



Het gebruik van de mobiele telefoon onder jongeren in Nederland

Hoe onderhouden jongeren contact met hun sociale netwerk
en wat zijn de sociale regels rondom het bellen in publieke ruimtes?

Titel: Het gebruik van de mobiele telefoon onder jongeren in Nederland

Ondertitel: *Hoe onderhouden jongeren contact met hun sociale netwerk en wat zijn de sociale regels rondom het gebruik in publieke ruimtes?*

Student: Karina van der Poel

Studentnummer: 181175

Begeleider: Prof. Dr. G. Engbersen

Tweede lezer: Dr. W. Schinkel

Plaats/Datum: Vlaardingen, augustus 2006

Opleiding: Sociologie, Master Grootstedelijke Vraagstukken en Beleid, Faculteit der Sociale Wetenschappen, Erasmus Universiteit Rotterdam

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Voorwoord	5
Inleiding	6
Aanleiding onderwerp en hoofdvraag	6
Hoofdstukindeling	8
Hoofdstuk 1. De mobiele telefoon in Nederland	9
1.1 De inburgering van de mobiele telefoon in de Nederlandse maatschappij	9
1.2. Problemen die zijn ontstaan door de komst van de mobiele telefoon	11
Hoofdstuk 2. Theorie	13
2.1. Keuze en gebruik van de theorie	13
2.2. Het Japanse onderzoek	13
2.3. De opkomst en de rol van de (mobiele) telefoon	14
2.4. Regels en gedrag in publieke ruimtes toegepast op de mobiele telefoon	18
2.4.1. Straatetiquette	18
2.4.2. Gedrag in publieke ruimtes	19
2.4.3. Gepast gedrag en etiquette	22
2.4.4. Reacties op storend gedrag van anderen	24
2.5. Conclusie	25
Hoofdstuk 3. Onderzoeksopzet	27
3.1. Vragenlijst en beldagboek	27
3.2. Respondenten	29
3.3. Steekproefbeschrijving	30
3.4. Representativiteit en generaliseerbaarheid	30
3.5. Het verwerken van de data	31

Hoofdstuk 4. Resultaten belgedrag	32
4.1. Het gebruik en de functies van de mobiele telefoon	32
4.2. Met wie, hoe lang en waarover bellen jongeren?	35
4.3. Sms-en	38
4.4. Selectiviteit in contacten	38
4.5. De rol van de mobiele telefoon	40
4.6. Significantie	41
4.7. Conclusie	42
Hoofdstuk 5. Resultaten mobiel bellen in publieke ruimtes	44
5.1. De mobiele telefoon in publieke ruimtes	44
5.2. Bellen in publieke ruimtes en in de aanwezigheid van anderen	45
5.3 Storend belgedrag	47
5.3.1. Publieke ruimtes	47
5.3.2. De stiltecoupé	48
5.3.3. Het terras	50
5.4. Significantie	52
5.5. Conclusie	53
Hoofdstuk 6. Het gebruik van de mobiele telefoon en de sociale regels	55
6.1. Antwoord op de hoofdvraag	55
6.2. Etiquette	55
6.3. Tot slot	57
Geraadpleegde bronnen	58
Bijlagen	60
Bijlage 1: Vragenlijst naar het gebruik van de mobiele telefoon onder jongeren	
Bijlage 2: Respondentenlijst	
Bijlage 3: Statistische steekproefbeschrijving	

Voorwoord

Na eerst HBO, Personeel & Arbeid gestudeerd te hebben aan de Hogeschool Rotterdam, ben ik in september 2003 verder gegaan met het schakeljaar Sociologie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Omdat de Master Arbeid, Organisatie en Management een logische stap leek, ben ik deze in eerste instantie gaan volgen. Na ongeveer anderhalf kwartaal kwam ik erachter dat dit toch niet was wat ik zocht en ben ik overgestapt naar de Master Grootstedelijke Vraagstukken en Beleid. Na wat studievertraging door deze overstap is het dan eindelijk toch zover; mijn eindscriptie is klaar!

Een aantal mensen hebben een belangrijke rol gespeeld bij het tot stand komen van deze scriptie, daarvoor wil ik ze graag bedanken.

Mijn respondenten voor het invullen van de vragenlijst en het bijhouden van het beldagboek, waar zij een week lang mee bezig zijn geweest. Zonder hun bijdrage had ik dit onderzoek niet uit kunnen voeren.

Mijn zus Lianne voor het helpen verzamelen van respondenten en het aansporen om de vragenlijst met beldagboek ingevuld terug te sturen.

De heer Engbersen voor zijn begeleiding.

Mijn moeder voor het tussentijds lezen van mijn werk en haar blik hierop.

En tot slot Remco voor zijn geduld en eindeloze peptalk.

Inleiding

Aanleiding onderwerp en hoofdvraag

Overal waar je komt, zijn mensen mobiel aan het bellen. Iedereen die ik ken heeft dan ook een mobiele telefoon, zelfs mijn oma van 86 jaar. Zelf stoor ik mij nogal eens aan het bellen van andere (vreemde) mensen in mijn aanwezigheid. Ook vind ik het heel merkwaardig dat ik soms de meest intieme details van iemand te weten kom, die ik helemaal niet ken, maar toevallig naast me zit in de trein. Mensen bespreken van alles door hun mobiele telefoon op allerlei plaatsen, tijden en in aanwezigheid van anderen. Toen bleek dat dit één van de onderwerpen was, waarop je kon afstuderen en waar nog weinig onderzoek naar is gedaan binnen de Erasmus Universiteit Rotterdam, leek mij dit een leuke uitdaging om zelf te gaan doen. Naast dat er weinig onderzoek naar dit onderwerp is gedaan op de Erasmus Universiteit Rotterdam, is er überhaupt nog maar weinig onderzoek binnen de sociologie naar dit onderwerp gedaan in binnen- en buitenland.

Uit Nederlands onderzoek door MTV Networks en Qrius onder jongeren (2006) en Japans onderzoek (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:22) blijkt dat de mobiele telefoon echt een gebruiksvoorwerp voor jongeren is geworden.¹

In deze scriptie doe ik dan ook onderzoek naar het gebruik van de mobiele telefoon onder hoger en lager opgeleide jongeren van 16 tot en met 29 jaar. Naast het gebruik wil ik ook graag weten of er sociale regels zijn met betrekking tot het bellen in publieke ruimtes met andere mensen om hen heen.

Ik maak onderscheid in opleidingsniveau, omdat ik veronderstel dat daar een verschil tussen is. Ook maak ik onderscheid in de jongere en oudere jeugd, omdat ik ook daar een verschil verwacht, wat betreft het gebruik van hun mobiele telefoon en het bellen in publieke ruimtes. De wat jongere jongeren, zitten vaak nog op de middelbare school en hoeven niet de hele dag bereikbaar te zijn in verband met werk, afspraken die dag enzovoort. Ook doet deze groep vaak mee met alle trends om erbij te horen. De wat oudere jongeren zijn vaak wat meer ontwikkeld en hebben een duidelijke visie. Ook hebben zij een andere levenswijze, omdat zij veelal werken en/of studeren.

Op Internet, in boeken en in bladen wordt veel geschreven over irritaties met betrekking tot te hard bellen in het openbaar en aan heel harde ringtones met vervelende deuntjes. Als ik over mijn scriptie vertel, hoor ik van veel mensen dat zij zich storen aan het gedrag van mobiele bellers in openbare ruimtes. Ik ben dan ook heel benieuwd hoe de jongeren hiernaar kijken en wat volgens hen de sociale regels zijn.

De vraag die ik in deze scriptie uiteindelijk wil beantwoorden is:

Hoe gebruiken hoger en lager opgeleide jongeren van 16 tot en met 29 jaar hun mobiele telefoon en wat zijn volgens hen de sociale regels met betrekking tot het bellen in publieke ruimtes?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden heb ik de volgende deelvragen opgesteld:

- Naar wie bellen jongeren van 16 tot en met 29 jaar?
- Waarom bellen ze?
- Hoe vaak bellen ze?
- Hoe lang bellen ze gemiddeld?
- Waar bellen ze?
- Is er een verschil tussen de wat jongere en de wat oudere bellers wat betreft hun belgedrag?
- Is er een verschil tussen de hogere en lagere opgeleide jongeren wat betreft hun belgedrag?
- Waar storen zij zich aan in publieke ruimtes wat betreft het belgedrag van anderen?
- Wat zijn de sociale regels wat betreft bellen in publieke ruimtes?
- Is er een verschil tussen de wat jongere en de wat oudere bellers wat betreft hun normen rondom belgedrag in publieke ruimtes?
- Is er een verschil tussen de hoger en lager opgeleide jongeren wat betreft hun normen rondom belgedrag in publieke ruimtes?

In mijn onderzoek zullen een aantal begrippen zeer veelvuldig genoemd worden. Ik zal hieronder dan ook duidelijk definiëren wat ik ermee bedoel in dit onderzoek:

- **Jongeren:** Jonge mensen tussen de 16 en 29 jaar oud.
- **Jongere jongeren:** Jongeren van 16 tot en met 20 jaar. Deze groep is wettelijk nog afhankelijk van de ouders en zit vaak nog op school of is aan het studeren.
- **Oudere jongeren:** Jongeren van 21 tot en met 29 jaar. Deze groep is in principe onafhankelijk volgens de wet, klaar of bijna klaar met de studie en doet vaak werkervaring op via stages, staan aan het begin van hun carrière of zijn al een tijdje aan het werk.
- **Hoger opgeleid:** Een opleidingsniveau van Havo, VWO, HBO of WO in verhouding met de leeftijd.
- **Lager opgeleid:** Een opleidingsniveau van VMBO, Mavo, LBO, MBO of lager in verhouding met de leeftijd.
- **Telefoon:** Een vaste telefoon.
- **Mobiele telefoon:** Een telefoon die niet aan een plaats gebonden is en overal gebruikt kan worden.
- **Etiquette:** Het geheel van beleefdheidsregels en omgangsvormen.²
- **Regels/Normen:** De manier van handelen waarnaar een categorie van personen zich richt, in dit geval de jongeren van 16 tot en met 29 jaar.²

Hoofdstukindeling

In dit onderzoek kijk ik op een sociologische manier naar het gebruik van de mobiele telefoon. In de eerste plaats kijk ik naar de rol van de mobiele telefoon in het sociale netwerk van jongeren. In de tweede plaats hoe zij zich gedragen met betrekking tot mobiel bellen in publieke ruimtes.

De hoofdvraag valt in tweeën te delen, namelijk: *hoe gebruiken hoger en lager opgeleide jongeren van 16 tot en met 29 jaar hun mobiele telefoon?*

En: *Wat zijn volgens deze jongeren de sociale regels rondom het bellen in publieke ruimtes?*

Deze tweedeling is duidelijk terug te zien in mijn onderzoek. Aan de ene kant kijk ik met wie de jongeren bellen, hoe lang ze bellen, welke functies hun telefoon allemaal heeft of ze sms-en enzovoort. Aan de andere kant wil ik weten hoe zij denken over bellen in de trein, in de bus, op straat en in andere publieke ruimtes.

In het eerste hoofdstuk bespreek ik hoe de mobiele telefoon is opgenomen in de Nederlandse maatschappij en wat voor problemen deze met zich mee heeft genomen in het openbare leven.

In hoofdstuk twee ga ik nader in op theorie over de telefoon in sociale netwerken en theorie over gedrag in publieke ruimtes. Ik pas deze theorieën toe op de mobiele telefoon en op bellen in publieke ruimtes.

In hoofdstuk vier en vijf bespreek ik respectievelijk de resultaten van mijn onderzoek wat betreft het belgedrag van jongeren en de sociale regels rondom bellen in publieke ruimtes.

In hoofdstuk drie licht ik de opzet en de aanpak van dit onderzoek nader toe.

Kort samengevat hebben 53 jongeren voor mijn onderzoek een vragenlijst ingevuld en een week lang hun belgedrag bijgehouden in een zogenaamd beldagboek. In de vragenlijst heb ik naar wat achtergrond informatie gevraagd van de respondenten, naar hun gebruik van hun mobiele telefoon en naar de regels rondom het gebruik van de mobiele telefoon.

In het beldagboek hebben ze precies opgeschreven met wie ze belden, hoe lang, waarover en waar (zie bijlage 1).

Tot slot volgt in hoofdstuk zes een conclusie, waarin ik de voornaamste bevindingen van mijn onderzoek op een rij zet en de sociale regels voor het bellen in publieke ruimtes uitschrijf. Ik sluit af met een aantal suggesties voor mogelijk vervolgonderzoek.

Noten:

1. http://script07.mtvnetworks.nl/index.php?article/1830_Mobiele_telefoon%3A_spin_in_sociale_web_jongeren
2. <http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=norm>

Hoofdstuk 1. De mobiele telefoon in Nederland

1.1 De inburgering van de mobiele telefoon in de Nederlandse maatschappij

In 1876 is in Amerika de eerste telefoon ontdekt door Alexander Graham Bell. De telefoon was destijds een deftig apparaat voor rijken, dat door bediendes in de gang werd opgenomen. Pas in de jaren tussen 1960 en 1970 is de telefoon steeds meer bij het dagelijkse leven gaan behoren en heeft de telefoon zich ontwikkeld tot een gezellig gebruiksvoorwerp in de woonkamer voor iedereen. Sinds ongeveer tien jaar is het de mobiele telefoon die zijn opkomst heeft gemaakt en is de (mobiele) telefoon een voorwerp wat past bij de manier van leven van de individu.¹

Maar voordat de mobiele telefoon was wat deze nu is in Nederland, is er heel wat vooraf gegaan.² In de jaren vijftig van de vorige eeuw is men in Nederland begonnen met het opzetten van een semi-openbaar netwerk. Dit netwerk was te gebruiken door een select aantal groepen. Tussen het praten en het woord aan de ander geven, moest men "Over!" roepen. Een telefoniste die ook meeluisterde, schakelde in de centrale dan de verbinding om, zodat de ander kon praten. In de jaren zeventig ontstonden de autotelefoonnetwerken. Het gebruik hiervan was alleen toegestaan aan bord van voertuigen en iedereen die er één had, kon meeluisteren met de gesprekken van anderen. Van 1992 tot en met 1998 was er de Greenpoint-telefoon. Hiermee kon je alleen op bepaalde punten in Nederland bellen. Sinds ongeveer 1993 is het gsm-netwerk ontstaan en is er een grote stijging geweest van het aantal Nederlanders met een mobiele telefoon. Tot de jaren negentig waren dit voornamelijk zakenlieden, binnenvaartschippers en beroepschauffeurs. Nu heeft het grootste deel van Nederland wel een mobiele telefoon en is het bellen in openbare ruimtes, treinen, auto's enzovoort heel gewoon geworden.

In 2001 was ongeveer 12 miljoen van de Nederlanders in het bezit van een mobiele telefoon, in 2002 12,1 miljoen en in 2003 was een forse stijging te zien naar 13,2 miljoen mobiele telefoonbezitters.³

Uit cijfers van 2003 blijkt dat Nederland qua gebruik van de mobiele telefoon op de tweede plaats stond in de wereld met 77 abonnees per 100 inwoners. Op de eerste plaats stond Luxemburg met 97 abonnees per 100 inwoners. Opvallend was dat hi-techlanden zoals Japan en de USA laag scoorden met respectievelijk 58 en 46 abonnees per 100 inwoners.⁴

OPTA (Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit) houdt onafhankelijk toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving op het gebied van post en elektronische communicatiediensten. Uit hun jaarverslag blijkt dat het aantal mobiele aansluitingen in Nederland in 2005 is gestegen tot ongeveer 16 miljoen. Meer dan de helft van deze aansluitingen gaat om een prepay-abonnement. KPN is de marktleider op het gebied van mobiele telefonie in Nederland. Ongeveer 20 procent van de Europese mobiele bellers maakt tenminste een keer per maand gebruik van Internet op hun mobiele telefoon. In Nederland heeft ongeveer 30% van de gebruikers hier toegang toe en maar 25% gebruikt dit wel eens.⁵

Volgens KPN lopen jongeren voorop wat betreft communicatiepatronen.⁶ Telecomaanbieders springen hier dan ook gretig op in en voornamelijk jongeren zijn nu de doelgroep op de bijna verzadigde markt. Een goed voorbeeld hiervan is dat KPN op 19 januari 2006 het eerste filiaal van een nieuwe winkelketen, KPN576 genaamd, heeft geopend. Deze winkel is gericht op jongeren van 18 tot en met 24 jaar. De nieuwste en populairste mobiele telefoons zijn er te vinden, maar ook allerlei andere producten die bij de manier van leven van jongeren van nu horen.⁷

Een ander voorbeeld dat telecombedrijven op jongeren inspelen is het sponsoren van jongerenzenders. Ook komen er op jongerenzenders, zoals TMF en MTV heel veel reclames voorbij voor het bestellen van ringtones, plaatjes en spelletjes voor op de mobiele telefoon.

Ook uit het Japans onderzoek (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:22) blijkt dat de mobiele telefoon sinds 1993 een enorme groei heeft ondergaan en dat het van een gebruiksvoorwerp voor zakenlui in de loop der tijd is veranderd tot een voorwerp voor jongeren.

Uit onderzoek, uitgevoerd onder jongeren door MTV Networks en Qrius (2006), blijkt dat de leeftijd, waarop jongeren hun eerste mobiele telefoon krijgen, daalt.⁸ Ongeveer 97% van de jongeren tussen de 13 tot en met 29 jaar heeft een mobiele telefoon. De groep van kinderen jonger dan 12 jaar met een mobiele telefoon zal de komende jaren stijgen. Nu heeft 41% van deze groep een mobiele telefoon. De mobiele telefoon heeft een grote invloed op het leven van jongeren en is één van de eerste dingen waar ze 's ochtends bij het opstaan naar grijpen.

Naast dat het een jongerenvoorwerp is geworden, is de mobiele telefoon niet meer alleen een telefoon, maar heeft deze ook vele andere functies gekregen buiten het bellen. Het kiezen van een telefoon is dan ook niet een makkelijke keuze en er zijn zelfs websites, die je helpen om de meest geschikte telefoon te kiezen.⁹ Met de eerste mobiele telefoons kon alleen maar gebeld worden, maar nu zijn de nieuwste modellen ook uitgerust met een camera, een MP3-speler, een FM radio, een videorecorder en kun je ermee sms-en, mailen en internetten. Om je mobiele telefoon een persoonlijk tintje te geven, zijn er verwisselbare frontjes in allerlei kleuren en materialen. Maar ook zijn er allerlei accessoires te krijgen, zoals een koord om je telefoon mee om je nek te hangen, oplichtende stickers die mee knipperen op de maat van je ringtone, oorsetjes, handsfree carkits, leuke hangertjes om eraan te hangen, spelletjes, ringtones en plaatjes om te downloaden.

