is niet de enige maar wel de meest gebruikte toepassing van Internet. Het gebruik van FTP (42%), Telnet (38%), newsgroups (34%) en gopher (30%) wordt voorts overtroffen door het gebruik van het *World Wide Web* (66%). Van de respondenten die van het *www* gebruik maken, doet 16.2% dat naar eigen zeggen dagelijks en 61% dagelijks tot wekelijks. De helft van de gebruikers (49.3%) besteedt weliswaar minder dan één uur tot één uur per week aan het *www*; 36.2% spendeert twee tot vier uur per week. Samen vormen zij 85.5% van de gebruikers. 14.5% besteedt meer dan vier uur per week aan het *www*. De meeste gebruikers raadplegen Internet voor het opzoeken van (gerichte) informatie (97.6%). 81% van de respondenten zegt soms te 'surfen' over het net. 37.4% plaatst zelf informatie op het net; 26.7% onderhoudt een eigen webpagina.

Het gebruik van Internet binnen de onderwijsopdracht is nog zeer beperkt. De meeste academici die het Internet inschakelen met het oog op hun lessen, doen dat bij de voorbereiding van hun lessen (15.9%). 14.9% beschouwt het Internet als een aanvulling op de lessen, door de studenten te raadplegen buiten de lessen. 3.7% van de respondenten zegt het Internet daadwerkelijk in te schakelen in de lessen.

Op de vraag of men in de toekomst bereid zou zijn de eigen cursus via Internet beschikbaar te stellen voor de studenten, ook als dat betekent dat vele anderen de cursus kunnen raadplegen, antwoordt 55.2% van de respondenten positief en 30.8% negatief. 14% kan of wil deze vraag niet beantwoorden. Het grootste bezwaar situeert zich voor velen op het intellectuele en commerciële vlak: hoe kan men voor zijn werk vergoed worden? Hoe belet men het inpikken van de eigen ideeën? Ook hier zien we een positief verband tussen ervaring en bereidheid. 76% van de respondenten die dagelijks gebruik maken van het *www* verklaart zich bereid via deze weg cursusmateriaal te verspreiden. 24% is daartoe niet bereid. Van de respondenten die weinig (maandelijks) of nooit gebruik maken van het *World Wide Web* is respectievelijk 43.4% en 39.8% niet bereid tot het verspreiden van cursusmateriaal via Internet; resp. 56.6% en 60.2% is daar wel toe bereid. Alle respondenten (100%) die meer dan tien uur per

week aan het w w besteden, verklaren zich bereid via deze weg cursusmateriaal te verspreiden. Voor de respondenten die tot slechts één uur per week besteden, bedraagt dit percentage 61.2%.

De respondenten die nu reeds gebruik maken van het Internet, voor de voorbereiding van hun lessen, ter aanvulling of ondersteuning van de lessen, tonen zich in grotere mate (zo'n 10% meer) bereid tot het inschakelen van het Internet dan de respondenten die hiermee geen ervaring hebben. De respondenten die regelmatig zelf informatie aanbieden op Internet en zich niet beperken tot het raadplegen van aangeboden materiaal, tonen zich in sterke mate (80.6%) bereid tot het verspreiden van cursusmateriaal via deze weg. Bij de sporadische aanbieders en de respondenten die nooit informatie aanbieden is resp. 63.2% en 65.8% hiertoe bereid.

Het ligt in de lijn van de verwachtingen dat het elektronisch verkeer tussen studenten en academisch personeel snel toeneemt, zoals het ook op slechts enkele jaren tijd het voornaamste communicatiemiddel (inz. internationaal) tussen docenten en onderzoekers onderling geworden is. Met de soms beweerde onwil van de docenten en de argwaan voor vernieuwingen blijkt het nogal mee te vallen. Via de voordelen die men zelf ervaart bij het werken met een pc en e-mail, leert men ook de potentiële voordelen kennen van het inschakelen van dergelijke hulpmiddelen in de onderwijsopdracht. De toename van de mogelijkheden tot communicatie vormt de grootste wegbe-reider. De uitbouw van de telecommunicatie-infrastructuur blijft hiervoor een eerste noodzakelijke vereiste. De universiteit moet er voor zorgen dat de telecommunicatie-infrastructuur waarover ze beschikt een zo groot mogelijke bandbreedte toelaat. Onderling verbonden Local Area Networks (LAN's) bieden hier de meest optimale mogelijkheden. De universiteiten dienen er bij de overheid op aan te dringen dat deze academische netwerken onderling met grote bandbreedte kunnen communiceren. Vervolgens moet de universiteit instaan voor maximale toegankelijkheid van haar netwerk: zowel voor personeelsleden als voor studenten. Dit laatste kan gestimuleerd worden door de studentenhomes aan te sluiten op het netwerk (zowel in Leuven als in Gent is men daarmee reeds gestart) maar ook door de brede beschikbaarstelling van computerlokalen, e-mail accounts. De universiteit kan voorts bemiddelen bij de aankoop (groepsaankoop) van computers en software voor personeel en studenten.

### **Media en onderwijs: een 'do it yourself business'**

De aanwezigheid van infrastructuur is op zichzelf niet voldoende. *Informatiedoorstroming* is zeer belangrijk. Uit het onderzoek blijkt dat hieraan het een en ander schort. Soms is infrastructuur (bijvoorbeeld videoconferencing, aanmaak cd-rom) wel centraal aanwezig maar ontbreekt de informatie hieromtrent bij de verschillende gedecentraliseerde afdelingen. Er is een niet onbelangrijk verschil tussen het 'aanwezig zijn, ergens op de universiteit' van bepaalde infrastruc-

tuur en het 'onmiddellijk en binnen handbereik beschikbaar en bruikbaar zijn' daarvan voor de individuele docenten. Het vaak stroeve beheer (invullen van papieren, op voorhand reserveren,...) staat een vlot gebruik in de weg. Docenten hebben nood aan zowel technische ondersteuning als aan een opleiding in het didactisch gebruik van bepaalde technologieën. Deze ondersteuning moet centraal georganiseerd worden: momenteel wordt teveel overgelaten aan het initiatief van de individuele docenten.

Hetzelfde geldt voor het ontwikkelen van *educatieve software*. In het beginstadium werd veel overgelaten aan de individuele inspanningen van docenten die hun eigen materialen ontwikkelden. 'Creating software for educational use was a 'do it yourself business'. This led to a system with many talented individuals working on small local projects that rarely spread beyond institutional boundaries and often died out once the funding was removed. In addition there was a reluctance to design environments for the large scale high production environment found at the larger universities where thousands must be educated in these courses that cannot afford an educational failure.' (Wilson, 1996, p. 22). Op termijn is een meer professionele benadering van de markt noodzakelijk, waar inhoudelijke experts samenwerken met experts in 'instructional design' en productontwikkeling. Hoewel we een pleidooi houden voor een meer professionele benadering van de markt, betekent dit niet dat deze markt zich volledig buiten en los van de universiteit moet ontwikkelen. De universiteiten blijven een belangrijke actieve rol spelen in de creatie van die programma's die vooral door de universiteiten gebruikt worden. Samenwerking met uitgeverijen, commerciële softwarebedrijven en audiovisuele producenten ligt voor de hand. Het materiaal moet echter op vraag van en in nauwe wisselwerking met de universiteiten tot stand komen.

#### *Een ingebouwde docent*

De realisatie van goede kwaliteitssoftware is het werk van multidisciplinair samengestelde teams, bestaande uit pedagogen, vakleraren en programmeurs. Het schrijven van een multimediaal programma vergt een totaal andere manier van denken dan het schrijven van cursussen. Bestaande cursussen moeten helemaal herwerkt en herschreven worden in functie van de multimediale opzet. Alle componenten moeten integraal deel uitmaken van de cursus, en als zodanig in samenhang ontwikkeld worden. De creatieve vertaalslag om de toepassing aantrekkelijk te maken voor de gebruiker mag niet worden overgeslagen. De gebruikersinterface is hierbij van het aller-grootste belang. Deze is bij voorkeur grafisch en 'intuïtief', consistent doorheen het programma en latere programma's en uitnodigend. De software moet gebaseerd zijn op een goede onderwijsmethodologie die de natuurlijke flexibiliteit van de docent op zijn minst evenaart. We kunnen hierbij opmerken dat goed uitgewerkte courseware een constante kwaliteit biedt terwijl dat bij de individuele do-



cent kan variëren. Goed uitgewerkte software biedt optimale ondersteuning aan de student, 'offering a sort of "teacher in a box" – software that knows something of who does the learning (the pupil model), what should be learned (the knowledge basis) and how it should be learned (the expertise). The result is an endlessly patient teacher who is always available – and who seldom reacts like a machine' (Soetaert & Van Belle, 1993). Aan de basisstof (theorie, principes, formules) wordt een verzameling aan ingebouwde begeleiding toegevoegd (schema's, opdrachten, feedback, voorbeelden). Deze begeleiding helpt de student te motiveren, activeren, evalueren en remediëren bij het nastreven van de gestelde leerdoelen.

### *Eigen kennis is goud waard*

Uit onderzoek naar het huidig gebruik van media in de onderwijsopdracht, blijkt dat de persoonlijke interesse en het persoonlijk initiatief van de docenten van doorslaggevend belang zijn.

De respondenten die in hun onderwijsopdracht gebruik maken van *computerpakketten* (39.3%), beschikken over het algemeen ook thuis over een computer. Dat geldt voor 89.5% van de regelmatige en 86.5% van de sporadische gebruikers. De meerderheid van de gebruikers (82.7%) maakt soms gebruik van programma's, die beschikbaar zijn op de commerciële markt. 36.5% van de respondenten echter brengt aanpassingen aan in de basisversie van het programma. 43.2% maakt gebruik van volledig op maat geschreven programma's. Zelf overweg kunnen met computersoftware of het kunnen terugvallen op competent personeel van de eigen universiteit (faculteit, vakgroep) blijkt hiervoor een vereiste. Meer dan 80% van de respondenten die gebruik maken van zelf aangepaste of geproduceerde programma's staan zelf in voor de aanpassingen/ producties. 40% kan daarvoor (ook) terugvallen op competent personeel van de eigen universiteit. 5.6% van de respondenten laat de nodige aanpassingen buitenshuis aanbrengen en 8% laat zijn programma's volledig buitenshuis samenstellen.

70% van de regelmatige en 61% van de sporadische *videogebruikers* beschikt thuis over een videorecorder (t.o.v. 54% van alle respondenten). De helft van de respondenten (50.4%) maakt gebruik van video's die 'kant en klaar' beschikbaar zijn op de audiovisuele markt (consumentenmarkt, B B C, Teleac). Zelf opgenomen programma's nemen een nog belangrijkere plaats in. 51.9% van de gebruikers maakt hiervan gebruik. Bij de regelmatige gebruikers is dat zelfs 68.7%. In het merendeel van de gevallen (68%) betreft het programma's die door de docent thuis zelf opgenomen worden. Een aanzienlijk deel van de gebruikers (51.7%) kan eveneens terugvallen op de infrastructuur, en eventueel personeel, van de universiteit om de programma's op te nemen. Zelf geproduceerde programma's (o.a. opnames van experimenten, labowerk, bedrijfsbezoek) worden door een derde van de respondenten (33.4%) gebruikt. 77.4% van deze

groep respondenten kan hiervoor terugvallen op de infrastructuur van de universiteit.

### Het gebruik van stand-alone media in het onderwijs

Momenteel worden media in de onderwijsopdracht voornamelijk gebruikt als *aanvulling* en *ondersteuning*, als illustratie- of discussiemateriaal. Ze worden slechts marginaal aangewend voor zelfstudie, zelfstandige verwerking van de leerstof.

Het ondersteunende hulpmiddel bij uitstek blijft de *overhead projector*, gebruikt door 82% van de respondenten.

*Videomateriaal* wordt door 41.4% van het academisch personeel gebruikt in de onderwijsopdracht. Video wordt veruit het meest gebruikt als illustratiemateriaal bij de leerstof (96.4%). Een kleine helft van de gebruikers (48.5%) gebruikt video ook om discussie over de aangeboden leerstof uit te lokken. Deze motivatie speelt in veel sterkere mate mee bij de regelmatige gebruikers (70.8%) dan bij de sporadische gebruikers (42.7%). Het gebruik van video als middel om de leerstof te herhalen of in te oefenen (23.5%) of op eigen houtje te verwerken (13%) komt slechts in beperkte mate voor. Beide toepassingen wegen door bij de regelmatige gebruikers. De regelmatige gebruikers zijn vooral te vinden bij het zelfstandig academisch personeel en, daarmee samenhangend, bij de leeftijdscategorie boven de veertig jaar. De vrouwen scoren met 12% regelmatige gebruikers beter dan hun mannelijke collega's (7.6%). De mannen tellen dan weer iets meer (34%) sporadische gebruikers. 48% van de regelmatige videogebruikers zijn terug te vinden in de menswetenschappelijke richtingen (34.3% van de populatie). Studiegebieden die goed scoren zijn de psychologische en pedagogische wetenschappen (19.8% van de regelmatige gebruikers), de taal- en letterkunde (9.4%) en de politieke en sociale wetenschappen (7.3%). Bij de wetenschappelijke richtingen scoort vooral de geneeskunde goed (11.5%). Naar verhouding maakt men ook in de dierengeneeskunde en in de farmaceutische wetenschappen veel gebruik van video. Sommige respondenten geven aan video te gebruiken bij de voorbereiding van de les. Ook dit aspect van videogebruik kan in brede zin bij de onderwijsopdracht gerekend worden. Het gebruik van *dia's* (42%) scoort even goed als het videogebruik. De groep van regelmatige gebruikers is bovendien beduidend groter bij *dia's* (20.7%) dan bij videocassettes (8.6%).

*Computerpakketten* worden door 39.3% van de respondenten gebruikt: voor simulaties (62.7%), visuele presentatie en illustratie (62.3%) en voor het inoefenen en herhalen van de leerstof (60.5%). Ook hier primeert dus het ondersteunend/aanvullend gebruik. Een kwart van de gebruikers (25.2%) geeft echter aan dat de pakketten ter beschikking staan van de studenten om zelfstudie mogelijk te maken, dus als vervanging van de lessen. Ook het vertrouwd maken van

de studenten met voor hen belangrijke programma's kan een doel op zich zijn. Het gebruik van computerpakketten neemt systematisch af met de leeftijd. 42.3% van de mannelijke respondenten maakt er gebruik van tegenover 29.8% van de vrouwen. 66% van de computergebruikers is werkzaam op de studiegebieden wetenschappen (21.2%), toegepaste wetenschappen (33,9%) en toegepaste biologische wetenschappen (10.8%). Andere studiegebieden die relatief veel gebruik maken van computerpakketten zijn economische en toegepaste economische wetenschappen (7.7%) en in mindere mate de psychologische en pedagogische wetenschappen (5.4%). In de richtingen rechtsgeleerdheid (1.6%) en geneeskunde (4.3%) wordt naar verhouding weinig gebruik gemaakt van computerpakketten.

*Cd-rom* heeft met 9.4% gebruikers een ruime voorsprong op *cd-i* (1.9%) maar het gebruik blijft marginaal. *CDd-rom* scoort wel het hoogst inzake bereidheid tot toekomstig gebruik en komt met 71.6% ja-antwoorden voor computerpakketten (68.4%), *Cd-i* (67.3%) en video (48.6%).

### Conferencing systemen in het onderwijs

*Cd-rom* en *cd-i*, computerpakketten en interactieve video worden vaak aangeduid als *information tools* (Lowyck, 1995, p. 15-20). Hier staat de informatie-uitwisseling tussen mens en machine centraal. Hoewel deze media soms gebruikt worden in kleine groepjes, zijn ze voornamelijk ontworpen voor de individuele student. De *interaction tools* daarentegen omvatten alle conferencing systemen, zoals audio-, video- en computerconferencing. Ze maken de informatie-uitwisseling tussen personen mogelijk. Het Internet maakt de integratie van beide mogelijk: interactie met het materiaal en met personen via eenzelfde technologie. In dezelfde zin maakt De Volder (1996) een onderscheid tussen *stand-alone* of local area network (LAN) media, zoals *cd-rom* of interactieve video, en *telematic* of wide area network (WAN) media, zoals videoconferencing of Internet. Ook De Volder wijst erop dat het Internet méér is dan enkel een conferencing technologie. Het houdt de belofte in stand-alone hypermedia te integreren met teleconferencing.

Door middel van *videoconferencing* kunnen afstanden overbrugd worden en groepjes studenten (docenten) op verschillende lokaties met elkaar in verbinding gebracht worden: de virtuele klas. Toegepast op de leersituatie benadert dit systeem het dichtst de leraar-leerling verhouding zoals in de klas. Videoconferencing wordt vooral waardevol door de mogelijke toevoegingen zoals het vertonen van beeldmateriaal, het gezamenlijk bewerken van documenten, etc.. Slechts 4% van de respondenten uit ons onderzoek heeft reeds gebruik gemaakt van videoconferencing. Zo'n 46% is in het geheel niet met het begrip vertrouwd. Voor 92% van de 'gebruikers' blijft videoconferen-

cing iets zeer sporadisch, aangewend voor vergaderingen, conferenties of het volgen van een voordracht. Tegenover deze groep van bijna toevallige gebruikers staat een kleine kern die op wekelijkse basis gebruik maakt van videoconferencing. Videoconferencing bracht 68% van de gebruikers in contact met buitenlandse sites. Links tussen universiteiten onderling zijn primerend. Slechts 30% van de respondenten maakte gebruik van videoconferencing met een niet-universitaire partner.

Onder *computerconferencing* verstaan we het gebruik van elektronische netwerken om communicatie tot stand te brengen tussen verschillende groepen van mensen op twee of meer lokaties. De communicatie kan synchroon of asynchroon verlopen. In het eerste geval is er onafhankelijkheid van plaats, in het tweede geval ook onafhankelijkheid van tijd (vgl. e-mail). Computerconferencing is geschikt voor gebruik in verschillende leercontexten: coöperatief leren, discussies, voorbereiden van examens, onderzoek, begeleiding bij afstandsleren. In totaal zegt slechts 9.2% van de respondenten reeds gebruik te hebben gemaakt van computerconferencing. De contacten tussen onderzoekers onderling primeren op de contacten tussen docenten en studenten.

De conferencing systemen zijn minder gemakkelijk op kleine schaal en op persoonlijk initiatief te realiseren. Ze veronderstellen een centrale organisatie en een vergevorderde graad van samenwerking. Hoewel er steeds meer toepassingen aan te halen zijn, blijven videoconferencing en computerconferencing vooralsnog marginaal, op het totale universitaire landschap bekeken.

### **Afstandsonderwijs of contactonderwijs: geen uitsluitende keuze**

Afstandsonderwijs met behulp van telematica wordt vooral geschikt bevonden voor nascholing en bijscholing, doctoraatsopleidingen en derde cyclus (dus gespecialiseerde) opleidingen. Het element afstand en de vraag naar flexibiliteit speelt hier sterker mee dan bij eerste en tweede cyclus. Veel respondenten houden een pleidooi om de studenten van de tweede en vooral eerste cyclus aanwezig te houden op de campus. Dit brengt de student niet enkel in contact met de lesgevers maar brengt hem ook een aantal sociale vaardigheden bij. Uiteraard is het wel zinvol en wenselijk om op alle niveau's interactieve en multimediale technologieën te gebruiken om zowel het gezamenlijk leren als het zelfstandig leren te bevorderen.

Het moet duidelijk zijn dat het invoeren van afstandsonderwijs geen bedreiging inhoudt voor het contactonderwijs. Optimaal is het naast elkaar bestaan van beide systemen – en tal van mengvormen – waarbij het aan de student is een keuze te maken. Het huidige Vlaamse decreet betreffende de universiteiten (12 juni 1991) dwingt de universiteiten tot een keuze: *of* contactonderwijs *of* open onderwijs

(art.16). Contactonderwijs is het onderwijs georganiseerd met een direct contact tussen student en docent, en daarom verbonden aan een vaste plaats. Open onderwijs daarentegen is onderwijs dat bijna uitsluitend met behulp van media wordt verstrekt, waardoor de student niet aan een bepaalde plaats van onderwijsverstrekking is gebonden. Het is een universiteit echter niet toegelaten om beide onderwijsvormen te mengen in één enkel programma. Deze absolute scheiding komt meer en meer onder druk en zal naar verwachting dan ook verdwijnen (Boon, Dumortier et al, 1997, p. 260).

Al te vaak wordt 'teleren' onderzocht in termen van voor- en nadelen en in contrast met het 'gewone' onderwijs. Men voert nadelen aan als het verlies van voeling met de studenten, het verlies van informele contacten en de hoge kosten. De verhoogde toegang tot data en de grotere flexibiliteit, zowel organisatorisch als inhoudelijk, staan daar als voordelen tegenover. Over andere aspecten bestaat onenigheid. Men betwijfelt of teleleren tijdbesparend en/of productieverhogend kan zijn, de communicatievaardigheden van de student stimuleert dan wel afremt, etc. Men moet – kan – evenwel niet teveel mathematisch afwegen: meer flexibiliteit maar minder persoonlijk contact. De veranderingen zijn ingrijpender dan het louter vervangen van een boek – of de docent – door een computer en betreft een geleidelijke verschuiving naar een nieuwe manier van omgaan met informatie, een nieuwe verhouding studenten-docenten, studenten-universiteit, docenten-universiteit, nieuwe mogelijkheden tot communicatie, nieuwe systemen van opvolging van de studenten, verschuivingen in taken en verantwoordelijkheden.

### **Naar een nieuwe leercultuur**

De studentenbevolking zelf is ook grondig gewijzigd. Ze is minder homogeen dan vroeger qua achtergrond, academische kwalificatie, economische status en externe verantwoordelijkheden. De grootste groep van de studenten valt nog steeds binnen de leeftijdsklasse van 18-24 jaar, behoort tot de middenklasse, is Belg van geboorte. Men telt echter steeds meer oudere studenten, part-time studenten, studenten die hun studie combineren met een job of reeds een werkervaring achter de rug hebben, studenten die niet voldoen aan de standaard toegangsvoorwaarden, studenten uit het buitenland. Ook gehandicapten volgen steeds vaker hoger onderwijs. De jongere generatie, 'trained on media from Sesame Street to the Internet' stelt steeds hogere eisen aan entertainment in de educatie (<http://gpu.srv.ualberta.ca/~tanderso/adi/alt-del.html>). De huidige cultuur is een beeldcultuur en de schoolcultuur mag zich daar niet te ver van verwijderen, indien ze effectief wil zijn.

Er groeit een nieuwe leergemeenschap: leren vindt niet enkel plaats in scholen, hogescholen en universiteiten maar ook in de werkomgeving en in de vrijetijdsbesteding. Elk van deze plaatsen wordt een leeromgeving en het is duidelijk dat ICT hierbij een centrale rol

krijgt toebedeeld. ict maakt het mogelijk iedereen de kans te geven bij te leren waar men wil en wanneer men wil (just-in-time).

Daarmee keren we terug tot wat De Wolf de 'oerfunctie' van het onderwijs noemt: het organiseren en faciliteren van doelgericht leren, waardoor mensen kennis, vaardigheden en attitudes kunnen verwerven die persoonlijk en maatschappelijk gezien nuttig worden gevonden (De Wolf, 1996, p. 22). De Wolf onderscheidt drie functies van het onderwijs: de *instructie*, of het selecteren en aanbieden van leerstof en leerdoelen en het aangeven van de wijze waarop die leerdoelen het best bereikt kunnen worden; de *begeleiding* van studenten in hun leerprocessen, het uitzetten van leerwegen, het geven van aanwijzingen, het stimuleren en helpen bij problemen; de *evaluatie*, of de beoordeling van de kwaliteit van studieprocessen en studieresultaten (De Wolf, 1996, p. 43-45). Alle functies zijn noodzakelijkerwijs aanwezig maar in de school van morgen is begeleiding toch belangrijker dan instructie. Onderwijs moet faciliterend zijn, eerder dan dirigerend. De traditionele onderwijscultuur, gebaseerd op kennisoverdracht, standaardisatie en hiërarchie, moet plaats maken voor een nieuwe leercultuur, waarin het leerproces en de kenniscreatie centraal staan. Dit impliceert een minder collectieve benadering van het onderwijs. Maar zoals Heene het stelt: 'Onderwijs is niet gelijkheid creëren. Onderwijs is eigenlijk liefst maximale ongelijkheid creëren: iedereen de kans geven zich zo te ontwikkelen dat hij/zij optimaal aan zichzelf vorm kan geven' (Heene, 1994, p. 21).

*Flexibiliteit* is heden ten dage een kernwoord. Van de werknemers wordt flexibiliteit verlangd. In relatie en gezin worden eveneens heel wat eisen gesteld aan de flexibiliteit van de gezinsleden. De universiteit is vaak een tegenbeeld van flexibiliteit. De organisatiestructuur van en administratieve procedures aan de universiteiten in België zijn niet flexibel maar zeer strikt. Studenten moeten aan welomlijnde voorwaarden voldoen om een bepaalde richting te volgen. De inschrijving bindt hen aan een studierichting en een studiejaar met vaste examenperiodes. Het semestersysteem dat steeds algemener wordt aan de Europese universiteiten, is in België nog niet veralgemeend. Het is echter duidelijk dat men op Europees vlak steeds verder evolueert in de richting van een lossere opgevat systeem met meerdere zittijden, een kredietpuntensysteem, waarbij studenten modules kunnen afronden op individueel tempo. De informatietechnologie kan ongetwijfeld bijdragen tot flexibiliteit in organisatiestructuur en curriculum maar is op zich niet zaligmakend. Flexibiliteit moet deel uitmaken van een onderwijsvisie, die nauw aansluit bij het hierboven geciteerde 'onderwijs moet faciliterend zijn, eerder dan dirigerend'.

De keuze voor één bepaalde universiteit wordt in de toekomst minder duidelijk. Het idee van de 'virtuele universiteit' overstijgt het niveau van de afzonderlijke universiteiten. De beste expertise, het bes-

te materiaal van alle universiteiten moet samengebracht worden in een 'pool van expertise' waaruit de individuele student kan putten. 'The concept of a university having a monopoly over a customer for a period of three or four years will seem increasingly absurd. It will become the norm for people to use the services of a learning company for perhaps one or two hours – then move on to another for further sessions at times convenient to them' (Cochrane & Gell, 1996, p. 263). Samenwerking is niet enkel een strategische keuze maar ook een economische noodzaak. De investeringen (bv. voor het ontwikkelen van software) zijn te groot om door alle universiteiten afzonderlijk gedragen te worden. Er zijn te veel universiteiten met hetzelfde aanbod in het kleine Vlaanderen. Rationalisering dringt zich op.

### Een nieuwe rol voor de docent

De docent krijgt in de nieuwe leeromgevingen de rol van *begeleider*: hij moet de individuele student begeleiden in het proces van kennisverwerving en moet interactie met studenten en tussen studenten uitlokken en aanmoedigen. De docent is in het collaboratief proces van leren niet langer de enige deskundige maar wel diegene die de aanwezige deskundigheid in goede banen leidt. De gezagspositie van de docent vloeit niet voort uit de uiterlijke verhoudingen of hiërarchie maar wel uit de kwaliteit van het aanbod en de deskundigheid van de docent.

Docenten werken traditioneel in een vrij geïsoleerde positie. Elke docent is verantwoordelijk voor een bepaalde cursus, zowel voor het cursusmateriaal als voor het doceren van de lessen en het evalueren van de kennis. De trend wijst in de richting van een staf van samenwerkende partners met gelijke waarde en een collectieve verantwoordelijkheid. Het samenstellen van multimediaal cursusmateriaal bijvoorbeeld vereist reeds teamwork. Het vereist de samenwerking van inhoudelijke experts, didactische experts en experts ten aanzien van de technologie en vormgeving.

De taakstelling van de docenten kan dus indringend beïnvloed worden door de invoering van de nieuwe media en de daarmee gepaard gaande invoering van nieuwe onderwijsvormen. Samen met het feit dat individuele docenten er niet onmiddellijk beter van worden, terwijl zij gezamenlijk hechte op klassieke rolpatronen gefundeerde rechtsposities bekleden, maakt innovatie van onderwijs tot een traag verlopend proces. Dit moet vooraf goed onderkend worden. Docenten moeten opgeleid, geïnformeerd en voorbereid worden. Zonder medewerking van het lesgevend personeel dreigt immers elke vernieuwing of verandering in het onderwijs een mislukking te worden.

Vernieuwend *onderwijzen* brengt ook een vernieuwend *leren* mee. De studenten moeten actief gewapend en uitgerust worden met de nodige (heuristische, metacognitieve) vaardigheden om het eigen leerproces

te sturen en te beheersen. Zoals vroeger de basis-cultuurtechnieken, lezen, schrijven en rekenen, noodzakelijke vaardigheden waren om verder onderwijs te kunnen volgen, zo dient men nu te 'leren leren'. Naast het verwerven van beroepsgebonden expertise zijn communicatieve vaardigheden en informatiezoekgedrag de virtuele leerdoelen die jonge mensen zich moeten eigen maken. (Daniëls, 1995, p. 18). Dit wordt wel zeer duidelijk bij het leren met behulp van Internet. Het Internet laat veel initiatief over aan de gebruiker. Het klassegevoel is bijna nihil. De student is op zichzelf aangewezen en zoekt zijn eigen weg. Vertrekkende van de cursus kan de student via onderlinge links een grote hoeveelheid achtergrondinformatie en aanvullende lectuur ontdekken. De informatie op Internet is georganiseerd volgens het principe van hypertext/ hypermedia. Alle informatie is onderling verbonden via links, te volgen volgens interesse of volgens kennislacunes. Dit maakt een directe koppeling mogelijk tussen informatiebehoefte en informatierespons. De informatiestroom is onder controle van de gebruiker en is niet vooringesteld door de aanbieder. De grens tussen cursusmateriaal en onderzoeksmateriaal vervaagt hierbij. Studenten worden onderzoekers. Aanvankelijk is dit zeer aantrekkelijk: meer aansluitend bij de vrije tijd dan bij de klassituatie. Na verloop van tijd echter kan dit frustrerend werken: vruchteloos zoeken gaat vervelen. Studenten hebben behoefte aan een duidelijk doel. 'They need to have clear goals which can be instrumental in setting and to be clear as to the purpose and intention of their search' (Selinger, 1996, p. 6). Één mogelijkheid om de studenten te leiden is het afbakenen van gesloten websites voor onderwijsdoeleinden, met een account om in te loggen. Of het aanbrengen van bookmarks door de docent. Gevaar is hierbij dat men het leerproces opnieuw teveel stuurt, de weg te strak vastlegt zodat de voordelen van het net weer verloren gaan. Daarom verdient het aanbeveling de metacognitieve vaardigheden van de studenten aan te scherpen, hen te leren om de zoekmechanismen efficiënt aan te wenden en te evalueren of de gevonden informatie relevant is in functie van de vraagstelling. 'Inviting students to brainstorm the range of questions they might ask, selecting and answering a number of factual questions as well as 'what if' questions, refining their questions when they do not obtain the answers they are seeking are vital skills for encouraging autonomous learning. Key words must be selected carefully for searches in order to collect data quickly and effectively. The skills of data interpretation, questioning relevance and validation of findings all take time to learn, but are skills that will enable pupils to function effectively in the information age' (Selinger, 1996, p. 6).