1.2. Problemen die zijn ontstaan door de komst van de mobiele telefoon

Met de komst van de mobiele telefoon in de maatschappij zijn er nieuwe problemen ontstaan. In de studie uit Japan (Ito, Okabe en Matsuda, 2005: 23-26) komt naar voren dat de mobiele telefoon daar al vanaf het begin een negatief imago heeft gehad. In het begin was dit beeld negatief door de gevaren van het bellen tijdens het autorijden en de manieren van mensen met een mobiele telefoon in publieke ruimtes. Maar ook omdat nog lang niet iedereen een mobiele telefoon had door de hoge prijzen, was het iets waarmee mensen wilden laten zien dat ze belangrijk waren of geld hadden en was het een statussymbool. Mensen zonder mobiele telefoon stonden hier afgunstig tegenover, waarschijnlijk omdat ze er zelf geen hadden en noemden het smaakloos en niet 'cool'. Naast deze redenen waren er ook andere redenen, zoals geluidsoverlast (stemgeluid en ringtones) en het verbreken van de privacy, waarbij men gesprekken aan moest horen, die men liever niet wilde horen. Halverwege de jaren '90 was er een ommekeer en steeg de populariteit van de mobiele telefoon onder de jongeren. De mobiele telefoon bleef een negatief imago houden in Japan, maar de aard van dit negatieve imago veranderde. Jongeren zouden nu slechte manieren hebben met betrekking tot het gebruik van de mobiele telefoon in publieke ruimtes. Ook zouden gebruikers van de mobiele telefoon volgens Misa Matsuda (Ito, Okabe en Matsuda, 2005: 123) meer aandacht hebben voor hun gesprekspartners door de mobiele telefoon dan voor de mensen met wie ze zijn (vrienden, familie of iemand naast wie ze zitten). Iedereen moet nu overal bereikbaar zijn en wachten wordt niet getolereerd.

Ook in Nederland is een dergelijke trend te zien en zijn er problemen ontstaan in de maatschappij door de mobiele telefoon. De onveiligheid in het verkeer is ook in Nederland een probleem geweest.¹⁰ Het is nu verboden in de motorvoertuigen te bellen met de telefoon in je hand. Alleen handsfree bellen is toegestaan en niet strafbaar.¹¹

Een ander probleem net als in Japan is dat ook hier in Nederland mensen zich ergeren aan de geluidsoverlast dat mobiel bellen in publieke ruimtes geeft; hard praten en luide ringtones.^{12/13}

Maar ook voor de mobiele bellers zelf zijn problemen ontstaan. Wanneer bel ik wel of niet? Neem ik wel of niet op in de trein? Geef ik mijn aandacht aan degene met wie ik ben en laat ik een beller wachten? Laat ik mijn mobiele telefoon aan staan of zet ik hem uit? Wat doe je als je naast iemand zit die zit te bellen en je hoort de meest intieme details? Wat doe je als je je stoort aan het mobiel bellen van iemand naast je in de trein in een stiltecoupé? Ga je weg? Zeg je er wat van? Of laat je het gewoon gaan? Kortom: Hoe gedraag je je in publieke ruimtes met betrekking tot mobiel bellen en gebeld worden en het belgedrag van anderen om je heen?

Noten:

1. http://www.muscom.nl/we_bellen/content.php
2. http://nl.wikipedia.org/wiki/Mobiele_telefoon
3. <http://www.telecomwereld.nl/mobmrk.htm>
4. http://nl.wikipedia.org/wiki/Mobiele_telefoon
5. OPTA, jaarverslag en marktmonitor 2005
6. KPN, Op weg naar 'All IP', de klant maakt de dienst uit, persbriefing 18 november 2005
7. <http://www.telecomwereld.nl/n0000746.htm>
8. http://script07.mtvnetworks.nl/index.php?article/1830_Mobiele_telefoon%3A_spin_in_sociale_web_jongeren
9. http://www.vergelijk.nl/info/product_mobiele_telefoon_algemeen/
10. <http://www.3vo.nl/nl/cms/start.htm>
11. <http://www.infopolitie.nl/verkeer/diverse/telefoneren.php>
12. <http://www.computable.nl/artikels/archief9/d45mc9er.htm>,
13. http://www.zestienmiljoenmensen.nl/nieuws/stellingen/2004/0-78-1_78-48407.jsp

Hoofdstuk 2. Theorie

2.1. Keuze en gebruik van de theorie

Omdat er nog maar weinig tot geen wetenschappelijke theorieën zijn over het mobiele belgedrag in publieke ruimtes, heb ik mij voor dit onderzoek laten inspireren door het Japanse onderzoek van M. Ito, D. Okabe en M. Matsuda (2005) en door de theorieën van Elijah Anderson over straatwijsheid en etiquette (1990). Beiden maken gebruik van de theorieën van Erving Goffman en hebben deze toegepast in hun studies.

Erving Goffman (1959 en 1963) heeft geschreven over gedrag in publieke ruimtes en dit is in dit onderzoek toegepast op het belgedrag van jongeren in publieke ruimtes.

Ook Lyn H. Lofland (1973) heeft het één en ander geschreven over gedrag in publieke ruimtes en dat mensen zich gedragen naar wat er van hen wordt verwacht binnen een bepaalde publieke ruimte. In haar werk zijn ook de principes van Goffman terug te vinden.

De theorie van Hirschman (1970) biedt aanknopingspunten voor reacties die mensen kunnen geven op storend gedrag van anderen, in dit geval het bellen in publieke ruimtes.

Maar om te onderzoeken wat de regels zijn voor het bellen in publieke ruimtes, wordt eerst de rol van de telefoon in dit hoofdstuk duidelijk gemaakt. Over de telefoon zijn veel theorieën geschreven. Door C.F. Fischer (1992) over de opkomst en de rol van de telefoon in Amerika en door I. de Sola Pool (1977) over de sociale impact van de telefoon. Engbersen (1990) heeft in zijn onderzoek de sociologie van de telefoon opgenomen. Het werk van James E. Katz en Mark Aakhus (2002) is een van de weinige wetenschappelijke werken over de mobiele telefoon in de maatschappij. Zij hebben in meerdere landen het fenomeen de mobiele telefoon onderzocht en de invloed hiervan op het leven van mensen.

2.2. Het Japanse onderzoek

In dit onderzoek heb ik mij, zoals eerder genoemd, voor een groot deel laten inspireren door het onderzoek in Japan door M. Ito, D. Okabe en M. Matsuda (2005). Uit deze Japanse studie naar de mobiele telefoon in het dagelijkse leven blijkt dat de mobiele telefoon een groot effect heeft op de interpersoonlijke relaties die mensen hebben (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:123-140). De individuele selectiviteit in het kiezen van relaties is toegenomen. De mobiele telefoon maakt het mogelijk in contact te blijven met oude vrienden in verschillende plaatsen en onder verschillende omstandigheden. Mensen zijn door de mobiele telefoon niet meer vrienden gaan maken, maar kunnen vriendschapsrelaties wel beter onderhouden. Vrienden kiezen wederzijds voor elkaar en de relaties zijn extreem van gelijke aard. Mensen hebben dan ook het gevoel dat het contact meer is geworden door de mobiele telefoon, omdat het makkelijker is om met iemand af te spreken. De meeste telefoontjes in Japan zijn dan ook om af te spreken en om te vertellen hoe laat je naar huis gaat of thuis bent.

Zoals al eerder genoemd heeft de mobiele telefoon lange tijd een slechte reputatie gehad in Japan, omdat het de openbare orde verstoortte.

Reacties hierop waren het omroepen in de trein om zo min mogelijk te bellen en later ook in al het andere openbare vervoer. Vanaf 1996 zijn er nog meer inspanningen verricht om het gebruik van de mobiele telefoon in het openbaar te beperken (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:205). In Japanse treinen is het nu dan ook opmerkelijk stil. Japanners spelen, mailen en sms-en met hun mobiele telefoon, maar niemand belt. Als je wel belt, wordt er afkeurend naar je gekeken. De regel is nu dat mailen en sms-en oké is met de mobiele telefoon in het openbaar vervoer, maar bellen moet toch echt zoveel mogelijk vermeden worden.

2.3. De opkomst en de rol van de (mobiele) telefoon

Volgens De Sola Pool (1977) was er al sprake van grote welvaart in de maatschappij zonder de telefoon, maar de komst van de telefoon heeft het leven nog meer verrijkt en makkelijker gemaakt. Het is van een luxe apparaat voor het gemak, een basisonderdeel geworden van het menselijke bestaan (De Sola Pool, 1977:159). De telefoon geeft een snelle en private toegang tot andere mensen. Het apparaat brengt mensen samen en mensen kunnen ook kiezen met wie ze bellen en of ze bellen. Het is een communicatiemiddel waarmee je communiceert van persoon-naar-persoon. De telefoon wordt volgens De Sola Pool voornamelijk gebruikt om te roddelen, voor verbaal plezier of ter geruststelling (De Sola Pool, 1977:173), maar daarnaast is het ook een handig voorwerp waarmee je snel kunt reserveren, bestellen of informatie opvragen (De Sola Pool, 1977:174). De functies en de rol van de telefoon zijn onderzocht, nadat door een brand in een wijk in New York in 1975 de mensen geen verbinding meer hadden. Door het wegvallen van de telefoon voelden mensen pas wat ze misten. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat mensen zich geïsoleerd voelden, ongemakkelijk en onzeker (De Sola Pool, 1977:255). Door het gemis van de telefoon ging men ook vaker op visite bij mensen in de buurt, hieruit kan dus geconcludeerd worden dat de telefoon directe face-to-face contact tussen vrienden en familie die in de buurt wonen van de beller vermindert. Aan de ene kant zorgt de telefoon ervoor dat mensen zich minder alleen en ongemakkelijk voelen, aan de andere kant zorgt het voor minder persoonlijk contact. De tijd dat de mensen geen telefoon hadden als gevolg van de brand, misten ze het zelf kunnen bellen net zo hard als het gebeld kunnen worden en dus het bereikbaar zijn. Het zelf niet kunnen bellen, gaf gevoelens van frustratie. Het niet kunnen ontvangen van telefoontjes gaf een gevoel van isolatie en ongemak. Beide zorgden voor het gevoel geen controle of zekerheid meer te hebben.

Engbersen (1990) heeft in zijn studie naar publieke bijstandsgeheimen ook de sociologie van de telefoon meegenomen, aangezien een groot deel werklozen een geheim nummer bleek te hebben (Engbersen, 1990:122). Ook hier komt naar voren dat de telefoon gevoelens van eenzaamheid en angst vermindert en mensen meer zekerheid geeft. Daarnaast is het een apparaat voor het handhaven van relaties met familie en vrienden. Het gebruik van de telefoon is gebonden aan klasse volgens het onderzoek van Douglas en Isherwood wat hij gebruikt in zijn onderzoek (Engbersen, 1990:125). Goederen, in dit geval de telefoon, worden gebruikt om de sociale werkelijkheid vorm te geven en af te bakenen. Goederen zijn niet alleen om in de materiële behoefte te voorzien, maar maken en onderhouden ook sociale relaties.

Mensen met hoge inkomens zijn vaker lid van verenigingen, gaan vaker uit, zien vaker vrienden, maken verre reizen en hebben meer activiteiten buiten de deur. Om dit allemaal te kunnen regelen en aan deel te kunnen nemen, is de telefoon onmisbaar. Deze groep heeft als gevolg van al deze activiteiten buiten de deur vaak een groter netwerk dan de mensen met de lagere inkomens. Het netwerk is ook meer geografisch verspreid, waardoor ze meer bellen.

Ook Fisher (1992) heeft geschreven over de rol van de telefoon tot 1940 in Amerika en hoe deze wordt ervaren en gebruikt. Sinds de komst van de telefoon, maar ook van andere moderne technieken zijn persoonlijke bindingen, het maatschappelijke leven en de cultuur veranderd. Volgens sommige sociologen heeft de moderne tijd veel veranderd, individualisme en vervreemding met zich meegebracht, de bindingen tussen sociale groepen afgeschuurd en scepticisme verbreid wat betreft de plaats van het geloof. Fisher kiest voor de telefoon als onderwerp voor zijn studie, omdat dit een technologie is dat mensen dagelijks gebruiken in hun privé-leven en het de sociale relaties, de maatschappij en de cultuur heeft beïnvloed (Fischer, 1992:21). Doordat men nu met elkaar kon praten over grote afstand, veranderde er een hoop. Voorheen als men een bericht wilde sturen, moest men zelf reizen of een tussenpersoon voor zich laten reizen. Deze berichten deden er vaak lang over, waren kort en eenrichtingsverkeer. Door de komst van de telefoon waren berichten snel ter plaatse en kon men over en weer praten. De mogelijkheden van persoonlijke communicatie stegen enorm. Ook de eerste zorgen ontstonden door de komst van de telefoon (Fischer, 1992:24-26). Sommige beweerden dat sociale banden tussen mensen sterker zouden worden door de telefoon, doordat het makkelijker was contact te houden over grote afstanden. Anderen beweerden juist weer dat deze minder zouden worden, omdat men alleen nog maar over lange afstand met elkaar sprak en geen of minder persoonlijk contact zou hebben. Een ander idee dat heerste was dat lokale banden tussen mensen zouden verzwakken en de extralokale en nationale banden zouden verstevigen. Hierdoor zou de infrastructuur van steden veranderen, want men kon verder weg gaan wonen. Men zou vervreemden, omdat plaats niet meer belangrijk was. Een andere zorg was dat men zou moeten versnellen. Als je iemand belt, heb je meteen resultaat; je hebt iemand gelijk aan de lijn en kunt afhandelen waarvoor je belt. Men was bang dat door de telefoon de mens ongeduldiger zou worden en alles sneller zou willen. Ook maakte men zich zorgen over de privacy. Door te bellen kom je bij iemand de huiskamer binnen en is er minder afstand tussen de thuissituatie en de buitenwereld. Na de eerste zorgen over de maatschappij ontstonden er nog meer zorgen op het front van de gebruikers van de telefoon. Mensen met een telefoon verwachten nu dat andere mensen altijd bereikbaar zijn. Het niet hebben van een telefoon, zou dan ook voor een enorme isolatie zorgen. Als we naar de mobiele telefoon kijken, zijn dezelfde zorgen van toepassing. De wereld is nu nog kleiner geworden en mensen zijn altijd en overal bereikbaar. Aan de ene kant kun je verwachten dat sociale banden verzwakken, omdat men individualistischer wordt. Aan de andere kant blijkt uit het Japanse onderzoek (Ito, Okabe en Matsuda, 2005) dat sociale banden niet verzwakken. Mensen zijn nu beter in staat relaties te onderhouden en het is makkelijker afspreken door de mobiele telefoon. Ook nu wordt verwacht dat iedereen altijd bereikbaar is en wachten wordt niet getolereerd. Als je geen mobiele telefoon hebt, ben je moeilijker bereikbaar in een tijd waarin men nog sneller resultaat wil.

Privacy is er nu nog minder door de mobiele telefoon. Bellers komen niet alleen meer je thuissituatie binnen, maar je leven binnen bij alles wat je doet. Daarnaast kan bellen met de mobiele telefoon op allerlei plaatsen en kunnen andere mensen je gesprekken horen.

Om de telefoon aan de man te brengen, werd er ontzettend veel promotie voor gemaakt. In het begin draaide deze promotie om het praktische nut van de telefoon (Fischer, 1992:84). Voor zaken was het een handig voorwerp, maar ook voor thuis, want je kon met de telefoon ook je huishouden beter draaiende houden. Je kon er nu je boodschappen mee bestellen, de man kon naar huis bellen vanaf het werk hoe laat hij thuis zou zijn en hij kon ook bellen als hij een zakenrelatie mee zou nemen voor het eten. Vanaf de jaren twintig veranderde de rol van de telefoon van een praktische naar een gezellige. Nu lag de nadruk van de promotie op het sociale aspect. Je kon mensen telefonisch uitnodigen en het contact intiemer houden met mensen die je weinig ziet. Ook voor plattelandsvrouwen was het nu een voorwerp waarmee ze contact konden houden met de buitenwereld, zodat ze zich minder eenzaam zouden voelen. Sinds drie generaties is het heel normaal dat de telefoon een gezelligheidsfunctie heeft. Mensen bellen sinds de jaren twintig voornamelijk met vrienden, familie en bekenden. Vrouwen bellen meer dan mannen voor de gezelligheid en jongeren meer dan ouderen. Toen de telefoon er net was, was het een keuze om een telefoon te hebben, nu moet je er wel een hebben, want iedereen heeft er één. Zelfs als je hulp nodig hebt van bijvoorbeeld de politie heb je een telefoon nodig. Ook de rol van de mobiele telefoon is veranderd van een zakelijk voorwerp naar een voorwerp voor jongeren (Ito, Okabe en Matsuda, 2005: 22).

Eén van de zorgen met de komst van de telefoon was dat men elkaar minder in levende lijve zou ontmoeten, maar volgens Fischer is hier geen rede toe. Door de telefoon is het aantal conversaties juist toegenomen tussen mensen. Mensen bellen sneller even iemand dan dat ze, zoals vroeger, even langs gingen. Sommige gesprekken hadden nooit plaatsgevonden als er geen telefoon was geweest. Zelfs sommige ontmoetingen of afspraken hadden nooit plaatsgevonden als er geen telefoon was geweest (Fischer, 1992:236-242).

Katz en Aakhus (2002) hebben als eerste serieus wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de invloed van de mobiele telefoon op de maatschappij. In dit onderzoek hebben zij naar verschillende landen gekeken over de hele wereld. De telefoon en zijn laatste mobiele verschijning hebben een grote invloed op het leven van mensen en hun relaties met anderen (Katz en Aakhus, 2002: 2). De mobiele telefoon heeft het leven versneld, maar ook efficiënter gemaakt. Daarnaast zorgt de mobiele telefoon ook voor zowel meer flexibiliteit op het werk en andere professionele niveau's, als op het familie- en persoonlijke leven. Mensen kunnen nu als ze iets doen, waarbij ze niet hun volledige aandacht nodig hebben met hun mobiele telefoon andere dingen regelen. Bijvoorbeeld als je in een rij staat te wachten, kun je afspraken maken, informatie opvragen, even iemand bellen hoe het gaat of een zakelijk gesprek doen. Ook kun je bijvoorbeeld telefonisch winkelen, terwijl je ook fysiek aan het winkelen bent. De mobiele telefoon is ook van invloed op de interactie tussen mensen. Tijdens face-to-face ontmoetingen is de mobiele telefoon ook een deelnemer geworden, omdat je nu altijd en overal gebeld kunt worden en zelf kunt bellen. Aan de ene kant heeft de mobiele telefoon de mens bevrijd van beperkingen van zijn omgevingen, aan de andere kant is er steeds minder een scheidslijn tussen het privé- en publieke leven (Katz en Aakhus, 2002: 7).

Daarnaast heeft de efficiency van het gebruik van de mobiele telefoon niet voor meer tijd gezorgd, maar voor een versnelling van het leven en nog meer te willen doen in korte tijd. Door de mobiele telefoon is er sprake van 'perpetual contact', hiermee wordt bedoeld dat het constant mogelijk is contact te maken met anderen (Katz en Aakhus, 2002: 284).

Al deze veranderingen door de mobiele telefoon en de invloed ervan zijn niet landgebonden, maar vinden plaats over de hele wereld op het gebied van het onderhouden van relaties en het gebruik in publieke ruimtes (Katz en Aakhus, 2002: 301). In veel landen is het sociale landschap veranderd. Hoe mensen in de maatschappij staan en zich gedragen in publieke ruimtes is gewijzigd en gevormd door de komst van de mobiele telefoon en de reactie hierop. Ook het fysieke landschap is veranderd. Overal staan billboards met reclames om mensen aan te moedigen zich aan te melden bij één van de netwerkaanbieders en ook staan er overal zendmasten.

Naast deze impact op het leven en de omgeving van de mens zijn er ook nieuwe regels nodig in het publieke leven met betrekking tot het gebruik van de mobiele telefoon. In dit onderzoek komt dit in een aantal landen duidelijk naar voren. Uit het onderzoek in de Verenigde Staten komen een tweetal bedreigingen naar voren, die ook zeker voor andere landen gelden (Katz en Aakhus, 2002: 91). De eerste bedreiging zijn de manieren wat betreft bellen in publieke ruimtes, zoals het openbaar vervoer en restaurants. De tweede is dat over de hele wereld dezelfde beelden worden gebruikt in advertenties wat betreft snelheid, flexibiliteit en sociale verbondenheid. Landen zijn allemaal zo verschillend, maar toch wordt voor ieder land de mobiele telefoon op dezelfde manier als oplossing gegeven voor problemen met de persoonlijke productiviteit en voor problemen met familiecontacten. Finland is een goed voorbeeld van een gebruiker van de mobiele telefoon bij uitstek. Dit wordt hier dan ook 'Nokialisatie' genoemd, aangezien Nokia een Fins product is en de grootste in mobiele telefoons. Kinderen groeien hier op met de mobiele telefoon en zijn niet anders gewend dan 'rinkelende' mobiele telefoons overal. Zij zullen hier dan ook weinig moeite mee hebben, omdat zij niet beter weten (Katz en Aakhus, 2002: 28). In één van de hoofdstukken vergelijken ze het gebruik van de mobiele telefoon onder volwassenen in Nederland met dat van de Verenigde Staten. In dit hoofdstuk kom naar voren dat ICT de traditionele scherpe grenzen tussen landen en regio's, thuis en werk, werk en vrije tijd en tussen tijdzones overtreedt. Het leven is niet alleen meer fysiek, maar ook virtueel. Mensen proberen een manier te vinden om hiermee om te gaan, maar interpreteren de normen en waarden vaak verkeerd (Katz en Aakhus, 2002: 110). In dit onderzoek zeggen volwassen Nederlanders meer zakelijk dan recreatief mobiel te bellen. Onder jongeren is het wel geaccepteerd mobiel te bellen om te kletsen. Onder volwassenen is de norm dat gepast gedrag voor bellen in publieke ruimtes is dat men alleen in noodgevallen belt en anders een sms stuurt. In gelegenheden, zoals een restaurant, een theater of een kerk, moet het geluid van de telefoon worden uitgezet. Als men hier toch noodzakelijk moet bellen, moet het kort gehouden worden en niet over persoonlijke zaken gaan. Een leuke uitkomst uit het onderzoek gehouden in Italië, blijkt dat de mobiele telefoon niet alleen een communicatiemiddel is met alle gevolgen van dien, maar ook een echte mode accessoire (Katz en Aakhus, 2002: 60).

2.4. Regels en gedrag in publieke ruimtes toegepast op de mobiele telefoon

Over regels en gepast gedrag in publieke ruimtes is veel geschreven. Voornamelijk Goffman (1959 en 1963) is een belangrijke schrijver en wordt door vele anderen aangehaald en toegepast. In deze paragraaf wordt het werk van een aantal schrijvers toegepast op bellen in publieke ruimtes en de reacties die mensen hierop kunnen geven aan elkaar.

2.4.1. Straatetiquette

In zijn boek *Streetwise* schrijft Elijah Anderson (1990) over een set van informele regels die ontstaan onder de gevestigde en andere gebruikers van openbare ruimtes in een buurt. Deze regels zorgen ervoor dat mensen veilig en met zo min mogelijk conflicten in aanraking komend met elkaar kunnen leven. Deze basisregels vormen de etiquette; het geheel van beleefdheidsregels en omgangsvormen.¹ Door hun observaties en ervaringen te gebruiken kunnen mensen ze na leven. Anderson noemt dit 'streetwisdom' (straatwijsheid) en volgens hem is dit de strategie om de etiquette te kunnen gebruiken. Deze publieke etiquette begint waar de rechtsbevoegdheid van formele instanties met betrekking tot sociale controle eindigt en waar persoonlijke verantwoordelijkheid begint.

Anders gezegd; Straatetiquette is een leidraad voor je gedrag in publieke ruimtes. Je hebt een strategie, dus straatwijsheid, nodig om de etiquette te gebruiken in iedere willekeurige situatie. Door te ondergaan (trial and error), krijg je steeds meer van deze straatwijsheid.

De theorie van etiquette en straatwijsheid is toe te passen op het bellen in publieke ruimtes. Behalve achter het stuur zijn er, voor zover bekend, geen andere plaatsen waar bellen strafrechtelijke gevolgen kan hebben in Nederland. Hier komt het dus aan op de persoonlijke verantwoordelijkheid van mensen en moeten ze een beroep doen op de set van informele regels om zo min mogelijk in conflict te komen met anderen door ze in dit geval te storen met hun ringtone, luide gepraat door de telefoon of door geen aandacht te hebben voor de mensen met wie ze zijn. Uit onderzoek blijkt dat er in Japan al een etiquette rondom het mobiel bellen is ontstaan in het openbaar vervoer (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:205). In dit onderzoek wil ik erachter komen of er een dergelijke set van informele regels is met betrekking tot bellen in publieke ruimtes onder jongeren in Nederland en als deze er zijn, wat deze regels dan zijn.

2.4.2. Gedrag in publieke ruimtes

Erving Goffman (1959 en 1963) heeft een begrippenapparaat ontworpen om de vluchtige ontmoetingen tussen mensen in publieke ruimtes te beschrijven en te verklaren. Hij ziet openbaar gedrag als een reeks van optredens (performances), waarin je een rol speelt die van je verwacht wordt. Zoals ook Elijah Anderson (1990) al schreef over de straatwijsheid die je nodig hebt om de etiquette na te kunnen leven en zo min mogelijk in conflict of gevaar te komen, zo schrijft Goffman over zijn 'framework' (raamwerk) als model voor de sociale orde. Dit raamwerk helpt een persoon zijn eigen handelen en dat van andere te reguleren tijdens het direct in elkaar's fysieke aanwezigheid zijn, waarbij personen elkaar wederzijds beïnvloeden (face-to-face interactie). Volgens Goffman is zijn raamwerk toe te passen op alle sociale, publieke situaties. In dit onderzoek wordt zijn raamwerk toegepast op het bellen met de mobiele telefoon in publieke ruimtes.

Binnen de sociologie vinden face-to-face interacties plaats binnen 'gatherings' (samenkomsten) van twee of meer personen.

Een samenkomst vindt plaats binnen een 'social situation' (sociale situatie), een ruimtelijke omgeving. Een binnenkomende persoon in deze sociale situatie wordt lid van de samenkomst die daar is of begint. Deze samenkomst begint wanneer men elkaar wederzijds heeft geobserveerd en eindigt wanneer de één-na-laatste persoon is vertrokken.

Een samenkomst binnen een bepaalde sociale situatie heeft vaak een reden, er vindt iets plaats. Goffman noemt dit een 'social occasion' (sociale gebeurtenis). Voorbeelden van deze sociale gebeurtenissen zijn een feestje, een werkdag op kantoor, een avondje uit, een begrafenis, wachten op de bus, iets drinken op een terras, op school in de klas enzovoort. Deze sociale gebeurtenissen zijn van verschillende klasse en in elk moet je je houden aan andere regels en rekening houden met verschillende gevoelens. Binnen elke sociale situatie moet dus gepast gedrag worden vertoond, 'situational proprieties' (fatsoen).

Een aantal begrippen, welke plaatsvinden binnen deze face-to-face interacties, zijn zeer toepasbaar op het bellen in een publieke ruimte.

Publieke ruimtes zijn volgens Goffman plaatsen die toegankelijk zijn voor alle leden van de gemeenschap. Private ruimtes echter zijn alleen voor leden of genodigden toegankelijk en zijn vaak geluidsdicht. Mensen laten in publieke ruimtes alleen hun 'front'-regio zien, dit zijn de manieren, beleefdheden, gedrag, verschijning en de audiovisuele reikwijdte van iemand. De 'back'-regio is het tegenovergestelde en laat men alleen zien als men vertrouwd met elkaar is. Een voorbeeld hiervan, wat Goffman geeft, is een chique restaurant. Het bedienende personeel moet zich in het restaurant netjes volgens de regels gedragen. In de keuken echter kunnen ze even uitblazen, mopperen op gasten en zich weer opladen om in het restaurantgedeelte hun andere 'front'-gezicht te tonen. Als we naar de telefoon kijken, was dit vroeger een voorwerp wat alleen in de 'back'-regio werd gebruikt, maar nu is met de komst van de mobiele telefoon deze ook naar de 'front'-regio verplaatst. Vroeger was het niet beleefd om in het bijzijn van anderen te bellen, nu ontkom je er bijna niet meer aan met de mobiele telefoon. Met de mobiele telefoon ben je overal bereikbaar en als je niet wilt dat anderen je horen, moet je een plek ergens anders opzoeken om te bellen.

Doordat de mobiele telefoon nu in de 'front'-regio is geplaatst, heb je hier tegenwoordig met twee interacties tegelijk te maken. De eerste is die in de sociale situatie en de ander is de gesprekspartner aan de telefoon.

Centraal in Goffman's studie staat het begrip 'civil inattention' of zoals Lodewijk Brunt (1996) het heeft vertaald 'fatsoenlijke onoplettendheid'. Deze fatsoenlijke onoplettendheid is een manier om te laten merken dat je de andere aanwezigen in de publieke ruimte hebt gezien, maar dat je geen bijzondere belangstelling voor hen koestert. Zo laat je dus zien dat je geen angst hebt voor de ander of agressief gedrag wil vertonen tegenover de ander. In het geval van bellen in een publieke ruimte, toon je als buitenstaander van het telefoongesprek fatsoenlijke onoplettendheid en doe je net alsof je het gesprek niet hoort en volgt.

'Involvement' is de term voor de betrokkenheid van een persoon bij een bepaalde gelegenheid. Een voorbeeld met betrekking tot de mobiele telefoon is dat je deze uitzet bij bepaalde gelegenheden. De 'dominante involvement' (dominante betrokkenheid) is hetgeen waar je je op dat moment hoofdzakelijk mee bezig houdt.

'Subordinate involvement' (ondergeschikte betrokkenheid) is hetgeen waar je je mee bezig houdt als je aandacht even weg is van de dominante betrokkenheid. Bijvoorbeeld als je staat te wachten op iemand (dominante betrokkenheid) dat je dan met je pen gaat tikken of in het geval van de mobiele telefoon met je telefoon gaat spelen, een sms-je stuurt of iemand anders gaat bellen (ondergeschikte betrokkenheid).

In de loop der tijd is er veel veranderd op het gebied van ondergeschikte betrokkenheid van wat wel en niet is toegestaan in publieke ruimtes. Een voorbeeld hiervan is dat studenten voor de opkomst van de mobiele telefoon met elkaar kletsten in de collegezaal tijdens het wachten op het begin van het college. Nu zie je veel studenten nog even bellen of sms-en voordat het college gaat beginnen.

Mensen moeten altijd wat te doen hebben. Het is volgens de regels niet toegestaan niets te doen te hebben en het wordt ook vaak als verdacht gezien. Een voorbeeld hiervan is als mensen wachten op een vliegveld of in een wachtkamer dat ze dan een krant of tijdschrift gaan lezen, zodat het lijkt alsof ze bezig zijn. Goffman heeft hiervoor de term 'minimal main engagement' (minimale hoofdbezigheid) bedacht. Het wachten is de belangrijkste bezigheid, maar om te laten lijken of ze wat te doen hebben, lezen mensen en tegenwoordig bellen of sms-en ze vaak met hun mobiele telefoon.

Als je naast iemand in de trein zit die zit te bellen, sta je, zoals eerder genoemd, buiten de interactie. Op een dergelijk moment toon je vaak de eerder genoemde fatsoenlijke onoplettendheid, maar ondertussen volg je het gesprek of je nu wilt of niet. In een dergelijke situatie doen de beller en degene die ernaast zit te bellen alsof ze fysiek zijn afgesloten van de rest van de situatie. Goffman noemt dit 'conventional engagement closure' (traditiegetrouw afsluiten van de situatie). Mensen die zelf in een publieke ruimte bellen, sluiten zich vaak af van de situatie door zich om te draaien of door middel van een introverte blik.

In sommige situaties handelt een persoon op een manier waardoor de harmonie van beleefdheid wordt verstoord of bedreigt. Hierdoor ontstaan vaak wanklanken en ontstaat een gevoel van schaamte bij de persoon die de harmonie verstoord heeft. Goffman noemt dit 'scènes'. Hierbij worden personen die zelf een interactie hebben, gedwongen getuige te zijn van een interactie dichtbij, omdat deze luid of heetgebakerd is. Het is onmogelijk nu nog fatsoenlijke onoplettendheid te tonen. In sommige gevallen van mobiel bellen in publieke ruimtes is dit het geval. Mensen bellen soms zo luid en maken bijvoorbeeld ruzie aan de telefoon, dat je wel moet kijken en luisteren. Mensen laten dan vaak wel blijken met afkeurende blikken of door er wat van te zeggen, dat dit niet gepast is.

In sommige gevallen maken mensen gebruik van 'involvement shields' (betrokkenheids schermen). Dit zijn (denkbeeldige) schermen waarachter iemand veilig dingen kan doen, die normaal gesproken gevolgd worden door negatieve sancties, zoals in het hiervoor genoemde geval. Door een dergelijk 'involvement shield' laten ze de omgeving merken dat ze weten dat ze iets doen wat niet gepast is, waardoor de sancties milder zullen zijn.

In de ene situatie is het volgens Goffman geoorloofd je wat minder strak aan de regels te houden dan in de andere. Hij noemt dit 'looseness' (losheid) en 'tightness' (strakheid). Ik kan mijn voorstellen dat voor bellen tijdens een begrafenisplechtigheid de regels strak zullen blijven, maar dat bellen op het werk wel gedoogd wordt in bepaalde mate en dat hier de regels dus lossier zullen zijn. De Japanse onderzoekers geven in hun boek het voorbeeld van een nachttrein met mensen die uitgaan (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:210). Hier neemt niemand notitie van een beller die met normale stem zit te bellen in de trein. Terwijl de regels in de trein overdag juist heel strak zijn.

Een goed voorbeeld, waarbij de begrippen van Goffman worden gebruikt, wordt gegeven in het Japanse onderzoek (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:208). De trein is de sociale situatie waarin specifieke verwachtingen van wederzijdse betrokkenheid of deelname zijn. Wordt er afgeweken van deze verwachtingen, dan wordt dit opgemerkt door de andere passagiers en vaak met non-verbale uitingen op gereageerd (een blik of boos staren). Het opnemen van een mobiele telefoon in een Japanse trein is een voorbeeld van het schenden van de sociale situatie. Japanners hebben hun mobiele telefoon vaak op een stille stand staan, maar nemen soms toch op als deze dan gaat. Als ze toch besluiten op te nemen, zonderen ze zich af door een introverte blik en houding en het gebruik van een gedempte stem, zodat de sociale omgeving er zo min mogelijk last van heeft. Hier wordt gebruikt gemaakt van het zogenaamde 'involvement shield'. In dit geval laat de gebruiker van de mobiele telefoon duidelijk merken dat hij begrijpt wat de verwachtingen in de situatie zijn en dat hij deze schendt, maar wordt hij milder "gestraft".

Iemand kan ook weglopen naar een minder drukke plaats binnen de sociale situatie en zo respect tonen voor de andere deelnemers aan de sociale situatie. Toon je geen respect voor de andere deelnemers en de sociale situatie en ga je luid zitten bellen (inappropriate involvement) in de trein, wordt je het onderwerp van meer zichtbare vormen van straffen door de andere passagiers.

2.4.3. Gepast gedrag en etiquette

Ook Lyn H. Lofland (1973) heeft zich door dezelfde ideeën als Goffman laten inspireren van het symbolisch interactionisme. Gebaren, oogcontact, houdingen en manieren van bewegen tijdens ontmoetingen van mensen staan symbool voor wat men bedoelt en welke intentie men heeft.

Lofland schrijft over het samenleven met allemaal vreemden in een stad en de anonimiteit. Om hiermee om te kunnen gaan, moet je je op een bepaalde manier gedragen aan de hand van wat je hebt geleerd.

Volgens Lofland wil de mens de dingen doen zoals het hoort en zichzelf van zijn beste kant laten zien. Maar om dit te kunnen, moet de mens weten wat dingen betekenen en ze kunnen coderen (begrijpen). Daarnaast moet de mens ook weten hoe hij zich moet gedragen onder verschillende omstandigheden.

Kortom met verschillende doelen in het hoofd ten opzichte van de gecodeerde dingen, mensen en gebeurtenissen om zich heen, moet de mens in staat zijn het meest gepaste gedrag te vertonen.

De mens neemt niet alleen informatie op van anderen, codeert dit en gedraagt zich hiernaar, maar geeft ook informatie over zichzelf, waarop anderen weer coderen en zich naar gedragen.