### Conclusie

De technologische evolutie gaat razendsnel en opent een wereld van mogelijkheden, ook voor het onderwijs. De succesvolle integratie van ICT in het onderwijsproces hangt echter niet alleen af van de inherente kenmerken van deze technologieën, maar evenzeer van ex-



tra technologische factoren. De gebruiker (zowel lesgever, student als instelling) heeft een eigen realiteit waarmee terdege rekening moet gehouden worden. Waaraan bestaat behoefte? Is er bereidheid tot vernieuwing? Hoe kan men de oude organisatie afstemmen op de nieuwe ontwikkelingen?

Momenteel blijft het gebruik van telematica (en media in het algemeen) in het universitair onderwijs vooral aanvullend en ondersteunend, niet vervangend. Docenten worden nog geremd door een tekort aan infrastructuur en vooral aan geschikte, specifieke programma's en software. Ze worden ook geremd door hun eigen onkunde op technisch of didactisch (m.b.t. de nieuwe technologieën) vlak. De toegevoegde waarde is voor de docenten niet voor alle studiegebieden en alle toepassingen duidelijk. Aan de andere kant stellen we een grote openheid en een bereidheid tot toekomstig gebruik vast bij een meerderheid van de docenten.

Het is duidelijk dat er structurele veranderingen nodig zijn om tot een daadwerkelijke introductie van telematica in het onderwijs over te gaan. Momenteel komt alle initiatief voor rekening van individuele docenten of geïsoleerde departementen. Centrale ondersteuning is zo goed als onbestaande. In eerste instantie betekent het afwijken van de traditionele paden dan ook extra werk en extra tijd.

Het is eveneens duidelijk dat hier een rol is weggelegd voor de overheid. De overheid dient een visie te ontwikkelen als antwoord op de vele sociale, maatschappelijke en culturele uitdagingen. Zij dient een beleid (op middellange en lange termijn) uit te stippelen, dat de inschakeling van ICT in het onderwijs stimuleert en moet een geschikt en stabiel regelgevingskader ontwerpen. Inzake onderwijs zal de overheid blijven optreden als een belangrijke dienstenaanbieder. De onderwijssector vertegenwoordigt een belangrijke economische sector: het is niet enkel een belangrijke werkgever; het vertegenwoordigt ook een groot aandeel van het BNP. In landen waar teleleren een belangrijke ontwikkeling kent (vs, Japan, Singapore) gebeurt dat steeds onder stimulans van de overheid. De overheid heeft een belangrijke rol bij het ondersteunen van de ontwikkeling van educatieve software. De markt van onderwijsmedia in Vlaanderen, leerboeken uitgezonderd, is eigenlijk onbestaande. Er is quasi geen informatie beschikbaar over bestaande onderwijspakketten en dit maakt het de lesgever, die op zoek gaat naar geschikte software, bijzonder moeilijk. Het is belangrijk dat een neutrale instantie de evaluatie van de onderwijsmedia organiseert, de informatie aan alle geïnteresseerden ter beschikking stelt en de communicatie tussen gebruikers en makers bevordert.<sup>4</sup> Samenwerking met softwarebedrijven en uitgeverijen kan een professionele markt van educatieve software in de hand werken. Dit neemt niet weg dat de universiteiten een belangrijke actieve rol moeten blijven spelen in de creatie van die programma's die vooral door de universiteiten gebruikt worden. De universiteit is niet enkel consument maar ook producent van leermaterialen en -inhouden.

## Noten

- 1 Het project *Afstandsonderwijs, verspreid leren en vorming op afstand in een 'verspreide universiteit'*. Een exploratief prospectief en multidisciplinair onderzoek naar implementatie, toepassingsmodaliteiten, dynamiek en aanvaarding maakt deel uit van het *Wetenschappelijk ondersteuningsprogramma voor de verspreiding van de Telecommunicatie*, uitgevoerd op initiatief van de Belgische Staat – Diensten van de Eerste Minister – Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden. Het werd interuniversitair (Universiteit Gent en Katholieke Universiteit Leuven) en multidisciplinair (toegepaste wetenschappen, communicatiewetenschappen, pedagogie en rechtsgeleerdheid) uitgevoerd. Promotoren van het project zijn Prof. P. Lagasse, Prof. D. De Zutter en Prof. E. De Bens van de Universiteit Gent en Prof. G. Van der Perre van de Katholieke Universiteit Leuven. De wetenschappelijke verantwoordelijkheid over de inhoud van deze tekst berust volledig bij de auteurs.
- 2 De schriftelijke enquête had zowel een inventariserend als een opiniërend karakter. We stelden ons de vraag naar de aanwezigheid van media en telematica aan de universiteit, het gebruik ervan, de motivering, de bereidheid tot aanvaarding. Het doelpubliek van de enquête was het academisch personeel (zowel het ZAP, Zelfstandig Academisch Personeel; AAP, Assisterend Academisch Personeel en BAP, Bijzonder Academisch Personeel of wetenschappelijk personeel) van drie Vlaamse universiteiten: de Universiteit Gent, de Vrije Universiteit Brussel en de Katholieke Universiteit Leuven (incl. KULAK). Op deze totale 'populatie' van 7.059 personen, werden 4.000 enquêtes verzonden of een zeer ruime steekproef van bijna 57%. De 4.000 enquêtes werden evenredig verdeeld over de drie universiteiten, de verschillende faculteiten en de categorieën ZAP-AAP-BAP (*proportional stratified sample*). De enquêtes werden in maart 1996 verdeeld via de interne postbedeling van de drie universiteiten. Aan de Katholieke Universiteit Leuven werden 2.204 enquêtes (55.1%) verdeeld; aan de Universiteit Gent 1.140 (28.5%) en aan de Vrije Universiteit Brussel 656 (16.4%). 37.44% van de enquêtes werd verdeeld onder het ZAP, 23.46% onder het AAP en 39.10% onder het BAP. De totale respons bedroeg 39%. De representativiteit van de verkregen data is groot. De verder in het artikel aangehaalde percentages steunen steeds op deze enquête, zonder dat daar telkens expliciet naar verwezen wordt.  
Naast deze brede enquête werden een aantal representatieve universitaire vertegenwoordigers diepgaander ondervraagd. Het betrof hier docenten met een specifieke expertise of belangstelling op het terrein. Ongeveer 25 professoren van de Universiteit Gent, de Katholieke Universiteit Leuven, de Vrije Universiteit Brussel, de Katholieke Universiteit Brussel en de Universitaire Instelling Antwerpen werden ondervraagd in januari-februari 1996. Zij vertegenwoordigen een breed scala aan richtingen: wiskunde, informatica, pedagogie, filologie, wijsbegeerte, management, textielkunde, communicatiewetenschappen. Deze lijst werd aangevuld met een vijftal personen van universitaire diensten zoals reken- en mediacentra, diensten voor lerarenopleiding, diensten voor internationale betrekkingen, etc..
- 3 Garantie van antwoord binnen de 24 uur wordt door veel docenten als 'noodzakelijk' vooropgesteld. Belangrijk is dat hieromtrent duidelijke afspraken worden gemaakt. Anders haken de studenten in grote getale af. Zie het verslag van de diepte-interviews (H. de Smaele, 1997, p. 207; bijlagen p. 20-21).
- 4 Met dit doel voor ogen werd bij het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Onderwijs, in 1991 een Centrum voor Onderwijsmedia opgericht. Op 31 december 1994 werd dit centrum echter terug opgeheven. De ontwikkeling van educatieve software wordt ook ondersteund door de Europese Commissie, onder andere door de invoering van de task force 'educational multimedia software', door de publicatie van gemeenschappelijke aanbestedingen door de betrokken communautaire programma's (Socrates, Leonardo, Esprit, Telematics, Media II, Info 2000) en, in het kader van het Europees Jaar voor Levenslang Leren (1996), door de invoering van een systeem voor het rendabel maken van en de toekenning van keurmerken aan educatieve software en Europese producten op het gebied van onderwijs en opleiding om deze producten te helpen verspreiden (Witboek Europese Commissie, 1995, p.58).

## Literatuur

- Boon, T., Dumortier, J., Vanhees, H., Van Petegem, W., & Versteegen, R.** (1997). Taak F: Wettelijke en juridische aspecten. In E. De Bens, D. De Zutter, P. Lagasse & G. Van der Perre (red.), *Afstandsonderwijs, verspreid leren en vorming op afstand in een 'verspreide universiteit'. Een exploratief prospectief en multidisciplinair onderzoek naar implementatie, toepassingsmodaliteiten, dynamiek en aanvaarding* (pp. 247-267). Rapport, opgesteld in het kader van het project nr. CM/02/013 van de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden (DWTTC).
- Cochrane, P., & Gell, M.** (1996). Learning and education in an information society. In W.H. Dutton (ed.), *Information and communication technologies. Visions and realities* (pp. 249-263). New York/ Oxford: Oxford University Press.
- Daniëls, J.** (1995). Nieuwe technologieën in onderwijs en opleiding. In *Multimedia: interactiviteit en kennisverspreiding. Symposiumverslag* (pp. 17-19). Verslagboek van het symposium van de Stichting Boek, 14-15 november 1995, Diepenbeek: Limburgs Universitair Centrum.
- De Bens, E.; De Zutter, D., Lagasse, P., & Van der Perre, G.** (red.) (1997). *Afstandsonderwijs, verspreid leren en vorming op afstand in een 'verspreide universiteit'. Een exploratief prospectief en multidisciplinair onderzoek naar implementatie, toepassingsmodaliteiten, dynamiek en aanvaarding*. Rapport, opgesteld in het kader van het project nr. CM/02/013 van de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden (DWTTC).
- De Smaele, H.** (1997). Taak D: Opstellen van een model voor een netwerkorganisatie. In E. De Bens, D. De Zutter, P. Lagasse & G. Van der Perre (red.), *Afstandsonderwijs, verspreid leren en vorming op afstand in een 'verspreide universiteit'. Een exploratief prospectief en multidisciplinair onderzoek naar implementatie, toepassingsmodaliteiten, dynamiek en aanvaarding* (pp. 131-238). Rapport, opgesteld in het kader van het project nr. CM/02/013 van de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden (DWTTC).
- De Volder, M.** (ed.) (1996). *From Peeny Post to Information Super-Highway: Open and distance learning in close-up*. Leuven, Amersfoort: Acco.
- De Wolf, H.C.** (1996). *Het onvermijdelijk samengaan van onderwijs en multimedia*. Inaugurale rede Leerstoel Ererector L. Verhaegen, Limburgs Universitair Centrum, Diepenbeek: Universiteitsfonds Limburg.
- Heene, J.** (1994). Repliek op de voordracht van Prof. W. Meijer tijdens de promotieplechtigheid van de geaggregeerden. *DLO Mededelingen*, 44, 21-22.
- Lowyck, J., Elen, J., Proost, K., & Buena, G.** (1995). *Telematics in open and distance learning. Research methodology handbook*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven/ Center for Instructional Psychology and Technology.
- Mason, R.** (1994). *Using communications in open and flexible learning*. London: Kogan Page.
- Selinger, M.** (1996). The Internet for learning: is it? *Learning in a Global Information Society, LearnTel*, 10, 6.
- Soetaert, R., & Van Belle, G.** (1993). *Screening screens for literacy*. Text of a lecture delivered at the General Conference of the Dutch Language and Literatures in Dutch, 'An Image of Literacy', Antwerp, 5 November 1993. [<http://dewey.rug.ac.be>]
- Wilson, J.M.** (1996). The emergence of a viable market for educational software. *Online Educa Berlin*. International Conference on Technology Supported Learning, November 13-15, 1996. Book of Abstracts. Bonn: International WHERE+HOW.
- Witboek Europese Commissie** (1996). *Onderwijzen en leren. Naar een cognitieve samenwerking*. Brussel/ Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities

*Paul Nelissen, Daniëlle van Eden & Silvie Maas*

# Kwaliteit van de informatievoorziening aan kankerpatiënten in het ziekenhuis

Een verkennend onderzoek

*Hulpverleners in de ziekenhuizen spelen een belangrijke rol in de informatievoorziening aan kankerpatiënten. Met hen hebben patiënten direct en veelvuldig contact.*

*Integraal Kankercentrum Oost (IKO) onderzoekt op kwalitatieve en kwantitatieve wijze de kwaliteit van voorlichting aan kankerpatiënten in vier ziekenhuizen<sup>1</sup>.*

*Hiertoe werden interviews gehouden met hulpverleners en patiënten<sup>2</sup>.*

*Uit de kwalitatieve analyse blijkt dat de informatievoorziening op medisch gebied vaak redelijk goed is. Problemen ontstaan door: gebrek aan afstemming tussen hulpverleners onderling; een geringe toegankelijkheid van informatie of hulp voor patiënten; en inhoudelijke tekorten. De kwantitatieve benadering legt scherper uiteen dat een groot deel van de vragen van patiënten op niet-medisch gebied ligt, terwijl de hulpverleners de nadruk leggen op het aanbieden van medische informatie.*

## Aanleiding

Kanker veroorzaakt vaak veel problemen bij mensen. Informatie kan mogelijk oplossingen bieden voor een aantal van deze problemen. Voor kankerpatiënten bestaat een uitgebreid zorgnetwerk van instanties die informatie aanbieden. Integraal Kankercentrum Oost (IKO) is één van die instanties. Het centrum werkt aan de optimalisering van de kwaliteit van zorg aan kankerpatiënten en coördineert daartoe kwaliteitsbevorderende activiteiten in zijn regio, waaronder onderzoek.

In 1994 werd in opdracht van het IKO-onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de informatievoorziening aan kankerpatiënten (Van Eden, 1994; Nelissen & Van Eden, 1995). Uit dat onderzoek bleek dat de organisaties in het zorgnetwerk voor deze patiënten niet optimaal toegankelijk en bruikbaar zijn. Er is een groot aantal instanties werkzaam in de kankerzorg, maar ze hebben nauwelijks onderling contact. Het netwerk kent een sterk gefragmenteerd informatie- en zorgaanbod. De geringe onderlinge afstemming draagt niet bij aan de gewenste continuïteit<sup>3</sup> van zorg. Ook werd geconcludeerd dat het informatienetwerk met name is toegesneden op een actief informatiezoekende patiënt, die zich bewust is van zijn eigen situatie. Er wordt van uitgegaan dat patiënten in staat zijn hun problemen te definiëren en min of meer

zelfstandig de beste oplossing daarvoor te zoeken.

Het onderzoek (Van Eden, 1994) heeft een beeld gegeven van de efficiëntie van de informatievoorziening aan kankerpatiënten. Inzicht in efficiëntie én effectiviteit van het aanbod zijn gewenst om de in-

**Dr. Paul Nelissen** is Universitair Docent bij de afdeling Communicatiewetenschap van de Katholieke Universiteit Nijmegen. **Drs. Daniëlle van Eden** was tot voor kort als Toegevoegd Docent verbonden aan de afdeling Communicatiewetenschap van de Katholieke Universiteit Nijmegen en als projectmedewerkster verbonden aan het Integraal Kankercentrum Oost te Nijmegen. **Silvie Maas** is werkzaam als Hoofd Communicatie van het Integraal Kankercentrum Oost te Nijmegen.

Correspondentie: afdeling Communicatiewetenschap, Katholieke Universiteit Nijmegen, Postbus 9104, 6500 HE Nijmegen. Tel. +24 361 22 98, fax +24 361 30 73, e-mail: p.nelissen@maw.kun.nl.

informatievoorziening maximaal te kunnen verbeteren. Het IKO wilde achterhalen hoe effectief, ofwel passend het informatieaanbod is voor de problemen die kankerpatiënten ervaren. Het belang van dergelijk onderzoek in ziekenhuizen wordt onderstreept door de komst van wetten op het gebied van de informatievoorziening. Recent zijn namelijk enkele verplichtingen ten aanzien van het geven van informatie wettelijk vastgelegd<sup>4</sup>.

Naast het bovenstaande vormde ook de toenemende vraag naar voorlichtingskundige ondersteuning voor het IKO aanleiding vier onderzoeken te starten in de regio naar de effectiviteit van de informatievoorziening in het ziekenhuis.

In deze bijdrage rapporteren we over de twee onderzoeken die zijn afgerond. Ze vonden plaats in algemene ziekenhuizen. Allereerst gaan we in op de probleemstelling en theoretische achtergronden die ten grondslag liggen aan de opzet en uitvoering van het onderzoek.

### **Probleemstelling**

Zoals gezegd willen we inzicht krijgen in de effectiviteit van de informatievoorziening aan kankerpatiënten in ziekenhuizen. Het onderzoek van Van Eden (1994) toont aan dat deze kwestie vanuit hulpverleners én patiënten bekeken moet worden. Het informatieaanbod en de werkwijze aan de aanbodzijde dienen geconfronteerd te worden met de visie van patiënten daarop. Pas dan kan duidelijk zijn op welke momenten in het ziekteproces en op welke wijze het aanbod effectief is of effectiever kan worden. Om deze reden is in de formulering van de vraagstelling aandacht voor de beide actoren.

- 1 Op welke wijze verplaatsen hulpverleners in de ziekenhuizen zich in de probleemdefinities en -oplossingen van kankerpatiënten?
- 2 In hoeverre ontvangen kankerpatiënten bereikbare en bruikbare oplossingen – in de vorm van informatie – vanuit het ziekenhuis voor de problemen die ze ervaren door hun ziekte?

In deze studie willen we met name een wetenschappelijk doel dienen. We streven ernaar het inzicht te verbeteren in de fundamentele processen die ten grondslag liggen aan het zoeken en gebruiken van informatie en de consequenties daarvan voor de vorm en inhoud van het informatieaanbod. We maken hierbij gebruik van de zogenaamde Sense Making Approach als theoretische basis voor het onderzoek (Dervin, 1981; 1989). Door deze keuze wordt het onderzoek tevens een verdere toetsing en uitwerking van de theorie van een 'new way of listening to the audience' (Nelissen, 1991).

### **Theoretische uitgangspunten: de Sense Making Approach**

Het is nodig oor en oog te hebben voor de patiënt. De behoeften die patiënten gedurende het ziekteproces ervaren zijn van essentieel be-

lang voor vorm en inhoud van de informatievoorziening. Om de kwaliteit van de informatievoorziening in de ziekenhuizen te kunnen onderzoeken, gebruiken we daarom de 'Sense-Making Approach' (Dervin, 1981), een zogenaamde ontvangergecentreerde benadering. De Sense-Making Approach (SMA) is een samenhangende set van methoden en concepten, die gehanteerd wordt om de wijze waarop mensen betekenis verlenen aan de wereld om hen heen, te reconstrueren. De reconstructie van situatiedefinities van patiënten staat centraal in het onderzoek, omdat we er vanuit gaan dat kankerpatiënten hun ziekte allen op hun eigen manier beleven. Hulpverleners moeten zich verplaatsen in patiënten om zo goed mogelijk tegemoet te kunnen komen aan hun individuele behoeften. Inzicht is gewenst in de processen die zich bij patiënten afspelen in het omgaan met problemen en de rol die het zoeken en gebruiken van informatie daarbij kan spelen.

Longkankerpatiënten en kankerpatiënten die behandeld worden met chemotherapie vormen de onderzoeksgroep van het onderzoek waarvan hier verslag wordt gedaan. Op het moment dat kanker bij deze patiënten wordt geconstateerd, komen ze in een voor hen onbekende situatie terecht. Het definiëren van de situatie kan dan problemen geven. De *betekenisverlening* in het leven van alledag, welke Dervin centraal stelt, wordt bemoeilijkt. Doordat ons *werkelijkheidsbeeld* per definitie incompleet is (Dervin, 1981) worden mensen voortdurend geconfronteerd met leemtes in een steeds veranderende omgeving. Door hun ziekte overkomt patiënten iets dat ze niet eerder hebben meegemaakt. Dat maakt hen onzeker, waardoor veel vragen ofwel 'gaps' bij hen kunnen opkomen. Patiënten beschikken over verschillende strategieën om deze vragen te overbruggen. Informatie zoeken en gebruiken is één van de vele strategieën ('uses') die individuen in staat stelt in een bepaalde situatie te handelen. Dit zoeken en gebruiken van informatie staat in dienst van de overbrugging van ervaren lacunes ('gaps') in het werkelijkheidsbeeld van mensen (Nelissen, 1991).

Gebruik van *informatie* vindt plaats om subjectief betekenis te kunnen verlenen aan de wereld om ons heen. Informatie wordt binnen deze benadering niet gezien als een ding, dat onafhankelijk van het individu bestaat. Informatie bestaat voor een belangrijk deel intern, als onderdeel van het individuele referentiekader. Het is een product van menselijke observatie, van zowel directe als indirecte observatie. De observatie wordt door het individu geleid, waarbij het individu beperkingen heeft die bepaald worden door de situatie waarin hij zich bevindt. Op grond hiervan is het zoeken en gebruiken van informatie terug te voeren tot – en dus te onderzoeken bij – het individu dat betekenis verleent aan de werkelijkheid: op een bepaald moment en in een bepaalde context (idem).

Hulpverleners moeten met hun hulpaanbod aansluiten bij de door patiënten ervaren vragen in verschillende situaties en de daar beno-

digde oplossingen. Ook hulpverleners bevinden zich in een bepaalde situatie. In hun contacten met patiënten kunnen ze vragen van patiënten waarnemen en deze als meer of minder belangrijk kwalificeren. De hulpverleners bekijken of een oplossing nodig is en bieden deze wel of niet aan. Voor het aanbieden van 'uses' (als oplossing voor een door patiënten ervaren 'gap') kiezen hulpverleners uit vele mogelijke oplossingsstrategieën, die ze kennen. Het wanneer, hoe en waarom van het aanbieden van oplossingen kan daarmee per hulpverlener verschillen. Wij verwachten dat hulpverleners in het bieden van oplossingsstrategieën verschillen door hun functie in het zorgproces en door hun kennis over mogelijke oplossingen. We onderzoeken hoe, wanneer en in welke mate hulpverleners aansluiten op de ervaren vragen van patiënten.

De SMA is bruikbaar om het omgaan met kanker te beschrijven. De drie centrale concepten in deze benaderingen zijn: 'situation', 'gaps' en 'uses'. Zoals eerder weergegeven zijn deze concepten als volgt in te passen. Mensen die geconfronteerd worden met kanker bevinden zich in een time-space-context ('situation') op basis waarvan te overbruggen kloven ('gaps') kunnen ontstaan, die mogelijk leiden tot het zoeken en gebruiken van informatie ('uses'). Aan de hand van deze concepten zijn ook de belangrijkste onderzoeksvragen te formuleren. De concepten lichten we kort toe.

De 'situation' is de context in tijd en ruimte waarin mensen betekenis verlenen. Verschillende situaties kunnen leiden tot verschillen in betekenisverlening. Verschillende aspecten van een situatie kunnen van invloed zijn op de manier waarop mensen situaties beoordelen. Te denken valt aan het belang van de situatie voor het individu, eerdere ervaringen met bijvoorbeeld ziekte, vaardigheid om met de situatie om te gaan en sociale omgeving. Door hun invloed op de situatiedefinitie kunnen deze aspecten tevens informatiebehoefte en gebruik beïnvloeden en voorspellen (Dervin, 1983).

'Gaps' zijn vragen of informatiebehoefte die mensen hebben als ze in een time-space-context (situatie) betekenis willen verlenen. Het probleemloze handelen wordt in een dergelijke *time-step* geblokkeerd. We kunnen vragen naar het onderwerp van de 'gaps', de situatie waarin de 'gaps' naar voren komen, hoe belangrijk een 'gap' is. De 'uses' tenslotte worden gevormd door informatie of hulp die het individu in staat stelt opnieuw betekenis te verlenen. Het is belangrijk om vrij gedetailleerd de aard van het informatiezoekproces en de mate waarin dit proces succesvol is te reconstrueren. Om dit te achterhalen wordt onder andere gevraagd naar: het gemak waarmee de vragen beantwoord kunnen worden en waarom, naar het belang van een antwoord op de vraag en de reden hiervoor, en naar strategieën om 'gaps' te overbruggen: 'Basically, it codes a help in terms of how it facilitates (or blocks) a persons picture-making (seen as required for movement), and gaining of desired ends' (Dervin, 1983). Mogelijke oplossingen zijn: het verkrijgen van vaardigheden, maar ook van een beeld, ideeën en begrip, motivatie, kunnen doorgaan,

controle over de situatie verkrijgen, kalmer worden, makkelijker kunnen hanteren van de situatie, in contact met anderen komen en steun verkrijgen.

Om inzicht te krijgen in de 'situations', 'gaps' en 'uses' die mensen ervaren, staat Dervin een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek voor. Kwalitatief onderzoek is van belang om recht te kunnen doen aan de subjectieve beleving van patiënten en hulpverleners van de situatie en de constructie van 'gaps' en 'uses'. Een kwantitatieve benadering maakt het mogelijk om de verschillen tussen mensen te objectiveren en te trachten de concrete werkelijkheid en details van specifieke situaties weer te geven in algemene en systematische begrippen.

Dervin houdt zich momenteel nog bezig met de verdere uitwerking van haar kwantitatieve analysemethode. De methode zoals het tot op heden is ontwikkeld, is in de praktijk al vruchtbaar gebleken (Dervin, 1982). We geven een korte schets van de kwantitatieve analyse, zoals Dervin die voorstaat.

In de kwantitatieve analyse van problemen van mensen zijn de vragen die ze ervaren de analyse-eenheid. De waargenomen vragen in de interviews zijn te categoriseren binnen ontwikkelde inhoudsanalytische schema's. In haar publicaties noemt Dervin de volgende inhoudsanalytische schema's:

- 1 *Descriptive-focus*: de codering binnen dit schema gebeurt door inhoudelijke beschrijvingen. Voor elke onderzoekssituatie dient een eigen descriptieve focus ontwikkeld te worden.
- 2 *Time-focus*: op welke tijd zijn de vragen van de respondent gericht: verleden, heden of toekomst.
- 3 *5W-focus*: is de vraag van de respondent gericht op een eenheid (wat, wie), tijd (wanneer), ruimte (waar), of de connectie tussen tijd en ruimte (waarom)?
- 4 *Valence-focus*: de evaluatie van de tijd-ruimte context of, anders gezegd, de evaluatie van de gekozen of te kiezen weg in de vraag (slecht, neutraal, goed)?
- 5 *Entity-focus*: op welke eenheid is de vraag gericht: op patiënt zelf, op anderen of op een situatie/object.
- 6 *Movement-focus*: op welk aspect van de beweging door tijd en ruimte is de vraag gericht: Verleden naar heden (hoe kom ik hier), heden (waar ik nu ben); heden naar toekomst (hoe ik daar kom) en toekomst (waar ik zal zijn).

Objectivering door codering van vragen binnen de inhoudsanalytische schema's biedt de mogelijkheid om de kwaliteit van de informatievoorziening nader te bepalen en te verbeteren. Er ontstaat inzicht in de te verwachten vragen in de toekomst, op basis van de verwachting dat mensen in een zelfde situatie vergelijkbare problemen hebben. Het kan ons meer vertellen over de aard van vragen van patiënten en op welke vragen patiënten de nadruk leggen gedurende het



ziekteproces. Dit inzicht kan hulpverleners beter in staat stellen hun agenda af te stemmen op de patiëntenagenda.

De inzichten uit de SMA vormen de basis voor de opzet en uitvoering van het onderzoek door het IKO. Mede op basis van de SMA-theorie hebben we onze onderzoeksvragen geconcretiseerd. In dit artikel gaan we -bij de bespreking van de resultaten- in op de volgende deelvragen aan de aanbodzijde; kwalitatief:

- Wat is de systematiek in de informatievoorziening?;
- Welk *publieksconcept* ligt ten grondslag aan de werkwijze van hulpverleners?;
- Zijn hulpverleners in staat problemen/ vragen van patiënten te *signaleren*<sup>5</sup>?;
- Beschikken hulpverleners over voldoende *kennis en vaardigheden* om situatie en vragen met patiënten te bespreken?;
- Is er voldoende *afstemming* tussen hulpverleners onderling?;
- Wordt de aangeboden informatie *geëvalueerd*?

Aan de vraagzijde behandelen we andere deelvragen, te weten:

Kwalitatief:

- Welke vragen hebben kankerpatiënten?;
- Wat is de ervaren en/ of verwachte bruikbaarheid van informatiebronnen in het ziekenhuis voor patiënten?;
- Wat is de bereikbaarheid van hulpbronnen in het zorgnetwerk voor patiënten?;
- Kunnen de bij patiënten bestaande vragen bevredigend beantwoord worden?

Kwantitatief:

- Zijn er gemeenschappelijke dimensies te ontdekken in de vragen van patiënten en zo ja, in welke verhoudingen?

### Werkwijze

Om in het onderzoek zoveel mogelijk recht te doen aan de verschillende situaties waarin patiënten zich kunnen bevinden, stellen we verschillende situaties centraal, namelijk: het hebben van een specifieke vorm van kanker; en het ondergaan van een specifieke behandeling tegen kanker. We hebben in Ziekenhuis I de informatievoorziening aan longkankerpatiënten onderzocht. In Ziekenhuis II hebben we ons gericht op kankerpatiënten die worden behandeld met chemotherapie<sup>6</sup>.

Gegevens over de informatievoorziening door hulpverleners zijn verzameld door diepte-interviews. In beide ziekenhuizen zijn zes hulpverleners geïnterviewd, werkzaam op de longafdeling in ziekenhuis I en de oncologie-afdeling in ziekenhuis II. Tijdens de interviews vertelden hulpverleners over de 'situations', 'gaps' en 'uses' die ze vanuit hun functie waarnemen bij hun patiënten. Dit leverde ge-

gegevens op over de samenhang tussen de vragen die patiënten stellen en de fasen van het ziekteproces, de mate waarin de hulpverleners tegemoet kunnen komen aan de waargenomen vragen bij patiënten, en welke activiteiten hulpverleners ondernemen om hun aanbod beter af te stemmen op de vragen, zoals het gevraagd dan wel onge-vraagd aanbieden van informatie.

Bij de analyse van de interviews is uitgegaan van de analysemethode van Wester (1991). De interviews zijn allereerst uitgetypt. Op basis van deze waarnemingsprotocollen is een nieuwe reeks gegevens gemaakt, gesystematiseerd rond de interviewtopics. Uiteindelijk hebben we zo een aantal kernbegrippen onderscheiden, die de belangrijkste thema's of processen in de onderzochte situatie weergeven.

Na een eerste analyse van de gesprekken met hulpverleners startten de interviews met de patiënten. In het totaal hebben we met 41 patiënten gesproken. In de gesprekken gingen we in op de wijze waarop de patiënten hun ziekteproces ervaren hebben: hoe zien zij de verschillende situaties; welke vragen leefden op dat moment; (aan wie) hebben zij die vragen gesteld; werden de vragen bevredigend beantwoord en waren de oplossingen bruikbaar? De kwalitatieve analyse van deze interviews gebeurde ook via de analysemethode van Wester (1991).