Aan de aanwezigheid van anderen, van plaatsen en van gedrag van anderen moeten mensen betekenissen kunnen geven, ze dus begrijpen. Deze betekenissen leer je al van kleins af aan, maar leer je ook door ervaringen. Als je weet wat iets betekent, moet je je eraan kunnen gedragen. Hiervoor heb je vaardigheden nodig, dit is de persoonlijke kennis wat betreft hoe je je moet kleden, waar je heen moet voor bepaalde dingen en hoe je je moet gedragen. Het geven van betekenissen en de vaardigheden hangen nauw met elkaar samen. Als je niet hebt geleerd betekenissen te geven aan mensen, plaatsen en gebeurtenissen, kun je nooit de juiste vaardigheden tonen. Aan de andere kant als je dit wel hebt geleerd, garandeert dit niet per definitie dat je wel het juiste gedrag vertoont.

Mensen zijn al eeuwen lang bezig met het zo goed mogelijk samenleven met elkaar, zonder al te veel in conflict te komen en gevaar te lopen. Dit blijkt ook wel uit de vele publicaties over etiquette die zijn verschenen vanaf de 14^e eeuw. Als mensen een publieke ruimte binnenkomen, nemen ze voordat ze naar binnengaan de situatie op en nemen de houding aan die van ze wordt verwacht binnen deze ruimte. Als mensen bijvoorbeeld ergens staan te wachten in een publieke ruimte is het volgens Lofland de truc zo onopvallend mogelijk te blijven en duidelijk te maken geen bijzondere belangstelling voor anderen te tonen. Goffman noemt dit 'civil inattention' (Goffman, 1963:83) en Lofland heeft hiervoor drie stijlen bedacht:

- 'The Sweet Young Thing' (het lieve jonge ding):
Deze stijl wordt gebruikt door jonge vrouwen en wordt weinig bij bewogen. Haar houding is recht, haar benen of enkels over elkaar, ze heeft een boek of magazine in haar tas, welke nooit aandachtig wordt gelezen om zo de controle over de situatie niet te verliezen. Haar blikken zijn kort, ze vermijdt oogcontact en heeft haar blik gericht op één of ander object. Als ze zich begeeft naar een andere ruimte, doet ze dit heel weloverwogen en snel.

- 'The Nester' (de nestelaar):
Deze stijl wordt vaak gebruikt door jonge mannen en vrouwen van middelbare leeftijd. Persoonlijke eigendommen worden uitgesteld of opnieuw gerangschikt, zodra iemand zich ergens heeft geplaatst. Deze stijl laat toe dat men zich wat meer en lossier beweegt.
- 'The Investigator' (de onderzoeker):
Deze stijl wordt voornamelijk gebruikt door mensen achter in de dertig en door oudere mannen. Hierbij wordt de omgeving onderzocht zodra een positie is ingenomen. Na dit gedaan te hebben, wordt de positie verlaten en gaat men de dingen stuk voor stuk onderzoeken in de omgeving.

Naast deze drie stijlen, noemt zij nog een aantal basisprincipes voor publiekelijk gedrag:

- Toon zo min mogelijk expressie in je gezicht. Niet zingen of in jezelf praten. Ook de kleding moet niet opvallen ten opzichte van de kleding van andere in de setting. En als je met meerdere personen bent, moet je gedempt praten, zodat anderen het niet kunnen horen.
- Heb zo min mogelijk lichaamscontact.
- Kijk rond voordat je ergens gaat zitten, zodat je niet te ver of te dichtbij andere mensen gaat zitten en geen verkeerde signalen afgeeft.
- Heb zo min mogelijk oogcontact.
- Als je twijfelt aan het gedrag van anderen (vreemd gedrag), ga dan weg.
- En als je niet weg kan, doe dan net of je het niet ziet (civil inattention).

Net als Elijah Anderson (1990) vindt ook Lofland dat openbare orde wordt gehandhaafd door de wet en daarnaast door gedeelde overtuigingen, voorkeuren en gewoontes van mensen.

2.4.4. Reacties op storend gedrag van anderen

Als een organisatie, club of politieke partij niet goed functioneert, geven werknemers, afnemers, consumenten of leden signalen af door middel van hun gedrag. De organisatie, club of politieke partij zou hier dan adequaat op moeten reageren. Hirschman geeft in zijn boek 'Exit, voice and Loyalty: responses to decline of firms, organizations and states' (1970) drie soorten gedragingen, namelijk gedrag gericht op vertrek (exit), gedrag gericht op verbetering (voice) en het trouw blijven (loyalty). Hij past deze drie signalen toe op economisch vlak. Ik heb ze op sociologisch vlak toegepast in de situatie van bellen in publieke ruimtes. In mijn vragenlijst heb ik dit toegepast op het bellen met de mobiele telefoon in de stiltecoupé waarmee anderen worden gestoord. De treincoupé is in dit geval de organisatie en omdat anderen zich storen, werkt de zogenaamde organisatie niet goed. De mensen die zich storen aan het belgedrag van anderen, hebben meerdere opties hoe ze kunnen reageren. De eerste is dat men niks zegt en een andere coupé zoekt (exit). Lofland (1973) geeft deze optie als beste optie als je twijfelt aan het gedrag van anderen. De tweede optie is dat men er wat van zegt of laat merken om de situatie te verbeteren (voice). Een andere manier is niets zeggen en blijven zitten en dus trouw blijven aan de coupé waar men in is gaan zitten (loyalty). Ook kan deze loyalty, het willen blijven zitten in de stiltecoupé, het voice-gedrag verklaren. Lofland (1973) geeft deze optie ook, maar alleen als je niet weg kan en daarbij moet je 'civil inattention' tonen. Natuurlijk kunnen deze signalen ook op andere situaties toegepast worden waar mobiel wordt gebeld. Een andere situatie die ik ook in mijn vragenlijst heb gebruikt, is die van een terras. Hier zitten mensen met mooi weer vaak te genieten van de zon, een lekker drankje en elkaar. Ook hier wordt uiteraard luid mobiel gebeld en zijn diverse opties mogelijk van hoe anderen hierop reageren.

2.5. Conclusie

De invloed van de telefoon en nu van de mobiele telefoon is erg groot. De mobiele telefoon wordt een steeds kleiner apparaatje, maar zijn invloed des te groter. De rol van de (mobiele) telefoon is in de eerste plaats het verminderen van gevoelens van eenzaamheid en angst en het geven van een gevoel van psychologische en fysieke zekerheid.

Daarnaast is de (mobiele) telefoon het middel voor het handhaven van sociale contacten. De (mobiele) telefoon biedt de mogelijkheid om familiebanden en vriendschappen te handhaven ondanks de toegenomen geografische mobiliteit, die de afstanden tussen mensen heeft vergroot. De telefoon, en later ook de mobiele telefoon, is veranderd van een zakelijk, nuttig voorwerp naar een gezelligheidsvoorwerp. Mensen bellen vooral met vrienden, familie en bekenden en kunnen selectief zijn in het onderhouden van contacten. Mensen zijn volgens de theorie dan ook zeker selectiever in contacten geworden door de mobiele telefoon.

De mobiele telefoon is tegenwoordig echt een jongerenvoorwerp. De telefoon was een indicator voor klasse, omdat het voorzag in de materiele behoefte van de hogere klassen, maar het ook voorzag in het onderhouden van de sociale contacten. Hogere klassen hebben vaak een breder netwerk, welke verder verspreid woont en waardoor ze dus meer bellen. Ik veronderstel dan ook onder hogeropgeleide jongeren meer gebruik van de mobiele telefoon maken dan lager opgeleide jongeren. Hoger opgeleide jongeren waaien na de middelbare school vaker over het land uit om te gaan studeren en krijgen vrienden vanuit alle landstrekken. Ook kunnen zij gemakkelijk contact houden met oude vrienden van school, die ergens anders zijn gaan studeren. Na het voltooien van hun opleiding zijn deze mensen ook vaker bereid te verhuizen voor hun werk en raakt hun netwerk weer verder verspreid. Daarnaast zijn zij vaak lid van verenigingen en hebben veel activiteiten buiten de deur, waardoor zij ook een wijder verspreid netwerk zullen hebben. Omdat ouderen aangeven minder recreatief te bellen in de theorie, veronderstel ik dat de jongere jongeren meer bellen om te kletsen dan de oudere jongeren.

Omdat nu bijna iedereen een (mobiele) telefoon heeft, heb je bijna geen keus en moet je er wel een hebben. Met de komst van de telefoon ontstonden er een aantal zorgen, welke ook zeker van toepassing zijn op de mobiele telefoon. De eerste zorg was, dat er minder face-to-face contact zou zijn, omdat mensen nu sneller even iemand zouden bellen in plaats van langsgaan. Andere beweerden juist van niet en dat de contacten alleen maar zouden toenemen, telefonisch en fysiek, omdat men nu makkelijker kon bellen en afspreken. Daarnaast was men bang dat het leven zou versnellen en dat men altijd bereikbaar wilde zijn met de komst van de telefoon. Men kon door de telefoon sneller dingen regelen en men had meteen resultaat. Uit de theorie blijkt dat dit ook voor de mobiele telefoon geldt. Het leven is nog sneller geworden, want men kan altijd en overal bellen en is altijd en overal bereikbaar. Ook is het leven efficiënter geworden, omdat je dingen kan regelen tijdens andere bezigheden, waarbij je niet volledige aandacht nodig hebt. Toch hebben mensen geen tijd over. De laatste zorg is dat de privacy met de telefoon en zeker met de mobiele telefoon is verdwenen.

Met de telefoon konden mensen ongevraagd je huiskamer binnenkomen, maar met de mobiele telefoon komen mensen je leven in en is de scheiding tussen privé en publiek moeilijk te onderscheiden. De mobiele telefoon is een deelnemer geworden van face-to-face ontmoetingen en hierdoor lopen contacten door elkaar heen.

Doordat met de mobiele telefoon overal gebeld kan worden en dit ook wordt gedaan, zijn er sociale regels nodig wat betreft het belgedrag in publieke ruimtes. Over het ontstaan van deze regels is veel geschreven, omdat dit erg belangrijk is om met elkaar te kunnen samenleven op harmonieuze wijze met zo min mogelijk conflicten in publieke ruimtes. Deze regels ontstaan vaak vanzelf, waar de wet ophoudt en het aankomt op de persoonlijke verantwoordelijkheid van mensen en wat van hen verwacht wordt. Mensen gedragen zich in publieke ruimtes naar wat van hen verwacht wordt, reageren op elkaar en spelen een rol. Ik veronderstel dan ook dat er voor de mobiele telefoon ook sociale regels zijn of dat deze zich nog aan het uitkristalliseren zijn.

Bij Goffman (1959 en 1963) staat het begrip 'civil inattention' (fatsoenlijke onoplettendheid) centraal. Als het misgaat en mensen deze fatsoenlijke onoplettendheid niet meer op kunnen brengen, zijn er een aantal mogelijkheden hoe ze kunnen reageren. Mensen kunnen niets zeggen, er wel wat van zeggen, hun irritatie laten merken door middel van blik en/of houding of weggaan.

Noten:

¹: <http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=norm>

Hoofdstuk 3. Onderzoeksopzet

3.1. Vragenlijst en beldagboek

In de bestaande wetenschappelijke literatuur is, zoals eerder gezegd, weinig terug te vinden over het belgedrag van jongeren in Nederland. Om een antwoord te kunnen geven op de vraag naar hoe hoger en lager opgeleide jongeren van 16 tot en met 29 jaar hun mobiele telefoon gebruiken en wat de regels zijn met betrekking tot het bellen in publieke ruimtes, heb ik zelf empirisch onderzoek moeten doen.

Ik heb gekozen voor een vragenlijst met de volgende onderdelen (zie bijlage 1):

- A. Algemene gegevens
- B. Mobiele telefoon
- C. Het gebruik van de mobiele telefoon
- D. Belgedrag in publieke ruimtes
- E. Acht situaties van bellen in publieke ruimtes
- F. Beldagboek

Onderdeel A bevat vragen over achtergrondkenmerken van de respondenten, zoals geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en beroep. Uit de theorie is gebleken dat er verschil zit in het belgedrag van mannen en vrouwen. Vrouwen bellen meer dan mannen en mannen bellen meer om zakelijke redenen. Ook is er een verschil tussen jongeren en volwassenen wat betreft het belgedrag. Jongeren bellen veel meer om te kletsen en over jongeren wordt veel geklaagd wat betreft hun belgedrag in publieke ruimtes. Ik wil dan ook kijken of de 'oudere', volwassen jongeren inderdaad minder bellen en of zij minder aanleiding geven om over te klagen in publieke ruimtes. Volgens de theorie is de (mobiele) telefoon een indicator voor klasse en kan verwacht worden dat deze groep meer belt. Mensen uit een hogere klasse hebben vaak een hogere opleiding en een betere baan. Op basis van deze theorie veronderstel ik dat de hogeropgeleide jongeren meer bellen.

In onderdeel B vraag ik naar het soort aansluiting dat de jongeren hebben, namelijk abonnement of prepaid en het gebruik, namelijk privé of zakelijk en hoeveel ze gebruik maken van vaste telefoon en mobiele telefoon. Uit de theorie blijkt dat volwassenen meer zakelijk bellen dan voor de gezelligheid. Ik veronderstel dan ook dat de oudere groep meer zakelijk belt dan de jongere groep.

Onderdeel C bevat stellingen over het gebruik en de functies van de mobiele telefoon en zijn gebaseerd op het onderzoek in Japan (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:50/126-127/135). De respondenten worden hier gevraagd aan te geven in hoeverre een stelling op hen van toepassing is aan de hand van een vijf-punts Likert-schaal, welke volgens Earl Babbie een veelgebruikte methode is (Babbie, 2004:169). De respondenten kunnen kiezen uit: 1- sterk oneens, 2- oneens, 3- niet eens en niet oneens, 4- mee eens en 5- sterk mee eens. In de diverse theorieën komt naar voren dat men vooral met vrienden en familie belt. Ik wil in dit onderdeel erachter komen met wie de respondenten bellen en sms-en.

Uit het Japanse onderzoek (2005) en in het onderzoek van Katz en Aakhus (2002) valt te herleiden dat de telefoon meer is dan een communicatiemiddel en ook een (mode) accessoire is, waarmee nog meer dingen gedaan kunnen worden dan bellen en sms-en. In dit onderdeel vraag ik hiernaar en wil ik weten of zij dit belangrijk vinden. Mensen willen altijd bereikbaar zijn en ook daar heb ik een aantal stellingen op bedacht, zoals het altijd aan hebben staan van de telefoon en het opnemen van iedereen. Dit geeft ook weer hoe selectief jongeren zijn in hun contacten.

Onderdeel D werkt hetzelfde als onderdeel C, maar de stellingen zijn gericht op het gebruik van de mobiele telefoon in publieke ruimtes. Ik wil in dit onderdeel erachter komen wat de regels zijn, waar men belt en of dit noodzakelijk is of ook gewoon voor minder urgente zaken en waaraan de respondenten zich storen. De mobiele telefoon is een deelnemer geworden in het face-to-face contact tussen mensen en ik wil dan ook weten of zij bellen als zij met anderen zijn.

In onderdeel E heb ik acht situaties geschetst over bellen in de trein en op een terras. Hier wil ik weten wat de respondenten doen. Vraag 1 tot en met 3 en 5 tot en met 7 heb ik gebaseerd op de theorie van Hirschman (1970) over 'exit, voice and loyalty'. In de ene ruimte is het eigenlijk verboden (de stiltecoupé) en in de andere ruimte kan het mensen hinderen (het terras), maar zijn er geen vaststaande regels. Aan de hand van Hirschman's theorie (1970) heb ik meerkeuze opties gegeven over hoe de respondenten erop kunnen reageren. Ook zitten er twee vragen bij over wat de respondenten doen als ze zelf in een dergelijke gelegenheid worden gebeld.

Tot slot heb ik de respondenten gevraagd in onderdeel F een week lang een beldagboek bij te houden. Met dit dagboek valt daadwerkelijk te achterhalen met wie de jongeren hebben gebeld, hoe vaak, hoe lang, waarover en waar. Aan de hand van deze gegevens kan ik regels opmaken die voor de jongeren zelf gelden waar ze bellen. De jongeren hebben in de week van 29 mei tot en met 4 juni het dagboek bijgehouden. Ik heb bewust voor deze week gekozen, omdat deze nog voor het Wereldkampioenschap Voetbal 2006 is en het geen vakantie is voor mijn leeftijdsgroep, waardoor het belgedrag een vertekend beeld zou kunnen geven. De jongeren hebben allemaal in dezelfde week het dagboek bijgehouden, zodat er zo min mogelijk storende factoren zijn. Zoals een ramp ergens in de wereld of ander belangrijk nieuws, waardoor in een bepaalde week meer gebeld zou kunnen worden dan in een andere week. Het dagboek is ingedeeld in de zeven dagen van de week. De dagen in vier dagdelen, zodat het overzichtelijk blijft met invullen en ik kan zien of er de hele dag door gebeld wordt. Voor het invullen van met wie, hoe lang, waarover en waar de respondent gebeld heeft, heb ik categorieën gemaakt en deze nummers gegeven. De categorieën met wie en waarover heb ik gebaseerd op de Japanse studie (Ito, Okabe en Matsuda, 2005:50/126-127/129). De categorieën hoe lang en waar heb ik zelf gemaakt. Ik heb de categorieën nummers gegeven, zodat de respondenten zo min mogelijk hoeven te schrijven en het ze zo gemakkelijk mogelijk te maken. Ook is het aan de hand van de categorieën makkelijker om de resultaten te verwerken.

Voordat de respondenten het dagboek kregen, hebben één respondent en ik het dagboek getest om te kijken of er nog aanpassingen nodig waren. Ook heb ik twee respondenten gevraagd al eerder naar de vragenlijst en het beldagboek kijken om te zien of het duidelijk was, wat de bedoeling is.

3.2. Respondenten

De respondenten die aan het onderzoek mee hebben gewerkt, komen voornamelijk uit mijn eigen netwerk en het netwerk van mijn zus, die zeven jaar jonger is dan ik (zie bijlage 2). Ik heb hiervoor gekozen, omdat het bijhouden van het beldagboek redelijk veel tijd zou gaan kosten en ik naar verwachting meer respons zou krijgen van bekenden. Zelf ken ik voornamelijk respondenten die in de oudere groep vallen en mijn zus in de jongere groep. Om inzicht te krijgen in het belgedrag van jongeren heb ik onderscheid gemaakt in opleidingsniveau en leeftijd. Hierdoor zijn de volgende vier groepen ontstaan:

1. Jongere, lager opgeleide jongeren
2. Oudere, lager opgeleide jongeren
3. Jongere, hoger opgeleide jongeren
4. Oudere, hoger opgeleide jongeren

Twee weken voordat ik de vragenlijst met beldagboek zou verzenden, heb ik vijftig mensen een e-mail gestuurd om mee te werken aan mijn onderzoek. Van de meeste kreeg ik meteen een positieve reactie terug dat zij mee wilden werken en dat zij ook nog wel mensen kenden die het in wilden vullen. Helaas was het moeilijk om de lager opgeleiden over de streep te trekken mee te werken aan mijn onderzoek. Ik heb een aantal maal de reactie gekregen dat zij vonden dat het mij niet aanging met wie zij belden. Van anderen heb ik helemaal geen reactie meer gekregen.

Op vrijdag 26 mei 2006 heb ik de vragenlijst met het beldagboek verstuurd, zodat mijn respondenten maandag 29 mei 2006 konden gaan beginnen met het bijhouden van hun telefoongesprekken. Na deze week kreeg ik al snel ingevulde vragenlijsten en beldagboeken terug.

Een week na de laatste dag van het beldagboek heb ik alle respondenten van wie ik nog niets had ontvangen een herinnering gestuurd, hierdoor kreeg ik nog een aantal ingevulde vragenlijsten met beldagboek.

Van meerdere respondenten heb ik te horen gekregen dat het heel erg meeviel qua tijd om het beldagboek in te vullen en dat ze het leuk hadden gevonden.

Per groep wilde ik minimaal twaalf respondenten hebben. Voor de zekerheid heb ik per groep twintig tot vijftig respondenten gevraagd om mee te werken aan mijn onderzoek om zo een marge in te bouwen, zodat er hopelijk genoeg vragenlijsten terug zouden komen. Uiteindelijk hebben drieënvijftig respondenten de vragenlijst met het beldagboek teruggestuurd, maar heb ik per groep niet een gelijk aantal personen kunnen onderzoeken (zie tabel 3.1.).

Tabel 3.1. Aantal reacties per groep

Aantal reacties per groep	Jongere jongeren (16 tot en met 20 jaar)	Oudere jongeren (21 tot en met 29 jaar)
Lager opgeleid	8	11
Hoger opgeleid	13	21

3.3. Steekproefbeschrijving

Aan dit onderzoek hebben drieënvijftig respondenten meegewerkt. Hiervan was de gemiddelde leeftijd 23 jaar met een standaarddeviatie van 3,627. Dit betekent dat de grootste groep respondenten tussen de 19 jaar oud en 26 jaar oud is.

Van de respondenten is 58,5% van het vrouwelijke geslacht en 41,5% van het mannelijke geslacht.

Aangezien aan het onderzoek meer hogeropgeleide jongeren hebben meegewerkt dan lageropgeleide jongeren, is 64,2% van de steekproefpopulatie hoger opgeleid (zie bijlage 3).

3.4. Representativiteit en generaliseerbaarheid

Dit beschrijvende, kwantitatieve onderzoek is niet representatief voor alle jongeren van 16 tot en met 29 jaar in Nederland. Ten eerste is er geen aannemelijke steekproef genomen voor de te onderzoeken populatie. Ik heb de jongeren voor dit onderzoek geselecteerd op basis van purposive (judgemental) sampling (Babbie, 2004: 183). Om de groepen alle vier even groot proberen te krijgen, heb ik voor alle vier ongeveer evenveel jongeren gevraagd om mee te werken. Om dit aantal zo te krijgen, heb ik dus gelet op de kenmerken leeftijd en het opleidingsniveau. Daarnaast heb ik ook voornamelijk jongeren benaderd uit mijn eigen netwerk en dat van mijn zus, omdat ik verwachtte dat zij eerder geneigd zouden zijn om mee te werken. Helaas hebben niet in elke groep evenveel jongeren meegewerkt, waardoor het onderzoek ook geen representatief beeld geeft (zie tabel 1 en bijlage 3). Ten tweede is de onderzochte groep niet groot genoeg om representatief te kunnen zijn voor alle jongeren in Nederland. De uitkomsten zullen dus ook niet generaliseerbaar zijn, maar geven een indruk van hoe jongeren in Nederland omgaan met hun mobiele telefoon en wat de sociale regels zijn hieromtrent.

3.5. Het verwerken van de data

Om de data in eerste instantie te verwerken, heb ik gebruik gemaakt van het Microsoft programma Excel. Ik heb kruistabellen gemaakt en hier alle uitkomsten in verwerkt en omgezet naar percentages. Op basis van deze kruistabellen ben ik voorzichtige bevindingen gaan opschrijven. Met behulp van SPSS heb ik gekeken of er correlaties zijn tussen leeftijd en belgedrag en opleidingsniveau en belgedrag en of deze significant zijn. Het significantieniveau geeft aan of een verschil wel of niet door toeval is ontstaan¹. Om het significantieniveau te kunnen bekijken, moet de p-waarde worden berekend. Hoe kleiner deze p-waarde, hoe extremer de uitkomst. In de praktijk worden 5% (significant) en 1% (sterk significant) als grens aangehouden bij het berekenen ervan². Met andere woorden een uitkomst is dus significant als de uitkomst laat zien dat het verschil niet door toeval is ontstaan, maar door iets anders. In dit geval is dit de leeftijd of het opleidingsniveau.

Noten:

¹ <http://nl.wikipedia.org/wiki/Significantie>

² <http://nl.wikipedia.org/wiki/P-waarde>

Hoofdstuk 4. Resultaten belgedrag

4.1. Het gebruik en de functies van de mobiele telefoon

Alle jongeren gebruiken hun mobiele telefoon voornamelijk om te bellen en te sms-en. De jongere, lager opgeleide respondenten zeggen iets minder gebruik te maken van deze mogelijkheden. Internet op de mobiele telefoon wordt weinig gebruikt en de oudere, lageropgeleide groep is de grootste gebruiker met 18%. Meer dan de helft zegt geen muziek te luisteren met zijn of haar mobiele telefoon. De jongere groep echter luistert met ongeveer 38% wel naar muziek op hun mobiele telefoon. Met de camera is het precies andersom en zegt meer dan de helft deze wel te gebruiken, maar zijn de jongere jongeren met 38% een minder grote gebruiker hiervan. Spelletjes spelen zijn het minst populair.

Tabel 4.1. Het gebruik van de mobiele telefoon (in %)

	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
Bellen					
(Sterk) oneens	0	0	0	0	0
Niet eens/oneens	25	8	9	0	8
(Sterk) eens	75	92	91	100	92
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
SMS					
(Sterk) oneens	0	0	0	4	2
Niet eens/oneens	12,5	0	9	4	6
(Sterk) eens	87,5	100	91	92	92
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Internet					
(Sterk) oneens	87,5	100	73	90	88
Niet eens/ oneens	12,5	0	9	0	4
(Sterk) eens	0	0	18	10	8
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Muziek					
(Sterk) oneens	50	54	55	71	61
Niet eens/ oneens	12,5	8	27	5	11
(Sterk) eens	37,5	38	18	24	28
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Camera					
(Sterk) oneens	37,5	39	10	19	25
Niet eens/ oneens	12,5	8	45	19	20
(Sterk) eens	50	53	45	62	55
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Spelletjes					
(Sterk) oneens	37,5	70	64	71	64
Niet eens/ oneens	50	15	18	19	23
(Sterk) eens	12,5	15	18	10	13
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

Van de jongere jongeren vindt ongeveer de helft belangrijk wel merk telefoon ze hebben. Oudere jongeren vinden dit veel minder belangrijk. Wel vinden de jongeren de functies van hun telefoon belangrijk, maar is het niet zo dat ze het nieuwste model willen hebben.

De camera als één van de functies wordt als de belangrijkste gezien.

Welke ringtone ze hebben, vinden de jongeren niet heel belangrijk en ze hebben dan ook niet steeds een andere ringtone.

Tabel 4.2. Belangrijke kenmerken/functies van een mobiele telefoon (in %)

	Jong/laag	Jong/hoo	Oud/laag	Oud/hoo	Totaal
Merk					
(Sterk) oneens	50	23	64	57	49
Niet eens/oneens	0	31	18	19	19
(Sterk) eens	50	46	18	24	32
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Functies					
(Sterk) oneens	12,5	8	18	14	13
Niet eens/oneens	25	31	46	10	25
(Sterk) eens	62,5	61	36	76	62
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Nieuwste model					
(Sterk) oneens	50	70	36	76	62
Niet eens/ oneens	50	30	64	24	38
(Sterk) eens	0	0	0	0	0
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Internet					
(Sterk) oneens	87,5	100	73	81	85
Niet eens/ oneens	12,5	0	9	14	9
(Sterk) eens	0	0	18	5	6
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Camera					
(Sterk) oneens	25	23	27	33	28
Niet eens/ oneens	37,5	23	27	24	27
(Sterk) eens	37,5	54	46	43	45
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Muziek					
(Sterk) oneens	37,5	38,5	55	57	49
Niet eens/ oneens	37,5	23	27	19	25
(Sterk) eens	25	38,5	18	24	26
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Spelletjes					
(Sterk) oneens	62,5	54	82	81	72
Niet eens/ oneens	37,5	46	0	19	24
(Sterk) eens	0	0	18	0	4
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

Vervolg Tabel 4.2. Belangrijke kenmerken/functies van een mobiele telefoon
(in %)

Ringtone					
(Sterk) oneens	50	38,5	36	62	49
Niet eens/ oneens	50	38,5	46	19	34
(Sterk) eens	0	23	18	19	17
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Steeds andere ringtone					
(Sterk) oneens	75	46	46	67	58
Niet eens/ oneens	25	39	27	14	23
(Sterk) eens	0	15	27	19	19
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

4.2. Met wie, hoe lang en waarover bellen jongeren?

De oudere jongeren zeggen vaker veel te bellen dan de jongere jongeren. Alle jongeren bellen voornamelijk met vrienden en familie, maar de oudere jongeren bellen ook met anderen.

Tabel 4.3. Bellen met de mobiele telefoon (in %)

	Jong/laag	Jong/hhoog	Oud/laag	Oud/hhoog	Totaal
<i>Ik bel veel</i>					
(Sterk) oneens	12,5	31	9	29	22
Niet eens/oneens	62,5	61	45,5	14	40
(Sterk) eens	25	8	45,5	57	38
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel met vrienden</i>					
(Sterk) oneens	0	0	0	0	0
Niet eens/oneens	12,5	8	18	0	8
(Sterk) eens	87,5	92	82	100	92
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel met familie</i>					
(Sterk) oneens	0	8	0	0	2
Niet eens/ oneens	12,5	15	18	5	11
(Sterk) eens	87,5	77	82	95	87
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel met anderen</i>					
(Sterk) oneens	12,5	23	9	0	9
Niet eens/ oneens	50	38,5	9	10	23
(Sterk) eens	37,5	38,5	82	90	68
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

Als we kijken naar het beldagboek wat is bijgehouden in de week van 29 mei tot en met 4 juni 2006, waarin de respondenten hebben bijgehouden met wie ze hebben gebeld, zien we dat de geliefde of partner het hoogste scoort. Alleen de oudere, hoger opgeleide groep belt het meest met anderen en staat de geliefde of partner op de tweede plaats.

Tabel 4.4. Met wie bellen jongeren (in %)

	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
Met wie bellen jongeren?					
Geliefde/Partner	27	16	33	18	22
Vader	5	2	3	5	4
Moeder	8	9	11	7	9
Broer	3	3	3	6	4
Zus	3	4	7	2	4
Vrienden huidig school/werk	16	22	3	10	12
Vrienden vorig school/werk	4	3	2	14	7
Vrienden uit de buurt	24	14	17	12	15
Hobbygerelateerde vrienden	7	13,5	5	3	6
Anderen	3	13,5	16	23	17
Totaal	100	100	100	100	100
N	107	185	183	359	834

De duur van de mobiele gesprekken is in meer dan de helft van de gevallen minder dan vijf minuten en maximaal 10 minuten. Een enkeling belt een half uur of langer per gesprek.

Tabel 4.5. Hoe lang bellen jongeren per gesprek (in %)

Hoe lang bellen jongeren?	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
Minder dan 5 minuten	56	65	49	54	56
5 tot 10 minuten	24	16	33	26	25
10 tot 20 minuten	16	12	13	12	12
20 tot 30 minuten	3	4	4	5	4,5
30 tot 60 minuten	1	3	1	2	2
1 tot 2 uur	0	0	0	1	0,5
2 tot 3 uur	0	0	0	0	0
3 tot 4 uur	0	0	0	0	0
4 uur of meer	0	0	0	0	0
Totaal	100	100	100	100	100
N	107	185	183	359	834

Er wordt voornamelijk door de jongeren gebeld om af te spreken en vervolgens om te kletsen. De oudere jongeren bellen wel meer zakelijk dan de jongere jongeren.

Tabel 4.6. Waarover bellen jongeren (in %)

Waarover bellen jongeren?	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
Om af te spreken	40	50	21	27	33
Dringend/nood	2,5	5	4	4	4
Kletsen	16	12	27	19	19
Persoonlijk nieuws	13	2	14	11	10
Persoonlijke zorgen	2	2	3	0,5	2
Niks/geen reden	3,5	7	7	3	5
Hoe het gaat	2,5	2	5	8	5
Hoe laat thuis	16	8	2	6	6
Belangrijk nieuws	0,5	0	2	0,5	1
Zakelijk	0,5	7	10	16	10
Anders	3,5	5	5	5	5
Totaal	100	100	100	100	100
N	107	185	183	359	834

4.3. Sms-en

Veel jongeren gaven aan meer te sms-en dan te bellen in de mailtjes waarin ze de ingevulde vragenlijst hadden bijgevoegd. Uit de resultaten blijkt dat de jongere jongeren veel meer sms-en dan bellen. Alle groepen sms-en met familie, vrienden en in mindere mate met anderen.

Tabel 4.7. Het sms-gedrag van jongeren (in %)

	Jong/laag	Jong/hhoog	Oud/laag	Oud/hhoog	Totaal
<i>Ik sms meer dan ik bel</i>					
(Sterk) oneens	0	15	55	53	36
Niet eens/oneens	0	8	9	14	9
(Sterk) eens	100	77	36	33	55
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik sms veel</i>					
(Sterk) oneens	0	15	36	38	26
Niet eens/oneens	0	0	18	14	10
(Sterk) eens	100	85	46	48	64
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik sms met vrienden</i>					
(Sterk) oneens	0	0	9	5	4
Niet eens/ oneens	12,5	0	0	0	2
(Sterk) eens	87,5	100	91	95	94
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik sms met familie</i>					
(Sterk) oneens	0	15	36	9	15
Niet eens/ oneens	25	8	0	5	8
(Sterk) eens	75	77	64	86	77
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik sms met anderen</i>					
(Sterk) oneens	25	23	27	43	32
Niet eens/ oneens	25	15	18	5	13
(Sterk) eens	50	62	55	52	55
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

4.4. Selectiviteit in contacten

Aan de ene kant zijn de jongeren selectief op basis van de onderstaande gegevens in hun contacten, aan de andere kant niet. Bijna alle jongeren kijken eerst wie er belt, voordat ze hun mobiele telefoon opnemen. De helft van de jongeren neemt ook iedereen op, maar de hoger opgeleide jongeren zijn wat meer geneigd om niet op te nemen. Anonieme telefoontjes worden daarentegen over het algemeen wel beantwoord door de jongeren.

De jongeren geven niet aan iedereen hun mobiele nummer. De oudere, hogere opgeleide jongeren zijn met 29% het meest geneigd wel hun mobiele nummer te geven. De jongere, lagere opgeleide jongeren geven hun mobiele nummer alleen maar aan bekenden. De hoger opgeleide jongeren geven vaker hun mobiele nummer aan onbekenden.

Tabel 4.8. *Selectiviteit in contacten (in %)*

	Jong/laag	Jong/hhoog	Oud/laag	Oud/hhoog	Totaal
<i>Ik kijk wie belt voordat ik opneem</i>					
(Sterk) oneens	0	0	0	5	2
Niet eens/oneens	0	0	18	5	6
(Sterk) eens	100	100	82	90	92
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik neem iedereen op</i>					
(Sterk) oneens	25	46	18	43	36
Niet eens/oneens	25	15,5	36	14	21
(Sterk) eens	50	38,5	46	43	43
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik neem anonieme bellers op</i>					
(Sterk) oneens	12,5	0	27	19	15
Niet eens/ oneens	25	31	18	19	23
(Sterk) eens	62,5	69	55	62	62
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik geef iedereen mijn nummer</i>					
(Sterk) oneens	50	69	55	52	57
Niet eens/ oneens	37,5	15,5	27	19	23
(Sterk) eens	12,5	15,5	18	29	20
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik geef mijn mobiele nummer alleen aan bekenden</i>					
(Sterk) oneens	12,5	8	18	43	25
Niet eens/ oneens	25	54	46	19	34
(Sterk) eens	62,5	38	36	38	41
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik geef mijn mobiele nummer soms aan onbekenden</i>					
(Sterk) oneens	25	15	36	33	28
Niet eens/ oneens	50	39	27	10	27
(Sterk) eens	25	46	37	57	45
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

4.5. De rol van de mobiele telefoon

Het overgrote deel van alle jongeren zegt niet zonder mobiele telefoon te kunnen en in iets mindere mate zijn zij dan ook 24 uur per dag bereikbaar. De oudere jongeren nemen het meeste wisselgesprekken aan als zij al telefonisch in gesprek zijn. Er gaat dan ook bijna geen dag voorbij zonder sms-je of telefoontje en de mobiele telefoon is in bijna alle gevallen de hele dag mee. Toch wordt het apparaatje door de Nederlandse jongeren niet echt gezien als een accessoire wat helemaal bij hun manier van leven past.

Tabel 4.9. De rol van de mobiele telefoon (in %)

	Jong/laag	Jong/hoo	Oud/laag	Oud/hoo	Totaal
<i>Ik kan niet zonder</i>					
(Sterk) oneens	0	8	9	5	6
Niet eens/oneens	12,5	23	18	10	15
(Sterk) eens	87,5	69	73	85	79
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik ben 24 uur/dag bereikbaar</i>					
(Sterk) oneens	12,5	15	27	48	30
Niet eens/oneens	37,5	15	9	5	13
(Sterk) eens	50	70	64	47	57
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik neem wisselgesprekken</i>					
(Sterk) oneens	37,5	92	18	24	42
Niet eens/ oneens	37,5	8	27	29	24
(Sterk) eens	25	0	55	47	34
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Bijna nooit een dag geen telefoon/sms</i>					
(Sterk) oneens	0	8	9	28	17
Niet eens/ oneens	12,5	31	18	10	17
(Sterk) eens	87,5	61	73	62	66
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik heb mijn mobiele telefoon altijd bij mij</i>					
(Sterk) oneens	0	0	9	19	9
Niet eens/ oneens	25	8	9	10	11
(Sterk) eens	75	92	82	71	80
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Mijn mobiele telefoon is een accessoire en past bij mijn lifestyle</i>					
(Sterk) oneens	75	31	36	71	55
Niet eens/ oneens	0	23	28	19	19
(Sterk) eens	25	46	36	10	26
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

4.6. Significantie

Uit de voorgaande resultaten blijkt, dat er weinig verschillen zijn tussen de jongere en oudere jongeren en de hoger en lager opgeleide jongeren wat betreft hun belgedrag. De kleine verschillen die er wel zijn in het belgedrag, blijken geen significant verband te hebben met leeftijd en opleidingsniveau. Het enige wel sterk significante verband tussen belgedrag en leeftijd is, dat oudere jongeren meer bellen en jongere jongeren meer sms-en (zie tabel 4.10.).