In gesprekken met patiënten kwam een grote hoeveelheid verschillende vragen naar voren, die zij gedurende het ziekteproces ervaren hebben. Het onderzoek is voornamelijk kwalitatief van aard om recht te doen aan deze verschillen. Daarnaast bleek het interessant deze verschillen te objectiveren. We wilden de grote lijn en samenhang vinden in de problemen die patiënten ervaren. Daartoe experimenteren we met de ideeën van Dervin<sup>7</sup> over de kwantitatieve analyse van de vragen van respondenten. Deze kwantitatieve benadering houdt in dat we de vragen van patiënten onderbrengen in de inhoudsanalytische schema's die Dervin ontwikkeld heeft. De ordening is zoveel mogelijk uitgevoerd volgens de instructies van Dervin. Drie codeurs hebben afzonderlijk de vragen van patiënten geordend binnen de analytische schema's teneinde de bruikbaarheid van het codeersysteem en de betrouwbaarheid van daaruit volgende resultaten te toetsen. Bij de beschrijving van de resultaten geven we een beknopte uitleg en voorbeelden van de codering van de inhoudsanalytische schema's zoals wij die in het onderzoek gehanteerd hebben. De descriptieve focus is specifiek voor deze onderzoekssituatie ontwikkeld. Het is een inductief schema verkregen vanuit de bij patiënten levende vragen. De descriptieve focus laat de thema-agenda van patiënten zien. De gegevens die we na codering verkregen hebben, werden geanalyseerd met behulp van het statistische computerprogramma SPSS.

De gegevens uit de kwantitatieve analyse zijn een aanvulling op en ondersteuning van de gegevens uit de kwalitatieve analyse. Met deze werkwijze willen we tevens laten zien, dat het integreren van kwalitatief en kwantitatief onderzoek zowel op praktisch als op theoretisch vlak een verdieping aan inzichten geeft.

## Resultaten

De resultaten van de analyse van de interviews met hulpverleners en patiënten worden in twee blokken gepresenteerd: de kenmerken van het aanbod en de kenmerken van de vraag.

In het deel 'kenmerken van het aanbod' bekijken we in hoeverre het informatieaanbod, en met name de wijze van aanbieden, aansluit op de door patiënten ervaren probleemsituaties. Het gaat daarbij niet alleen om het informeren van patiënten over inhoud van zorg- en dienstverlening, maar ook en vooral om het zoeken van aansluiting bij situaties, ervaren problemen en de gehanteerde oplossingen van patiënten. Naast de opvattingen van hulpverleners over de afstemming van het informatieaanbod op de vraag, op basis van de interviews met hulpverleners, worden in deze resultaten ook opmerkingen uit de interviews met patiënten naar voren gebracht.

In het tweede deel bespreken we de kenmerken van de vraagzijde. Naar aanleiding van de interviews met patiënten gaan we in op de vragen van kankerpatiënten en de verwachte respectievelijk de ervaren bruikbaarheid van informatiebronnen binnen het zorgnetwerk. Ten slotte komt de kwantitatieve analyse van gemeenschappelijke kenmerken van vragen van patiënten aan bod.

### *De kenmerken van het aanbod*

Om de kijk van hulpverleners op de informatievoorziening aan kankerpatiënten duidelijk te krijgen, hebben we hen gevraagd op welke wijze zij zich verplaatsen in de probleemdefinities en -oplossingen van hun patiënten. In de diepte-interviews zochten we naar het publieksconcept dat door hulpverleners gehanteerd wordt. De vraag is steeds in hoeverre dat publieksconcept recht doet aan de kankerpatiënten waar de hulpverleners mee te maken hebben. Tevens spraken we met hulpverleners over: hun activiteit in het signaleren van vragen en oplossingen bij patiënten; kennis; de mate van afstemming tussen hulpverleners onderling; en evaluatie.

Hulpverleners hanteren doorgaans een beeld van de patiënt als een 'actief informatiezoekend' persoon. Dit *publieksconcept* is in eerder onderzoek (Eden, 1994) al als typerend voor de werkwijze van zorginstellingen voor kankerpatiënten genoemd. Veelal, zo werd geconstateerd, worden patiënten passief benaderd. Actief zoekgedrag van patiënten is dan ook vaak vereist om in contact te komen met verschillende hulpverleners of om aanvullende informatie te krijgen. Op grond van de gesprekken met hulpverleners kunnen we dit beeld nu verdiepen. Het actieve informatiezoekgedrag van patiënten wordt met name verwacht wanneer het gaat om niet-medische zaken<sup>8</sup> en medische onderwerpen die buiten het standaardaanbod<sup>9</sup> vallen. Zo vertelt een hulpverlener: 'Ik verstrek eigenlijk algemene informatie. Om meer informatie te verstrekken moet er toch een vraag vanuit de patiënt komen.'

Medische informatie-uitwisseling over ziekte en behandeling wordt meer en meer onderdeel van de zorg aan patiënten. Deze informatie wordt vaker aan patiënten geboden, zonder dat er expliciet naar gevraagd is.

Enkele ervaringen van patiënten illustreren deze werkwijze van hulpverleners. Zo vertelt een patiënt dat hij in het ziekenhuis prima geïnformeerd was over de onderzoeken die hij moest ondergaan. Na de onderzoeken en na het slecht-nieuwsgesprek werd hij echter niet geïnformeerd over mogelijke opvang voor hem en zijn naasten. 'En dat is het dan. Daar zit je met je boodschappen. Wat moet je ermee? Er is geen opvang.'

Hij had dan ook graag geweten waar hij voor opvang terecht had gekund.

Een andere patiënt ondervond bijwerkingen van de chemotherapie. 'Eerst dacht ik dat hoort erbij, daar is niks aan te doen. Maar toen zeiden ze: dat had u eerder moeten zeggen. Ja, kijk, je moet zelf kenbaar maken wat er loos is.'

Het geschetste beeld van de patiënt als actieve informatiezoeker komt ook tot uitdrukking in de inspanning van hulpverleners voor het *signaleren* van vragen en oplossingen bij patiënten. Wederom worden op medisch gebied de vragen van patiënten over ziekte en behandeling gesignaleerd of ingeschat. Met name op niet-medisch gebied moeten patiënten uit eigen beweging vragen of mogelijke oplossingen ter sprake brengen. Hulpverleners zijn hierop minder alert. Wanneer hulpverleners vragen signaleren, gebeurt dit meestal in direct contact met de patiënten en door vergelijkingen tussen patiënten, gebaseerd op ervaring.

Hulpverleners hebben vaak geringe *kennis* van instanties en personen die niet-medische hulp bieden. Dit beperkt hun mogelijkheden tot het attenderen op en verwijzing van patiënten naar dergelijke hulpbronnen.

*Hulpverleners* wisselen *onderling* weinig systematisch informatie uit. Met name de informatie-uitwisseling met niet-medische hulpbronnen is gering. Dit heeft ook gevolgen voor de mate waarin patiënten doorverwezen worden naar de meest geschikte hulpverlener voor hun probleem.

Hulpverleners concentreren zich voornamelijk op de informatie-uitwisseling op medisch gebied. Patiënten waarderen dergelijk overleg enorm. Een patiënt citeert een hulpverlener: 'Ik ga dus in Nijmegen in conclaaf met mijn collega's. Iedere patiënt wordt in die groep besproken. Dan gaan we gezamenlijk bepalen welke cytostatica het beste voor u zijn.'

Op medisch gebied is overigens ten aanzien van de systematiek ook nog plaats voor verbetering. Met name bij verplaatsing van zorg. Een patiënt stelt: 'Ik had nog nooit van die internist gehoord. Ik kende

de hele man niet en het woord oncologie zei me eigenlijk helemaal niets. Maar je krijgt niet de kans na te denken. Het gaat allemaal zo snel. Ik dacht: ik krijg van de internist een inwendig onderzoek. Nou, en dan gaat de internist rustig zitten vertellen over chemotherapie. Dan ben je in een keer verpletterd.'

Er zijn weinig structurele afspraken tussen hulpverleners over wie, waar, wanneer, en hoe informatie aan patiënten geeft: 'Als verpleegkundige weet ik niet altijd wat de arts met een patiënt besproken heeft. Dat wordt soms wel eens aangekaart, maar meestal moet je het toch van de patiënt horen.'

Een systematische controle van de effectiviteit en de efficiëntie van de informatievoorziening vindt nauwelijks plaats. De hulpverleners *evalueren* de door hen geboden informatie in direct contact met de patiënt en soms via andere hulpverleners. Ze controleren de duidelijkheid van het aanbod. Andere aspecten van de functionaliteit van de informatievoorziening worden niet geëvalueerd. Buiten beschouwing blijven: de manier waarop de informatie gegeven is; het moment waarop de informatie gegeven is; de persoon die de informatie geeft; plaats waar de informatie gegeven wordt; of de informatie voldoet; wenselijkheid van aanvullende informatie; door patiënten ervaren drempels om vragen te stellen. Een deel van deze aspecten komt uit de interviews met patiënten naar voren als problematisch. Door de huidige wijze van evalueren in de zorgpraktijk, wordt niet voldoende duidelijk in hoeverre het informatieaanbod goed is afgestemd op de vraag.

#### *De kenmerken van de vraag*

De kenmerken van de vraag naar informatie van kankerpatiënten worden hier in twee delen gepresenteerd. Eerst komen de resultaten aan bod naar aanleiding van de kwalitatieve analyse van de diepte-interviews. Met patiënten is in deze interviews gesproken over de vragen die zij gedurende de fasen in hun ziekteproces ervaren hebben. Tevens vroegen we hen naar de oplossing die ze voor deze problemen vonden. Voorts was aandacht voor de ervaren en/ of verwachte bruikbaarheid en toegankelijkheid van oplossingen voor patiënten. Hiervan wordt hierna eerst verslag gedaan. Daarna worden de resultaten van de kwantitatieve analyse van de vragen van patiënten weer gegeven.

#### *De kenmerken van de vraag: een kwalitatieve analyse*

Hulpverleners leggen het accent op de medische informatie-uitwisseling. Wellicht valt de aandacht voor het medische te verklaren vanuit de bevinding dat medische informatiebehoefte van patiënten beter te voorspellen zijn dan niet-medische. Voor medische informatie is goed aan te geven in welke fase van het ziekteproces de informatie van nut kan zijn. Niet-medische informatiebehoefte volgen niet logischerwijs de fasen van het ziekteproces. Daarom is vooral op

niet-medisch gebied continu inzicht nodig in de vragen van de individuele patiënt, om de informatie goed af te kunnen stemmen op de informatiebehoefte. Dit vraagt om een grotere inspanning van de hulpverleners. Het belang van deze activiteit wordt echter wel onderstreept door de bevinding dat patiënten veel niet-medische vragen hebben

Patiënten hebben op niet-medische gebied vrij veel vragen. Informatie hierover is voor hen echter niet altijd bereikbaar. Voor het verkrijgen van deze informatie is immers *actief zoekgedrag* vereist (zie perspectief hulpverleners). Patiënten moeten in relatie met hulpverleners hun vraag om oplossingen zelf ter sprake brengen of ze moeten zelfstandig op zoek gaan naar een oplossing in het uitgebreide veld van zorg. Hulpverleners houden aldus onvoldoende rekening met de stressvolle situatie waarin patiënten verkeren en de nieuwigheid van de situatie.

Patiënten komen door hun ziekte vaak terecht in een veld van zorg, dat voor hen geheel of gedeeltelijk onbekend is. Ze zijn niet bekend met de bruikbaarheid en bereikbaarheid van alle hulpmogelijkheden. Daarnaast kunnen patiënten geconfronteerd worden met andere drempels die actief informatiezoekgedrag onmogelijk maken, zoals: angst, gebrek aan zoekvaardigheden, onvoldoende inzicht in de functionaliteit van oplossingen en een gebrek aan privacy. Dit brengt met zich mee dat patiënten, met name op niet-medisch gebied, niet altijd de informatie kunnen vinden die hen goed van pas komt.

Patiënten ervaren drempels die het vragen stellen bemoeilijken: 'In het begin durf je niet te vragen in welk stadium je zit. De arts zei dat ook niet. Dat hebben we toen later gevraagd.'

'En dan werd hardop voorgelezen welke problemen ik op geschreven had. Waar iedereen bij was: Oh, mevrouw u had dit of dat. Ik dacht toen: nee, dan wacht ik in het vervolg liever tot ik voor controle bij de dokter kom.'

Bepaalde zaken vergemakkelijken het vragen stellen aan hulpverleners: 'We hebben een vaste verpleegkundige en dat is heerlijk, want er komt een geweldige vertrouwensband met zo iemand. Het voordeel is ook dat als je vragen hebt, je haar aan de telefoon vraagt. Ze weet dan ook precies wie ze voor zich heeft.'

'Je hebt niet de indruk dat hij haast heeft. Hij vraagt ook heel duidelijk: is er nog iets? Als er later nog iets is, moet je bellen.'

De *gespreksvaardigheden* van hulpverleners lijken een rol te spelen in de mate van bruikbaarheid en bereikbaarheid van oplossingen. Er zijn verschillende onderwerpen waar patiënten én hulpverleners moeilijk over kunnen praten zoals de prognose, de dood, seksualiteit en alternatieve geneeswijzen.

Daarnaast is de informatie die hulpverleners verstrekken niet altijd duidelijk voor patiënten, bijvoorbeeld doordat ze medisch jargon gebruiken. Een hulpverlener zei zelf: 'Natuurlijk praten wij in een

soort vaktaal. Het is moeilijk om het in normaal Nederlands uit te leggen. En zeker voor mensen die er geen idee van hebben hoe het menselijk lichaam in elkaar zit.'

Wat bedoeld wordt met een succesvolle kuur is patiënten niet altijd duidelijk. Een patiënt merkt het volgende op: 'Toen ik de laatste behandeling met cytostatica had gehad en deze succesvol bleek, heb ik een feestelijke bijeenkomst voor mijn familie gehouden. Toen heb ik ook alle informatie weggegooid. Achteraf bekeken, heb ik toen echt gedacht dat ik beter was. De longarts heeft me nog gewaarschuwd met de woorden: je bent nog niet van me af. Maar ik dacht dat de arts bedoelde dat ik nog regelmatig voor controle moest blijven komen.'

Hulpverleners houden niet altijd voldoende rekening met de emotionele toestand van de patiënt, zo meldden patiënten. In andere gevallen gebeurt dat juist heel goed. Een patiënt zegt hierover: 'Nou eventjes een klopje op de schouder. Zo even menselijk. Dat gaf hij zo aan, dat hij er ook voor ging vechten. De steun van de dokter is heel erg belangrijk.'

'Die avond voor ontslag was hij heel bemoedigend. Ik weet dat hij een gelovig man is. En dan zegt hij alleen maar: als ik vanavond naar bed ga, zal ik in mijn gebed aan je denken. Verder niks meer. Nou dat vind ik steengoed. Hij is daar natuurlijk niet voor, hij is arts. Maar hij is heel menselijk. Heel prima.'

De timing, de manier van informeren en de inhoud van de informatie laten wel eens te wensen over. Patiënt: 'De arts begon het gesprek eigenlijk met een omweg. Dat hij geen goed bericht had. Dat konden we zeker wel snappen. Dat was ook zo. En als we geen actie zouden ondernemen, was ik binnen twee maanden dood. Zo werd dat dus gezegd. Nou ja, hij zei het maar meteen, omdat wij zo jong waren. En toen met een hele omweg, we hadden het al over chemotherapie enzovoort, voordat hij had gezegd wat er eigenlijk aan de hand was. Ik had zelf echt zoiets van: zeg dan nou eens precies wat er is!'

'Het was vrijdagmiddag. Toen ben ik met mijn partner bij de specialist geweest. Hij deelde botweg mee: het is die kankervorm. Heel botweg en dat was eigenlijk het einde van het gesprek.'

Het beeld dat hulpverleners van patiënten hebben, maar ook het beeld dat patiënten hebben van hulpverleners, speelt een rol in de informatie-uitwisseling. Het is daarmee van belang ook oog te hebben voor een *'hulpverlenersconcept'*. Het beeld dat patiënten van hulpverleners hebben, hangt samen met het beroep van de hulpverleners. De vragen en de aangeboden informatie door hulpverleners blijkt bij analyse van de aanbodzijde te verschillen naar gelang het beroep dat een hulpverlener heeft. Het beeld dat patiënten van hulpverleners hebben, vormt in vele gevallen ook de basis voor met welke problemen of voor welke oplossingen ze bij hulpverleners (denken) terecht (te) kunnen. Patiënten hebben daarmee met de

verschillende hulpverleners een andere 'informatie-relatie'.

'Toen ik één dag thuis was, kwam de huisarts. Een fantastisch mens. Ik had er echt steun aan. Daar hoorde ik nog eens een optimistisch geluid van. Ja, want die specialisten kunnen zich daar ook niet mee bezig houden, hè?'

'Nee, met de zusters heb ik niet gesproken over de operatie en over de gevolgen ervan. Nee, wat weet zo'n zuster daar nou van. Nou, misschien de hoofdzuster.'

'Ik heb drie keer gebruik gemaakt van een alternatief genezer. Toen ging het goed met mij. Ik heb de arts er nooit wat over verteld. Ik dacht wel: misschien heeft een ander er nog wat aan. Toch heb ik het niet gezegd, want de meeste artsen zijn er niet zo weg van. Dat is gewoon zo.'

'Een specialist die wil weten: hoe voelt u zich? Nou dan zeg ik: ik heb me toch drie weken behoorlijk rottig gevoeld. Ja maar dat bedoelen ze dan niet. Dan bedoelen ze gewoon: hoe gaat het lichamelijk met je? Ja, dat werd vrij snel afgewimpeld.'

Uit de interviews met de patiënten bleek wederom dat kanker een ziekte is die een grote invloed heeft op het leven. Iedere patiënt geeft zijn eigen wijze aan waarop hij in zijn leven met de ziekte omgaat. Met de kwalitatieve benadering hebben we recht gedaan aan de verschillende manieren waarop mensen hun ziekte beleven en waarop hulpverleners omgaan met het ziek zijn van anderen. Het verkregen inzicht in de concrete realiteit en de details van deze specifieke situaties wordt hierna aangevuld met meer algemene intersubjectieve en systematische gegevens op basis van een kwantitatieve benadering van vragen van patiënten.

#### *Kenmerken van de vraag: een kwantitatieve analyse*

In de kwantitatieve analyse zijn de belangrijkste kenmerken van 695 vragen van patiënten naast elkaar gezet. De vragen die als onderzoekseenheid zijn genomen, zijn die van 17 longkankerpatiënten uit ziekenhuis I en 24 patiënten behandeld met chemotherapie in ziekenhuis II. Alle vragen zijn door drie codeurs binnen inhoudsanalytische schema's gecodeerd (zie p. 4), om zoveel mogelijk vergelijkbare situaties van patiënten te analyseren. Onafhankelijk van elkaar hebben de codeurs de codes toegekend op basis van codeerinstructies die afgeleid zijn van de beschrijving van de verschillende foci en van de aanwijzingen van Dervin (1991).

De analyse is van een experimenteel verkennend karakter, waarmee we kunnen komen tot een vergelijking van de verschillende vragen van patiënten door de fasen van het ziekteproces heen.

Patiënten noemen gemiddeld 16,95 ervaren vragen tijdens hun ziekte. De vragen die patiënten gedurende het ziekteproces benoemen, verschillen naar aantal per fase in het ziekteproces. In tabel 1 is af te lezen dat patiënten tijdens de periode van uitslag en voorgestelde behandeling en gedurende de behandeling de meeste vragen ervaren.



Opvallend is dat er in ziekenhuis II veel meer vragen zijn benoemd tijdens de behandeling. Dit kan verklaard worden doordat het accent van het onderzoek in ziekenhuis II lag op de behandeling met chemotherapie. In ziekenhuis I zijn in vergelijking met ziekenhuis II de vragen meer evenredig over de fase verdeeld. Ook zijn er voor ziekenhuis I veel meer vragen te zien in de controlefase. Dit is te verklaren doordat er waarschijnlijk een hoger percentage van de patiënten curatief behandeld is in ziekenhuis I. Met name tijdens de terminale fase zijn door alle patiënten weinig vragen genoemd.

TABEL 1 **Vragen van patiënten door de fasen van het ziekteproces in ziekenhuis 1 (ZH 1) en ziekenhuis 2 (ZH 2).**

Fase van het ziekteproces	Frequentie		Percentage	
	ZH 1	ZH 2	ZH 1	ZH 2
Periode voorafgaand aan de vaststelling van de ziekte	21	32	7.1	8
Diagnostisch onderzoek	27	28	9.2	7
Uitslag en voorgestelde behandeling	68	64	23.1	16
Behandeling en eventueel verblijf in het ziekenhuis	82	257	27.9	64
Ontslag uit het ziekenhuis	9	0	3.1	0
Controle bezoeken	87	16	29.6	4
Terminale fase	0	4	0	1

Uit Tabel 2 blijkt dat de vragen die bij patiënten leven gedurende de ziekte heel divers van aard zijn.

TABEL 2 **Overzicht van de onderscheiden foci met toelichting en gecodeerde waarden voor ziekenhuis 1 (ZH 1) en ziekenhuis 2 (ZH 2).**

Categorie	N		%		Definitie van categorie en voorbeelden per item
	ZH I	ZH II	ZH I	ZH II	
<i>Time focus</i>	294	401	100	100	<i>Moment in tijd waarop de vragen van de patiënt gericht zijn</i>
verleden	24	37	8.2	9.2	Wat is de oorzaak van mijn ziekte?
heden	203	303	69	75.6	Zitten er nog meer mensen in hetzelfde schuitje?
toekomst	67	61	22.8	15.2	Word ik beter?
<i>5W focus</i>	294	401	100	100	<i>Eenheid, ruimte, of de connectie tussen tijden ruimte waarop de vraag van de patiënt gericht is</i>
wie?	27	33	9.2	8.2	Wie gaat mij opereren?
wat?	174	230	59.2	57.4	Is het kanker? Welke bijwerkingen zal ik ondervinden?
waar/wanneer?	15	34	5.1	8.5	Hoe lang zal mijn behandeling duren?
waarom?	23	36	7.8	9	Waar worden mijn klachten door veroorzaakt?

Categorie	N		%		Definitie van categorie en voorbeelden per item
	ZH I	ZH II	ZH I	ZH II	
hoe?	50	68	17	17	Wat doet chemotherapie? Wat kunnen we aan de ziekte doen?
<i>Valence focus</i>	294	401	100	100	<i>Hoe is de evaluatie van de gekozen of te kiezen weg in de vraag van de patiënt?</i>
slecht	220	308	74.8	76.8	De kanker komt toch niet weer terug?
neutraal	60	80	20.4	20	Waar zijn deze medicijnen voor?
goed	14	13	4.8	3.2	Is een operatie mogelijk?
<i>Entity focus</i>	294	401	100	100	<i>Op welke eenheid is de vraag van de patiënt gericht?</i>
zelf	64	32	21.8	8	Bv: De 'ik' is in psychische problemen door de ziekte
anderen	35	55	11.9	13.7	Bv: problemen door geringe opvang van naasten
situatie/object	195	314	66.3	78.3	Wat is de oorzaak van kanker?
<i>Movement focus</i>	294	401	100	100	<i>Op welk aspect van de beweging door tijd en ruimte is de vraag van de patiënt gericht?</i>
hoe kom ik hier?	55	45	18.7	11.2	Waar komt die druk op mijn hoofd vandaan?
waar ben ik nou?	170	281	57.8	70.1	Bv. vragen die patiënten ervaren in contact met lotgenoten
hoe kom ik daar?	44	39	15	9.7	Wanneer mogen de hechtingen eruit?
waar zal ik zijn?	25	33	8.5	8.2	Zal ik bang zijn als ik ga sterven?
<i>Descriptive focus</i>	294	401	100	100	<i>Inhoudelijke beschrijving van de vragen</i>
medisch: ziekte	70	72	23.8	18	Wat is kanker?
medisch: behandeling	54	111	18.4	27.7	Welke bijwerkingen geeft chemotherapie?
emoties ziekte en behandeling	104	118	35.4	29.4	Terugslag omdat een recidief optreedt Of: problemen met het uitstel van het einde van de chemokuren
emoties sociale situatie	23	32	7.8	8	Angst door confrontatie met lotgenoten met wie het steeds slechter gaat
werkwijze zorg	42	66	14.3	16.5	Na de diagnose kanker onvoldoende informatie ontvangen

De intercodeur betrouwbaarheid van de benoemde categorieën waren als volgt (waarbij we respectievelijk gebruik maken van de methode van Stempel en Scott)<sup>10</sup>:  
 Ziekenhuis I: time focus, 86.2%/79.3%; 5W focus, 72.8%/66%; valence focus, 74.6%/62.1%; entity focus, 69.9%/54.9%; movement focus, 78.3%/70.8%; descriptive focus, 76%/70%;  
 Ziekenhuis II: time focus, 82%/73%; valence focus, 82%/73%; entity focus, 76.55%/65%; movement focus, 68.5%/58%; descriptive focus, 70%/62%.

Als we belangrijke kenmerken van vragen of 'gaps' van patiënten naast elkaar zetten, blijkt dat patiënten alle onderscheiden soorten vragen hebben. Bepaalde vragen leven echter meer dan andere. Ook krijgen bepaalde vragen een andere nadruk in de verschillende fasen van het ziekteproces. Per onderscheiden 'focus' zullen we daarom ingaan op de vragen die patiënten ervaren. Wanneer de verdeling van vragen in de fasen van het ziekteproces opvallende verschillen vertoont met de verdeling zoals genoemd in tabel 1, zullen we die aangeven.

#### *Time focus*

De vragen van de patiënt zijn voornamelijk gericht op het heden, op de huidige gebeurtenissen en/ of situaties. Tijdens de controleperiode, in ziekenhuis I voorafgaand aan de behandeling en met name in de terminale fase komen relatief meer vragen over de toekomst voor. Dit lijkt een indicatie te zijn dat patiënten over het algemeen 'van dag tot dag leven', vooral in de periode tijdens de behandeling. Oorzaken en gevolgen op de lange termijn worden dan minder gethematiseerd. De intensieve behandeling lijkt patiënten 'volledig' bezig te houden. Pas als de intensieve therapie minder aandacht vraagt, lijken vragen over de toekomst op te komen.

#### *5W focus*

Patiënten noemen voornamelijk 'wat'-vragen. Met deze vragen proberen ze eenheden, objecten of situaties en situationele condities te identificeren die niet op personen gericht zijn. Ook 'hoe'-vragen komen vaker voor. Met name in de periode van voorstel tot behandeling, in de controleperiode en de terminale fase is de nadruk op deze vragen groter. Patiënten lijken zich meer bezig te houden met hoe hun situatie eruit ziet; wat gebeurt er allemaal? Wat is kanker? Wat overkomt me? En ook met hoe het gebeurt; Wat kan er aan de ziekte gedaan worden? Hoe werkt chemotherapie er tegen? Het gaat om weergave van de situatie en de wijze waarop ermee omgegaan kan worden. Opvallend is dat in ziekenhuis I meer waarom vragen worden gesteld, met name in de controleperiode. Veel longkankerpatiënten worden bezig gehouden door de vraag wat de oorzaak van hun ziekte is, meer dan de andere patiënten. Het waar en wanneer en ook welke specifieke personen een rol spelen schijnt minder belangrijk.

#### *Valence focus*

In de genoemde vragen evalueren patiënten de tijd-ruimte context voornamelijk negatief. Het lijkt allemaal niet best wat was, is en zal komen. Neutrale vragen worden wel ervaren, zij het wat minder en voornamelijk in de periode van diagnose en voorstel tot behandeling en tijdens de behandeling. En in ziekenhuis I ook in de controleperiode. De ziekteperiode en vragen van patiënten lijken voornamelijk beheerst te worden door negatieve gevoelens. Hierbij valt te denken aan angst, depressie, doemdenken, maar zeker ook onzeker-

heid. We willen wel opmerken dat positieve gevoelens als hoop wat minder vaak in vragen en/of problemen uitgedrukt zullen worden. Daardoor ontstaat door de percentages van de valence focus wellicht een iets vertekend beeld.

#### *Entity focus*

Problemen die patiënten noemen zijn met name gericht op de situatie of op een object. Enkele vragen betreffen ook de patiënt zelf. De meeste nadruk op het 'zelf' van de patiënt binnen de fases is te zien voorafgaand en na behandeling. De verdeling van de percentages over de verschillende fasen is een indicatie voor het idee dat de situatie, vooral tijdens behandeling, zodanig is dat het patiënten geheel in beslag neemt. Rondom de intensieve behandeling is er meer tijd voor de patiënt zelf en de eigen beleving van de situatie; wat betekent het voor mij als persoon. Vergelijk dit ook met de time focus, waarin ook dit verschil tussen voor, tijdens en na de behandeling naar voren komt. Anderen gaan tijdens, maar ook na de behandeling een rol spelen. Bijvoorbeeld als de patiënt naar huis gaat en de steun en verzorging van het ziekenhuis moet missen, worden naasten steeds belangrijker.

#### *Movement focus*

De patiënt is gefocust op het moment in tijd en ruimte waar hij zij nu is. Van alle vragen is ongeveer driekwart gericht op een vaste plaats in de tijd. Slechts een klein deel van de vragen is gericht op een beweging door de tijd. Wederom lijkt het dat de patiënt voornamelijk gericht is op het hier en nu. Niet op de toekomst, en nauwelijks op een overgang van het verleden naar nu of van het heden naar de toekomst. Doordat longkankerpatiënten meer vragen over de oorzaak van hun ziekte zijn er voor ziekenhuis I iets meer 'hoe kom ik hier' vragen waar te nemen. Vragen rond de overgang van heden naar de toekomst zijn nog het meest terug te vinden in de periode van voorstel tot behandeling. De verdeling van de vragen vertoont veel overeenkomst met de time focus. Wederom zien we dat in de terminale fase meer nadruk ligt op vragen over de toekomst.

#### *Descriptive focus*

Patiënten ervaren de meeste vragen over medische aspecten van ziekte en behandeling en psychosociale zaken. Het gaat met name om vragen over emoties door de ziekte en behandeling. Emoties rond ziekte en behandeling spelen tijdens de diagnose, voor, tijdens en na de behandeling. Emoties over de sociale situatie komen met name voor tijdens en na de behandeling. Vragen over de behandeling leven het meest tijdens de periode van behandeling zelf. Problemen met de werkwijze in de zorg zijn door alle fasen van het ziekteproces in geringe mate waar te nemen. Problemen zijn in de ziekteperiode met name gericht op de ziekte en behandeling en op wat deze betekenen in hun leven. In dit verband is het interessant op te merken dat over het algemeen in de periode voorafgaand en tijdens de behandeling

de meeste vragen leven (70%). Ten slotte willen we nog opmerken dat patiënten minstens evenveel vragen hebben op niet-medische terrein (54.5%) als op medisch terrein (43.6%).

Ten slotte willen we opmerken dat het opvallend is dat er duidelijke verschillen zijn waar te nemen in de verdeling van de vragen over de fases van het ziekteproces tussen de ziekenhuizen. Maar ondanks deze verschillen zijn er zeer grote overeenkomsten in het type vragen dat patiënten stellen tussen beide ziekenhuizen. Enkel bij de entiteit focus is er voor ziekenhuis I een duidelijk groter percentage aan vragen over de patiënt 'zelf' waar te nemen. Voor de andere categorieën bij de foci staan de vragen in ongeveer dezelfde verhoudingen. Dit is zeker opvallend omdat er soms trends waar te nemen zijn in het leven van bepaalde vragen door de fasen heen.

### **Conclusies en discussie**

In dit onderzoek hebben we een beeld geschetst van de interactie tussen hulpverleners en patiënten in de praktijk van alledag. Wat ons in het onderzoek is opgevallen, is het vertrouwen dat patiënten hebben in hulpverleners. Dit geldt vooral voor de medische verzorging. Toch zijn in het onderzoek enkele knelpunten geïdentificeerd. Een belangrijk knelpunt in de interactie tussen hulpverlener en patiënt is het omgaan met niet-medische problemen. Hulpverleners brengen niet-medische onderwerpen nauwelijks ter sprake en patiënten stellen weinig vragen op dit gebied. In de relatie tussen hulpverlener en patiënt is het een miniem onderwerp. Toch blijkt uit de kwantitatieve analyse van de 'gaps' van patiënten dat een groot deel van hun vragen op niet-medisch gebied ligt. De indruk bestaat dat een aantal niet-medische vragen, zeker tijdens bepaalde fasen van het ziekteproces, niet geëxpliciteerd worden. Eerder onderzoek (Schrameier & Brunenberg, 1992) maakt melding van een onderrapportage van psychische problematiek. Schrameier & Brunenberg (1992) wijzen op zogenaamde individuele psychologische processen als oorzaak voor deze onderrapportage. Patiënten hanteren mechanismen als het onderdrukken van negatieve impulsen en emoties. Ook blijkt uit eerder onderzoek dat naarmate men langer is blootgesteld aan bedreigende stimuli, de stimuli die erop volgen als minder bedreigend worden ervaren (idem, p. 105). Dit betekent dat als dit mechanisme niet zou werken er meer problemen te verwachten zouden zijn. In dit onderzoek hebben wij dit niet terug kunnen vinden, of het moet zijn dat het situatie-afhankelijk is. Naast deze op het individu betrokken mechanismen zijn in ons onderzoek verdringingsprocessen aan het licht gekomen die samenhangen met de subjectieve definitie van de situatie door patiënten. De ervaring van de situatie met de daar bestaande interacties met de hulpverleners en de sociale omgeving kunnen leiden tot het niet definiëren van een psychosociaal probleem. Zo is de behandelingsfase te karakteriseren als een situatie van '(over)leven van dag

tot dag'. Het leven dat op het spel staat wordt in handen gelegd van deskundige hulpverleners. Dit kan patiënten hoop geven; er wordt wat aan de ziekte gedaan. Het levensbedreigende karakter van de ziekte kan nog even naar de achtergrond geschoven worden. De situatie van behandeling wordt door patiënten vaak ook als hectisch ervaren en ze hebben nauwelijks tijd om stil te staan bij de manier waarop zij zich voelen bij alles wat gebeurt. In het geval dat mensen curatief behandeld zijn, en het gevaar geweken lijkt, komt het ook wel voor dat men niet meer wenst terug te kijken. Negatieve gevoelens kunnen verdrongen worden door de positieve afloop. Bij anderen komen na de behandeling wel meer niet-medische vragen op. Dit kan komen doordat men meer tijd voor zichzelf heeft of omdat men niet meer om de problemen heen kan, zich niet meer voor de ziekte kan 'verstoppen'. Uit de interviews met de hulpverleners en patiënten van ziekenhuis I bestond eerder nog de verwachting dat het 'nuchtere' karakter van de mensen ertoe zou leiden dat ze op weinig emotionele wijze met de ziekte zouden omgaan. Zeker na de behandeling zouden de emoties dan geringer moeten zijn. Uit de kwantitatieve analyse is echter geen bevestiging hiervoor te halen, omdat door deze groep patiënten steeds emotionele problemen genoemd worden, en dit zeker niet minder dan door de patiënten uit ziekenhuis II en ook niet minder in de controleperiode.

Het is mogelijk dat de niet-medische problematiek bij patiënten zelfs groter is dan gebleken uit dit onderzoek. Het aantal niet-medische vragen is echter nu al dusdanig groot dat het problematisch is dat er zo'n geringe aandacht is voor dit onderwerp in gesprekken tussen hulpverlener en patiënt.

Een belangrijke verklaring voor de geringe informatie-uitwisseling over niet-medische zaken, is het beeld dat hulpverleners en patiënten van elkaar hanteren. De mate waarin deze actoren zich in elkaar verplaatsen is beperkt. Zo verwacht de hulpverlener een actieve patiënt, die als hij problemen heeft deze wel uit. Hulpverleners beperken het signaleren en bespreken van problemen tot medische zaken. De kennis over niet-medische problemen en over instanties die niet-medische hulp kunnen bieden, schiet te kort. De geringe onderlinge afstemming tussen hulpverleners en het uitblijven van de evaluatie van de bruikbaarheid van het huidige informatieaanbod staat een planmatige werkwijze in de weg.

Hiertegenover staat de patiënt die zelf verwacht slechts terecht te kunnen met vragen die volgens zijn eigen inschatting verband houdt met het specialisme of de functie van de hulpverlener. Voor vragen op niet-medisch gebied leidt dit tot problemen: de patiënt verwacht geen antwoorden op expliciete niet-medische vragen bij de medische hulpverleners; de hulpverlener is niet geneigd deze te signaleren of te creëren.

We kunnen concluderen dat in de interactie tussen hulpverlener en patiënt het beeld dat ze van elkaar hebben een grote rol speelt. Het

bepaalt mede hoe mensen de situatie waarnemen, en welke vragen en oplossingen ter sprake komen. Dit wordt duidelijk bij de bespreking van niet-medische problematiek, maar blijkt ook bij bestudering van andere onderwerpen. Daarbij lijkt het erop dat in deze situatie het beeld van de communicatiepartner, niet in de interactie met elkaar gevormd wordt, maar grotendeels al voorafgaand aan dit contact tot stand is gekomen. De beelden die patiënten bijvoorbeeld van de hulpverleners hebben, zijn vrij traditioneel. De specialist wordt gezien als een hulpverlener met grote deskundigheid. De specialist weet wat het best is voor de patiënt. Sommige patiënten plaatsen de arts zelfs nog op een voetstuk. De verpleegkundige, of vroeger wel de zuster genoemd, staat bekend als de lieve verzorger. Met de verpleegkundige kun je praten. En zo ga je alleen naar een psycholoog of psychiater als je gek bent. Deze traditionele beelden lijken nog een belangrijk onderdeel van de huidige medische praktijk uit te maken. Problematisch is dat mede daarom vele vragen die patiënten hebben of oplossingen die ze zoeken, niet bespreekbaar lijken in het ziekenhuis.

Naar aanleiding van deze bevinding kunnen we concluderen dat een verbetering van de afstemming van aanbod op vraag niet enkel kan berusten op een verandering in de werkwijze van hulpverleners, zoals het meer bespreekbaar maken van niet-medische zaken. Maar er dient ook expliciet aandacht besteed te worden aan het bieden van inzicht in deze nieuwe werkwijze van hulpverleners aan patiënten. Hiertoe is het belangrijk dat hulpverlener en patiënt een relatie aangaan, zich in elkaar verdiepen en een realistisch beeld van elkaar vormen.

Voor het bewerkstelligen van die relatie moeten hulpverleners problemen signaleren, de relatie met de patiënt evalueren, de spreektaal aanpassen en zich meer inleven in de toestand van de patiënt. De afstemming op de patiënt wordt vergemakkelijkt door de kennis die verkregen is in dit onderzoek van de verschillende situaties waarin patiënten zich bevinden, met voorkomende problemen en mogelijke oplossingen. Ook de afstemming tussen hulpverleners onderling verdient aandacht, zodat de meest geschikte informatiebron de patiënt informeert op het meeste geschikte tijdstip. Voor hulpverleners is het tevens van belang op de hoogte te zijn van het netwerk van instanties die zich bezighouden met informatievoorziening aan patiënten. Zo kunnen hulpverleners in ziekenhuizen fungeren als intermediairen tussen patiënten met vragen op vele terreinen en instanties die daar mogelijk adequate oplossingen voor kunnen bieden.

Voor de vormgeving aan de relatie met de patiënt zijn veel inspanningen van de kant van de hulpverlener nodig. Voor de hulpverleners moet het een structureel onderdeel van hun werk zijn. Voor patiënten is het moeilijker actief vorm te geven aan de relatie met de hulpverlener, mede omdat er voor hen veel onbekend is. De patiënt krijgt immers incidenteel en vaak plotseling met ziek-zijn en met hulpverleners te maken. Hulpverleners kunnen hen helpen bij het

leren omgaan met hun situatie. Ook kunnen ze leren open te zijn in de relatie met de hulpverlener, zodat hulpverleners hun zorg zo goed mogelijk op de patiënt kunnen afstemmen. Het grote vertrouwen van patiënten in de hulpverleners kan als motor dienen achter de optimalisering van de informatievoorziening.

Terugkijkend op de theoretische uitgangspunten van deze studie kunnen we stellen dat onze aanpak een duidelijk en rijk beeld van de interacties tussen hulpverleners en patiënten heeft opgeleverd. De wijze waarop deze actoren hun eigen situatie definiëren bepaald tevens de wijze waarop ze met problemen omgaan. Vooral de subjectief ervaren beperkingen van zowel patiënten als hulpverleners bij het omgaan met hun eigen werkelijkheid zijn aan het licht gekomen.

Ten slotte willen we nog ingaan op de gebruikte onderzoeksmethoden en de geldigheid en betrouwbaarheid van deze methoden. Allereerst plaatsen we enkele kritische kanttekeningen ten aanzien van de onderzoeksbevindingen in het kader van de betrouwbaarheid en geldigheid van de gegevens.

Omdat de situatie die hier is onderzocht zeer gecompliceerd is, willen we allereerst de geldigheid van de gegevens via de gebruikte waarnemingsmethode nader bekijken. Er wordt in de interviews gesproken over een vrij dramatische situatie, waardoor het praten over de ziekteperiode, vooral voor patiënten, emotioneel beladen kan zijn. Ook blijken er onderwerpen, danwel taboes te zijn waar mensen moeilijk uit zichzelf over praten. Dit geldt voor patiënten, maar wonderwel ook voor hulpverleners. Hierbij valt te denken aan praten over de dood en seksualiteit. Met name de prognose van de ziekte is vaak een heikel onderwerp. Voor de interviewer is het daardoor moeilijk inzicht in deze onderwerpen te krijgen. Deze onderwerpen zijn daardoor ook veelal onbesproken gebleven in de interviews (met name met patiënten) en ontbreken aan onze gegevens. Ook door de duur van het interview is het onmogelijk op alle situaties diep in te gaan en alle gegevens over de gehele ziekteperiode te verzamelen. Daarbij zit er voor sommige patiënten een te grote periode tussen moment van beleving en van interviews. Patiënten hebben vaak geen helikopter-view op hun ziekte. Het is voor hen vaak moeilijk alles te overzien, te recapitulieren wat er gebeurd is en dit onder woorden te brengen.

Het idee bestaat dat patiënten de zaken besproken hebben die voor hen het meest belangrijk waren, wat ook de reden is dat ze zich deze zaken goed kunnen herinneren. De voor hen meest essentiële zaken zijn wel naar voren gebracht. Daarbij hebben we in de interviews doorgevraagd totdat patiënten geen nieuwe informatie meer inbrachten. Patiënten zijn ook gestimuleerd in hun denken doordat de interviewer zelf onderwerpen inbracht.

Hulpverleners gaven bij het lezen van het verslag aan zich te herkennen in de resultaten. Ook in de literatuur over dit onderwerp zijn vergelijkbare resultaten terug te vinden. Dit versterkt het idee dat de gegevens en de analyse hiervan een geldige weergave zijn van de onderzoekssituatie.



De betrouwbaarheid van de waarnemingsmethode is hoog. Steeds zijn er weer interviews gedaan met nieuwe patiënten en voor nieuwe ziekenhuizen. De gegevens uit al deze interviews vertonen veel gelijkenissen.

Vervolgens de geldigheid en betrouwbaarheid van de kwantitatieve analysemethode. De waarden van de intercodeur-betrouwbaarheid, verkregen met de methode van Stempel en Scott, zijn vrij acceptabel en zullen ook door andere onderzoekers geaccepteerd worden. We zijn tegen enkele zaken aangelopen die de intercodeur-betrouwbaarheid verkleind hebben en wellicht in de toekomst voorkomen kunnen worden. Allereerst zijn de vragen, zoals de patiënt ze geformuleerd had, overgenomen als codeereenheden. Hierdoor was de context van de vragen onduidelijk, voor de codeurs die de interviews niet kenden. Dit bemoeilijkt het coderen. Bijvoorbeeld bij de vraag 'Wat kan ik verwachten?' is het nodig te weten dat de patiënt de vraag stelt met betrekking tot de chemokuur die hij zal ondergaan. Anders is de descriptieve focus moeilijk te bepalen. In het vervolg is het raadzaam de vraag in de context te plaatsen.

Voorafgaand aan de codering was de training van de codeurs slechts beperkt. Alhoewel de codeurs ingevoerd waren in de problematiek komt toch het eigen interpretatiekader dat een codeur met zich meebrengt terug in verschillende coderingen. Een uitgebreide training en meer duidelijkheid in de codeerinstructies zal de betrouwbaarheid vergroten.

De gegevens uit de kwantitatieve analyse zijn naar verwachting redelijk geldig. De gevonden verschillen binnen de foci komen overeen met de verwachtingen uit het kwalitatieve onderzoek. De resultaten zijn consistent. Daarbij zijn er ook zodanige verschillen binnen de foci bij de items dat intercodeurverschillen deze resultaten nooit rigoureus hadden kunnen beïnvloeden.

Al met al levert de analyse bruikbare resultaten op en ideeën voor verbetering bij volgend gebruik van de methode.

De beoogde verdieping van de kwalitatieve onderzoeksgegevens door middel van de kwantitatieve analyse van de vragen van patiënten is in dit onderzoek goed tot uitdrukking gekomen. Zo geeft de kwalitatieve analyse zicht op het individuele karakter van de situatie van de patiënt en de interacties met hulpverleners. Deze verschillen tussen patiënten zijn door middel van de kwantitatieve analyse weer gegeven in algemene en systematische begrippen.

## Noten

- 1 De onderzoeken werden mede mogelijk gemaakt door de Nederlandse Kankerbestrijding/ stichting Koningin Wilhelmina Fonds (KWF).
- 2 In eerder onderzoek is de efficiëntie van de informatievoorziening in het netwerk beoordeeld vanuit de aanbodzijde. Dit onderzoek is beschreven in een artikel in *Massacommunicatie*, nummer 3, 1995. In het hier beschreven onderzoek verkregen we een beeld van de effectiviteit van de informatievoorziening in twee algemene ziekenhuizen in het netwerk.

- 3 De continuïteit van zorg kan worden gerealiseerd door verticale en horizontale coördinatie van zorg. Horizontale coördinatie betreft het coördineren van contacten tussen verschillende hulpverleners of disciplines binnen een fase in het ziekteproces. Verticale coördinatie betreft het coördineren van contacten tussen verschillende hulpverleners of disciplines in de overgang van fasen in het ziekteproces.
- 4 De verplichtingen zijn vastgelegd in de *Wet Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst* (WGBO) (Francissen, 1994), de *Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg* (BIG) (Bersee, 1994) en de *Kwaliteitswet Zorginstellingen* (Werf, 1996). De belangrijkste in dit kader is de *Wet Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst*. De WGBO formuleert een informatieplicht van hulpverlener aan patiënt. De hulpverlener moet voortaan duidelijk zijn over behandeling en/of onderzoek. Voorts heeft de hulpverlener voor een behandeling altijd toestemming van de patiënt nodig. De informatieplicht en het toestemmingsvereiste houden nauw met elkaar verband; Er moet altijd sprake zijn van 'informed consent'. De hulpverlener is tevens verplicht een dossier bij te houden over de informatieverstreking aan de patiënt. Tenslotte is in de wet de bescherming van de privacy van de patiënt vastgelegd.
- 5 Met signalering doelen we op de activiteiten van hulpverleners om op de hoogte te raken en/of blijven van de 'gaps' van patiënten.
- 6 De uiteindelijke toezegging tot medewerking aan deze voorstellen is voorafgegaan door gesprekken met de begeleidingscommissie en toestemming van de medisch-ethische commissie (MEC). Met de MEC's in beide ziekenhuizen is afgesproken dat het IKO er zorg voor draagt dat patiënten zich op geen enkele manier verplicht voelen om mee te doen. Ook tijdens het interview is hen de mogelijkheid geboden het zelf af te breken als ze door emoties werden overmand.
- 7 We werken met een analysemethode van Dervin die nog in ontwikkeling is. Eerdere tests van de methodologie zijn wel vruchtbaar gebleken. Een zwakke plek zit in de verderop te onderscheiden inhoudsanalytische schema's, die nog niet geheel onderling uitsluitend zijn.
- 8 We maken een onderscheid tussen medische informatie en niet-medische informatie. Dit doen we omdat in het informatieaanbod duidelijk verschillen tussen geboden typen informatie per beroepsgroep bestaan. Onder medische informatie verstaan we informatie vanuit geneeskundige invalshoek. Hieronder valt bijvoorbeeld technische of praktische informatie over diagnostische onderzoeken, ziekte, behandeling en bijwerking, en gevolgen van behandeling. Aanbieders van deze informatie zijn onder andere: longartsen, internisten, verpleegkundigen. Niet-medische informatie is informatie die weliswaar samenhangt met de ziekte en behandeling, maar die niet strikt genomen de geneeskunde betreft. Deze gaat in op de confrontatie van het leven van de patiënt met kanker en de behandeling ervan. Het gaat over het 'nieuwe' leven van patiënten en de wijze waarop ze ermee omgaan. Aan te bieden informatie kan gaan over huishouden runnen, mogelijkheden van fysiotherapie, alternatieve geneeswijzen, lotgenotencontact, psycholoog, maatschappelijk werkende, patiënteninformatiebureau, ICK's en KWF.
- 9 Met standaardinformatie doelen we op medische informatie die nodig is voor een basis (minimaal) begrip van ziekte en behandeling. Hulpverleners bieden deze informatie vaak uit zichzelf aan.
- 10 Met de methode van Stempel worden de percentages van overeenstemming berekend. In de methode van Scott worden de percentages met de kansen om in bepaalde categorieën te scoren verdisconteert. Om deze reden worden ze in de tabel apart benoemd.

#### Literatuur

- Bersee, A.P.M.** (1994). Wet BIG ondervangt vele bezwaren. *Tijdschrift voor verpleegkundigen*, 3, 79-82.
- Dervin, B.** (1982). *Measuring aspects of information seeking: A test of a quantitative/qualitative methodology*. Columbus: Ohio State University.
- Dervin, B.** (1983). *An overview of Sense-Making Research: concepts, methods and results to date*. Dallas: International Communication Association annual meeting.

- Dervin, B.** (1989). Audience and listener and learner, teacher and confidante: the sense making approach. In R.E. Rice & C. Atkin (Eds.), *Public communication campaigns. 2nd edition* (pp. 67-86). Newbury Park: Sage.
- Dervin, B.** (1991). *The content analysis of sense-making responses: an introduction to methodology and method (unpublished paper)*. Columbus: Ohio State University.
- Francissen, P.W.H.M.** (1994). Nieuwe wet stelt patiënt centraal; WGBO gaat uit van vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en patiënt. *Tijdschrift Gezondheids Voorlichting*, 12, 2-5.
- Nelissen, P.W.M., & Van Eden, D.A.** (1995). De kwaliteit van de informatievoorziening aan kankerpatiënten: Een ontvangergecentreerd onderzoek aan de aanbodzijde. *Massacommunicatie*, 23, 200-222.
- Nelissen, P.W.M.** (1991). *Het omgaan met kennis en de vraag naar voorlichting, Vol. 2. Een communicatiewetenschappelijk perspectief voor empirisch onderzoek naar de vraag naar voorlichting*. Nijmegen: ITS.
- Melief, W.B.A.M.** (1991). *De zorg voor terminale patiënten en de omgang met euthanasievragen door hulpverleners in de thuiszorg en de intramurale zorg*. Den Haag: NIMAWO.
- Schrameijer, F., & Brunenberg, W.** (1992). *Psychosociale zorg bij kanker: Patiënten en hulpverleners over problemen en hulpaanbod*. Utrecht: NcGv.
- Van der Werf, W.** (1996). Kwaliteitswet Zorginstellingen: Waarom weer een nieuwe wet? *Medisch Contact*, 51, 167-169.
- Van Eden, D.A.** (1994). *De kwaliteit van de informatievoorziening aan kankerpatiënten: Een ontvangergecentreerd onderzoek aan de aanbodzijde*. Nijmegen: Katholieke Universiteit Nijmegen/ Instituut voor Massacommunicatie. [Doctoraalscriptie]
- Van Eden, D.A., Maas, S.A.E.L. & Nelissen, P.W.M.** (1996a). *Vraag en Aanbod Ziekenhuis I: Een inventariserend onderzoek naar de kwaliteit van de informatievoorziening aan longkankerpatiënten*. Nijmegen: Integraal Kankercentrum Oost. [Niet beschikbaar]
- Van Eden, D.A., Maas, S.A.E.L. & Nelissen, P.W.M.** (1996b). *Vraag en Aanbod Ziekenhuis II: Een inventariserend onderzoek naar de kwaliteit van de informatievoorziening aan kankerpatiënten behandeld met chemotherapie*. Nijmegen: Integraal Kankercentrum Oost.
- Wester, F.** (1991). *Strategieën voor kwalitatief onderzoek* (2e druk). Muiderberg: Coutinho.

Steven Eggermont

## Pornografie en verkrachting: oordeel of analyse?

Drie Stromingen in het onderzoek naar de effecten van  
pornografie

*Dit artikel ontleed onderzoek naar de relatie tussen pornografieconsumptie en verkrachting. Een literatuuranalyse wees uit dat vele studies op dit domein subjectieve kenmerken vertonen, i.c. duidelijke sporen van de drie centrale standpunten in het debat omtrent pornografie. Het blootleggen van deze ideologische invloeden heeft geleid tot een soms scherpe methodologische kritiek van de studies. De conclusie dat een meting van de agressie een weinig geldige indicering is voor seksueel geweld maakt bijvoorbeeld dat de onderzoeksresultaten niet zo eensluidend zijn als ze worden voorgesteld. Ten tweede, wordt het onderzoek in een nieuw daglicht gesteld door de opmerking dat seksueel geweld als een vorm van pathologie benaderd moet worden en met de overeenkomstige onderzoeksmethoden geanalyseerd.*

### Inleiding

Uitspraken over de gevolgen van pornografieconsumptie maken sinds lang deel uit van sociaal-wetenschappelijk en psychologisch onderzoek. Aanwijzingen voor verkrachting als mogelijk effect staan met grote stelligheid gerapporteerd in artikels als *Sexual violence in the media: a warning* (Donnerstein & Linz, 1984) en *Sex and aggression: proving the link* (Feshbach & Malamuth, 1978). Een probleem met het pornografie-onderzoek totnogtoe is echter een subjectieve inwerking op het wetenschappelijke proces. De voortdurende consternatie omtrent pornografie (Bullough, 1976) heeft auteurs ertoe gebracht zeer uitgesproken standpunten te formuleren en te verdedigen. Onderzoek is dikwijls ingegeven door een ideologische denkwijze of wordt opgevat als een 'call for action' (Lacombe, 1994; Zillmann, 1989; Howitt, 1989; Page, 1989; Copp, 1983). Beide staan een systematisch en onafhankelijk streven naar inzicht in de weg (vgl. Eggermont, 1997; vgl. Linz & Malamuth, 1993): 'They have demonstrated obtrusive eclecticism in the ways they have conceptually and operationally defined sexually explicit materials, in the responses they have observed following exposure to such materials and

in the interpretations they have accorded their results' (Weaver, 1994, p. 6).

In het pornografie-onderzoek vindt men meer bepaald sporen terug van de drie belangrijkste standpunten in het maatschappelijke debat omtrent pornografie: de feministische, de conservatieve en de liberale visie. Feministische tegenstanders van seksuele explicietheid wijten vrouwonvriendelijke attitudes en gedragingen onder andere aan de uitbeelding van vrouwen in pornografie 'as happy in sexual enslavement and as existing merely for the pleasure of men. Furthermore, there are harms to particular women from men who internalize this

Drs. Steven Eggermont is onderzoeker aan het Departement Communicatiewetenschap van de Katholieke Universiteit Leuven.

Correspondentie: Departement Communicatiewetenschap, Katholieke Universiteit Leuven, E. Van Evenstraat 2a, 3000 Leuven, tel. +16 32 3238/ 32 3220, fax: +16 32 3312

message and act upon it' (Linz & Malamuth, 1993, p. 5). Conservatieve auteurs keuren pornografie af omdat 'sexually explicit materials often attack basic societal and religious values and the reader or viewer may become desensitized to immoral acts' (Linz & Malamuth, 1993, p. 5). De liberale visie daarentegen 'suggests that the story is harmless fantasy. Potentially a work of art, the story provides stimulation in the sex lives of some persons and may even be sexually liberating for the reader or viewer' (Linz & Malamuth, 1993, p. 5).

### Conservatief geïnspireerd onderzoek

Verscheidene verklaringen zijn geformuleerd en getoetst voor de 'constatatie' (vgl. infra) dat mannelijke kijkers zich agressief gaan gedragen na het zien van seksueel-expliciet materiaal. Zo voert de groep auteurs, die geïnspireerd is door een conservatieve, functionalistische visie op seksualiteit, aan dat de geslachtelijke spanning ten gevolge van pornografieconsumptie een nefaste lacune vertoont, aangezien de excitatie niet is veroorzaakt door een aanwezige partner. Masturbatie als middel om de opwinding weg te nemen beklemtoont het ontbreken van een partner, zodat het alternatief met dwang over een partner te kunnen beschikken plausibeler wordt. Analooq aan deze argumentatie is de stelling dat toeschouwers na het bekijken van seksuele expliciete beelden frustraties ervaren omdat de confrontatie met de reële wereld aantoot hoe de sensualiteit, zoals seksuele media-inhouden die uitbeelden, niet daadwerkelijk voorkomt. Desnoods met geweld zo een zinnelijkheid forceren wordt aannemelijker (Christensen, 1990; Nias, 1983). Als aanwijzing hiervoor noemt Fisher (1978) de geobserveerde *opwinding* bij mannen die naar agressieve seksuele media-inhouden kijken. De opmerking van Thompson (1994) deze stelling te nuanceren is echter van betekenis. Deze opwinding is bijvoorbeeld duidelijk minder intens dan deze veroorzaakt door een niet-agressieve stimulus (Malamuth, Heim & Feshbach, 1980; Malamuth, 1983; Baxter, Barbaree & Marshall, 1986). Een verkrachtingsafbeelding genereert bovendien uitsluitend opwinding in de experimentele groep met enkel veroordeelde verkrachters (Abel, Barlow, Blanchard & Guild, 1977; Quinsey, Chaplin & Varney, 1981; Quinsey & Chaplin, 1984; Quinsey, Chaplin & Upfold, 1984; Ceniti & Malamuth, 1984). Malamuth et al. (1980) signaleren dat zichtbare opwinding bij het slachtofferpersoonage een voorwaarde is voor excitatie bij de kijker, wat impliceert dat de seksuele explicietheid opwindt en niet het geweld, aangezien het geweld (verhuld door de opwinding van het slachtoffer) niet als dussdanig wordt herkend. Seksualiteit is in deze optiek slechts de versterkende (vgl. excitation transfer) en maskerende 'handlanger' (beloning) van het kwalijke geweld, dat dan zo, ongemerkt, haar uitwerking kan vinden. Daarom is agressie (wat negatief is) mogelijk ondanks opwinding (die positief is) (Jaffe, Malamuth, Feingold, Feshbach, 1974). Er moet echter onderscheid gemaakt worden tussen aangename opwinding enerzijds, veroorzaakt door een stimulus

die bewust aangenaam wordt gevonden (Fehr, 1978), en onaangename opwinding, die zich ongecontroleerd voordoet, ondanks een onaangename stimulus (Baron, 1974a, Zillmann, & Sapolsky, 1977). De 'hedonic valence' speelt met andere woorden een duidelijke rol (Sapolsky & Zillmann, 1981; Sapolsky, 1984; vgl. Fehr & Shulman, 1978). Daarom ook kan meer opwinding met zowel meer (Jaffe, Malamuth, Feingold, Feshbach, 1974; Zillmann, Bryant & Carveth, 1981; Zillmann, Bryant, Comisky & Medoff, 1981) als met minder agressie gepaard gaan (White, 1979; Baron, 1974a; Baron, 1974b; Baron & Bell, 1977; vgl. Baron, 1979; vgl. Zillmann & Sapolsky, 1977). Met dergelijk onderzoek is dan ook weinig zekerheid verworven over mogelijke agressie als gevolg van pornografie.

Als een man evenwel, bovenop de opwinding, gewelddadige fantasieën gaat beleven (Malamuth & Check, 1980; Malamuth, 1981; Malamuth & McIlwraith, 1988), wordt de stap naar agressie mogelijk wel klein. Fantasie maakt immers dat de 'geïnjecteerde' attitudes en verlangens gedurende langere termijn gehandhaafd blijven en zelfs geïntensiveerd worden totdat de gelegenheid tot agressieve seksuele omgang zich voordoet (Reed, 1994). Dit *sleepereffect* maakt duidelijk waarom het weinig zin heeft seksuele delinquenten op te sluiten zonder psychiatrische behandeling. Voor dergelijke delinquenten speelt tijd in het recidivisme een bescheiden rol.