Tabel 4.10. Correlatie tussen het gebruik van de mobiele telefoon en opleidingsniveau en leeftijd

		Leeftijd	Opleidingsniveau
Leeftijd	Pearson Correlation	1	,038
	Sig. (2-tailed)		,787
Opleidingsniveau	Pearson Correlation	,038	1
	Sig. (2-tailed)	,787	
Diversiteit gebruik	Pearson Correlation	,062	-,084
	Sig. (2-tailed)	,659	,549
Belangrijk aan mobiele telefoon	Pearson Correlation	-,083	-,003
	Sig. (2-tailed)	,556	,984
Belgedrag	Pearson Correlation	,547(**)	,121
	Sig. (2-tailed)	,000	,386
SMS-gedrag	Pearson Correlation	-,365(**)	,001
	Sig. (2-tailed)	,007	,992
Selectiviteit	N	53	53
	Pearson Correlation	,035	-,165
	Sig. (2-tailed)	,804	,237
	N	53	53
Rol mobiele telefoon	Pearson Correlation	-,019	-,102
	Sig. (2-tailed)	,894	,469
	N	53	53

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4.7. Conclusie

De mobiele telefoon wordt door de jongeren divers gebruikt, maar vooral toch gewoon om te bellen en sms-en. De functies die een telefoon heeft worden belangrijk gevonden, maar jongeren zijn niet steeds op zoek naar het nieuwste van het nieuwste.

De oudere jongeren zeggen meer te bellen dan de jongere jongeren en allen bellen voornamelijk met vrienden en familie. De oudere jongeren bellen ook met anderen. Uit het beldagboek blijkt dat vooral met de geliefde of partner wordt gebeld, behalve door de oudere hogeropgeleide jongeren, deze groep belt voornamelijk met anderen. Telefoongesprekken met de mobiele telefoon worden vrij kort gehouden en hebben voornamelijk als doel af te spreken. Dit laatste bleek ook al uit het Japanse onderzoek (Ito, Okabe en Matsuda, 2005). Uit onderzoek door T-Mobile op Valentijnsdag 2006 blijkt dat verliefde Nederlanders mobiel bellen en sms-en zeer belangrijk vinden voor hun liefdesrelatie. Gesprekken met de geliefde duren langer en verliefde Nederlanders bellen en sms-en het meest met elkaar. Sms-jes van niet-verliefden gaan meestal over afspraken en koetjes en kalfjes. Verliefde mensen echter spreken af via de mobiele telefoon en het sturen van spannende sms-jes is nog populairder. Verliefde mensen hebben ook meer de neiging om te bellen en te sms-en dan niet-verliefde mensen.¹

De oudere jongeren bellen meer zakelijk dan de jongere jongeren, maar er wordt nog altijd het meest gebeld om te kletsen. Dit bevestigt aan de ene kant de theorie van Fischer (1992), maar aan de andere kant niet, omdat er meer 'gekletst' wordt door alle jongeren. Wel blijkt hieruit dat de mobiele telefoon meer een gezelligheidsvoorwerp is dan een zakelijk voorwerp en heeft dus dezelfde ontwikkeling ondergaan als de vaste telefoon (De Sola Pool, 1977/Fischer, 1992/ Ito, Okabe en Matsuda, 2005). Ook is het een voorwerp wat helpt bij het handhaven van relaties, aangezien het wordt gebruikt om af te spreken en om te kletsen (Engbersen, 1990). Er kan hieruit dus ook niet opgemaakt worden dat face-to-face ontmoetingen afnemen (Fischer, 1992).

De jongere jongeren geven aan meer te sms-en dan de oudere jongeren. Als er ge-smst wordt, is dat met vrienden en familie. In de mailtjes bij de ingevulde vragenlijsten gaven een aantal jongere jongeren aan vooral ook te sms-en om af te spreken.

Als we kijken naar de selectiviteit kijken de jongeren wel wie belt, maar nemen ze aan de andere kant wel iedereen op. Toch geven ze niet aan iedereen hun nummer. Jongeren zijn dus selectief, maar willen ook niets missen (De Sola Pool, 1977/Ito, Okabe en Matsuda, 2005).

De jongeren geven aan niet zonder hun mobiele telefoon te kunnen en zeggen bijna iedere dag wel een sms of telefoontje te ontvangen. Hun telefoon staat dan ook over het algemeen 24 uur per dag aan en ze zijn altijd bereikbaar. De mobiele telefoon gaat ook altijd overal mee naar toe.

Ook uit de ingevulde dagboeken was op te maken dat de jongeren alle dagdelen door bellen (zie bijlage 1). Er wordt zowel 's ochtends, 's middags, 's avonds als 's nachts gebeld. Er is dus inderdaad spraken van 'perpetual contact', zoals Katz en Aakhus (2002) ook al hadden aangegeven in hun onderzoek. De mobiele telefoon staat altijd aan, gaat altijd mee en wordt alle dagdelen gebruikt.

Er kan geconcludeerd worden dat er weinig tot geen verschil is in het gebruik van de mobiele telefoon tussen hoger- en lageropgeleide jongeren en tussen jongere en oudere jongeren. Het enige wel sterk significante verschil is, dat oudere jongeren meer bellen en jongere jongeren meer sms-en (zie tabel 4.10.). Hieruit blijkt dat mobiel bellen niet gebonden is aan klasse, zoals verondersteld vanuit de theorie (Engbersen, 1990).

De Nederlandse jongeren zien hun mobiele telefoon niet als een accessoire passend bij hun lifestyle, zoals de Italianen dat zien (Katz en Aakhus, 2002:60).

Noten:

1. T-Mobile, '*Verliefde Nederlanders vinden bellen en sms-en zeer belangrijk voor hun liefdesrelatie*'. Intranet T-Mobile, 13 februari 2006.

Hoofdstuk 5. Resultaten mobiel bellen in publieke ruimtes

5.1. De mobiele telefoon in publieke ruimtes

In de meeste gevallen staat de mobiele telefoon altijd aan, maar staat de mobiele telefoon niet op een luide stand. Behalve bij de jongere, lager opgeleide jongeren. Zij zijn meer geneigd hun telefoon op luide stand te zetten. Alle jongeren zeggen wel de stand van hun telefoon aan te passen aan de situatie. De jongeren nemen hun telefoon niet altijd en overal op, de jongere, lager opgeleide zijn wel meer geneigd dan de anderen. De mobiele telefoon wordt uitgezet als dat moet, maar soms ook wel eens op stil.

Tabel 5.1. De mobiele telefoon in publieke ruimtes (in %)

	Jong/laag	Jong/hooq	Oud/laag	Oud/hooq	Totaal
Staat altijd aan					
(Sterk) oneens	12,5	0	9	33	17
Niet eens/oneens	12,5	8	9	10	9
(Sterk) eens	75	92	82	57	74
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Staat altijd op luide stand					
(Sterk) oneens	25	85	64	86	72
Niet eens/oneens	50	15	27	10	21
(Sterk) eens	25	0	9	4	7
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Ik pas de stand aan					
(Sterk) oneens	0	8	9	0	4
Niet eens/ oneens	0	8	9	5	6
(Sterk) eens	100	84	82	95	90
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Ik neem altijd en overal op					
(Sterk) oneens	25	69	55	76	62
Niet eens/ oneens	62,5	23	36	19	30
(Sterk) eens	12,5	8	9	5	8
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Ik zet mijn mobiele telefoon uit als dat moet					
(Sterk) oneens	0	15	9	24	15
Niet eens/ oneens	25	8	36	5	15
(Sterk) eens	75	77	55	71	70
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Ik zet mijn telefoon op stil als deze uit moet					
(Sterk) oneens	25	31	18	43	32
Niet eens/ oneens	37,5	15	55	0	21
(Sterk) eens	37,5	54	27	57	47
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

5.2. Bellen in publieke ruimtes en in de aanwezigheid van anderen

De jongeren zeggen allemaal te bellen in de bus of in de trein. De oudere jongeren wat minder en alleen als dit noodzakelijk is. Bellen op straat is geaccepteerd of het nu noodzakelijk is of niet. Bellen in openbare ruimtes ook, maar in iets mindere mate en ook meer als dit noodzakelijk is.

Tabel 5.2. Mobiel bellen in publieke ruimtes (in %)

	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
<i>Ik bel in bus/trein</i>					
(Sterk) oneens	0	0	9	19	9
Niet eens/oneens	12,5	8	27	24	19
(Sterk) eens	87,5	92	64	57	72
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel op straat</i>					
(Sterk) oneens	0	0	0	0	0
Niet eens/oneens	12,5	8	9	5	8
(Sterk) eens	87,5	92	91	95	92
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel in openbare ruimtes</i>					
(Sterk) oneens	0	8	0	0	6
Niet eens/ oneens	37,5	23	36	10	26
(Sterk) eens	62,5	69	64	90	68
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel alleen noodzakelijk in bus/trein</i>					
(Sterk) oneens	25	54	27	38	38
Niet eens/ oneens	62,5	23	9	5	19
(Sterk) eens	12,5	23	64	57	43
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel alleen noodzakelijk op straat</i>					
(Sterk) oneens	37,5	62	36	71	57
Niet eens/ oneens	62,5	23	18	5	21
(Sterk) eens	0	15	46	24	22
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik bel alleen noodzakelijk in openbare ruimtes</i>					
(Sterk) oneens	37,5	31	27	38	34
Niet eens/ oneens	37,5	31	18	5	19
(Sterk) eens	25	38	55	57	47
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

Als we kijken naar op welke plaatsen jongeren bellen dan blijkt dat het overgrote deel van de telefoontjes thuis worden gepleegd met als nummer twee op het werk en nummer drie op school.

Tabel 5.3. Waar bellen jongeren? (in %)

Waar bellen jongeren?	Jong/laag	Jong/hoo	Oud/laag	Oud/hoo	Totaal
Thuis	55	48	43	57	52
Op school	7,5	16	0,5	0,5	5
Op het werk	7,5	9	27	18	17
In het openbaar vervoer	8	11	3	4	6
Op straat	9	5	8	10	8
In een andere openbare ruimte	6	4	1,5	3	3
Bij iemand anders thuis	2	1	3	3	2
Anders	5	6	14	4,5	7
Totaal	100	100	100	100	100
N	107	185	183	359	834

Over bellen als de jongeren op visite zijn bij andere mensen, zijn de meningen verdeeld. Van de oudere, hoger opgeleide jongeren doen de meeste dit niet. Van de andere drie groepen doen velen dit ook niet, maar geven ze ook aan het er niet eens of oneens mee te zijn. Ook over het opnemen van de telefoon tijdens het in gesprek zijn met iemand anders (een face-to-face ontmoeting) zijn de meningen ook verdeeld. De grootste groep is het er niet eens of oneens mee en de overige meningen zijn verdeeld over (sterk) eens en (sterk) oneens. De jongere, lager opgeleide jongeren neigen meer naar het niet opnemen van de telefoon als ze in gesprek zijn met iemand, terwijl oudere lager opgeleide jongeren meer neigen naar het wel opnemen.

Tabel 5.4. Bellen in de aanwezigheid van anderen (in %)

	Jong/laag	Jong/hoo	Oud/laag	Oud/hoo	Totaal
Ik bel als ik bij iemand op visite ben					
(Sterk) oneens	50	46	27	67	51
Niet eens/oneens	37,5	39	55	10	30
(Sterk) eens	12,5	15	18	23	19
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Ik neem op als ik met iemand in gesprek ben					
(Sterk) oneens	37,5	23	18	38	30
Niet eens/oneens	37,5	54	55	24	40
(Sterk) eens	25	23	27	38	30
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

5.3 Storend belgedrag

5.3.1. Publieke ruimtes

De meeste jongeren storen zich niet of maakt het niet uit of mensen bellen in de bus of in de trein. Aan bellen op straat storen zij zich nog minder. Ook in openbare ruimtes storen zij zich niet of maakt het ze niet uit.

Als anderen bellen waar het niet mag, zeggen de jongeren er niets van, maar laten in iets meer gevallen merken dat zij zich hieraan storen.

Tabel 5.5. Storend belgedrag en reacties hierop in publieke ruimtes

	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
<i>Ik stoor mij als anderen bellen in bus/trein</i>					
(Sterk) oneens	50	8	55	38	36
Niet eens/oneens	50	77	36	24	43
(Sterk) eens	0	15	9	38	21
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik stoor mij als anderen bellen op straat</i>					
(Sterk) oneens	62,5	62	82	71	70
Niet eens/oneens	37,5	23	18	19	23
(Sterk) eens	0	15	0	10	7
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik stoor mij als anderen bellen in openbare ruimtes</i>					
(Sterk) oneens	62,5	15	64	43	43
Niet eens/ oneens	25	70	36	33	42
(Sterk) eens	12,5	15	0	24	15
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik zeg niets</i>					
(Sterk) oneens	0	8	28	5	9
Niet eens/ oneens	50	30	36	33	36
(Sterk) eens	50	62	36	62	55
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik laat merken dat ik mij stoort</i>					
(Sterk) oneens	0	46	36	14	25
Niet eens/ oneens	62,5	23	36	33	36
(Sterk) eens	37,5	31	28	53	39
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
<i>Ik zeg er wat van</i>					
(Sterk) oneens	50	69	55	67	62
Niet eens/ oneens	50	23	36	28	32
(Sterk) eens	0	8	9	5	6
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

5.3.2. De stiltecoupé

In de vragenlijst hebben de respondenten de vraag gekregen zich voor te stellen in de trein in een stiltecoupé te gaan zitten (waar het verboden is te bellen), omdat ze graag willen lezen, nog iets voor school moeten leren of iets voor het werk willen doen. Iemand naast hen gaat uitgebreid zitten bellen om een kletspraatje, voor een zakelijk gesprek of in een noodgeval. Hierdoor kunnen zij zich niet goed concentreren op waar zij mee bezig zijn. De respondenten hebben vier opties van hoe ze zouden kunnen reageren aan de hand van de theorie van Hirschman (1970). Ze kunnen er niets van zeggen, ze laten merken dat ze zich storen door hun blik of houding, ze zeggen er wat van of ze gaan ergens anders zitten. Als laatste hebben ze de situatie voor gelegd gekregen dat ze zelf telefoon krijgen in een stiltecoupé. Hiervoor hebben ze zes mogelijke antwoorden gekregen van wat ze doen in deze situatie (zie bijlage 1).

Volgens de hoofdconductrice in de trein van Vlaardingen Oost naar Rotterdam Centraal op zaterdag 13 mei 2006 houden reizigers zich niet aan het belverbod en stiltegebod in bepaalde coupés. Reizigers zeggen er volgens haar zelf niks van als andere reizigers mobiel bellen in een stiltecoupé. Als de hoofdconductrice reizigers aanspreekt op hun bellen in een stiltecoupé, bedanken andere reizigers haar en zeggen ze dat ze het goed vinden dat ze er wat van heeft gezegd. Blijkbaar ergeren mensen zich hier wel aan, maar durven ze er niks van te zeggen en kiezen ze voor de loyalty optie van Hirschman (1970). Ook volgens de verhalen van andere treinreizigers wordt er meestal niets gezegd van bellen in een stiltecoupé. Af en toe escaleert de boel wel eens een keertje doordat iemand wel opstaat en boos wordt. Hier wordt dus soms wel gekozen voor de voice-optie van Hirschman (1970).

Zelf ben ik tijdens dit onderzoek ook een aantal keer in een stiltecoupé gaan zitten. Mensen belden in deze coupés en anderen zaten met elkaar te kletsen. Niemand zei hier wat van, ook de conducteur niet die langskwam.

Als we naar de uitkomsten kijken zeggen de respondenten te laten merken dat ze zich storen door hun houding of blik als het gaat om een gezellig kletspraatje. De oudere, lager opgeleide jongeren zeggen er in de meeste gevallen zelfs wat van.

Aan een zakelijk gesprek in een stiltecoupé storen de jongeren zich minder. De meeste jongeren laten merken dat ze zich storen door hun houding of blik, maar éénderde zegt er niks van. Ook hier zijn het de oudere, lager opgeleide jongeren die er vaker wat van zeggen.

In het geval van een noodgeval vinden de jongeren het niet erg dat er gebeld wordt in de stiltecoupé en zeggen ze er niks van.

Als de jongeren zelf gebeld worden, kijkt het grootste deel eerst wie het is en neemt dan op en houdt het kort. Van een ander deel staat de mobiele telefoon op stil in de stiltecoupé en neemt niet op.

Tabel 5.6. Reacties op bellen in een stiltecoupé (in %)

	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
Stiltecoupé/klatspraakje					
Ik zeg niks	0	0	9	10	6
Ik laat het merken (houding)	75	54	27	57	53
Ik zeg er wat van	12,5	31	55	29	32
Ik ga ergens anders zitten	12,5	15	9	4	9
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Stiltecoupé/zakelijk gesprek					
Ik zeg niks	25	31	36	24	28
Ik laat het merken (houding)	50	54	27	62	51
Ik zeg er wat van	12,5	0	27	14	13
Ik ga ergens anders zitten	12,5	15	10	0	8
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Stiltecoupé/noodgeval					
Ik zeg niks	100	92	73	81	85
Ik laat het merken (houding)	0	0	9	5	4
Ik zeg er wat van	0	0	9	5	4
Ik ga ergens anders zitten	0	8	9	9	7
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Stiltecoupé/zelf telefoon					
Staat uit, geen telefoon	0	0	9	5	4
Staat op stil, niet opnemen	37,5	15	36,5	33	30
Kijken wie, opnemen, kort	62,5	70	36,5	57	57
Kijken wie, opnemen, uitgebreid	0	0	0	0	0
Opnemen, kort	0	15	18	5	9
Opnemen, uitgebreid	0	0	0	0	0
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

5.3.3. Het terras

Er zijn voor het terras geen officiële regels of bordjes, waarop wordt aangegeven dat mobiel bellen niet gewenst is of zelfs verboden is. Hier komt het dus aan op de wijsheid over mobiel bellen in publieke ruimtes van de bezoekers zelf.