De cumulatie in de fantasie verklaart bovendien waarom ook agressie als gevolg van nochtans niet-gewelddadige stimuli wordt aangetroffen. Dit gebeurde wel enkel in een exceptionele experimentele situatie (Donnerstein & Barrett, 1978; Ramirez, Bryant & Zillmann, 1982; vgl. Malamuth, 1986, vgl. Allen, D'Allesio, Brezgel, 1995; Ceniti & Malamuth, 1984). Vooraleer de proefpersonen de stimulus te zien kregen en dus voor ze aan een medewerker elektrische shocks moesten gaan toedienen als uiting van eventuele agressie, werden ze geïrriteerd, boos gemaakt. De argumentatie luidt dat zonder irritatie sociale remmingen een proefpersoon van agressie zouden weerhouden. Waarom in experimentele situaties hierdoor net bewust van de werkelijkheid wordt afgeweken – in de maatschappij bestaan die remmingen namelijk wel – is niet duidelijk. De tweede (tegenstrijdige) reden is net dat deze remmingen in de huidige maatschappij door seksuele explicietheid gaandeweg ondergraven zijn. De irritatie is dan een nabootsing van een werkelijk voltrokken lange-termijneffect. Maar als deze reserve toch al verdwenen zou zijn, is het de vraag waarom het wegvallen ervan eerst nog dient te worden opgewekt. Wat is bovendien gemeten als aan de vermeende continue stimulus in de daadwerkelijke maatschappij, nog twee uren worden toegevoegd? Deze verwaarloosbare tijd wordt verantwoordelijk geacht voor een waarneembaar agressieverschil. Het is plausibeler aan te voeren dat geen effect van seksuele media-inhouden is gemeten, maar van de irritatie (Thompson, 1994). Donnerstein et al. (1975) gingen hiervan uit en besloten dat het toedienen van erotisch materiaal dan zelfs een verzachtend effect gaf (vgl. Allen, D'Allesio,

Brezgel, 1995; Baron, 1979; Donnerstein & Barrett, 1978; Donnerstein & Berkowitz, 1981; George & Marlatt, 1986). Wanneer toch agressie gemeten wordt, veroorzaakt door een niet-gewelddadige stimulus en niet in een irritatieconditie, blijkt dit volgens Donnerstein en Hallam (1978) verrassend genoeg alleen voor vrouwen het geval. Mannen werden in deze studie enkel agressiever van geweld-dadige seksuele media-inhouden.

### Feministisch geïnspireerd onderzoek

Een tweede groep auteurs die agressie als een mogelijk effect van pornografie onderzoekt, verwacht dat misogynie gedragingen en attitudes uitgelokt worden door het stereotype beeld dat van de vrouw in seksuele media-inhouden wordt opgehangen. Zo zouden seksuele media-inhouden een karikaturale indruk van vrouwelijke promiscuïteit geloofwaardig maken door cognitieve verwerking, 'social learning', of via fantasie (Zillmann & Weaver, 1989). Een gebruiker van seksuele media-inhouden gaat een vrouw overwegen, als een object dat attractiviteit combineert met continue begeerte (Russel, 1993). In het ultieme geval verwacht een mannelijke consument dat een vrouw (na van de dwang bekomen te zijn) van een verkrachting geniet (de zogenaamde rape-myth, vgl. Burt, 1980). De cultivatie van dit vrouwbeeld heeft denkkelijk het *desensitiation-* of *callousnesseffect* als gevolg. Dit wil zeggen dat nog weinig affiniteit en begrip uitgaat naar wat een vrouw bij seksueel geweld doormaakt (Kendrick, 1987), met als variant dat de aan een vrouw berokkende schade wordt gebagatelliseerd. Ten derde staat een man die aldus is beïnvloed niets nog in de weg om te verkrachten en wordt hij daarin openlijk door pornografie aangemoedigd (verkrachtingseffect).

Bij jongvolwassenen (Malamuth & Check, 1981) en volwassenen (Check, 1984, in Malamuth & Check, 1985) is een positief verband aangetroffen tussen de leesfrequentie van *Playboy* en *Penthouse* enerzijds en een geloof in de verkrachtingsmythe anderzijds. Preston (1992) heeft deze relatie echter niet opnieuw kunnen aantonen. Een gelijkaardige samenhang zou bestaan tussen de lectuur van deze erotische tijdschriften en de zogenaamde 'likelijkheid of rape' of 'proclivity to rape'. Hiermee wordt verwezen naar de door respondenten toegegeven wens te verkrachten, al dan niet met de verzekering niet te zullen worden betrappt. Meerdere studies maken hieromtrent gewag van percentages variërend tussen 25% (Malamuth, Haber & Feshbach, 1980) en 69% van de mannen (Check & Malamuth, 1980, vgl. Check & Guloien, 1989; Briere & Malamuth, 1983; Check & Malamuth, 1983; Hite, 1981; Bachy, 1976). De '*Likelihood of Rape-Scale*', zoals die doorgaans wordt gehanteerd, heeft niettemin methodologische kritiek over zich heen gekregen (b.v. Brannigan, 1987; Thompson, 1994). Een voor de hand liggende tegenwerping bij deze onderzoekspraktijk is bovendien dat een houding wordt getest en de afstand tot de reële handeling mogelijk groot is. Een femi-

nistische replek op dit protest (Russel, 1993) zinspeelt evenwel op experimenteel onderzoek (van vooral Malamuth) naar mannen met misogynie attitudes. Een erectie, gezien als een tussenstap tussen attitudes en het overeenkomstige gedrag, bleek voor deze mannen samen te kunnen gaan met een verkrachtingsbeschrijving (vgl. supra).

Regelmatig geciteerd zijn in dit verband ook de duidelijke correlatiecoëfficiënten (0.64) tussen de oplagen van seksbladen in Amerikaanse deelstaten en de verkrachtingscijfers in die staten (Baron & Straus, 1984; Baron & Strauss, 1987). Weaver (1994) acht hiermee de oorzakelijkheid bewezen, hoewel de causaliteit in vraag is gesteld (Check & Malamuth, 1985). Er wordt met name gewezen op culturele verklaringen, waardoor seksuele explicietheid gedeeltelijk kan worden vrijgepleit. Zo heeft een land als Japan, dat veel (gewelddadige) seksuele explicietheid verspreidt, een erg laag verkrachtingscijfer (Abramson & Hayashi, 1984).

Anderzijds vertelden van 200 prostituées uit San Francisco er 120 in hun jeugd misbruikt te zijn en 70% onder hen verklaarde ten minste éénmaal verkracht te zijn (Silbert & Pines, 1984; vgl. Silbert, 1989; vgl. Silbert & Pines, 1993). Van betekenis zijn daarbij de verwijzingen die deze aanraders zouden maken naar voorbeelden uit seksuele media-inhouden<sup>1</sup>. Gelijkaardig onderzoek vertoont overigens dezelfde tendens. Zo zou één Californische vrouw op tien hetzelfde doormaken, aangezien in een steekproef van 934 vrouwen een honderdtal verklaart gedwongen te zijn bepaalde seksuele handelingen te verrichten, zoals die door hun belagers (niet zelden hun echtgenoten) in een seksuele media-inhoud werden gezien (Russel & Trocki, 1993). Onder meisjesstudenten zou dit cijfer oplopen tot een kwart van hen (Senn, 1993). Eén op drie vrouwen zou verkracht zijn en bij ruim twee derde zou het geprobeerd zijn (Zillmann & Weaver, 1989). Niet geheel onbegrijpelijk hebben deze cijfers de kritiek doen verstommen, onder andere omdat er nog aan wordt toegevoegd dat ze mogelijk een onderschatting zijn, gegeven de schroom dergelijke ervaringen te bekennen. Toch is bedachtzaamheid geboden. Men kan niet van onomstotelijke causaliteit spreken en methodologische onvolkomenheden komen frequent voor. Zo is het allerm minst duidelijk welke definitie van seksueel geweld of verkrachting wordt gehanteerd. Voor feministische pamfletten zou al erg gauw van seksueel geweld sprake zijn (Roiphe, 1994, p. 97). Zelfs de brochure van de *American College Health Association* heeft het al over 'ongewenste seksuele opmerkingen, grappen of gebaren.' Als in de vermelde studies geen nauwgezet criterium (b.v. ongewenste aanrakingen) werd vastgesteld, degradeert de waarde ervan aanzienlijk. De vraag aan slachtoffers of het seksuele geweld een nabootsing is van wat hun aanrander heeft gezien in seksuele media-inhouden, zorgt voor een analoog probleem. Wat deze respondenten namelijk als seksueel expliciet mogen aanzien, staat evenmin vast. Enkel Russel (1993) instrueerde haar interviewers een specifiek antwoord, als de respondente vroeg wat verstaan



kon worden onder 'pornografisch'. De medewerkers dienden te antwoorden: 'It is whatever it means to you.'

Of het mannelijk geloof in bepaalde mythes een gevolg kan zijn van pornografie en of de vrouw daardoor meer risico loopt, is ook experimenteel onderzocht (Preston, 1990). In enkele studies is aangetoond dat geloof in de verkrachtingsmythe optreedt na het zien van seksuele media-inhouden (Briere, Malamuth & Check, 1985; Mayerson & Taylor, 1987). Dit effect bleek intenser in de experimentele groep, waarin enkel agressief bevonden mannen werden samengezet (Malamuth & Check, 1985). Verder gaat het bekijken van een film waarin het vrouwelijke slachtoffer van verkrachting geniet (de verkrachtingsmythe), bij zowel mannen als vrouwen met sterkere vormen van opwinding gepaard, dan de uitbeelding van een verkrachting die door het slachtofferpersonage niet wordt geapprecieerd (Malamuth & Check, 1980). Aangegeven is daardoor in feite dat de combinatie van seksuele en agressieve explicietheid geen excitatie verwekt, tenzij het uitgebeelde geweld niet als zodanig wordt gepercipieerd en dus eigenlijk (in de ogen van de kijker) afwezig is (vgl. supra).

Uit een steekproef van 156 mannelijke studenten is de groep die gewelddadige seksuele media-inhouden zag, agressief gedrag minder ernstig gaan inschatten dan een controlegroep dit deed (Linz, Donnerstein & Penrod, 1988). In experimenten met als enige verschil dat ook vrouwen werden getest, kwam dit desensitatieeffect daarenboven als vrijwel exclusief mannelijk naar voren (Cowan & Duncan, 1994; Malamuth & Check, 1981). Daarnaast werd in geen van deze studies een gelijkaardige attitudeverandering aangetroffen na het tonen van niet-agressieve seksuele explicietheid. Deze beide beperkende voorwaarden wat de sekse en de al dan niet agressieve aard van de stimulus betreft, zijn daarentegen onterecht volgens een vermaarde studie van Dolf Zillmann en Jennings Bryant (1982, licht aangepast overgedaan in 1984; vgl. Mayerson, 1987). Hun experiment is met name bekend geraakt als solide *bewijs* voor het miskenen van wat een vrouw doormaakt tijdens en na een verkrachting. Deze mentaliteit wordt geregistreerd door met seksuele explicietheid geconfronteerde proefpersonen als juryleden een straf te laten bepalen voor een verkrachter (in een opgezette rechtszaak). Lichtere straffen zouden op een lichtzinniger taxeren van de ernst van de feiten wijzen. Tachtig mannen en evenveel vrouwen werden in drie groepen opgedeeld. Aan een controlegroep werden gewone media-inhouden getoond, een zogenaamde 'massive exposure'-groep kreeg 'heel wat' seksuele media-inhouden te zien (4 uur en 48 minuten) en een derde groep werd half om half voorzien van beide soorten stimuli. De proefpersonen uit de groep die *overstelp*t was met pornografie gaven weinige weken nadien inderdaad minder aanzienlijke straffen<sup>2</sup> dan beide andere groepen (ongeacht het geslacht). Hiermee werd bepaald (1982, p. 10) dat 'under controlled

experimental conditions, massive exposure to pornography resulted in a loss of compassion toward women as rape victims and toward women in general.' *The Los Angeles Times* (Gross, 1983, p. 107) blokletterde hierover: 'After 36 erotic films, test groups go easier on rapists.' Een moeilijkheid bij deze studie is de gebrekkige informatie die de beoordelaar in het onderzoeksverslag wordt gegeven (Gross, 1983). Het geloof in de *coverstory* (meewerken aan een esthetische recensie van films), de aard van de seksueel-expliciete stimulus, of in groep dan wel alleen werd gekeken en of er contact was met de controle-groep in de tussenliggende weken, zijn vragen die onbeantwoord blijven. Bezwaren zijn daarenboven bij het hele opzet denkbaar. Wat dient immers gedacht van een experiment waarin aan studenten pornografische films worden getoond door professoren. De reactie van Zillmann en Bryant (1983) op deze kritiek luidt dat seksuele media-inhouden in een hedendaagse (Amerikaanse) maatschappij zodanig zijn ingeburgerd dat niemand er nog van opkijkt wanneer een gezagspersoon (b.v. een professor) pornografie beschouwt alsof het een alledaagse media-inhoud is. Een suggestie die Gross (1983) betwijfelt. Bovendien vindt Gross het weinig realistisch het toedienen van vijf uur seksueel-expliciet materiaal een '*massive exposure*' te noemen. Wat tenslotte de gevolgtrekking zelf betreft, hoeft volgens een studie van Malamuth et al. (1980) een hoge straf nog niet te betekenen dat het aangedane leed ernstiger werd ingeschat. De veronderstelde band tussen de strafbepaling en het meevoelen met slachtoffers is met andere woorden niet evident. Op deze en andere kritiek, zoals die door Gross (1983) scherp werd geformuleerd, reagerden Zillmann en Bryant (1983) wrevelig. Zij hebben het over een '*attack by insinuation*' en weigeren de objectief wetenschappelijke bedoelingen van Gross te aanvaarden. De vinnigheid van het (soms protowetenschappelijke) debat wordt hier geïllustreerd.

Een geringe affiniteit met vrouwelijke slachtoffers is echter ook uit andere studies naar voren gekomen, hoewel deze uitkomsten steeds een limiterende voorwaarde of nevenconclusie bevatten. Een seksuele media-inhoud raakt namelijk niet aan het morele besef dat kwalijke stimuli laakbaar gevonden moeten worden (Wydra, Marshall, Earls & Barbaree, 1983). Bovendien is een onverschillige attitude, zoals gezegd, niet onverenigbaar met een zware strafbepaling (Malamuth, Haber & Feshbach, 1980). Verder zouden vrouwen op een analoge manier worden beïnvloed (Malamuth, Check & Briere, 1986; Mayerson, 1987). Wanneer tijdens het tonen van de (in dit geval gewelddadige) stimulus een vrouw aanwezig is die met afschuw op de stimulus reageert (wat een experimentele nabootsing van misprijzende sociale controle kan worden genoemd), wordt de toegebrachte schade zelfs hoger ingeschat (Malamuth & Check, 1980). Er is anderzijds wel opgemerkt dat niet zozeer een gewenning aan de agressie de oorzaak is, maar wel degelijk de seksuele explicietheid zelf, aangezien die de kritische rede van de kijker zou elimineren (Malamuth, Check & Briere, 1986). Hiermee wordt eigenlijk gesteld

dat vooral de agressieve inhoudskenmerken negatief inwerken, met niet meer dan een medeplichtige rol voor de seksuele kenmerken. Die medeplichtige rol wordt dan bestempeld als de 'beloning' zoals die in de theorievorming omtrent operante conditionering voorkomt en er wordt aan toegevoegd dat dit leereffect wellicht nog onderschat wordt (Lyons, Anderson & Larson, 1994). De 'reward' (opwinding) is in een experiment immers zwakker en dus minder leerbevestigend dan onanie, wat in reële situaties het bekijken van pornografie kan begeleiden. Deze experimentele onderschatting is tegenstanders van seksuele media-inhouden opgevallen: als tijdens het kijken gemasturbeerd wordt, valt nog meer dan in experimenten zowat elk effect in de 'nietsvermoedende, benevelde' cognitie van de kijker te injecteren (Cline, 1994; Lyons, Larson & Anderson, 1994). Als mannen deze onbarmhartigheid tegenover vrouwen is bijgebracht, wordt verkrachting niet ondenkbaar. Vanzelfsprekend kan een proefpersoon de experimentele mogelijkheid niet gegund worden te verkrachten. Door meting van de agressie is een uitweg gezocht. Het laten toedienen van electroshocks aan een medewerker, wat op agressie zou wijzen, is de in de praktijk gehanteerde oplossing (vgl. supra). Wanneer deze medewerker een vrouw is, wordt specifieke agressie tegenover vrouwen gemeten en worden deze onderzoeken door de feministische beweging geciteerd (Check & Malamuth, 1985). De door het feminisme geïnspireerde hypothese wordt meer bepaald bevestigd als in eenzelfde experiment meer agressie tegenover een vrouw dan tegenover een man wordt gemeten. Dergelijke resultaten zijn aangetroffen (Donnerstein, 1980; Donnerstein, 1984; Donnerstein & Hallam, 1978; Donnerstein & Berkowitz, 1981; Donnerstein & Malamuth, 1983; Malamuth, 1986), hoewel ook de afwezigheid van een verschil of zelfs meer agressie tegenover mannen werd waargenomen (Zillmann & Bryant, 1984; Donnerstein & Barrett, 1978; Jaffe, Malamuth, Feingold, Feshbach, 1974). Hiervoor worden sociale remmingen omtrent de onaantastbaarheid van vrouwen verantwoordelijk geacht.

### **Liberaal geïnspireerd onderzoek**

Een derde groep van effectstudies verzamelt de mogelijk positieve gevolgen van pornografie. Deze effecten worden bestudeerd door dezelfde groep liberaal geïnspireerde auteurs die de agressiestudies hebben bekritiseerd (Mercier, 1970; Gagnon, 1977; Goldstein & Kant, 1973; Fisher & Grenier, 1994). Deze kritiek wordt duidelijk in enkele gezaghebbende regeringscommissies die met de opdracht werden belast effecten van seksuele media-inhouden te onderzoeken en aanbevelingen te formuleren. In het geval van de vermaarde *Commission on Obscenity and Pornography* (1970) mocht dit advies niet in strijd zijn met de grondwet. De leden vatten dit op als een bescherming van de vrije meningsuiting. Daarom vroegen ze het verbod voor volwassenen (maar niet voor kinderen) op te heffen. De vrijheid van meningsuiting is onbetwistbaar voor liberale publicisten

(Downs, 1990; Linsley, 1989). Pas als de schade voor de maatschappij de baten van het ongebonden individu verdringt, kan de wetgever ingrijpen. In de Verenigde Staten heeft het *Supreme Court* op de vraag wat doorweegt, nochtans uitdrukkelijk de pleitbezorgers van obscene materialen ongelijk gegeven (Cline, 1994). Ten onrechte, omdat niets is bewezen, repliceren liberalen. 'Those who quote from (the research) do not have the intellectual capacity to understand the methodology, and are woefully ignorant about the actual results' (Thompson, 1994: 116).

Feministische en conservatieve auteurs wordt verweten wetenschappelijke publicaties als een pamflet te beschouwen en tegenstrijdigheden met opzet te verwaarlozen. (Gusfield, 1981; Fisher, 1978; Fisher, 1994). Methodologische moeilijkheden zouden genegeerd worden en het bescheiden realisme van de experimentele situaties niet in vraag gesteld (vgl. Bart & Jozsa, 1982). Christensen (1990) vindt de indicering van verkrachting door het toedienen van shocks bijvoorbeeld naïef. Ook wordt de (niet representatieve groep van) proefpersonen geen andere mogelijkheid gegund dan het toedienen van shocks (Fisher & Barak, 1989). Het gebrek aan een context en het kort na elkaar tonen van fragmentarische stimuli is weinig werkelijkheidsgetrouw (Thompson, 1994). Verder zou de waargenomen agressie geen gevolg zijn van wat is gezien, maar algemeen te verklaren zijn door elke fysiologische excitatie, net zoals verhoogde agressie is geobserveerd na het zien van *sitcoms*. Er zou met andere woorden sprake zijn van een onterechte attributie van fysieke verschijnselen aan goedkeurende seksuele opwinding. Anderzijds gaan de liberale bezwaren uit van de idee dat het niet kunnen verwerpen van de nulhypothese een zelfstandig nieuw resultaat is. Men acht de nulhypothese (b.v. na het zien van seksuele explicietheid, geen hogere agressie) bevestigd, wat niet met de gebruikelijke wetenschapsleer strookt (Zillmann & Bryant, 1987).

De *Commission on Obscenity and Pornography* (1970) verdedigde een positieve houding tegenover seksualiteit. Liberale auteurs begrijpen het conservatieve functionalisme en de bezorgdheid om promiscuïteit niet (Howitt, 1982). De hypothese dat excitatie compulsief gedrag genereert, wordt geloofwaardig (Christensen, 1990). Een toeschouwer heeft namelijk bij pornografieconsumptie geslachtelijke opwinding ervaren en vraagt bijgevolg niet onmiddellijk om een volgend excitatief moment. Deze argumentatie staat bekend als de *safety valve*- of *substitutionhypothese* (Christensen, 1990).

Het essentialisme van feministische en conservatieve visies heeft de kritiek uitgelokt dat pornografie enkel om haar opvallende positie wordt geïsoleerd, maar dat eigenlijk de hele maatschappij verantwoordelijk wordt geacht voor de negatieve effecten. Dit is een beschouwing die door de feministische kadering van pornografie in een patriarchale context niet is tegengesproken. Ook conservatieven stellen de hele maatschappij verantwoordelijk aangezien zij elke seksuele handeling of uiting *zonder* het procreatieve doel afkeuren.

Door enkel seksuele handelingen met het oog op een bevruchting goed te keuren, herleiden conservatieven seksualiteit tot een maatschappelijke functie. Dit wijst volgens de liberale visie op een algemene negatieve houding tegenover seksualiteit, wat de aversie voor seksuele media-inhouden zou verklaren en de ware drijfveer voor het onderzoek ontmaskeren.

Befaamd is in dit verband de zogenaamde *Danish experience* (Kutchinsky, 1971; Ben-Veniste, 1973). Sinds het uit de strafwet halen van zowat alle soorten van seksuele explicietheid in Denemarken, is het aantal zedenmisdrijven aanzienlijk gedaald (verklaard door een soort katharsistheorie). Op basis van politiestatistieken blijken 48% minder verkrachtingen, 61% minder feiten van exhibitionisme en 77% minder aangiften van voyeurisme. Wijzigingen in aangiftebereidheid en normveranderingen werden evenwel niet ingecalculeerd (Cline, 1971; Russel, 1993; Bart & Jozsa, 1982). De cijfers zouden overigens niet voor alle zedenfeiten gelden, aangezien toentertijd ook enkele zedenfeiten uit de strafwet werden gehaald.

Wanneer een langere termijn wordt beschouwd dan de tijdsspanne tussen net voor en net na de liberalisering, zou van geen daling sprake zijn (Bachy, 1976; Cline, 1971; Court, 1977). Uit een vergelijking van Kutchinsky's cijfers met deze van Ben-Veniste blijken er verschillen, hoewel ze op dezelfde statistieken zijn gebaseerd (Court, 1977). Dezelfde test voor de Britse situatie toonde sinds de geringe liberalisering bovendien een lichte *stijging* van de zedenmisdad (Howitt, 1982). De *Williams Committee* (1979) antwoordde op deze geopperde toename echter met heel wat bezwaren. Zo zou van een vergelijking tussen 'voor' en 'na' (de liberalisering) geen sprake mogen zijn. De liberalisering wil immers niet zeggen dat er tevoren geen seksuele media-inhouden bestonden. De groei in de zedenmisdrijven begon trouwens al voor de liberalisering, maar is geringer dan de stijging in de algemene criminaliteitscijfers. Net in de meest liberale periode is er bovendien geen toename.

Andersom zouden positieve effecten aangetoond zijn. Zo zou het aanreiken van informatie in pornografie (vgl. Courtright & Baran, 1980)<sup>3</sup> en het wegnemen van seksuele spanning jongeren behoeden voor een negatieve fixatie die naar seksueel geweld zou leiden (Dienstbier, 1976; Fisher & Byrne, 1978). Daarom is gebleken dat verkrachters minder seksuele media-inhouden gebruikten (bovendien minder over seksualiteit wisten en er moeilijker over praatten), maar er wel al op een jongere leeftijd (6 – 10 jaar) mee werden geconfronteerd. Dit is een leeftijd waarop men nog niet geschikt is voor de verwijdering van seksuele spanning (Davis & Braught, 1971; Goldstein & Kant, 1973).

### Besluit

Onderzoek van deze laatste soort onderstreept het belang van de deviantie (Marshall, 1989). Verkrachters zijn exceptioneel, waardoor

naar pathologische verschijnselen moet worden gezocht, veeleer dan naar gangbare effecten van seksuele media-inhouden (vgl. Reed, 1994). De sociaal-wetenschappelijke optiek die gespecialiseerd is in het meten van verschillen tussen mensen die een bepaalde invloed ondergingen en diegenen die de invloed niet ondergingen, is niet gewoon met dergelijke kleine groepen rekening te houden. Sociaal-wetenschappelijk onderzoek is met resultaten over uitzonderlijke gevallen van complexe pathologie zelden tevreden. Een andere reden voor de moeite die pornografie-onderzoek ontwerpt enkel wat McQuail (1995) transmissiemodellen noemt. Dit wil zeggen dat de theoretische modelconstructie van het massacommunicatieproces zich beperkt tot de fase van de boodschappenoverdracht naar het hoofd van de kijker. Aandacht voor recente theorievorming rond televisie-effecten kan een voor het pornografie-onderzoek gunstige wending weg van de huidige patstelling betekenen, realistischer verklaringen genereren en het onderscheid aanbrengen tussen pathologisch gedrag en meer gangbare media-effecten. In dit verband is de opmerking van Van den Bulck (1996) echter belangrijk dat het afwijzen van eenvoudige transmissiemodellen niet zonder meer betekent dat het actieve-kijkerparadigma het onvoorwaardelijk haalt. Een dergelijk paradigma impliceert immers dat effectenonderzoek op macroniveau alle relevantie verliest, aangezien effecten uitsluitend particulier zouden zijn. Op basis van het beschreven onderzoek kan echter niet stellig geconcludeerd worden dat pornografie *geen* invloed heeft op de maatschappelijke ordening, op maatschappelijke gevoeligheden en op opinies en attitudes van de leden van een maatschappij. Maar het kan evenmin bevestigd worden. Onderzoek heeft zich totnogtoe blindgestaard op spectaculaire gedragseffecten en heeft (dikwijls om politieke redenen) willen aantonen dat dergelijke exceptionele effecten een ruim verspreide maatschappelijke factor van belang uitmaken. De geloofwaardigheid kan worden herwonnen als de verschillende soorten van effecten op het juiste niveau beschouwd worden (vgl. McQuail, 1995); als b.v. een onderscheid gemaakt wordt tussen lange- en korte-termijneffecten.

Sociaal-wetenschappelijk onderzoek heeft enkele decennia terug grotendeels voor kwantitatieve methoden geopteerd om conclusies te kunnen rapporteren die haast even duidelijk en onomstotelijk zijn als de resultaten van exactwetenschappelijk onderzoek. Rosenthal (1986) merkt echter op dat uitgerekend deze exacte wetenschappers vandaag evenmin nog sterke statistische relaties aantreffen sinds hun modellen complexer geworden zijn. Inzicht verwerven in de natuur en in het menselijke handelen stoot met andere woorden op dezelfde grenzen: het steeds meer gedetailleerd in kaart brengen van de werkelijkheid onthult de verscheidenheid in plaats van de algemene constante.

Voor complex en relatief zeldzaam gedrag als seksueel geweld is het

daarom wellicht raadzaam zorgvuldiger methoden te ontwikkelen. Enkel een methodologie waarbij de context, de achtergrond en de motivaties van de onderzochte personen integraal deel uitmaken van het verklaringsmodel, voldoen wellicht. Voor meer algemene effecten van seksuele explicietheid (b.v. cultivatie-effecten) zijn de momenteel meest verfijnde survey- en analysetechnieken voorhanden, bijvoorbeeld zoals die in het televisie-onderzoek aangewend worden (vgl. Van den Bulck, 1996). Een opsplitsing van de effecten volgens hun aard en impact dringt zich dus op.

#### Noten

- 1 In rekening gebracht dient wel dat deze survey werd gesponsord door een feministische vereniging. De leden van deze organisatie traden op als interviewers.
- 2 Deze lichtere straffen kwamen evenwel dichter in de buurt van de daadwerkelijk uitgesproken straffen (Gross, 1983). Een geldige kritiek is dit echter niet aangezien een experiment op de vergelijking van groepen steunt en niet op een vergelijking met de werkelijkheid.
- 3 Het educatieve effect wordt door Cline (1994) afgedaan als het aanbrengen van taal verkeerde informatie.

#### Literatuur

- Abel, G.G.**, Barlow, D.H. Blanchard, E.B., & Guild, D., (1977). The components of rapists' sexual arousal. *Archives of General Psychiatry*, 34, 895-903.
- Abramson P.R.**, & Hayashi, H. (1984) Pornography in Japan: Cross-cultural and theoretical considerations. In N. Malamuth & E. Donnerstein (eds.) *Pornography and Sexual Aggression* (pp.173-183). Orlando: Academic Press.
- Allen, M.**, D'Allesio, D., & Brezgel, K. (1995). A meta-analysis summarizing the effects of pornography II: Aggression after exposure. *Human Communication Research*, 22, 258-283.
- Bachy, V.** (1976). Danish permissiveness revisited. *Journal of Communication*, 26 (1), 40-44.
- Baron, L.**, & Strauss, M.A. (1984). Sexual stratification, pornography and pape in the u.s. In N. Malamuth & E. Donnerstein. (eds.) *Pornography and sexual aggression*. (pp. 185-209). Orlando: Academic Press.
- Baron, L.**, & Strauss, M.A. (1987). Four theories of rape: A macrosociological analysis. *Social Problems*, 34, 467-489.
- Baron, R.A.** (1974a). Sexual arousal and physical aggression. The inhibiting influence of 'Cheesecake' and Nudes. *Bulletin of the Psychonomic Society*, 3, 337-339.
- Baron, R.A.** (1974b). The aggression inhibiting of heightened sexual arousal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 318-322.
- Baron, R.A.** (1979). Heightened sexual arousal and physical aggression: An extension to females. *Journal of Research in Personality*, 13, 91-102.
- Baron, R.A.**, & Bell, P.A. (1977). Sexual arousal and aggression by males: Effects of type of erotic stimuli and prior provocation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 79-87.
- Bart, P.**, & Jozsa, M. (1982). Vieze boeken, vieze films en vieze gegevens. In L. Lederer (red.). *Heksennacht. Feministische visie op pornografie* (pp. 211-230) Amsterdam: Feministische Uitgeverij Sara.
- Baxter, D.J.**, Barbaree, H.E., & Marshall, W.L. (1986). Sexual responses to consenting and forced sex in a large sample of rapists and non-rapists. *Behavior Research and Theory*, 24, 513-520.
- Ben-Veniste, R.** (1970). Pornography and sex crime – The Danish experience. In Commission on Obscenity and Pornography, *The Report of the Commission on Obscenity and Pornography*. Volume 8. New York: Bentham.
- Branningan, A.** (1987). Pornography and behavior: Alternative explanations. *Journal of Communication*, 37 (3), 185-192.

- Briere, J., & Malamuth, N.** (1983). Self-reported likelihood of sexually aggressive behavior: Attitudinal versus sexual explanations. *Journal of Research in Personality, 17*, 315-323.
- Briere, J., Malamuth, N., & Check J.** (1985). Sexuality and rape-supportive beliefs. *Journal of Research in Personality, 17*, 315-323.
- Bullough, V.L.** (1976). *Sexual variance in society and history*. New York: Wiley.
- Burt, R.** (1980). Cultural myths and supports for rape. *Journal of Personality and Social Psychology, 38*, 217-230.
- Ceniti, J., & Malamuth, N.** (1984). Effects of repeated exposure to sexually violent or nonviolent stimuli on sexual arousal to rape and nonrape descriptions. *Behaviour Research and Therapy, 22*, 535-548.
- Check, J., & Guloien, T.** (1989). Reported proclivity for coercive sex following repeated exposure to sexually violent pornography and erotica. In D. Zillmann & j. Bryant (eds.), *Pornography. Research advances and policy considerations* (pp. 159-184). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Check, J., & Malamuth, N.** (1980). The effects of mass media on acceptance of violence against women. *Journal of Research in Personality, 15*, 436-446.
- Check, J., & Malamuth, N.** (1983). Sex role stereotyping and reactions to depictions of stranger versus acquaintance rape. *Journal of Personality and Social Psychology, 45*, 344-356.
- Check, J., & Malamuth, N.** (1985). Pornography and sexual aggression: A social learning theory analysis. In *Communication Yearbook. Volume 9* (pp. 181-213). Beverly Hills: Sage.
- Christensen, F.M.** (1990). *Pornography: The other side*. New York: Praeger.
- Cline, V.B.** (1994). Pornography Effects: Empirical and Clinical Evidence', in: D. Zillmann, J. Bryant & A.C. Huston (eds.,) *Media, children and the family. Social scientific, psychodynamic and clinical perspectives* (pp. 229-248). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Commission on Obscenity and Pornography** (1970). *The Report of the Commission on Obscenity and Pornography*. New York: Bentham.
- Copp, D.** (1983). Pornography and censorship: An introductory essay. In D. Copp & S. Wendell (eds.), *Pornography and censorship* (pp. 15-41). Buffalo: Prometheus Books.
- Court, J.H.** (1977). Pornography and sex crimes: A re-evaluation in the light of Rrcent trends around the world. *International Journal of Criminology and Penology, 5* (2), 129-157.
- Courtright, J.A., & Baran, S.J.** (1980). The acquisition of sexual information by young people. *Journalism Quarterly, 57* (1), 107-114.
- Cowan G., & Duncan, K.R.** (1994). What themes in pornography lead to perceptions of the degradation of women? *Journal of Sexual Research, 31* (1), 11-22.
- Davis, K.E., & Braught, G.N.** (1973). Exposure to pornography, character and sexual deviance: A retrospective survey. *Journal Of Social Issues, 29*, 183-196.
- Dienstbier, R.A.** (1977). Sex and violence: Can research have it both ways. *Journal of Communication, 27* (3), 186-208.
- Donnerstein, E.** (1980). Aggressive erotica and violence against women. *Journal of Personality and Social Psychology, 39*, 269-277.
- Donnerstein, E.** (1984). Pornography: Its effect on violence against women. In N. Malamuth & E. Donnerstein (eds.), *Pornography and sexual aggression* (pp. 53-81). Orlando: London.
- Donnerstein, E., & Barrett, G.** (1978). 'Effects of erotic stimuli on male aggression toward females. *Journal of Personality and Social Psychology, 36*, 180-188.
- Donnerstein, E., & Berkowitz, L.** (1981). Victim reactions in aggressive erotic films as a factor in violence against women. *Journal of Personality and Social Psychology, 41*, 710-724.
- Donnerstein E., Donnerstein M., & Evans R.** (1975). Erotic stimuli and aggression: Facilitation or inhibition. *Journal of Personality and Social Psychology, 32*, 237-244.
- Donnerstein E., & Hallam J.** (1978). Facilitating of erotica on aggression against women. *Journal of Personality and Social Psychology, 36*, 1270-1277.
- Donnerstein, E., & Malamuth, N.** (1983). Pornography: Its consequences on the observer. In L. Schlesinger & E. Revitch (eds.), *Sexual dynamics of anti-social behavior* (pp. 17-41). Springfield: C.C. Thomas.
- Donnerstein, E., & Linz, D.** (januari, 1984). Sexual violence in the media: A warning. *Psychology Today*.
- Downs, D.A.** (1990). *The new politics of pornography*. Chicago: University of Chicago Press.



- Eggermont, S.** (1997). *De polemiek omtrent seksuele-media-inhouden. Een literatuuranalytische en empirische Studie*. Leuven: Katholieke Universiteit Leuven. [Diss. Lic. Comm.]
- Fehr, F.S., & Shulman, M.** (1978). Female self-report and automatic responses to sexually pleasurable and sexually aversive readings. *Archives of Sexual Behavior*, 7, 443-453.
- Feshbach, S., & Malamuth, N.** (1978). Sex and aggression: Proving the link. *Psychology Today*, 7 (6), 111-117.
- Fisher, R.E., Cook, I.J., & Shirkey, E.C.** (1994). Correlates of support for censorship of sexual, sexually violent and violent media. *Journal of Sex Research*, 31, 229-240.
- Fisher, W.A., & Byrne, D.** (1978). Individual differences in affective, evaluative and behavioral responses to an erotic film. *Journal of Applied Social Psychology*, 8, 335-365.
- Fisher, W.A., & Barak, A.** (1989). Sex education as a corrective: Immunizing against possible effects of pornography. In D. Zillmann & J. Bryant (eds.), *Pornography: Research advances and policy considerations* (pp. 289-300). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Fisher, W.A., & Down, B.** (1978). Sex differences in response to erotica. Love versus lust? *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 117-125.
- Fisher, W.A., & Grenier, G.** (1994). Violent pornography, antiwoman thought and antiwoman acts: In search of reliable effect. *Journal of Sex Research*, 31 (1), 23-38.
- Gagnon, J.H.** (1977). *Human sexualities*. Glenview: Scott, Foresman.
- George, W.H., & Marlatt, G.A.** (1986). The effects of alcohol and anger on interest in violence, erotica and deviance. *Journal of Abnormal Psychology*, 95 (2), 150-158.
- Goldstein, M.J., & Kant, H.S.** (1973). *Pornography and sexual deviance*. Berkeley: University of California Press.
- Gross, L.** (1983). Pornography and social science research. Serious questions ... *Journal of Communication*, 33, 107-111.
- Gusfield, G.** (1981). *The culture of public problems: Drinking-driving and the symbolic order*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hite, S.** (1981). *The Hite Report on male sexuality*. New York: A. Knopf.
- Howitt, D.** (1982). *Mass media and social problems*. International Series in Experimental Social Psychology London: Pergamon Press.
- Jaffe, Y., Malamuth, N., Feingold, J., & Feshbach, S.** (1974). Sexual arousal and behavioral aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30, 759-764.
- Kendrick, W.** (1987). *The secret museum: Pornography in modern culture*. New York: Viking-Penguin.
- Kutchinsky, B.** (1971). *Studies on pornography and sex crimes in Denmark*. Copenhagen: SN.
- Lacombe, D.** (1994). *Blue politics. Pornography and the law in the age of feminism*. Toronto: University of Toronto Press.
- Linsley, W.A.** (1989). The case against censorship of pornography. In D. Zillmann & J. Bryant (eds.), *Pornography: Research advances and policy considerations* (pp. 343-359). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Linz, D., Donnerstein, E., & Penrod, S.** (1988). Effects of long-term exposure to violent and sexually degrading depictions of women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55, 758-768.
- Linz D., & Malamuth, N.** (1993). *Communication concepts 5: Pornography*. London: Sage Publications.
- Lyons, J.S., Anderson, R.L., & Larson, D.B.** (1994). A systematic review of the effects of aggressive and nonaggressive pornography. In D. Zillmann, J. Bryant & A.C. Huston (eds.), *Media, children and the family' Social scientific, psychodynamic and clinical perspectives* (pp. 271-312). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Malamuth, N.** (1981). Rape fantasies as a function of repeated exposure to sexual violence. *Archives of Sexual Behavior*, 10, 33-47.
- Malamuth, N.M.** (1983). Factors associated with rape as predictors of laboratory aggression against women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 432-442.
- Malamuth, N.M.** (1986). Predictors of naturalistic sexual aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 953-962.
- Malamuth, N.M., & Check, J.V.P.** (1980). Sexual arousal to rape and consenting depiction: The importance of the woman's arousal. *Journal of Abnormal Psychology*, 89, 763-766.
- Malamuth, N.M., & Check, J.V.P.** (1981). Effects of mass media exposure on acceptance of violence against women: A field experiment. *Journal of Research in Personality*, 15, 436-446.

- Malamuth, N.M.**, & Check, J.V.P. (1985). The effects of aggressive pornography on beliefs in rape myths. *Journal of Research in Personality*, *19*, 299-320.
- Malamuth, N.M.**, Check, J.V.P., & Briere, J. (1986). Sexual arousal in response to aggression: Ideological, aggressive and sexual correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, *50*, 330-340.
- Malamuth, N.M.**, Haber, S., & Feshbach, S. (1980). Testing hypothesis regarding rape: Exposure to sexual violence, sex differences and the 'normality' of rapists. *Journal of Research in Personality*, *14*, 121-137.
- Malamuth, N.M.**, Heim, M., & Feshbach, S. (1980). Sexual responsiveness of college students to rape depictions: Inhibitory and disinhibitory effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, *38*, 339-408.
- Malamuth, N.M.**, & McIlwraith, R.D. (1988). Fantasies and exposure to sexually explicit magazines. *Communication Research*, *15*, 753-771.
- Mayerson, S.E.**, & Taylor, D.A. (1987). The effects of rape myth pornography on women's attitudes and the mediating role of sex role stereotyping. *Sex Roles*, *17*, 321-338.
- Mercier, V.** (1970). Master Percy and/or Lady Chatterly. In D.A. Hughes (ed.), *Perspectives on pornography* (pp. 28-41). New York: St. Martin's Press.
- Nias, D.K.B.** (1983). The effects of televised sex and pornography. In M.J.A. Howe (ed.), *Learning from television: Psychological and educational research* (pp. 102-131). London: Academic Press.
- Page, S.** (1989). Misrepresentation of pornography research: Psychology's role. *American Psychologist*, *42*, 578-580.
- Preston, E.H.** (1990). Pornography and the construction of gender. In N. Signorielli & M. Morgan (eds.), *Cultivation analysis: New directions in media effects research* (pp. 107-122). Newbury Park: Sage Publications.
- Quinsey, V.L.**, & Chaplin, T.C. (1984). Stimulus control of rapists' and non-sexoffenders' sexual arousal. *Behavioral Assessment*, *6*, 169-176.
- Quinsey, V.L.**, Chaplin, T.C., & Upfold, D. (1984). Sexual arousal to nonsexual violence and sadomasochistic themes among rapists and non-sexoffenders. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *52*, 651-657.
- Ramirez, J.**, Bryant, J., & Zillmann, D. (1982). Effects of erotica on retaliatory behavior as a function of level of prior provocation. *Journal of Personality and Social Psychology*, *43*, 971-978.
- Reed, M.D.** (1994). Pornography adiction and compulsive sexual behavior. In D. Zillmann, J. Bryant & A.C. Huston (eds.), *Media, children and the family: Social scientific, psychodynamic and clinical perspectives* (pp. 249-270). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Roiphe, K.** (1994). *Geef ons de nacht terug! Seks, verkrachting en het nieuwe feminisme*. Amsterdam/Antwerpen: Contact.
- Rosenthal, R.** (1986). Media violence, antisocial behavior and the social consequences of small effects. *Journal of Social Issues*, *42* (3), 141-154.
- Russel, D.E.H.** (1993). *Making violence sexy. Feminist views on pornography*. Buckingham: Open University Press.
- Russel, D.E.H.**, & Trocki, K. (1993). Evidence of harm. In D.E.H. Russel (ed.), *Making violence sexy. Feminist views on pornography* (pp. 194-215). Buckingham: Open University Press.
- Sapolsky, B.S.** (1984). Arousal, affect and the aggression-moderating effect of erotica. In N.M. Malamuth & E. Donnerstein (eds.), *Pornography and sexual aggression* (pp. 85-113). Orlando: Academic Press.
- Sapolsky, B.S.**, & Zillmann, D. (1981). The effects of soft-core and hard-core erotica on provoked and unprovoked hostile behavior. *Journal of Sex Research*, *17*, 319-343.
- Senn, C.Y.** (1993). The research on women and pornography: The many faces of harm. In D.E.H. Russel (ed.), *Making violence sexy. Feminist views on pornography* (pp. 179-193). Buckingham: Open University Press.
- Silbert, M.H.**, & Pines, A. (1984). Pornography and sexual abuse of women. In *Sex Roles*, *10*, 857-868.
- Silbert, M.H.** (1989). The effects on juveniles of being used for pornography and prostitution. In D. Zillmann & J. Bryant (eds.), *Pornography. Research Advances and Policy Considerations* (pp. 215-235) Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Silbert, M.H.**, & Pines, A.M. (1993). Pornography and sexual abuse of women. In

- D.E.H. Russel (ed.), *Making violence sexy. Feminist views on pornography* (pp. \*\*\*.\*\*\*). Buckingham: Open University Press.
- Thompson, B.** (1994). Soft core. Moral crusades against pornography in Britain and America. London: Cassell.
- Van den Bulck, J.** (1996). *Kijkbuis kennis. De rol van televisie in de sociale en cognitieve constructie van de realiteit*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Weaver, J.B.** (1994). Pornography and sexual callousness: The perceptual and behavioral consequences of exposure to pornography. In D. Zillman, J. Bryant & A.C. Huston (eds.), *Media, children and the family. Social scientific, psychodynamic and clinical perspectives* (pp. 215-228). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- White, L.A.** (1979). Erotica and aggression. The influence of sexual arousal: Positive affect and negative affect on aggressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 591-601.
- Williams, B.** (1979). *Report on The Committee on Obscenity and Film Censorship*. London: HMSO.
- Wydra, A., Marshall, W.L., Earls, C.M., & Barbaree, H.E.** (1983). Identification of cues and control of sexual arousal by rapists. *Behavior Research and Therapy*, 21, 469-476.
- Zillmann, D., & Bryant, J.** (1982). Pornography, sexual callousness and the trivialization of rape. *Journal of Communication*, 32, 10-21
- Zillmann, D., & Bryant, J.** (1983). ... Higher moralities. *Journal of Communication*, 33, 111-114.
- Zillmann, D., & Bryant, J.** (1984). Effects of massive exposure to pornography. N. Malamuth & E. Donnerstein (eds.), *Pornography and sexual aggression* (pp. \*\*\*.\*\*\*). Orlando: London.
- Zillmann, D., & Bryant, J.** (1987). Effects of pornography: The debate continues. *Journal of Communication*, 37, 186-188.
- Zillmann, D., Bryant, J., & Carveth, R.A.** (1981). The effect of erotica featuring sadomasochism and bestiality on motivated intermale aggression. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7 (1), 153-159.
- Zillmann, D., Bryant, J., Comisky, P.W., & Medoff, N.J.** (1981). Excitation and Hedonic valence in the effect of erotica on motivated intermale aggression. *European Journal of Social Psychology*, 11, 133-252.
- Zillmann, D., & Sapolsky, B.S.** (1977). What mediates the effect of mild erotica on annoyance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35 (8), 587-596.
- Zillmann, D., & Weaver, J.** (1989). Pornography and men's sexual callousness toward women. In D. Zillmann & J. Bryant (eds.), *Pornography. Research advances and policy considerations* (pp. \*\*\*.\*\*\*). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

*Kees Brants*

## Beeldvorming en burgerschap

Media, migranten en de multiculturele samenleving

*In deze beschouwing komt aan de orde dat het samenhangende beeld dat mensen van migranten hebben en dat de media van hen presenteren – als een problematische groep met een culturele identiteit die op z'n minst afwijkend is – zowel de erkenning als de ontwikkeling van het burgerschapsideaal voor allochtonen in een multiculturele samenleving in de weg staat.*

### Inleiding

Een aantal jaren geleden werd in het toentertijd wekelijks uitgezonden VARA-radio-programma vanaf de pont over het Amsterdamse IJ iemand gevraagd naar zijn mening over criminaliteit onder Marokkaanse jongeren. Er was zojuist een rapport verschenen, waarin hierover een nogal somber beeld werd geschetst. 'Neem me niet kwalijk', zei de geïnterviewde met een licht geïrriteerde maar ook verontschuldigende stem, 'maar ik heb ook wel een beetje problemen met jullie journalisten. Als ik te-

genwoordig hier op de pont of op straat een groepje Marokkaanse jongens bij elkaar zie dan verschijnen er krantenkoppen voor mijn ogen, schreeuwende koppen over jeugdbendes en toenemende criminaliteit onder jonge allochtonen'. En bijna excuserend voegde hij daaraan toe: 'en dan krijg ik het benauwd en voel meteen in mijn zak naar mijn portemonnee'.

De geïnterviewde Amsterdammer legde in zijn verontwaardiging de vinger op twee veronderstellingen waar veel over beweerd en geschreven wordt: dat media een bepaald beeld schetsen van migranten in Nederland en dat die beeldvorming een zeker effect heeft op mensen die ermee geconfronteerd worden. 'The pictures in our head', zei de Amerikaan Walter Lippmann al in de jaren twintig, zijn vooral afkomstig van de media. In de praktijk zal het beeld dat autochtonen van migranten hebben een combinatie zijn van uiteenlopende informatie van een scala aan bronnen.

De meeste autochtone Nederlanders hebben over het algemeen maar weinig persoonlijke ervaringen met allochtonen. Zij baseren hun opvattingen over en gedrag ten aanzien van hen meestal op een samenspel van verschillende vormen van kennis: op wat zij op afstand waarnemen en interpreteren, op door vrienden en kennissen overgedragen meningen en ervaringen, en vooral op het beeld dat uit de media naar voren komt. Journalisten van de geschreven en audiovisuele media baseren zich in hun berichtgeving weer op door de (lokale en nationale) overheid of dienaren van de overheid (zoals de politie of de immigratiedienst) aangedragen informatie en de politieke reactie daarop, op eigen reportages over bijvoorbeeld 'de oude wijken' en andere plaatsen waar 'de nieuwe Nederlanders' het straat-

**Dr. Kees Brants** is als universitair docent verbonden aan de Amsterdam School of Communications Research (ASCOR) van de Universiteit van Amsterdam. Hij is opleidingsdirecteur van het MA-programma European Communication Studies van de International School for the Humanities and Social Sciences van dezelfde universiteit. Correspondentie: afdeling Communicatiewetenschap, Universiteit van Amsterdam, Oude Hoogstraat 24, 1012 CE Amsterdam, tel. +20 525 3995/ 525 3906, fax +20 525 2179/ 525 3681, e-mail brants@psc.uva.nl

beeld doen veranderen, soms op conflicten rond en uitingen van rechts-extremistische partijen en racistische groeperingen, en soms ook op migranten of hun woordvoerders.

Tezamen levert dit een beeld op in twee lagen, bij wijze van spreken, twee etappes die niet per se uit elkaar voortvloeien: het beeld dat opgeroepen wordt in de media en het beeld dat zich vormt in de publieke opinie. Om met het laatste te beginnen.

### Beelden in het hoofd

'Of wij bouwen ons land helemaal vol met flats ten koste van dat kleine beetje ruimte en natuur dat we nog hebben', zo luidde het in een verkiezingspamflet van de Centruumpartij uit 1981, 'of wij stoppen de immigratie, zetten de illegalen meteen het land uit en bevorderen vrijwillige (r)emigratie'. En wie niet wenst te remigreren moet zich aanpassen, ten bewijze waarvan een 'examen Nederlandschap' dient te worden afgelegd, waaruit moet blijken of de migrant 'goed Nederlands spreekt, leest en schrijft, en dat hij inzicht heeft in de Nederlandse samenleving, geschiedenis en cultuur'.

Toen Hans Janmaat in 1982 met deze opvattingen, verzameld onder het programmapunt Nederland is geen immigratieland, een zetel in de Tweede Kamer kreeg, leek Nederland in rep en roer. De kranten stonden vol, al wisten ze niet goed wat ze met de Haagse politicoloog aan moesten. CDA-voorzitter Bukman sprak van 'een zwarte dag voor de parlementaire democratie' en demonstranten gingen veelvuldig en massaal de straat op. Toen Janmaat met zijn fiets op het Binnenhof arriveerde om zijn plaats in de Kamer in te nemen – met in zijn kielzog de tv-camera's van KRO's Brandpunt – scandeerde de menigte 'Jan Haat, Jan Haat, Jan Haat'.

Het kan verkeren. We spreken thans van een Fort Europa dat beschermd moet worden tegen (uit sommige landen afkomstige) buitenlanders die slechts hier naar toe zouden komen voor onze economische welvaart. Het huidige Nederlandse overheidsbeleid treedt hard op tegen illegalen, is een inburgeringsoffensief begonnen en gaat er in z'n algemeenheid vanuit dat ons land vol, te vol begint te raken. In het nieuws en in het gewone spraakgebruik komen we 'stromen buitenlanders' tegen en 'illegale' of, daarmee vaak synoniem, 'criminele asielzoekers', die hier via 'mensensmokkel' en 'maffiapraktijken' naar toe komen. Niet als politiek vluchteling, maar als profiteur en daarmee bedreiger van onze welvaart. Veel opvattingen die destijds tot opschudding en demonstraties leidden, zijn thans gemeengoed. Waarmee nog niet is gezegd (wat wel gebeurt) dat het racisme in Nederland *bon ton* is geworden of dat de intolerantie ten aanzien van migranten toeneemt.

Aan het eind van het *Jaar tegen het Racisme* (1997) van de Europese Unie meldden verschillende kranten met grote koppen dat uit een onderzoek in de vijftien lidstaten was gebleken dat nogal wat Unieburgers er geen probleem mee hebben zichzelf 'racistisch' te noe-

men. Op de vraag in hoeverre men zich dat voelt, bleek dat 31% van de Nederlanders zich tamelijk of erg racistisch vond (Eurobarometer, 1997). Dat was iets onder het gemiddelde in Europa. Meer dan de helft van de Belgen (55%) vond het, bij de Fransen lag het percentage net onder de 50 en van de Oostenrijkers vond 40% zich tamelijk of erg racistisch. Nederlanders bleken zich overigens eerder racistisch te vinden dan Spanjaarden, Grieken en Italianen, terwijl het laatste land de afgelopen jaren nogal wat te maken heeft gehad met grote aantallen asielzoekers uit Oost Europa, de Balkan en Irak. Vijf procent van de Nederlanders van 18 jaar en ouder noemt zichzelf trouwens 'erg racistisch'; dat komt overeen met ruim 580.000, bijna het inwoneraantal van de stad Den Haag.

Nu kan men allerhande bezwaren aanvoeren tegen dit soort onderzoeken. Respondenten eerst een batterij vragen voorleggen over hun vertrouwen in politiek en politici, werkgelegenheid en opvattingen over buitenlanders schept een bepaalde context waarin een slotvraag over hoe racistisch men zichzelf vindt sowieso een bepaalde sturing meekrijgt. Bepaalde vragen stellen over migranten of xenofobie kan mensen bovendien op ideeën brengen waarover ze überhaupt nog niet hadden nagedacht. Ook de schaal waarmee de mate van racisme wordt gemeten en waarop de percentages gebaseerd zijn is niet, zoals gebruikelijk, een samenstel van uitspraken die men racistisch zou kunnen noemen, maar een enkele schaal waarop men zelf een score moet aangeven. Tenslotte maken culturele verschillen tussen landen dat een uitspraak als 'ik voel mij racistisch' niet overal dezelfde lading heeft; sterker, kun je mensen wel geloven die dit van zichzelf zeggen?

Maar het gebrek aan gêne over dit onderwerp zegt toch wel iets over de relatieve legitimiteit van racistische opvattingen. Want minstens even interessant als de uitkomst – kennelijk vindt men het niet erg racist genoemd te worden – is immers de vraag zelf naar de eigen racistische perceptie. Tegen de respondenten werd de stelling geponeerd dat 'sommige mensen zich helemaal niet racistisch voelen en anderen juist heel erg'. Op een tien-punts schaal moesten zij daarna aangeven of zij zichzelf helemaal niet, enigszins, tamelijk of erg racistisch vonden. Tien jaar geleden, bij eenzelfde Eurobarometer-onderzoek naar opvattingen over migranten, is deze vraag helemaal niet gesteld. Nederlandse onderzoeksbureaus vonden tot nu toe over het algemeen dat deze vraag geen pas had of zij verwachtten niet dat ondervraagden zich daarover eerlijk of misschien wel überhaupt zouden uitlaten tegen enquêteurs. Nu levert deze vraag kennelijk geen problemen meer op. En mocht men al sociaalwenselijke antwoorden geven, dan zijn deze cijfers waarschijnlijk alleen nog maar rooskleuriger dan de werkelijkheid.

### *Geen eenduidige ontwikkeling*

Dit soort statistieken zegt in de eerste plaats iets over opvattingen van Nederlanders in vergelijking met andere Unieburgers, maar, omdat

het om een momentopname gaat, niets over eventuele ontwikkelingen daarin. De vraag of het racisme toeneemt of, om het wat minder beladen te zeggen, de tolerantie ten opzichte van migranten aan het afnemen is, wordt hierin niet duidelijk. De tweejaarlijkse onderzoeken van het Sociaal en Cultureel Planbureau kunnen door hun lange traditie – al vanaf midden jaren zestig wordt gevraagd naar opvattingen over buitenlanders – niet alleen een beter inzicht geven in de houdingen van autochtone Nederlanders ten opzichte van allochtonen, maar met name in ontwikkelingen en trends daarin. Uit deze onderzoeken blijkt dat er een vrij grote stabiliteit in de meeste opvattingen zit, maar ook dat er de nodige ambivalenties bestaan: op sommige punten worden Nederlanders wat toleranter, op andere juist intoleranter. Bovendien blijken ondervraagden toch enige huiver te hebben hun werkelijke mening kenbaar te maken wanneer zij lijfelijk tegenover een enquêteur zitten. Bij telefonisch gestelde vragen wordt over het algemeen negatiever over buitenlanders geantwoord dan bij mondelinge interviews. De meeste gegevens uit deze onderzoeken zijn gebaseerd op *face to face* enquêtes, zodat door sociaal-wenselijke antwoorden misschien een positiever beeld is ontstaan dan de werkelijkheid rechtvaardigt.

Over een aantal zaken hebben overigens flink wat Nederlanders uitgesproken opvattingen. Zo vindt bijna de helft – 44% in 1995<sup>1</sup> en 50% in 1993 en 1994 – dat er te veel mensen van een andere nationaliteit in Nederland wonen. Volgens het Eurobarometer onderzoek vindt in 1997 zelfs 60% van de Nederlanders in meerdere of mindere mate dat ons land 'zijn grenzen heeft bereikt' en 'als er nog meer mensen van minderheidsgroepen komen dan zouden we problemen hebben'. Dat wil nog niet per se zeggen dat zij een negatieve houding hebben of vooroordelen over migranten. Twaalf procent erkent bij zichzelf een negatieve attitude, maar in principe kunnen de overigen vinden dat er bijvoorbeeld een tekort aan opvangmogelijkheden is. Die ogenschijnlijk geringe mate van uitgesproken intolerantie lijkt ook bevestigd te worden door het relatief kleine aantal Nederlanders dat zegt in het persoonlijke leven hinder te ondervinden van mensen met een andere nationaliteit (12% in 1995 en vanaf 1991 dalend) of van een ander ras (7% en ook dalend). Uit de Eurobarometer blijkt bovendien dat driekwart van de bevolking vindt dat minderheden op de arbeidsmarkt gediscrimineerd worden.

Daar staat tegenover dat Nederlanders vaak vinden dat het beleid ten aanzien van het toelaten van buitenlanders niet zo of helemaal niet soepel moet zijn: 38% vindt dat wat minder snel een verblijfsvergunning aan een politieke vluchteling gegeven moet worden, 84% vindt dat bij een economische vluchteling, 50% bij het toelaten van de echtgenoot of echtgenote van een legaal verblijvende buitenlander en 72% bij het toelaten van de toekomstige vrouw van de zoon van een legaal hier verblijvende buitenlander. Tussen 1994 en 1995 lijkt overigens de mening veld te winnen dat de teugels weer wat ge-

vierd mogen worden. Ook zegt de overgrote meerderheid in dat laatste jaar een asielzoekerscentrum in de eigen buurt te accepteren: 49% vindt het weliswaar minder prettig, maar 37 procent heeft geen bezwaar. 'Slechts' 14% zegt dat zij zou protesteren<sup>2</sup>.

Tegelijkertijd vinden bijna alle Nederlanders (95%) in meerdere of mindere mate dat buitenlanders meer hun best moeten doen om Nederlands te leren. Bovendien vindt meer dan de helft (54%) dat zij niet zo sterk moeten vasthouden aan hun eigen cultuur en gewoonten (volgens de Eurobarometer vindt 26% dat minderheden hun eigen cultuur moeten opgeven). Dat verklaart ook waarom bijna tweederde meent dat de meeste buitenlanders in Nederland nog een lange weg hebben te gaan (49%) of hier nooit ingeburgerd zullen raken (11%).

Bijna een kwart heeft bezwaar tegen burens van een ander ras (maar meer dan de helft niet); zij vinden het minder prettig of zouden zich ertegen verzetten als die naast hen zouden komen wonen. Vanaf 1980 is dit een vrij vaste opvatting, al is vanaf 1993 het aantal mensen dat daar geen bezwaar tegen zegt te hebben gestegen van 51 tot 58%. Toch heeft in 1995 meer dan viervijfde (86%) van de bevolking er enig of zelfs veel (24%) begrip voor dat mensen vanwege allochtonen naar een andere buurt verhuizen. Dan zal het ook niet verbazen dat men ten aanzien van leegstaande woningen buitenlanders anders – en wel ongelijk ten opzichte van Nederlanders – wil behandelen: ruim eenderde (van 20% in 1985 is dit percentage gestegen tot 37% in 1995) vindt dat een Nederlands gezin voor moet gaan bij het toewijzen van een woning; rond de tweederde maakt dat overigens niet uit en 1 à 2% vindt dat buitenlanders voorrang moeten hebben. Bij de verdeling van werk bestaat een wat toleranter houding. 15% (was 22 in 1985) vindt dat bij gelijke omstandigheden een buitenlander eerder ontslag moet krijgen dan de Nederlander en 14% (was 18) vindt dat een Nederlander meer recht heeft op een promotie.

Over de oorzaken van racistische of intolerante houdingen bestaat nogal verschil van mening. De Europese onderzoekers gaan ervan uit dat het vooral economische omstandigheden (onvrede met hun leefomstandigheden, angst voor werkloosheid, onzekerheid over de toekomst) en politiek cynisme zijn die het racisme in de Unielanden verklaart (Eurobarometer 1997, p. 9 e.v.). De Nederlandse onderzoekers noemen de relatie met conjuncturele neergang onwaarschijnlijk en wijzen erop dat tijdens de recessie aan het begin van de jaren tachtig de neiging tot discrimineren juist afnam. Zij hebben een andere verklaring, waarin met name de beeldvorming over aantallen buitenlanders en de daarin genoemde toename bepalend is. 'De mate waarin buitenlanders toestromen, waarvan de bevolking in het dagelijks leven en via de massamedia kennis neemt, lijkt de meeste invloed te hebben (...) [waarbij] de discriminatiegeneigdheid het verloop van de immigratiecijfers met een vertraging van een jaar' volgt (Sociaal & Cultureel Rapport 1996, p. 509).