In de vragenlijst hebben de respondenten de vraag gekregen zich voor te stellen op een terras te zitten en iemand aan het tafeltje naast hen zit luid te bellen, waardoor ze de vriend of vriendin waarmee ze zijn bijna niet meer kunnen verstaan. Ook in deze situatie is onderscheid gemaakt in uitgebreid zitten bellen om een kletspraatje, voor een zakelijk gesprek of in een noodgeval. En ook hier hebben ze vier opties van hoe ze zouden kunnen reageren aan de hand van de theorie van Hirschman (1970). Ze kunnen er niets van zeggen, ze laten merken dat ze zich storen door hun blik of houding, ze zeggen er wat van of ze gaan ergens anders zitten. Als laatste situatie krijgen ze zelf telefoon op het terras. Hiervoor hebben ze zes mogelijkheden voorgelegd gekregen van wat ze doen in deze situatie (zie bijlage 1).

De jongeren hebben in dit onderzoek aangegeven, dat ze met hun houding of blik laten merken dat ze zich storen aan het luide bellen om een kletspraatje op het terras. Weer zijn het de oudere, lager opgeleide jongeren die er het vaakst wat van zeggen. Een enkeling laat het gaan of gaat ergens anders zitten. In het geval van een zakelijk gesprek laten de jongeren weer merken dat ze zich storen door hun houding of blik. In het geval van een noodgeval zegt het overgrote deel niks.

Als ze zelf telefoon krijgen op het terras kijken ze wie belt, nemen op en houden het kort of nemen in ieder geval op en houden het kort.

Tabel 5.7. Reacties op bellen op een terras (in %)

	Jong/laag	Jong/hoog	Oud/laag	Oud/hoog	Totaal
Terras/kletspraatje					
Ik zeg niks	25	8	9	10	11
Ik laat het merken (houding)	75	69	46	71	66
Ik zeg er wat van	0	15	36	5	13
Ik ga ergens anders zitten	0	8	9	14	10
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Terras/zakelijk gesprek					
Ik zeg niks	37,5	15	18	14	19
Ik laat het merken (houding)	62,5	46	46	76	60
Ik zeg er wat van	0	15	18	0	8
Ik ga ergens anders zitten	0	24	18	10	13
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Terras/noodgeval					
Ik zeg niks	87,5	100	82	86	89
Ik laat het merken (houding)	12,5	0	18	10	9
Ik zeg er wat van	0	0	0	0	0
Ik ga ergens anders zitten	0	0	0	4	2
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53
Terras/zelf telefoon					
Staat uit, geen telefoon	0	0	0	0	0
Staat op stil, niet opnemen	0	0	0	10	4
Kijken wie, opnemen, kort	62,5	70	55	47	57
Kijken wie, opnemen, uitgebreid	0	15	0	10	8
Opnemen, kort	25	0	36	23	21
Opnemen, uitgebreid	12,5	15	9	10	10
Totaal	100	100	100	100	100
N	8	13	11	21	53

5.4. Significantie

Er zijn weinig verschillen tussen de hoger en lager opgeleide jongeren en de jongere en oudere jongeren wat betreft hun belgedrag in publieke ruimtes. De verschillen die er zijn, houden geen significant verband met leeftijd en opleidingsniveau (zie tabel 5.8.).

Tabel 5.8. Correlatie tussen het gebruik in publieke ruimtes van de mobiele telefoon en opleidingsniveau en leeftijd

		Leeftijd	Opleidingsniveau
Leeftijd	Pearson Correlation	1	,038
	Sig. (2-tailed)		,787
Opleidingsniveau	Pearson Correlation	,038	1
	Sig. (2-tailed)	,787	
De mobiele telefoon in publieke ruimtes	Pearson Correlation	-,243	-,131
	Sig. (2-tailed)	,079	,350
	N	53	53
Bellen in publieke ruimtes	Pearson Correlation	,203	-,069
	Sig. (2-tailed)	,145	,624
	N	53	53
Bellen in aanwezigheid van anderen	Pearson Correlation	-,017	-,142
	Sig. (2-tailed)	,904	,310
	N	53	53
Storen	Pearson Correlation	-,017	,254
	Sig. (2-tailed)	,902	,067
	N	53	53
Storen in de trein	Pearson Correlation	,036	-,066
	Sig. (2-tailed)	,798	,640
	N	53	53
Storen op het terras	Pearson Correlation	,153	,073
	Sig. (2-tailed)	,274	,601
	N	53	53
Reacties in de trein	Pearson Correlation	-,128	,062
	Sig. (2-tailed)	,360	,657
	N	53	53
Reacties op het terras	Pearson Correlation	,055	-,100
	Sig. (2-tailed)	,697	,475
	N	53	53

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5.5. Conclusie

Mobiele telefoons staan altijd aan bij de jongeren, maar bij de oudere hogeropgeleide jongeren in iets mindere mate. De jongeren geven ook aan de stand van hun mobiele telefoon aan te passen aan de situatie door deze bijvoorbeeld op stil, trillen of juist luide stand te zetten.

De hogeropgeleide jongeren en de oudere, lageropgeleide jongeren nemen niet altijd en overal op en houden dus rekening met waar ze zijn. Over het algemeen zeggen de jongeren hun mobiele telefoon uit te zetten als dat moet, maar zetten deze ook wel eens op stil als deze eigenlijk uit zou moeten.

Bellen in de bus of in de trein wordt door alle groepen gedaan, maar door de oudere jongeren wel wat minder. Dat deze groep minder belt in het openbaar vervoer kan ook komen, doordat zij hier minder gebruik van maken.

Op straat bellen wordt door nog meer respondenten zeker gedaan en is nog meer geaccepteerd. Er is niemand die niet op straat belt. Ook in openbare ruimtes geven de jongeren aan te bellen, hetzij in iets mindere mate.

Als de oudere jongere jongeren dan toch bellen in de bus of in de trein zijn dit voornamelijk noodzakelijk telefoontjes. De jongere jongeren maakt het minder uit of het noodzakelijk is of niet en bellen toch. Op straat wordt er nog minder noodzakelijk gebeld vooral door de hoger opgeleide jongeren. In openbare ruimtes wordt er in de meeste gevallen wel alleen noodzakelijk gebeld.

Uit de beldagboeken blijkt echter dat de meeste telefoontjes thuis worden gepleegd met de mobiele telefoon en bij de oudere jongeren ook op het werk.

Als jongeren op visite zijn bij iemand bellen ze niet of maakt het ze niet uit. Uit de beldagboeken blijkt dat ze dit bijna niet doen (in totaal maar 2% van alle telefoontjes).

Over opnemen tijdens een face-to-face ontmoeting met iemand, zijn de meningen verdeeld. De telefoon was een apparaat waarmee men communiceerde van persoon-naar-persoon en ook tijdens face-to-face ontmoetingen was dit het geval. Met de mobiele telefoon is dit anders geworden. Deze is duidelijk een deelnemer geworden tijdens face-to-face ontmoetingen (Katz en Aakhus, 2002). De telefoon is door zijn mobiele verschijning van de 'back'-regio naar de 'front'-regio verplaatst en ook de Nederlandse jongeren hebben tegenwoordig met meerdere interacties tegelijk te maken (Goffman, 1959).

Jongeren storen zich niet aan bellen in de bus of in de trein of het maakt ze niet uit. Aan bellen op straat storen zij zich nog minder. De jongere jongeren storen zich het minst aan bellen in andere openbare ruimtes. De oudere jongeren storen zich niet of maakt het niet uit.

De meeste jongeren zeggen er niets van als er gebeld wordt waar het niet mag. Alleen de oudere, lageropgeleide jongeren zijn iets meer geneigd er wel wat van te zeggen. De oudere, hogeropgeleide jongeren laten het merken als ze zich storen door hun blik of houding. Er wordt niet duidelijk voor de voice-optie gekozen, maar de jongeren laten het ook niet zomaar gaan en gaan ook niet ergens anders zitten (Hirschman, 1970).

In een stiltecoupé staat duidelijk aangegeven, dat het niet de bedoeling is dat er gebeld wordt. Hier is al een sociale regel uitgekristalliseerd (Anderson, 1990). Toch wordt er in een dergelijke coupé vaak wel gebeld. Uit de vraag of jongeren zich hieraan storen, blijkt dat hoe dringender of belangrijker een telefoontje is, hoe minder de jongeren zich eraan storen. Als ze willen laten merken dat ze zich storen, doen ze dat in de meeste gevallen met hun blik of houding. Ook in de stiltecoupé kiezen de meeste jongeren dus voor een softe voice-optie (Hirschman, 1970) en laten ze het niet zomaar over hun kant gaan. Als de jongeren zelf echter telefoon krijgen in een stiltecoupé, kijken ze wie het is, nemen ze wel op en houden het gesprek kort. Op de tweede plaats staat de groep waarvan de telefoons op stil staan en niet opgenomen worden.

Voor het terras zijn helemaal geen regels en daar is het altijd een herrie van door elkaar pratende mensen. In het geval van een luid kletspraatje of zakelijk gesprek laten de meeste jongeren merken dat ze zich storen door hun blik of houding. Ze kiezen dus weer voor een softere vorm van de voice-optie (Hirschman, 1970) gericht op verbetering. Bij een noodgeval zeggen ze helemaal niks en blijven ze trouw aan het plaatsje waar ze zijn gaat zitten (Hirschman, 1970). Als ze zelf telefoon krijgen nemen ze op, sommige kijken eerst even wie belt, en houden ze het gesprek kort.

Op basis van Hirschman (1970) kan worden geconcludeerd dat de jongeren over het algemeen niet voor de exit-optie kiezen. Ze gaan niet weg of ergens anders zitten. De oudere, lageropgeleide jongeren kiezen het meeste voor de voice-optie door er wat van te zeggen als ze zich storen aan het belgedrag van anderen. Maar het overgrote deel kiest voor een minder harde variant hierop en proberen de situatie te verbeteren door middel van hun blik of houding. Alle jongeren blijven dus trouw aan de situatie (loyalty) en gaan niet weg. Dit verklaart in veel gevallen ook de voice-optie.

Er kan gezegd worden dat jongeren gericht zijn op het verbeteren van de situatie, maar niet zo goed weten hoe. Ze laten het dus wel merken, maar durven het in veel gevallen niet uit te spreken. Ondanks dat ze wel aan anderen laten merken dat ze zich storen, nemen ze zelf wel hun telefoon op als ze worden gebeld in een publieke ruimte. Ze houden deze gesprekken wel kort. Er is nog veel onduidelijkheid over wat de sociale regels nu precies zijn. Deze zijn zich waarschijnlijk nog aan het uitkristalliseren. Zoals Katz en Aakhus (2002) al schreven, proberen mensen een manier te vinden om met de mobiele telefoon om te gaan, maar interpreteren ze de normen en waarden vaak verkeerd.

Hoofdstuk 6. Het gebruik van de mobiele telefoon en de sociale regels

6.1. Antwoord op de hoofdvraag

De hoofdvraag van deze scriptie bestond, zoals in de inleiding vermeld, uit twee delen, namelijk: *Hoe gebruiken hoger en lager opgeleide jongeren van 16 tot en met 29 jaar hun mobiele telefoon? En: Wat zijn volgens deze jongeren de sociale regels met betrekking tot het bellen in publieke ruimtes?*

Hoofdstuk vier geeft antwoord op de eerste vraag. Jongeren gebruiken hun mobiele telefoon voornamelijk om mee te bellen en sms-en, met als verschil dat de oudere jongeren meer bellen en de jongere jongeren meer sms-en. Ze gebruiken deze allemaal voornamelijk om af te spreken en de telefoon is dus de spil in hun sociale netwerk. De jongeren zijn altijd bereikbaar, krijgen iedere dag wel sms of telefoon en nemen hun telefoon overal mee naar toe.

Hoofdstuk vijf geeft antwoord op de tweede vraag. Hier komt uit naar voren dat de sociale regels voor het bellen in publieke ruimtes nog niet duidelijk zijn. Er is nog veel verwarring en de regels zijn nog erg los en in de ene situatie nog lossler dan in de andere situatie, zoals Goffman (1963) dit beschreef. Aan de ene kant storen jongeren zich in bepaalde situaties en aan de andere kant bellen ze zelf ook in publieke ruimtes. Toch storen ze zich over het algemeen niet aan bellen in publieke ruimtes, maar bellen ze zelf voornamelijk noodzakelijk in publieke ruimtes. Bij andere mensen thuis bellen de jongeren over het algemeen niet, maar tijdens face-to-face ontmoetingen weer wel. De mobiele telefoon is dan ook echt een deelnemer geworden van het publieke leven.

De mobiele telefoon is een voorwerp voor iedereen geworden. Iedereen heeft er bijna één en alle jongeren gebruiken het apparaat op dezelfde manier en gaan er op dezelfde manier mee om in publieke ruimtes.

Op basis van de uitkomsten, probeer ik in de volgende paragraaf een voorzichtige etiquette uit te schrijven van de nu heersende sociale regels onder jongeren in Nederland rondom bellen in publieke ruimtes (Anderson, 1990/Lofland, 1973).

6.2. Etiquette

Zoals Anderson (1990) en Lofland (1973) al schreven, ontstaan sociale regels om zo goed mogelijk met elkaar te kunnen samen leven in publieke ruimtes. Deze sociale regels vormen samen uiteindelijk de etiquette. Anderson en Lofland richten zich in hun boeken op straatetiquette. Lofland schrijft deze zelfs uit in haar boek. Zij begint met drie stijlen van 'civil inattention'. De truc is volgens haar zo onopvallend mogelijk te blijven en geen bijzondere belangstelling te tonen voor anderen. Dit geldt ook zeker voor bellen in publieke ruimtes, maar als het te erg wordt, komen de reactieopties van Hirschman (1970) om de hoek. Uit de resultaten blijkt dat er nog veel verwarring is, maar toch zijn er al een aantal sociale regels te ontdekken wat betreft mobiel bellen in publieke ruimtes. De nu geldende sociale regels, die samen de etiquette vormen over bellen in publieke ruimtes, staan samengevat op de volgende bladzijde.

De dertien gouden regels van de mobiliquette

- 1. Zorg ervoor dat je altijd bereikbaar bent en neem je telefoon altijd mee als je weggaat.*
- 2. Geef niet aan iedereen je mobiele telefoonnummer.*
- 3. Pas de stand van je mobiele telefoon aan aan de situatie (door deze bijvoorbeeld op stil, trillen of luid te zetten).*
- 4. Zet je telefoon uit of op stil als deze uit moet.*
- 5. Bellen in de bus of in de trein is geen probleem, maar doe dit liever alleen als dit noodzakelijk is.*
- 6. Bellen op straat is helemaal geen probleem.*
- 7. In andere openbare ruimtes mag ook gewoon gebeld worden, maar liefst alleen als dit echt noodzakelijk is.*
- 8. Bel niet als je bij andere mensen thuis op visite bent.*
- 9. Als je met iemand samen bent (of in gesprek bent), kan je gewoon je telefoon opnemen als je wordt gebeld.*
- 10. Een wisselgesprek kan zonder problemen worden aangenomen.*
- 11. Toon geen belangstelling voor andere bellers in publieke ruimtes, maar als je je stoort aan het belgedrag van iemand anders, laat dit dan blijken door middel van je blik en/of houding.*
- 12. Als je zelf wordt gebeld waar het niet mag, kijk dan eerst even wie het is voordat je opneemt. Als je besluit op te nemen, houd het dan kort.*
- 13. Als je zelf wordt gebeld waar anderen zich zouden kunnen storen, kijk dan eerst even wie het is voordat je opneemt. Als je besluit op te nemen, houd het dan kort.*

6.3. Tot slot

Op basis van de resultaten uit dit onderzoek, doe ik een aantal suggesties voor eventueel vervolgonderzoek.

Ondanks dat er veel wordt geklaagd over het belgedrag van jongeren in Nederland, lijkt het allemaal wel mee te vallen aangezien het overgrote deel van de telefoontjes gewoon thuis of op het werk plaatsvinden. Ook blijkt dat de jongeren zelf zich niet echt storen aan het belgedrag van anderen in publieke ruimtes.

Daarnaast zijn er onder de jongeren geen significante verbanden gevonden wat betreft belgedrag en bellen in publieke ruimtes en de relatie met leeftijd en opleidingsniveau. Alleen op het gebied van bellen en sms-en is er een sterk significant verschil tussen de twee leeftijdsgroepen. De jongere jongeren sms-en meer en de oudere jongeren bellen meer.

Het zou leuk zijn om in een vervolgonderzoek te kijken naar alle Nederlanders en de te onderzoeken leeftijdsgroep op te rekken. Ik veronderstel dat er dan wel een verschil is tussen de jongeren en ouderen wat betreft belgedrag en bellen in publieke ruimtes. Ook zou er dan een verschil tussen opleidingsniveaus kunnen ontstaan. Door de leeftijdsgroepen op te rekken, zullen er meer werkende mensen aan het onderzoek meedoen. Het opleidingsniveau is bepalend voor het soort werk wat iemand doet en dit kan weer bepalend zijn voor het belgedrag van een persoon.

Omdat de sociale regels rondom bellen in publieke ruimtes nog niet uitgekristalliseerd zijn en er nogal wat verwarring is, zou het leuk zijn om over tien jaar weer een zelfde onderzoek te doen. Wellicht heeft zich er dan een duidelijke etiquette ontwikkeld. Ook zijn de kinderen van nu dan volwassen. Zij zijn opgegroeid met de mobiele telefoon en weten niet beter dan dat deze overal rinkelen. Ik zou mij voor kunnen stellen dat dan de sociale regels veel strakker zullen zijn, omdat mensen zich nu ergeren en er behoefte is aan strakkere regels. Aan de andere kant kan ik mij voorstellen dat ze lossere zullen zijn, omdat de kinderen van nu groot zijn en niet beter weten dan dat er overal gebeld wordt.