## Beelden in de media

Zonder nu te zeggen dat de publieke opinie over migranten en asielzoekers linea recta voortkomt uit het beeld dat door de media wordt geschetst, valt niet te ontkennen dat veel kennis over onderwerpen waar mensen niet of weinig rechtstreeks mee geconfronteerd worden in het dagelijks leven vaak uit de media afkomstig is. Media bepalen in niet geringe mate welke issues belangrijk zijn en hoe ze moeten worden geïnterpreteerd. Daarmee bepalen media nog niet wát wij moeten vinden, maar geven zij wel een soort hiërarchie aan van onderwerpen die belangrijk zijn en in wat voor kader wij daar tegenaan moeten kijken. Daarom is het van belang na te gaan wat voor beeld de media van migranten geven, over welke onderwerpen berichten gaan en welk interpretatiekader zij aandragen<sup>3</sup>.

Allereerst blijkt dat in Nederland vooral onderzoek naar de geschreven pers is gedaan en dat er maar vrij weinig bekend is over het beeld dat televisie geeft, en al helemaal niets over de radio. In de tweede plaats beperkt het onderzoek zich hoofdzakelijk tot nieuwsberichten; zelden of nooit gaat het over het beeld van allochtonen als sportmensen, muzikanten of anderszins celebrities, in welke hoedanigheid zij toch ook in de media verschijnen of geportretteerd worden. Als men met een grove pen het beeld wil schetsen van allochtonen in het nieuws dan is dat vrijwel altijd in relatie tot problemen. In de meerderheid van de berichten vormen zij een probleem voor de Nederlandse samenleving, omdat zij in het nieuws komen in relatie tot criminaliteit, drugs, illegaliteit of ongeregelde heden. In een minderheid van de berichtgeving hebben zij een probleem in de Nederlandse samenleving, wanneer zij in het nieuws komen in relatie tot discriminatie, raciale onrust, werkloosheid of andere sociale achterstelling. Op zich is het niet ongewoon dat nieuwsberichten in meerderheid gaan over het afwijkende en het sensationele. Dat zijn immers de belangrijkste selectiecriteria op grond waarvan journalisten uit het enorme aanbod van 'gebeurtenissen' die zaken selecteren die zij nieuwswaardig vinden. De beeldvorming over een bepaalde bevolkingsgroep wordt echter wel eenzijdig versterkt, wanneer over die groep praktisch alleen maar in verband met iets negatiefs wordt bericht.

Migranten worden in de berichtgeving op twee manieren in verband gebracht met criminaliteit. In de eerste plaats in meer algemene politiek- en criminaliteitsberichten. Bovenkerk (1978) vond bijvoorbeeld al in de jaren zeventig dat Turkse, Marokkaanse en Surinaamse misdadigers vaker in het nieuws kwamen dan men op grond van hun aandeel in de criminaliteitsstatistieken zou mogen verwachten. De beroepsgroep van journalisten lijkt zich wel bewust van het gevaar van stereotypering dat door dit soort berichtgeving zou kunnen ontstaan. Een van de aanbevelingen van de *werkgroep Migrant en Media* van de *Nederlandse Vereniging van Journalisten* uit 1989 is terug-

houdend te zijn met het noemen van iemands nationaliteit of geboorteland. Zij raadt aan dit alleen maar te doen wanneer het informatie toevoegt die in de context van de reportage of het artikel niet gemist kan worden (Doppert & Top, 1993, p. 19). Hoewel met uitzondering van *de Volkskrant* en een enkel regionaal dagblad geen krant dit advies in een eigen geschreven code heeft overgenomen, bestaat toch de indruk dat tegenwoordig etnische afkomst niet meer zo gauw vermeld wordt. Aan de andere kant laten nogal wat lokale tv-stations in hun programma's van het genre reality-tv beelden zien van arrestaties, waarbij de identiteit onzichtbaar is gemaakt, maar de etniciteit over het algemeen nog wel herkenbaar is. En ook kranten hebben het in politie- of rechtbankverslaggeving toch nog wel over Turkse of Marokkaanse verdachten. In een onderzoek naar de berichtgeving in *De Telegraaf* en *de Volkskrant* over 'de Venlose moordzaak', waarbij een groep Turkse en Nederlandse jongens en meisjes soms willekeurig dan weer als afrekening in het drugsmilieu een niet opgehelderd aantal moorden had gepleegd, concluderen Blokland en Van Wijk (1998) dat beide kranten, maar *de Volkskrant* nog meer dan *De Telegraaf*, op een vaak onnodig negatief stereotyperende manier over de Turkse daders berichtten en dat een sterk stigmatiserend beeld van (een deel van) de Turkse gemeenschap in die Limburgse gemeente werd geschetst<sup>4</sup>.

In de tweede plaats worden bepaalde migrantengroepen via beleidsstukken of onderzoek van de overheid in verband gebracht met soms gewelddadige en meestal met drugs samenhangende vormen van criminaliteit: Marokkaanse jeugdbendes, Turkse (of Koerdische) maffia, Surinaamse (Antilliaanse of Turkse) drugshandelaren. Ook hier roept de koppeling van land van herkomst aan bepaalde criminele groepen in Nederland een sterk stigmatiserend beeld op. De tientallen procenten van volwassen Turkse mannen, waarover criminoloog Bovenkerk tijdens zijn verhoor tegenover de IRT-enquêtecommissie in september 1995 sprak, die in enigerlei functie bij de georganiseerde misdaad betrokken zouden zijn, leidde in eerste instantie tot zowel grote koppen op de voorpagina's en openingen van het tv-nieuws, als (in commentaren en beschouwingen op de binnenpagina's) boze reacties op Bovenkerk in de media (Brants & Brants, 1996). Na het verschijnen van het rapport leken alle media het erover eens te zijn dat verschillende allochtone groeperingen bij de georganiseerde criminaliteit betrokken zijn, een constatering die als een pars pro toto leek te werken. Van het oorspronkelijke verhaal van Bovenkerk – dat vooral gekeken moest worden naar de samenhang met hun sociale achterstand in Nederland, de drugseconomie van het thuisland, de sociaal-politieke greep van buitenlandse overheden (hier en daar), verdeelde loyaliteiten en hun eigen 'culturele' visie op het tolerante Nederlandse drugsbeleid – bleef alleen de aanzienlijke betrokkenheid bij de drugshandel over. En daarmee het in eerste instantie door Bovenkerk zelf, onbedoeld, opgeroepen beeld.

Hoewel niet veel onderzoek is verricht naar de berichtgeving over

asielzoekers bestaat toch sterk de indruk dat in het beeld van de media ook deze groep in verband wordt gebracht met criminaliteit, illegaliteit, onzuivere motieven of misbruik van hen geboden onderkomen en sociale voorzieningen. In een inhoudsanalyse van *De Telegraaf* over de periode 1984-1988 vond Spitz (1991) dit negatieve beeld. Bovendien bleek dat in de berichtgeving vaak argumenten werden gehanteerd die de aanwezigheid van vluchtelingen ongewenst leken te maken: Nederland is te vol of culturele verschillen zullen tot spanningen met de autochtone bevolking leiden.

### *Metaforen*

Kenmerkend voor de berichtgeving over verschijnselen die in meerdere of mindere mate als bedreigend worden ervaren of door beleidsvormers en journalisten als bedreigend worden gepercipieerd, is het gebruik van die dreiging bevestigende en versterkende metaforen. Er is sprake van 'stromen' asielzoekers en op bepaalde momenten zelfs hele 'golven', die ons land of andere landen 'overspoelen'. In plaats van het 'Fort Europa' wordt al gesproken van het 'vergiert Europa'. Het gebruik van metaforen is een bekende journalistieke stijlfiguur, die enerzijds benut wordt voor beeldende beschrijvingen, maar die ook kan functioneren als een bekend en gezamenlijk referentiepunt om gedeelde informatie, waarden en angsten te categoriseren. De specifieke metaforen waarin ongerustheid over maatschappelijke verschijnselen wordt verpakt bepaalt echter ook de aard van het probleem en creëert zo zijn eigen oplossing en het te volgen beleid. Een 'stroom' asielzoekers kan slechts 'ingedamd' worden, 'golven' vluchtelingen roepen niet alleen bedreigende beelden van overstromingen op, zij vragen om 'dijken' of 'forten' en in het algemeen om snelle, compromisloze en straffe maatregelen. Een dergelijke metaforische definiëring beïnvloedt de gepercipieerde ernst van het probleem en de noodzakelijk geachte omvang van het instrumentarium dat het moet oplossen. Bovendien bepaalt het in hoge mate de grenzen waarbinnen over het probleem gepraat en geschreven wordt. Als raciale spanningen in oude wijken gedefinieerd worden als het gevolg van 'stromen' immigranten dan wordt niet alleen gepleit voor immigratiebeperkende maatregelen, maar ook tegenstanders daarvan kunnen de termen waarin het debat wordt gevoerd moeilijk veranderen. Één ding is duidelijk en staat daarmee buiten kijf: de 'grenzen' van de opvang zijn bereikt. Hall et al. (1978, p. 181 e.v.) hebben voor de discussie in Engeland over het politieke beleid daar ten aanzien van immigratie in de jaren zeventig laten zien dat men tot op zekere hoogte wel kon twisten over de aantallen immigranten, maar dat andere interpretaties voor de spanningen in de Britse samenleving – zoals racistische groeperingen of slecht overheidsbeleid – min of meer uitgesloten waren door de uit de gehanteerde metaforen voortkomende dominante probleemdefinitie.

Een niet per se in metaforen beschreven stereotypering zien we ook in de berichtgeving over Islam en moslims, al had Bart Tromp het tij-

dens de Rushdie-affaire in *Het Parool* (22 februari 1989) over 'barbaren' en het 'bijkomend voordeel van de affaire (...) dat hiermee de grenzen van een "multi-culturele samenleving" in zicht komen' (geciteerd in Van Koningsveld & Shadid, 1989, p. 132). Uit Amerikaans onderzoek (o.a. Iyengar & Simon, 1993) zou kunnen blijken dat moslims en de Islam de plaats hebben ingenomen van het 'rooie gevaar' en de Koude Oorlog. Veel journalistieke verhalen maken gebruik van narratieve structuren met *good* and *bad guys*, wat de mogelijkheid biedt complexe ontwikkelingen terug brengen tot vrij simpele en tastbaarder vijandbeelden.

Problemen met islamitische migrantengroepen worden vaak verklaard uit de, sterk van de Nederlandse verschillende, moslimcultuur. Abdus Sattar (1995) concludeert dat anti-islamitische tendensen in de berichtgeving (van, in haar onderzoek, *NRC Handelsblad* en *Trouw* in de periode 1992-1993) zich onder andere manifesteren in het generaliseren van voorvallen (in het buitenland) naar de hele islam en alle moslims, het onverantwoord gebruik van belastende termen, het demoniseren van de islam als godsdienst, en het collectiviseren en de-personaliseren van moslims. Zij verklaart dit mede uit het niet erkennen van het eigen gebrek aan kennis van journalisten over islam en moslims.

Voor een deel zal die blinde vlek het gevolg zijn van de oriëntatie van journalisten op autochtone en met name 'gezaghebbende' bronnen, eerder dan op (vertegenwoordigers van) migranten (zie o.a. Van Dijk, 1983; Bhagwandas, 1994; Crone, 1996; Huigh & Van der Valk, 1991). Doordat de berichtgeving over het algemeen gebaseerd is op woordvoerders van regering, politie en justitie is het gezichtspunt van allochtonen ondervertegenwoordigd en in veel gevallen ook geheel afwezig. Daarmee hebben die gezaghebbende bronnen over het algemeen ook de definiërmacht om de grenzen te bepalen waarbinnen het onderwerp behandeld wordt en een eventuele discussie zich zal afspelen. Bovendien – en daarmee werkt de bron op dezelfde manier als een metafoor – wordt de aard van het probleem aangegeven en daarmee alvast de meest geëigende oplossing. Die bandbreedte wordt bepaald door het dominante discours, het complex van (probleem)definities, cognities en opvattingen, zoals die richting geven aan, maar ook tot uitdrukking komen in nota's, wetsvoorstellen, verklaringen van gezaghebbende bronnen, media-berichten, enz. Het discours, dat dus expliciet en impliciet in bepaalde teksten aanwezig kan zijn, schept het kader waarin een min of meer coherent beeld (probleemdefinitie met oorzaak en gevolg) van een bepaald verschijnsel kan worden gevormd. In de uit de 'logica' van het discours voortvloeiende oplossing wordt tegelijk een normatief oordeel met betrekking tot dat verschijnsel tot uitdrukking gebracht, waarin bepaalde probleemoplossingen vanzelfsprekend zijn of de specifieke sociale organisatie als de 'natuurlijke' situatie geldt (Brants & Brants, 1991, p. 34).

Het discours is dus ook een proces van in- en uitsluiting; het bakent

grenzen af en scheidt kaders voor wie mee mag doen en wat legitiem is. Massamedia kunnen daarbij verschillende, soms conflicterende functies worden toegeschreven (Brants & Van Zoonen 1995, p. 45). Als construerende factor hebben zij een betekenisgevende of-versterkende functie, waarbij zij over het algemeen dominante discours en probleemdefinities zullen reflecteren. Als bindende factor versterken zij het 'wij' en 'zij' en daarmee het proces van in- en uitsluiting, van positieve stereotypen van de eigen referentiegroep en negatieve van andere.

### **Ambigüiteit en ambivalentie**

Het is natuurlijk niet allemaal kommer en kwel in de Nederlandse media, noch is er sprake van een racistisch complot van de vaderlandse journalistiek. Via de reguliere journalistieke kanalen krijgt men echter over het algemeen wel het volgende overheersende beeld van allochtonen: minstens als probleem, soms als een bedreiging en over het algemeen als afwijkend.

Daar tegenover zal men in sportverslaggeving en berichtgeving over zwarte vocalisten, muzikanten en filmsterren vaker het succesverhaal tegenkomen. Tegenwoordig krijgen zwarten ook eerder een rol in soaps en zijn er ook geheel 'zwarte' Amerikaanse tv-series, zoals de *Bill Cosby Show* of de *Fresh Prince of Bel Air*, die een redelijk tot groot kijkerspubliek trekken. Door personalisering en individualisering, inherent aan zowel de aard van als berichtgeving over topsport en sterstatus, dreigt het beeld van succes echter weer te worden losgekoppeld van de etnische (minderheids)groep waaruit zij afkomstig zijn. Waar, wat kras uitgedrukt, zwarte criminelen (stereo)typisch lijken voor de groep lijken zwarte celebrities welhaast atypisch. Dat beeld wordt bevestigd in onderzoek naar Britse soaps en politseries (Glasgow Media Group, 1997). Voor zover zwarten al in deze genres voorkomen zijn zij zelden succesvol en meestal lower class of crimineel. Of deze veronderstelde 'ontkoppeling' ook doorwerkt bij het publiek dat dit beeld voorgeschoteld krijgt, daarover weten we eigenlijk weinig tot niets.

Soms verschijnt het succesverhaal in de 'gewone' journalistiek, zoals bijvoorbeeld in het voormalige *Amsterdams Stadsblad Noord*, dat in 1992 een serie publiceerde over 'Toekomst in Amsterdam'. Turken en Marokkanen konden vrijelijk vertellen over hun verblijf in de hoofdstad en hoe zij van hun leven en werk min of meer een succes hadden gemaakt. Het was een bewust op positieve beeldvorming en integratie gerichte serie van dit huis-aan-huisblad. De keerzijde was – en misschien is dit kenmerkend voor journalistiek die toch in eerste instantie vanuit een 'wit' perspectief bericht – dat het 'succes' afgemeten werd aan de mate waarin men 'modern' was en al bijna helemaal een autochtoon (Evers, 1993).

In andere dan de gebruikelijke informatieve genres op televisie lijken allochtonen als bron vaker voor te komen dan in het nieuws of

actualiteitenrubrieken. Als 'gewone mensen' of 'ervaringsdeskundigen', die over het algemeen nauwelijks een plaats krijgen in het nieuws of in actualiteitenrubrieken, wordt allochtonen in series over oude wijken en talk shows over het algemeen meer ruimte geboden en daarmee in principe ook de mogelijkheid een ander dan het gangbare interpretatiekader neer te zetten. In haar onderzoek naar beide soorten programma's vond Leurdijk (1997a; 1997b) dat allochtonen hier veel eerder als bron gebruikt worden en vaker sprekend worden opgevoerd. Andere standpunten konden daardoor naar voren worden gebracht, al bleken de tv-makers over het algemeen de ruimte voor andere interpretatiekaders te beperken. Het open karakter van vooral talkshows en discussie programma's biedt meer ruimte aan onverwachte opinies en dus aan het soort interpretaties van de multi-culturele samenleving dat over het algemeen niet zo gauw in het autochtone perspectief naar voren zal komen. Anderzijds bleek het format met veel discussianten en dito standpunten de nodige ambiguïteit en ambivalenties op te leveren, omdat het de kijker confronteert met een soms kakofonische collage aan vaak niet-afgemaakte en nauwelijks afgewogen meningen en argumenten.

Ambiguïteit is misschien nog wel kenmerkender voor de manier waarop de media omgaan met rechts-extremistische partijen en hun gedachtegoed. Er is later wel gezegd dat, op het moment dat Hans Janmaat in 1982 de Tweede Kamer binnenstapte, er een stilzwijgende afspraak werd gemaakt dat parlementariërs niet zouden reageren op wat uit deze eenmansfractie zou komen en dat journalisten zijn uitspraken zouden dood zwijgen. Het betrof hier immers een voorbijgaand verschijnsel dat alleen maar in de kaart gespeeld werd als het (te veel) aandacht zou krijgen. In de praktijk viel die media-stilte nog wel mee. Sommige journalisten deden er inderdaad alles aan om te voorkomen dat de Centruumpartij en de latere afsplitsingen een platform geboden werd voor hun extremistische ideeën. Anderen vonden juist dat men het gedachtegoed moest bestrijden door in harde interviews de ware aard van de partijleden te ontmaskeren en de racistische ideologie met feiten te bestrijden. Weer anderen benadrukten het principe van objectiviteit, welk journalistiek adagium hen noodzaakte, als het nieuwswaardig was, ook aandacht te besteden aan de Centrum Partij, de latere Centrum Democraten, CP'86 en vooral de geweldadige en uitdagend racistische splinters, die immers door hun gedrag al snel boven de nieuwsdrempel uitkwamen.

Over het algemeen kan men zeggen dat, ondanks de ambiguïteit, uit de media een negatief beeld van rechts-extremisme naar voren komt. Dat gebeurt op een directe manier doordat partijen en personen vaak verschijnen in relatie tot criminaliteit en anderszins negatieve gebeurtenissen, indirect door aan berichten of reportages een negatief commentaar toe te voegen of de partijleden badinerend af te doen als warhoofden (Roon, 1993; Albronda, 1994). Impliciet of expliciet lijkt daarmee een scheidlijn te worden getrokken tussen

het publiek en extreem-rechts, tussen 'wij' en 'zij', tussen 'goed' en 'fout'.

Koomen (1998) vond iets vergelijkbaars in de manier waarop *de Volkskrant* en *NRC Handelsblad* berichtten over de standpunten die voormalig VVD-leider Bolkestein vanaf 1993 heeft geuit over de migrantenproblematiek. De opvattingen van Bolkestein blijken in de berichtgeving vaak vergezeld te worden door negatief commentaar van (over het algemeen) derden of (in mindere mate) de journalist zelf. Positief vindt men over het algemeen dat hij het migrantenvraagstuk uit de taboesfeer heeft gehaald, maar zowel in opinie-artikelen als in nieuwsberichten overheerst het negatieve oordeel; bij *NRC Handelsblad* overigens minder dan in *de Volkskrant*. Het beeld dat resteert is dat de minderhedenproblematiek een problematisch en tegenstellingen opropend vraagstuk is.

### **Barrières voor burgerschap**

Daarmee zijn we in feite weer bij het begin: migranten vormen in het beeld dat de media van hen schetsen een problematische groep, omdat zij problemen (criminaliteit, drugs) veroorzaken en omdat zij, in mindere mate, ook zelf problemen (racisme, werkloosheid) hebben. Tegenover de individuele succesverhalen van voetballers en muzikanten staan de 'golven' van duizenden asielzoekers die Europa 'overstromen' en die daarmee als vanzelfsprekend problemen oproepen in die stedelijke buurten, waar zich al grote groepen allochtonen bevinden. Vooral nog is het de vraag of die metaforen onderdeel van de politieke taal zijn – zoals dat het geval is in de typering dat het Nederlandse beleid een 'aanzuigende werking' heeft – of dat hier sprake is van gemakshalve stereotypingen van de media. Het effect op de beeldvorming blijft natuurlijk hetzelfde.

Waar aan de ene kant cijfers en golven het verhaal van zijn menselijkheid ontdoen, noopt het journalistieke format ook structurele ontwikkelingen en verschijnselen een gezicht te geven. Dat kan twee, soms strijdige, vormen aannemen. Aan de ene kant wordt in bijvoorbeeld reportages over oude wijken het beeld opgeroepen van de oudere, kansarme autochtonen die hun Nederlandse cultuur zien verdwijnen in de multiculturaliteit van een veranderende samenleving. Het structurele wordt daarmee persoonlijk, waarbij het human interest-aspect een dramatische uitwerking heeft. Aan de andere kant wordt in, wat je het Gümüs-syndroom zou kunnen noemen, de problematiek van illegaliteit opgehangen aan het persoonlijk drama van een Turks gezin. Het structurele in het migrantenbeleid dreigt hier onder de personalisering en dezelfde human interest te verdwijnen. Het effect van deze individualisering, waarin gebeurtenissen en maatschappelijke verschijnselen van hun context worden ontdaan, is dat het publiek de verantwoordelijkheid van het gesignaleerde probleem toeschrijft aan die groepen en individuen die met het interpretatiekader worden geassocieerd. Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat, wanneer daar maatschappelijke problemen als armoede, crimi-

naliteit of raciale onrust worden beschreven als losse, contextloze verschijnselen, het publiek de causaliteit en de verantwoordelijkheid toewijst aan resp. armen, misdadigers of minderheden (Iyengar & Simon, 1997, p. 254). Men moet, vrees ik, aannemen dat eenzelfde toewijzen van verantwoordelijkheid zich ook voordoet bij het dominante discours over migranten in Nederland. Er dreigt daarmee een beeld te ontstaan van een multiculturele, en uit dien aard problematische, samenleving van eerste- en derderangs burgers, de laatsten uitgesloten van bepaalde rechten of van een gelijkwaardig bestaan of soms gewoon weggestuurd. Een gemeenschap waarin volwaardig burgerschap een zekere exclusiviteit kent.

Marshall (1964) heeft een onderscheid gemaakt tussen het civiele burgerschap, zoals dat in de 18e eeuw gestalte kreeg in liberale democratieën en waar het o.a. ging om burgerrechten als de vrijheid van meningsuiting en godsdienst; het politieke burgerschap, dat verwijst naar het actieve en passieve kiesrecht dat in de negentiende en twintigste eeuw verworven werd; en het sociale burgerschap, met recht op onderwijs, sociale voorzieningen, welzijn, zoals we dat we uit de twintigste eeuw kennen. Daarnaast is er ook nog iets dat men het cultureel burgerschap in de postmoderne tijd kan noemen – en waarvoor de andere elementen misschien wel een voorwaarde zijn – een burgerschap met twee gezichten: zowel in de vorm van een gevoel van gemeenschap en loyaliteit ten opzichte van een gedeeld cultureel erfgoed, als in de vorm en erkenning van het recht op een eigen culturele (etnische, gender, klasse) identiteit, en de communicatieve competentie en het recht deze te 'leven'. Het tweede 'gezicht', dat men ook multicultureel burgerschap zou kunnen noemen, verhoudt zich moeizaam tot het eerste, terwijl beide in hoge mate gestalte krijgen in processen van beeldvorming.

Wat nu dreigt bij een beeldvorming waarin migranten vooral als problematisch worden neergezet, is dat de specifieke kenmerken van de culturele identiteit van de verschillende groepen migranten juist als afwijkend worden voorgesteld en daarmee niet als volwaardig erkend. Hier weekt zich ook het contradictoire (en in het minderhedenbeleid onevenwichtige) in rechten en plichten van het culturele burgerschap. Enerzijds bestaat de plicht deel te zijn van de Nederlandse gemeenschap en daarmee loyaliteit te tonen aan het gedeelde erfgoed, anderzijds is er de beperkte erkenning van het recht op eigen culturele identiteit. Het recht die identiteit te 'leven' wordt echter verdacht gemaakt. Bovendien lijkt het civiele burgerschap door de migrant niet te luidruchtig uitgeoefend te mogen worden, het sociale heeft niet per se geleid tot het welzijn dat daarin verondersteld wordt en het politieke blijft beperkt tot het lokale niveau; in veel Europese landen bestaat politiek burgerschap voor migranten zelfs helemaal niet. Zo creëert het idee van inburgering (als de eigentijdse en eufemistische variant van Janmaat's 'examen Nederlanderschap') zijn eigen paradox omdat het de uitsluiting niet opheft, ook niet voor hen die 'mee mogen doen'.



Behalve informeren en een platform bieden voor maatschappelijk debat, is het belang van media in relatie tot burgerschap dat zij mensen in staat moeten stellen zich te herkennen in de media-producten. Zij moeten hun eigen wensen en aspiraties daarin gereflecteerd zien en hun eigen identiteit erkend (Murdock & Golding, 1989). Met name in die laatste functie lijken de nieuwsmidia waar het allochtonen betreft tekort te schieten.

#### Noten

- 1 Het laatst beschikbare *Sociaal en Cultureel Rapport* is van 1996 en bevat cijfers over 1995.
- 2 De verkiezingscampagne van april-mei dit jaar, waarin het asielzoekers-issues nadrukkelijk door Bolkestein op de politieke agenda werd geplaatst, zou wel eens negatief bijgedragen kunnen hebben aan deze beeldvorming.
- 3 Bij het overzicht van Nederlands onderzoek naar beeldvorming over migranten in de media is met name gebruik gemaakt van Brants, Crone en Leurdijk (1997).
- 4 Dit is misschien des te opmerkelijker, omdat uit praktisch al het andere onderzoek *De Telegraaf* als het meest negatief, sensatiebelust en stereotyperend naar voren komt (o.a. Van Dijk, 1988; Spitz, 1991; Wolfs, 1996).

#### Literatuur

- Abdus Sattar, S.** (1995). *Onderzoek naar anti-islamitische tendensen in de Nederlandse pers*. Rotterdam/Hilversum: Nederlandse Moslim Raad en Nederlandse Moslim Omroep.
- Albronda, J.** (1994). *Een beeld van een partij*. Amsterdam: Werkgroep Migranten en Media van de Nederlandse Vereniging van Journalisten (NVJ).
- Bhagwandass, E.** (1994). *Migranten in de krant. Een analyse van factoren die van invloed kunnen zijn op de totstandkoming van de berichtgeving over migranten*. Universiteit van Amsterdam: Vakgroep Communicatiewetenschap.
- Blokland, A., & Van Wijk, A.** (1998). Criminaliteit en media: een ambivalente relatie. *Delikt & Delinkwent* 28, 426-447.
- Bovenkerk, F.** (1978). Rasdiscriminatie bij misdadaanverlaggeving in de pers. In F. Bovenkerk (red.), *Omdat zij anders zijn. Patronen van rasdiscriminatie in Nederland* (pp. 119-133). Meppel: Boom.
- Brants, C., & Brants, K.** (1991). *De sociale constructie van fraude*. Arnhem: Gouda Quint.
- Brants, C., & Brants, K.** (1996). Van Italiaanse tot Marokkaanse toestanden. De media en het criminologisch onderzoek naar de georganiseerde criminaliteit. *Tijdschrift voor Criminologie* 38 (2), 120-144.
- Brants, K., Crone, L., & Leurdijk, A.** (1997). *Media en migranten. Inventarisatie van onderzoek in Nederland*. Universiteit van Amsterdam. [in opdracht van de Werkgroep Migranten en Media van de Nederlandse Vereniging van Journalisten (NVJ)]
- Brants, K., & Van Zoonen, L.** (1995). Angst en Walging in Europa: media en de sociale constructie van identiteit. In P. Rutten en M. Hamers-Regimbal (red.), *Internationalization in mass communication and cultural identity* (pp. 43-53). Nijmegen: ITS.
- Crone, L.** (1996). *Zijn er nog achtergronden? Een onderzoek naar de positie van allochtonen in actualiteitenprogramma's*. Universiteit van Amsterdam: Vakgroep Communicatiewetenschap.
- Doppert, M., & Top, B.** (1993). *Tussen missie en misser. Aanbevelingen voor berichtgeving over migranten*. Amsterdam: Werkgroep Migranten en Media van de Nederlandse Vereniging van Journalisten (NVJ).
- Eurobarometer** (1997). *Racism and Xenophobia in Europe. Report no. 47.1*. Brussels: European Commission DG V.
- Evers, A.** (1993). *Zij zijn net als wij. Een analyse van de berichtgeving in het Amsterdams Stadsblad Noord over etnische minderheden*. Universiteit van Amsterdam: Vakgroep Communicatiewetenschap.
- Glasgow Media Group** (1997). *'Race'/migration and ethnic minorities in British media*.

- Glasgow: Glasgow Media Group. [Interim Report for the Joseph Rowntrees Charitable Fund]
- Hall, S., Critcher, C., Jefferson, T., Clarke, J. & Roberts, B. (1978). *Policing the crisis. Mugging, the state, and law and order*. London: Macmillan.
- Huigh, K., & Van der Valk, I. (1991). *Islam als stigma. Toenemend racisme en de rol van de media*. Universiteit van Amsterdam: Faculteit Letteren.
- Iyengar, S., & Simon, A. (1997). News coverage of the Gulf Crisis and public opinion: A study of agenda setting, priming and framing. In S. Iyengar & R. Reeves (eds.), *Do the media govern? Politicians, voters and reporters in America* (pp. 248-258). Thousand Oaks: Sage.
- Koomen, M. (1998). *Bolkestein en het minderhedenvraagstuk. Een analyse van het minderheden debat in de NRC en de Volkskrant*. Universiteit van Amsterdam: Vakgroep Communicatiewetenschap.
- Leurdijk, A. (1997a). Common sense versus political discourse. Debating racism and multicultural society in Dutch talk shows. *European Journal of Communication* 12, 147-168.
- Leurdijk, A. (1997b). Het media-discours over de multi-culturele samenleving. Een analyse van informatieve televisiegenres over oude stadswijken. In J. Servaes & V. Frissen (red), *De interpretatieve benadering in de communicatiewetenschap* (pp. 209-229). Leuven/Amersfoort: Acco.
- Marshall, T.H. (1964). *Sociology at the cross roads*. New York: Doubleday.
- Murdock, G., & Golding, P. (1989). Information poverty and political inequality: Citizenship in the age of privatized communications. *Journal of Communication* 39 (3), 180-196
- Roon, A. (1993). Extreem-rechts verslagen? Dagbladberichtgeving over ultrarechts in Nederland. Universiteit van Amsterdam: Vakgroep Communicatiewetenschap.
- Sociaal & Cultureel Rapport (1996). *Deel III.10. Culturele veranderingen in Nederland* (pp. 463-529). Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau. [ook gebruikt: de rapporten van 1994 en 1992]
- Spitz, E. (1991). *De Telegraaf: onderzoek naar de berichtgeving over vluchtelingen 1984 t/m 1988*. Amsterdam: Wetenschapswinkel Universiteit van Amsterdam
- Van Dijk, T. (1983). *Minderheden in de Media. Een analyse van de berichtgeving over etnische minderheden in de dagbladen*. Amsterdam: S U A.
- Van Dijk, T. (1988). *News analysis. Case studies of international and national news in the press*. Hillsdale: Lawrence Earlbaum.
- Van Koningsveld, S., & Shadid, W. (1989). De multiculturele samenleving ontmaskerd. In R. Haleber (red.), *Rushdie effecten* (pp. 132-148). Amsterdam: S U A.
- Wolfs, G. (1996). *Etnocentrisme en media-impact. Een onderzoek naar de berichtgeving over etnische minderheden in drie dagbladen*. Katholieke Universiteit Nijmegen: Vakgroep Communicatiewetenschap.

Derrick de Kerckhove (1997)

## Gekoppelde intelligentie. De opkomst van de web-maatschappij

Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming.

ISBN 9 6962 127 4; Prijs f 39.50/ Bfr. 800; 236 pagina's

Derrick de Kerckhove, hoogleraar Frans aan het St. Michael's College, en directeur van het McLuhan Program in Culture and Technology van de universiteit in Toronto, werkte in de periode 1972-1980 heel nauw samen met McLuhan en is momenteel zonder twijfel één van de meest geïnspireerde en bevlogen denkers en navolgers van McLuhan. De Kerckhove, voorheen ook vertaler (naar het Frans) van McLuhans werk, schreef onder meer in 1984 het boek *McLuhan e la metamorfosi dell'uomo* samen met Amilcare Iannucci. Vier jaar later publiceerde hij *The alphabet and the brain* in samenwerking met Charles Lumsden. In 1991 verscheen *Brainframes, technology, mind and business* (Utrecht: Bosch en Keuning), geschreven in opdracht van BSO, nu Origin. In 1995 kwam dan zijn voorlopig meest succesvolle boek en internationale bestseller (in vele talen vertaald) op de markt: *The skin of culture, Investigating the new electronic reality* (Toronto: Sommerville Press).

Van de theoreticus op het gebied van taal en geletterdheid (literacy) evolueert de Kerckhove naar het terrein van de media-geletterdheid (media literacy) en zo naar onder meer de invloed van televisie op het neuromusculaire stelsel van de mens. *The Skin of Culture* biedt de lezer een wereld van patronen aan voor de toekomst: zo zal virtuele realiteit met z'n gesimuleerde tactiliteit een ware revolutie weegbrengen bij dat mediazintuig dat we, aldus de Kerckhove, altijd al het meest hebben verwaarloosd: met name het gevoel. Het gevoel zal dan op zijn beurt als het ware getransformeerd worden tot een cognitief verleng-

stuk van de menselijke geest.

*Gekoppelde intelligentie*, waardige opvolger en vervolg van *The Skin of Culture*, is een driedelig boek waarin respectievelijk begrippen als *interactiviteit* (deel 1), *hypertextualiteit* (deel 2) en *connectiviteit* (deel 3) als centrale structuurbrengers in de bundel worden besproken. De Kerckhove stelt de lezer gerust: hoewel elektriciteit een vitale rol toebedeeld krijgt (te vergelijken met het bloed in het menselijk lichaam) blijft de menselijke geest centraal in de web-maatschappij. Dit boek was in feite een wereldprimeur, want het kwam eerst uit in Nederland dankzij de samenwerking tussen de uitgever Stichting Maatschappij en Onderneming en alweer Origin. In december 1996 werd het reeds aan de Nederlandse pers voorgesteld; pas in de loop van 1997 verscheen dit boek in het Engels (onder de titel *Connected intelligence: The arrival of the web society*) bij Wade Rowland, A Patrick Crean Book, Sommerville House, Toronto-Canada.

De centrale boodschap van dit visionaire boek is op het eerste zicht niet anders dan wat in zo vele technofiele boeken over Internet te lezen staat: Internet is het nieuwe medium dat een ware revolutie in het mensdom inluidt. Het Internet wordt door De Kerckhove verklaard vanuit McLuhans mediatheorie als een toestand die mensen in staat stelt om zich als het ware over de hele wereld uit te strekken, dit terwijl tegelijkertijd de wereld in het menselijke lichaam binnendringt en zich steeds meer in de menselijke geest gaat nestelen. Het resultaat is een nieuwe vorm van bewustzijn, uitgedrukt in de term 'gekoppelde intelligentie'. In zijn enthousiasme voor het Net overschat de Kerckhove de mogelijkheden die technologie te bieden heeft toch overduidelijk. Zeker wanneer hij beweert dat artificiële intelligentie al volop realiteit is en het maar een kwestie van tijd is vooraleer de interface het lichaam binnendringt, een bionische integratie plaats grijpt van het organische en het technologische, en dus met andere woorden, computers in staat zullen

zijn om de menselijke geest te lezen. Ook bekijkt De Kerckhove alles vanuit media-theoretische overwegingen, wat hem onder meer doet besluiten dat de interactie van de mens en de technologie meteen voorgoed het einde betekent van de massamedia en de massacultuur. Dit is op z'n minst een dubieuze bewering, zeker omdat meer gangbare theorieën ervan uitgaan dat interactiviteit slechts een diepere en diepgaandere immersie veronderstelt in de elektronische media, parallel of complementair aan de werking van massamedia-uitingen.

Sterke stukken in het boek zijn ongetwijfeld *de toekomst van het nieuws* en *de toekomst van het boek*: De Kerckhove gaat ervan uit dat de gedrukte krant zal blijven bestaan al was het maar om de notie van openbaarheid eigen aan het publieke debat staande te houden. Boeken zullen altijd blijven bestaan en zullen steeds meer worden geapprecieerd als 'rustplaatsen voor geschreven woorden' naast de altijd bewegende woorden op een computerscherm. Online geschreven woorden vervliegen in feite veel sneller dan gesproken woorden. Boeken zullen steeds meer als consolidatiebrengers van opinie gaan fungeren, als het ware als bewakers van de *res publica* naast de on-line verspreide 'geruchten'. Interessant zijn zeker ook de passages waarin de auteur verslag doet van gekoppelde intelligentie in de praktijk. In workshops (die ondertussen al internationaal zijn gehouden) komen zowel experts als buitenstaanders bij elkaar om er over een welbepaalde problematiek gedurende vijf dagen te brainstormen en onder tijdsdruk en met behulp van toebedeelde rollen zoals de 'shakers', de 'movers' e.d. tot oplossingen te komen. Problemen kunnen sterk uiteenlopen: van bv. ecologische problemen in de toeristische sector tot plaatsgebrek in de Randstad. Het is de bedoeling om via het niet-hiërarchisch samenzetten van menselijke geesten met verschillende specialiseringsrollen tot oplossingen te komen die nooit hadden kunnen bedacht worden door het

werk van om het even welk individu. Qua vorm is het boek zeer lineair-progressief, d.w.z. van 'interactiviteit' naar 'connectiviteit', opgebouwd: het is in feite een cumulatieve van soundbites, korte paragrafen waarvan de langste anderhalve bladzijde telt. Met andere woorden, heel veel relevante thema's worden op zeer originele manier belicht en schreeuwen als het ware om nadere reflectie en diepgaand empirisch onderzoek. Het perspectief van De Kerckhove, bevoorrechte getuige van ongetwijfeld een van de belangrijkste mediafilosofen van de twintigste eeuw, is toch altijd 'anders' dan wat elders te lezen valt over gelijkaardige thema's. Met gemak weet de auteur resultaten uit andere vakdomeinen in zijn vakgebied te integreren, of het nu om neurobiologie, taalkunde of gedragswetenschap gaat. Deze aanpak is – geïnspireerd door McLuhan – eigen aan De Kerckhove en vindt de lezer opnieuw zeer sterk in *Gekoppelde intelligentie* terug.

*Leen d'Haenens, afdeling  
Communicatiewetenschap, Katholieke  
Universiteit Nijmegen.*

Nicholas Abercrombie & Brian Longhurst  
(1998)

## **Audiences. A sociological theory of performance and imagination**

Londen: Sage

ISBN 0 8039 8962 8; Prijs £ 13,99 (pbk.); 208 pagina's

De beschrijving van en studie naar 'het publiek' is problematisch. De aanduiding 'publiek' is sinds jaar en dag in het communicatieonderzoek ingeburgerd als omschrijving van de collectiviteit van ontvangers. Toch worden er in de conceptualisering van het communicatieproces en in de operationalisering bij communicatieonderzoek meerdere uitwerkingen gehanteerd. In een recente Sage-uitgave heeft Denis McQuail (*Tijdschrift voor Communicatie wetenschap* 1998/1, p. 67) een wetenschapstheoretisch en -historisch overzicht van de uitwerkingen van het begrip 'media audience' gegeven. In deze nieuwe uitgave gaan Nicholas Abercrombie en Brian Longhurst door op de door McQuail ingeslagen weg. Zij staan een paradigmawisseling voor in het publieksonderzoek. Dit is noodzakelijk omdat de collectiviteit van ontvangers als zodanig niet meer bestaat, maar door de opkomst van nieuwe, interactieve en minder openbare media een diffuus samenraapsel is ontstaan van individuen en kleine groepen met een gemeenschappelijk beleving ('communities of interest'). Ontvangers zijn geïnteresseerd in meerdere thema's en wisselen veelvuldig van groep, waardoor 'publieken' minder eenduidig en constant zijn. Ontvangers zijn niet meer in de massa aan te spreken. Onderdeel zijn van 'een publiek' is niets bijzonders meer: mensen zijn voortdurend onderdeel van verschillende publieken en moeten ook als zodanig worden aangesproken. Daarnaast is het niet langer vol te houden dat er zenders en ontvangers naast elkaar bestaan, als zouden het twee verschillende systemen vormen. Zender- en

ontvangerrollen wisselen voortdurend. 'If the world is increasingly conceived as a spectacle, then so are the people within it, and we become simultaneously performers and audience'. Vanuit een kritisch-sociologisch perspectief gaan de auteurs deze problematiek te lijf, waarbij ze gebruik maken van de inzichten uit de Cultural Studies; auteurs als Giddens, Hall en Fiske worden veelvuldig geciteerd. *Audiences* laat zich prima lezen naast *Audience analysis* van McQuail. Wat echter opvalt is dat Abercrombie en Longhurst weliswaar kennis hebben genomen van het werk van McQuail (m.n. *Mass communication theory*), maar de meest recente uitgave (negen maanden geleden verschenen) niet geraadpleegd hebben. Een beetje fondsredacteur bij Sage zou hier op gelet hebben.

Sean Day-Lewis (1998)

## **Talk of drama. Views of the television dramatist now and then**

Luton: University of Luton Press/ John Libbey Media

ISBN 1 86020 512 7; Prijs £ 12,95; 256 pagina's

In *Talk of drama* wordt een overzicht gegeven van de ontwikkeling van het (Britse) televisiedrama. Als zodanig is het een necrologie van artistieke aspiraties ten faveure van de opkomende vercommercialisering. De hoogtijdagen waarin Dennis Potter tot grote dingen in staat was, lijken voorgoed voorbij op de Britse televisie. Nieuwe televisiedrama-schrijvers, zoals Jimmy McGovern, Alan Plater en Paula Milne, worstelen om boven te blijven. Hun artistieke vaardigheden worden op de proef gesteld door de groeiende kracht van de markt. In *Talk of drama* komen deze (en andere) televisiemakers aan het woord. Televisierecensent Day-Lewis voegt aan de essays van/ interviews met deze televisiemakers kritisch commentaar toe, waardoor een aardige be-

standsopname gemaakt is van de 'state of the art' met betrekking tot het Britse televisiedrama in de tweede helft van de jaren '90. Naast bijdragen van de genoemde personen, ook nog van o.a. Linda La Plante, Ol Parker, Roman Bennett en Simon Gray.

*Susanne Gerritsen (1998)*  
**Schrijfgids voor economen**

---

**Bussum: Uitgeverij Coutinho**  
ISBN 90 6283 085 4; Prijs f 29,50/ Bfr. 600;  
176 pagina's

Aan iedere beroepsgroep worden steeds hogere eisen gesteld als het gaat om publiekgericht schrijven; ook economen ontkomen hier niet aan. Van economen wordt in toenemende mate verwacht dat ze teksten van verschillende niveaus kunnen produceren. Dit boek is bedoeld voor economen die in het kader van studie of beroep zakelijke teksten moeten schrijven. Het boek is een kennismaking met regels en eisen voor het schrijven van wetenschappelijke teksten binnen de economische wetenschappen. Het schrijfproces zelf staat centraal in het boek. Stapsgewijs komen de verschillende fasen aan de orde: het vinden van een onderwerp, de centrale vraag, (onderdelen van) tekstschema's, alinea-indeling, formulering, typografische en technische aspecten van een tekst. Het boek is gelardeerd met voorbeelden uit de economische praktijk, aangevuld met aanwijzingen en tips. Achterin het boek is een checklist opgenomen voor de technische verzorging van werkstukken.

Hoewel de gehanteerde voorbeelden uit de economische beroepspraktijk afkomstig zijn, is het boek door haar systematiek ook door niet-economen te gebruiken.

*Hans Hoeken (1998)*

**Het ontwerp van overtuigende teksten. Wat onderzoek leert over de opzet van effectieve reclame en voorlichting**

---

**Bussum: Uitgeverij Coutinho**  
ISBN 90 6283 088 9; Prijs f 39,50/ Bfr. 800;  
256 pagina's

Niet altijd hebben communicatieve uitingen het effect dat vooraf beoogd en verwacht was. Niet zelden blijken dure voorlichtings- en reclamecampagnes volledig of gedeeltelijk het doel voorbij te schieten. Waarom heeft de ene campagne wel effect, en de andere niet? Hoe komt het dat de overheid en het bedrijfsleven zo veel geld besteden aan voorlichting en reclame, met vaak zo weinig resultaat? Kosten noch moeite worden gespaard als het gaat om het overtuigen van jongeren, tweeverdieners, patiënten, weggebruikers en inwoners. Nou, eerder de kosten lijken niet gespaard te worden. Met een weinig meer moeite zouden de effecten van communicatiecampagnes beter te voorspellen zijn. Overtuigen lijkt nu meer op een kunstje dan op een kunde, terwijl er een lange traditie is in het onderzoek naar overtuigingsstrategieën. Kennis van dit onderzoek is essentieel voor het opzetten van dergelijke dure campagnes. Onderdeel daarvan is de kennis van tekstontwerp. Het doel van dit boek is iedereen die geïnteresseerd is in overtuigende teksten vertrouwd te maken met de belangrijkste onderzoeksresultaten uit verschillende disciplines: communicatiewetenschap, marketing, tekstwetenschap, sociale psychologie, taalbeheersing en bedrijfseconomie. Hoeken stelt dat juist vanuit een dergelijke interdisciplinaire benadering duidelijk wordt hoe inhoud, structuur, stijl en illustraties van een tekst het overtuigingsproces beïnvloeden. Het boek valt uiteen in twee delen. In het eerste deel staan de psychologische processen die een rol spelen bij de overtuiging

centraal. Het tweede deel draait om de vraag hoe keuzes in het tekstontwerp het overtuigingsproces kunnen beïnvloeden. De theorie wordt geïllustreerd aan de hand van verschillende praktijkvoorbeelden uit de voorlichting en reclame. Elk hoofdstuk bevat aan het eind een samenvatting en een aantal opdrachten. Het is daarmee een echt leer- en ervaringsboek voor studenten communicatie, voorlichtingskunde, marketing (communicatie) en taalkunde. Daarnaast kan het boek prima dienen als naslagwerk voor onderzoekers en mensen die in de communicatiepraktijk actief zijn.

*Ger Hofstee (1998)*

## **De tien stappen marketing methode**

**Utrecht: Lemma**

ISBN 90 5189 235 7; Prijs f 59,90/ Bfr. 1.200;  
260 pagina's

In *De tien stappen marketing methode* worden elementen uit de marketing (praktijk) en de productontwikkeling met elkaar gecombineerd tot een werkplan voor de introductie van nieuwe producten. Aan de hand van een case, de introductie van de Seiko Message Watch, worden de tien te zetten stappen uitgelegd: vanaf het allereerste concept van het horloge tot het moment waarop de horloges achter de winkelruiten uitgestald liggen. De tien stappen zijn: 1 concept, 2 concepttest, 3 prototype, 4 in-use-test, 5 marketingplan, 6 markttest, 7 budgettering, 8 go/ no go, 9 implementatie en 10 evaluatie. Deze stappen zijn de spelregels die kunnen worden gebruikt als een bedrijf een nieuw product ontwikkelt en wil verhandelen. Het boek is met name gericht op (marketing)managers, maar zal ook in het marketingonderwijs gebruikt kunnen worden.

*Dick van der Lugt (1998)*

## **Didactische verkenningen van de journalistiek**

**Utrecht: HvU Press**

ISBN 90 5723 020 8; Prijs f 12,50/ Bfr. 250;  
39 pagina's

Over journalistiek en journalisten bestaan hardnekkige misverstanden. Zo zouden journalisten veelvuldig in de kroeg hangen, zijn ze intrinsiek lui van aard, willen ze voor een dubbeltje op de eerste rang zitten en leveren ze op iedereen kritiek, maar is er geen ruimte voor zelfkritiek. Of deze: journalistiek leer je niet op school, maar in de praktijk. Eigenlijk kun je het niet eens leren; je hebt het of je hebt het niet. Dit laatste misverstand wordt door Van der Lugt hardnekkig bestreden. Volgens hem kan journalistiek heel goed onderwezen worden. Echter, didactisch is er nog veel te verbeteren. Wanneer het beroepsonderwijs kijkt naar andere onderwijssoorten kan er nog veel geleerd worden op het gebied van de didactiek, met name de didactiek bij journalistenopleidingen. Deze verkenning wil een eerste aanzet zijn tot een vakdidactiek journalistiek.

Het Cahier, alweer nummer 18 in de reeks, valt uiteen in twee delen. In het eerste deel geeft de auteur een algemene inleiding over (journalistiek) onderwijs en didactiek. In het tweede deel worden een aantal modules beschreven waarmee de auteur zelf uitgebreide didactische ervaring heeft opgedaan. Op deze wijze ontstaat een soort van verslaglegging met tal van aardige oefeningen 'on the side'. Verder zijn suggesties opgenomen over omgaan met veel correctiewerk, projecten en simulaties die in de onderwijspraktijk van nut kunnen zijn.

Mieke van Putte (1998)

## Interne communicatie: van theorie naar praktijk

Bussum: Uitgeverij Coutinho

ISBN 90 6283 091 9; Prijs f 44,50/ Bfr. 900;  
208 pagina's

Interne communicatie mag zich verheugen in een toenemende belangstelling. Lang als stiefkindje behandeld, bestaan op alle communicatieopleidingen inmiddels vakken/ cursussen interne communicatie of afgeleiden daarvan. De boeken die bij deze cursussen gebruikt worden zijn veelal *Interne communicatie als managementinstrument* van Huib Koeleman of *Interne communicatie: aanpak en achtergronden* van Eric Reijnders. Beide auteurs zijn actief in de communicatieadviespraktijk en dat vindt zijn weerslag in genoemde boeken die min of meer instrumenteel en bijna situationeel van aard zijn en geen duidelijk startpunt kennen, of het zou de organisatiesociologie/ -kunde moeten zijn. Mieke van Putte wil daar iets aan toevoegen. In haar *Interne communicatie: van theorie naar praktijk* wordt interne communicatie vanuit een communicatiewetenschappelijk perspectief beschreven, waarbij derhalve niet de organisatie, maar de communicatie centraal staat. Daarnaast is nadrukkelijk gekozen voor een niet-instrumentele benadering: het gaat haar meer om de 'know why', dan om de 'know how'. In de eerste twee hoofdstukken worden de begrippen communicatie en interne communicatie omschreven en vastgesteld. De hoofdstukken 3, 4 en 5 laten de praktische gevolgen van een bewust of onbewust gekozen visie op interne communicatie zien. De gevolgen worden eerst vanuit de theorie concreetiseerd en beschreven, waarna Van Putte een aantal voorbeelden van onderzoeksresultaten uit de praktijk als aanvulling op en invulling van de theorie geeft. Het boek sluit af met een hoofdstuk waarin theorie en empirie samengebracht worden en waarin Van Putte haar conclusies trekt.

Belangrijkste conclusie is wellicht het voorstel interne communicatie te beschouwen als een interne openbaarheid, een spinnenweb waarbij alle participanten gelijkwaardig zijn. 'Het spinnenweb vervangt de hiërarchische posities door gelijkwaardige relaties en houdt de samenhang tussen de afzonderlijke punten in stand. Dit is de opvatting die theoretische en praktische gelidigheid bezit: interne communicatie als gelijkwaardige individuele deelname aan de interne openbaarheid in een onderling samenhangend netwerk' (p. 183). Daarmee rekent ze af met de instrumentele opvattingen en de visie van interne communicatie als sturings- of managementinstrument. 'De dominantie van het instrumentele denken laat voorspellen dat publicaties waarin interne communicatie als managementinstrument wordt voorgesteld niet in populariteit zullen afnemen. Het is echter bij een onderwerp dat zo actueel, relevant en complex is als interne communicatie te verwachten dat er ook tegengestelde geluiden zullen worden gehoord. Dit boek daagt anderen uit deze geluiden te laten horen' (p. 190). Een van Koeleman en Reijnders afwijkende kijk op interne communicatie(?).

Jeremy Ridgman (ed.) (1998)

## Boxed sets. Television representation of theatre

Luton: University of Luton Press/ John Libbey Media

ISBN 1 86020 519 4; Prijs £ 11,95; 220 pagina's

Vanaf de start van televisie in de jaren dertig heeft er in het Verenigd Koninkrijk altijd een nauwe relatie bestaan tussen de televisie en het theater. Gezamenlijk producties hebben immer plaatsgevonden en ook de 'registratie' en 'verslaglegging' van hetgeen in het theater zich afspeelde heeft altijd plaats gevonden. Hoe in de laatste decennia met name de registratie van theaterproducties door de Britse televisie ter hand



is genomen staat centraal in dit boek. In een twaalftal essays gaan diverse auteurs (recensenten, theater- en televisiemakers) in op de representatie van theater, theaterstukken en theateracteurs op televisie. Ook wordt ingegaan op verschillende televisiebewerkingen van beroemde theaterstukken, zoals *Road* en *Mysteries*. In *Boxed sets* wordt op een kritische wijze stil gestaan bij de kruisbestuivingen tussen de zgn. 'hoge' (theater)cultuur en de populaire (televisie)cultuur. Bijdragen van o.a. Peter Reynolds, Neil Taylor, John Adams en Olga Taxidou.

*Petra Schedler & Folke Glastra (red.) (1998)*

### **Voorlichting in veldtheoretisch perspectief. Uitgangspunten en casestudies**

Utrecht: Lemma

ISBN 90 5189 735 9; Prijs f 59,95/ Bfr. 1.200;  
208 pagina's

Veel boeken over voorlichting hanteren het effectiviteitsvraagstuk als uitgangspunt. Vragen als: 'heb ik mijn doel bereikt?', 'hoe grondig was de voorbereiding?' en 'is de boodschap adequaat gepresenteerd?' worden daarbij gesteld (zie ook bespreking boek van Hans Hoeken). Het veldtheoretisch perspectief dat in het boek van Schedler en Glastra wordt uitgewerkt, plaatst voorlichting daarentegen in de onderhandelingshuishouding van de laatmoderne Westerse samenleving, die wordt gekenmerkt door machtsverhoudingen en belangentegenstellingen. Aan de hand van een aantal casestudies (over mestbeleid, gezondheid, opvoeding, racisme, jongeren en hogesnelheidslijn) wordt dit veldtheoretisch perspectief geïllustreerd. Met deze casestudies komen de grenzen van voorlichting in zicht. Het veldtheoretisch perspectief maakt aannemelijk dat het dominante beeld van voorlichting als 'probleemoplosser' beter kan worden vervangen, aldus de auteurs. Het voorlichtingsproces

wordt niet als een gegeven op zich geanalyseerd, maar wordt vanuit haar context beschreven en verklaard. De auteurs staan een 'andere' benadering voor: 'Wij pretenderen dat onze benadering van voorlichting een theoretische meerwaarde behelst ten opzichte van meer ingeburgerde benaderingen. Het meeste voorlichtingskundige onderzoek is opdracht-onderzoek en beleidsgericht onderzoek. Daardoor komt theorieontwikkeling, begrijpelijkerwijs, op de tocht te staan. (...) Een bredere oriëntatie op het veld kost mogelijk meer energie en tijd, maar kan helpen de verstarring en orthodoxie te doorbreken. In een periode waarin de veranderingen in de samenleving elkaar in steeds hoger tempo opvolgen en elkaar zowel versterken als tegenwerken, en de gevolgen van die veranderingen vaak niet te overzien zijn, is dat voor het overleven van voorlichtingspraktijken geen overbodige luxe. Resultaten van veldtheoretisch onderzoek kunnen daartoe naar onze overtuiging bijdragen' (p. 16-17). Lees en concludeer.



## **Vereniging voor Studie en Onderzoek van Massacommunicatie Dutch Society for Communication and Mediastudies**

### ***Bestuur***

prof. dr. J. Groebel (vz.), drs. P. Bakker, dr. J. Bosman, drs. F. Hartkamp, drs. P. Hendricks,  
drs. A. Mol

### ***Activiteiten***

De vereniging vertegenwoordigt het communicatie- en mediaonderzoek in Nederland. We werken samen met soortgelijke organisaties in andere landen en wisselen informatie en ideeën uit.

Onder meer door het organiseren van het jaarlijkse congres 'SOMMATIC' proberen wij de wetenschappelijke kennis in ons vakgebied te vergroten.

Naast het congres worden per jaar drie programmabijeenkomsten georganiseerd over diverse onderwerpen. Hoofddoel van de bijeenkomsten is het uitwisselen van informatie. Maar deze bijeenkomsten bieden ook de gelegenheid om vakgenoten op een meer informele wijze de ontmoeten.

Rond belangrijke actuele onderwerpen, zoals 'public relations' en 'onderwijs' zijn afzonderlijke werkgroepen opgericht die eigen activiteiten organiseren.

### ***Lidmaatschap***

Iedereen die zich bezighoudt met communicatie- en mediaonderzoek of werkzaam is op gerelateerde terreinen is welkom als lid.

Onze leden zijn werkzaam bij universiteiten, hogescholen, overheid en bedrijfsleven.

Leden krijgen een gratis abonnement op *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*.

De jaarlijkse contributie bedraagt f 195,00. Voor studenten, AIO's en OIO's geldt een tarief van f 95,00.

### ***Meer informatie***

Voor meer informatie over de vereniging of op stapel staande activiteiten kan contact opgenomen worden met:

Marie-José Martens, Postbus 15051, 1001 MB Amsterdam,

tel. +20 627 89 49, fax +20 627 03 22.

*Els De Bens & Hedwig de Smaele*  
**University and information society. Towards a new culture of learning**

---

**Tijdschrift voor Communicatiewetenschap,**  
1998, 26, 163-179

The article gives information on the use of different media platforms and network applications at the universities in Flanders. Computer applications, email and Internet have been generally adopted, although more for research and individual work than for educational purposes. The willingness to use multimedia and network applications in education is present but a lack of adequate infrastructure and software, experience, support and organization keep the individual instructors from using it. There is no doubt however that information- and communication technologies do influence the way we learn and teach. Lifelong learning is an irreversible trend. A new learning culture, in which the learning process and knowledge creation are central, replaces the traditional schoolculture, characterized by the standardized knowledge transfer and the hierarchical relation between professor and student. The university has to reformulate her mission to be of further importance in the information society of the future.

*Paul Nelissen, Daniëlle van Eden & Silvie Maas*

**The quality of information for cancer patients in hospitals.**

---

**Tijdschrift voor Communicatiewetenschap,**  
1998, 26, 180-203

In this article we present a study of communication between cancer patients and health practitioners in two hospitals. We interviewed several practitioners and patients, using several concepts of the Sense

Making Approach. We were particularly interested in the way patients make sense of the different stages of their disease. On the other hand we focused on the way practitioners deal with patients and their information needs.

Most cancer patients in the two hospitals are in their opinion treated kindly by the practitioners. Talking about the information they have got or expected they are less satisfied. The information patients get is not being given systematically and structured. In general practitioners and patients talk mainly about medical problems, even though half of the questions and problems patients name in the interviews are about non-medical, psychosocial aspects of their disease

*Steven Eggermont*

**Pornography and rape: judgement or analysis? Three trends in pornography research**

---

**Tijdschrift voor Communicatiewetenschap,**  
1998, 26, 204-219

In this article, research concerning the relation between the consumption of pornography and rape was analysed. It turns out that a lot of this research is contaminated by subjective influences. Clear traces of three crucial viewpoints were found, leading to severe methodological criticism. For example, the conclusion that the measurement of aggression is not a valid indication for sexual violence weakens the clarity and quality of the reported findings. Secondly one can see the research in a different way when sexual violence is considered pathologic behaviour and studied accordingly.

*Kees Brants*

## **Representation and citizenship. Media, migrants and multicultural society**

---

**Tijdschrift voor Communicatiewetenschap,  
1998, 26, 220-234**

Both the 'pictures in our heads' and the media representation of migrants in most West-European multicultural societies are of a group *causing* problems (drugs, crime) and, to a lesser degree, *having* problems (discrimination, unemployment). An overview of opinion research and media content analysis shows that the Netherlands is no exception. The specific characteristics of the cultural identity of the different groups of migrants is pictured as deviant and through that not recognised as equal. The likely effect is that citizenship – particularly the cultural element of identity, and the communicative competence and right to 'live' this – is hindered and thus the realisation of a multicultural society hampered.

## Artikelen

- Els De Bens & Hedwig de Smaele*  
De universiteit in de informatiemaatschappij.  
Naar een nieuwe leercultuur 163
- Paul Nelissen, Daniëlle van Eden & Sylvie Maas*  
Kwaliteit in de informatievoorziening aan kanker-  
patiënten in het ziekenhuis. Een verkennend onderzoek 180
- Steven Eggermont*  
Pornografie en verkrachting: oordeel of analyse? Drie stro-  
mingen in het onderzoek naar de effecten van pornografie 204
- Beschouwing
- Kees Brants*  
Beeldvorming en burgerschap. Media, migranten en de  
multiculturele samenleving 220
- Recensies 235
- Gesignaleerd 237
- Mededelingen 242
- Summaries 243