Geraadpleegde bronnen

Websites:

- <http://www.computable.nl/artikels/archief9/d45mc9er.htm>
- http://www.omgangsvormen.nl/mobiel_bellen_en_gsm.htm
- http://www.zestienmiljoenmensen.nl/nieuws/stellingen/2004/0-78-1_78-48407.jsp
- http://script07.mtvnetworks.nl/index.php?article/1830_Mobiele_telefoon%3A_spin_in_sociale_web_jongeren
- <http://www.telecomwereld.nl/n0000746.htm>
- http://nl.wikipedia.org/wiki/Mobiele_telefoon
- <http://www.telecomwereld.nl/mobmrk.htm>
- <http://www.kpn.com/kpn/show/id=901900/contentid=15074/sc=6435bd>
- http://www.vergelijk.nl/info/product_mobiele_telefoon_algemeen/
- <http://www.vandale.nl/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=norm>
- http://www.muscom.nl/we_bellen/content.php
- <http://www.3vo.nl/nl/cms/start.htm>
- <http://www.infopolitie.nl/verkeer/diverse/telefoneren.php>
- <http://nl.wikipedia.org/wiki/P-waarde>
- <http://nl.wikipedia.org/wiki/Significantie>

Jaarverslagen en andere informatie van bedrijven:

- OPTA, jaarverslag en marktmonitor 2005.
- KPN, *'Op weg naar 'All IP', de klant maakt de dienst uit'*. Persbriefing, 18 november 2005.
- T-Mobile, *'Verliefde Nederlanders vinden bellen en sms-en zeer belangrijk voor hun liefdesrelatie'*. Intranet T-Mobile, 13 februari 2006.

Literatuur:

- Mizuko Ito, Daisuke Okabe and Misa Matsuda. (2005). *Personal, Portable, Pedestrian: Mobile phones in Japanese life*. Cambridge; Massachusetts, London, England: The MIT Press.
- Erving Goffman. (1963). *Behavior in public places*. Berkeley, California: Department of Sociology, University of California.
- Erving Goffman (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Allen Lane The Penguin Press.
- Earl Babbie. (2004, 10th edition). *The practice of social research*. United States of America: Wadsworth.
- Lodewijk Brunt. (1996). *Stad*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Elijah Anderson. (1990). *Streetwise: Race, class and change in an urban community*. USA: The University of Chicago Press.
- Lyn H. Lofland. (1973). *A world of strangers: Order and action in public spaces*. New York: Basic Books, Inc., Publishers.
- Albert O. Hirschman. (1970). *Exit, voice and Loyalty: Responses to decline of firms, organizations, and states*. Cambridge, Massachusetts and London, England: Harvard University Press.
- C.S. Fischer. (1992). *America calling: A social history of the telephone to 1940*. Berkeley, Los Angeles, Oxford: University of California press.
- I. De Sola Pool. (1977). *The social impact of the telephone*. Cambridge, Massachusetts, London, England: The MIT Press.
- James E. Katz and Mark Aakhus. (2002). *Perpetual Contact: Mobile communication, private talk, public performance*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Godfried Engbersen. (1990). *Publieke bijstandsgeheimen: Het ontstaan van een onderklasse in Nederland*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese Uitgevers.
- Mary Douglas and Baron Isherwood. (1996). *The world of goods: Towards an anthropology of consumption*. London and New York: Routledge.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst naar het gebruik van de mobiele telefoon onder jongeren

Bijlage 2: Respondentenlijst

Bijlage 3: Statistische steekproefbeschrijving

Bijlage 1:

Vragenlijst naar het gebruik van de mobiele telefoon onder jongeren

Deze vragenlijst is een onderdeel van mijn onderzoek naar het belgedrag van jongeren van 16 tot en met 29 jaar in Nederland.

De vragenlijst is verdeeld in zes onderdelen die gaan over de verschillende aspecten van mobiel bellen, zoals met wie bel je, wat vind je belangrijk aan je telefoon en normen rondom bellen in publieke ruimtes en wat doe je in bepaalde situaties.

Het invullen van dit eerste gedeelte van de vragenlijst zal ongeveer 15/20 minuten in beslag nemen.

Het laatste onderdeel van deze vragenlijst echter is het bijhouden van je belgedrag in de week van 29 mei tot en met 4 juni 2006. Ik wil je dan ook vragen hier aan te geven met wie je hebt gebeld (bellen en gebeld worden), hoe lang, het onderwerp en de locatie. Ik heb hiervoor categorieën gemaakt, zodat je geen namen en dergelijke hoeft te geven, het je niet veel tijd kost en je niet veel hoeft te schrijven.

De informatie verzameld uit deze vragenlijst wordt alleen gebruikt voor dit onderzoek. Antwoorden zullen daarom ook volledig anoniem en vertrouwelijk worden behandeld.

Stuur de ingevulde vragenlijst voor 10 juni 2006 terug naar:

Karina van der Poel
Fluitekruid 61
3137 WC Vlaardingen

of per email: karinavdpoel@hotmail.com

Mocht je nog vragen hebben dan kun je me natuurlijk altijd bellen (06 26 978 471) of mailen.

Ik hoop dat er leuke resultaten uit mijn onderzoek komen en ik houd je natuurlijk op de hoogte als je daar interesse in hebt.
Heel hartelijk bedankt voor je medewerking!

Karina van der Poel

Vragenlijst naar het gebruik van de mobiele telefoon onder jongeren

A. Algemene gegevens

Dit gedeelte van de lijst vraagt om informatie over de gebruiker van de mobiele telefoon. Alle informatie wordt alleen gebruikt voor het onderzoek en zal anoniem en vertrouwelijk worden behandeld.

Graag onderstaande vragen invullen zoals aangegeven:

Geslacht (omcirkelen/onderstrepen)	Man	Vrouw
Leeftijd (invullen/typen)	... jaar	
Opleidingsniveau (omcirkelen/onderstrepen)	LBO/Mavo/VMBO	Havo/VWO
	MBO	HBO/WO
Beroep (invullen/typen)	

B. Mobiele telefoon

In dit gedeelte wordt gevraagd naar gegevens over je aansluiting en percentages van gebruik.

Graag onderstaande vragen invullen zoals aangegeven:

Aansluiting (omcirkelen/onderstrepen)	Prepaid	Abonnement
Gebruik (percentages invullen/typen)	...% zakelijk	...% privé
	...% vaste telefoon	...% mobiel

C. Gebruik van de mobiele telefoon

Dit gedeelte vraagt naar het gebruik van de mobiele telefoon en wat je belangrijk vindt aan een toestel.

1	2	3	4	5
Sterk oneens	Oneens	Niet eens en niet oneens	Mee eens	Sterk mee eens

Gebruik bovenstaande schaal en geef aan in hoeverre je het eens bent met onderstaande stellingen door het juiste getal te omcirkelen/onderstrepen bij iedere stelling:

Ik gebruik mijn mobiele telefoon om te bellen	1	2	3	4	5
Ik gebruik mijn mobiele telefoon om te sms-en	1	2	3	4	5
Ik gebruik mijn mobiele telefoon om te internetten	1	2	3	4	5
Ik gebruik mijn mobiele telefoon om muziek te luisteren	1	2	3	4	5
Ik gebruik mijn mobiele telefoon om foto's/filmpjes te maken	1	2	3	4	5
Ik gebruik mijn mobiele telefoon om spelletjes te spelen	1	2	3	4	5
Ik vind het merk van mijn mobiele telefoon belangrijk	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk welke functies mijn mobiele telefoon heeft	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk om de laatste nieuwe mobiele telefoon te hebben	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk dat mijn mobiele telefoon Internet heeft	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk dat mijn mobiele telefoon foto's/filmpjes kan maken	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk muziek te kunnen luisteren met mijn mobiele telefoon	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk spelletjes te kunnen spelen op mijn mobiele telefoon	1	2	3	4	5
Ik kijk wie belt voordat ik opneem	1	2	3	4	5
Ik neem iedereen op	1	2	3	4	5
Ik neem anonieme bellers op	1	2	3	4	5
Ik geef iedereen mijn mobiele nummer	1	2	3	4	5
Ik geef mijn mobiele nummer alleen aan bekenden	1	2	3	4	5
Ik geef mijn mobiele nummer soms aan onbekenden	1	2	3	4	5

Ik kan niet zonder mobiele telefoon	1	2	3	4	5
Ik vind het belangrijk welke ringtone ik heb	1	2	3	4	5
Ik heb steeds een andere ringtone	1	2	3	4	5
Ik sms meer dan dat ik bel	1	2	3	4	5
Ik sms veel	1	2	3	4	5
Ik sms vrienden	1	2	3	4	5
Ik sms familie	1	2	3	4	5
Ik sms anderen	1	2	3	4	5
Ik ben 24 uur per dag bereikbaar	1	2	3	4	5
Ik bel veel	1	2	3	4	5
Ik bel met vrienden	1	2	3	4	5
Ik bel met familie	1	2	3	4	5
Ik bel met anderen	1	2	3	4	5
Ik neem een wisselgesprek als iemand belt tijdens mijn telefoongesprek met iemand anders	1	2	3	4	5
Mijn mobiele telefoon is een accessoire en past bij mijn lifestyle	1	2	3	4	5
Het komt bijna nooit voor dat ik een dag niet gebeld of ge-smst word	1	2	3	4	5
Ik heb mijn telefoon altijd bij me	1	2	3	4	5

D. Belgedrag in publieke ruimtes

Dit gedeelte vraagt naar het gebruik van de mobiele telefoon in het openbaar.

1	2	3	4	5
Sterk oneens	Oneens	Niet eens en niet oneens	Mee eens	Sterk mee eens

Gebruik bovenstaande schaal en geef aan in hoeverre je het eens bent met onderstaande stellingen door het juiste getal te omcirkelen/onderstrepen bij iedere stelling:

Mijn mobiele telefoon staat altijd aan	1	2	3	4	5
Mijn mobiele telefoon staat altijd op luide stand	1	2	3	4	5
Ik pas de stand van mijn mobiele telefoon aan aan de situatie (voorbeeld: stil, trillen, luid)	1	2	3	4	5
Ik neem altijd op waar ik ook ben	1	2	3	4	5
Ik zet mijn mobiele telefoon uit als dat moet	1	2	3	4	5
Ik zet mijn mobiele telefoon op stil als deze uit moet	1	2	3	4	5
Ik bel in de trein/bus	1	2	3	4	5
Ik bel op straat	1	2	3	4	5
Ik bel in openbare ruimtes	1	2	3	4	5
Ik bel alleen noodzakelijk in de trein/bus	1	2	3	4	5
Ik bel alleen noodzakelijk op straat	1	2	3	4	5
Ik bel alleen noodzakelijk in openbare ruimtes	1	2	3	4	5
Ik bel als ik bij iemand op visite ben	1	2	3	4	5
Ik neem op als ik met iemand in gesprek ben	1	2	3	4	5
Ik stoer mij als anderen bellen in de bus/trein	1	2	3	4	5
Ik stoer mij als mensen bellen op straat	1	2	3	4	5
Ik stoer mij als mensen bellen in openbare ruimtes	1	2	3	4	5
Ik zeg niks als iemand belt waar het niet mag	1	2	3	4	5
Ik laat merken dat ik me stoer als iemand belt waar het niet mag	1	2	3	4	5
Ik zeg er wat van als iemand belt waar het niet mag	1	2	3	4	5

E. Acht situaties van bellen in publieke ruimtes

Dit gedeelte gaat over wat je doet in bepaalde situaties. Omcirkel/onderstreep het antwoord dat het meest bij jou past.



Situatie 1:

Stel je gaat in de trein in een stilte coupé zitten (waar het verboden is te bellen), omdat je graag wilt lezen, nog iets voor school moet leren of iets voor je werk wilt doen. Iemand naast je gaat uitgebreid met iemand zitten bellen en het weekend, zijn/haar liefdesleven, de aankopen bij het winkelen, de voetbalwedstrijd enzovoort van zichzelf bespreken. Hierdoor kun jij je niet goed concentreren op waar je mee bezig bent.

Wat doe je?

- a) Je zegt er niks van
- b) Je laat met je houding of je blik zien dat je het vervelend vindt
- c) Je zegt er wat van
- d) Je gaat ergens anders zitten

Situatie 2:

Stel je gaat in de trein in een stilte coupé zitten (waar het verboden is te bellen), omdat je graag wilt lezen, nog iets voor school moet leren of iets voor je werk wilt doen. Iemand naast je krijgt telefoon en het gaat over belangrijke zaken op het werk. Hierdoor kun jij je niet goed concentreren op waar je mee bezig bent.

Wat doe je?

- a) Je zegt er niks van
- b) Je laat met je houding of je blik zien dat je het vervelend vindt
- c) Je zegt er wat van
- d) Je gaat ergens anders zitten

Situatie 3:

Stel je gaat in de trein in een stilte coupé zitten (waar het verboden is te bellen), omdat je graag wilt lezen, nog iets voor school moet leren of iets voor je werk wilt doen. Iemand naast je krijgt telefoon en het gaat om een noodgeval. Hierdoor kun jij je niet goed concentreren op waar je mee bezig bent.

Wat doe je?

- a) Je zegt er niks van
- b) Je laat met je houding of je blik zien dat je het vervelend vindt
- c) Je zegt er wat van
- d) Je gaat ergens anders zitten

Situatie 4:

Stel je gaat in de trein in een stilte coupé zitten (waar het verboden is te bellen), omdat je graag wilt lezen, nog iets voor school moet leren of iets voor je werk wilt doen. Je krijgt zelf telefoon.

Wat doe je?

- a) Je hebt deze uit gezet, dus je krijgt helemaal geen telefoon
- b) Je hebt deze op stil staan en neemt niet op
- c) Je kijkt eerst wie het is en bepaalt dan of je opneemt en je houdt het kort
- d) Je kijkt eerst wie het is en bepaalt dan of je opneemt en gaat uitgebreid bellen
- e) Je neemt op en houdt het kort
- f) Je neemt op en gaat uitgebreid bellen

Situatie 5:

Stel je zit op een terrasje en aan het tafeltje naast je zit iemand luid te bellen, zodat je de vriend(in) met wie je bent bijna niet meer kunt verstaan. Deze persoon is aan het bellen over zijn/haar plannen voor het weekend, zijn/haar liefdesleven, de aankopen bij het winkelen, een voetbalwedstrijd enzovoort .

Wat doe je?

- a) Je zegt er niks van
- b) Je laat met je houding of je blik zien dat je het vervelend vindt
- c) Je zegt er wat van
- d) Je gaat ergens anders zitten

Situatie 6:

Stel je zit op een terrasje en aan het tafeltje naast je zit iemand luid te bellen, zodat je de vriend(in) met wie je bent bijna niet meer kunt verstaan. Deze persoon is aan het bellen over belangrijke zaken op het werk.

Wat doe je?

- a) Je zegt er niks van
- b) Je laat met je houding of je blik zien dat je het vervelend vindt
- c) Je zegt er wat van
- d) Je gaat ergens anders zitten

Situatie 7:

Stel je zit op een terrasje en aan het tafeltje naast je zit iemand luid te bellen, zodat je de vriend(in) met wie je bent bijna niet meer kunt verstaan. Deze persoon is aan het bellen en het gaat om een noodgeval.

Wat doe je?

- a) Je zegt er niks van
- b) Je laat met je houding of je blik zien dat je het vervelend vindt
- c) Je zegt er wat van
- d) Je gaat ergens anders zitten

Situatie 8:

Stel je zit op een vol terras en je krijgt zelf telefoon.

Wat doe je?

- a) Je hebt deze uit gezet, dus je krijgt helemaal geen telefoon
- b) Je hebt deze op stil staan en neemt niet op
- c) Je kijkt eerst wie het is en bepaalt dan of je opneemt en je houdt het kort
- d) Je kijkt eerst wie het is en bepaalt dan of je opneemt en gaat uitgebreid bellen
- e) Je neemt op en houdt het kort
- f) Je neemt op en gaat uitgebreid bellen

F. Beldagboek

Vul per dag per dagdeel in met wie, hoe lang, waarover en waar je hebt gebeld en gebruik hiervoor de onderstaande categorieën.

Voor het invullen van het beldagboek kun je gebruik maken van de volgende categorieën voor **met wie** je gebeld hebt (je hoeft alleen maar het nummer in te vullen in het daarvoor bestemde vakje van het beldagboek):

1	Geliefde / Partner	7	Zus
2	Vader	8	Vrienden van huidig school/werk
3	Moeder	9	Vrienden van vorig school/werk
4	Zoon	10	Vrienden uit de buurt
5	Dochter	11	Hobbygerelateerde vrienden
6	Broer	12	Anderen

Voor het invullen van het beldagboek kun je gebruik maken van de volgende categorieën voor **hoe lang** je gebeld hebt (je hoeft alleen maar het nummer in te vullen in het daarvoor bestemde vakje van het beldagboek):

1	Minder dan 5 minuten	6	1 tot 2 uur
2	5 tot 10 minuten	7	2 tot 3 uur
3	10 tot 20 minuten	8	3 tot 4 uur
4	20 tot 30 minuten	9	4 uur of meer
5	30 tot 60 minuten		

Voor het invullen van het beldagboek kun je gebruik maken van de volgende categorieën voor **het onderwerp waarover** je gebeld hebt (je hoeft alleen maar het nummer in te vullen in het daarvoor bestemde vakje van het beldagboek):

1	Om af te spreken	7	Hoe het met iemand gaat
2	Dringende communicatie / noodgeval	8	Hoe laat iemand naar huis gaat / thuis is
3	Kletsen	9	Belangrijk nieuws / gebeurtenissen in NL of de wereld
4	Persoonlijk nieuws uitwisselen	10	Zakelijk
5	Praten over persoonlijke zorgen	11	Anders
6	Niks in het bijzonder / Geen reden		

Voor het invullen van het beldagboek kun je gebruik maken van de volgende categorieën voor **de locatie waar** je gebeld hebt (je hoeft alleen maar het nummer in te vullen in het daarvoor bestemde vakje van het beldagboek):

1	Thuis	5	Op straat
2	Op school	6	In een andere openbare ruimte
3	Op het werk	7	Bij iemand anders thuis
4	In het openbaar vervoer	8	Anders

**Beldagboek 29 mei t/m
4 juni 2006**

	Dagdeel	Met wie?	Hoe lang?	Onderwerp?	Waar?
Maandag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				
Dinsdag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				

	Dagdeel	Met wie?	Hoe lang?	Onderwerp?	Waar?
Woensdag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				
Donderdag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				
Vrijdag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				

	Dagdeel	Met wie?	Hoe lang?	Onderwerp?	Waar?
Zaterdag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				
Zondag	Ochtend				
	Middag				
	Avond				
	Nacht				

Bijlage 3:

Statistische steekproefbeschrijving

Steekproef

		Geslacht	Leeftijd	Opleiding
N	Valide	53	53	53
	Missend	0	0	0
Gemiddeld		1,42	23,00	4,36
Standaard Deviatie		,497	3,627	1,402

Geslacht

		Aantal	Percentage
Valide	Vrouw	31	58,5
	Man	22	41,5
Totaal		53	100,0

Leeftijd

		Aantal	Percentage
Valide	17	2	3,8
	18	4	7,5
	19	5	9,4
	20	10	18,9
	22	2	3,8
	23	4	7,5
	24	5	9,4
	25	4	7,5
	26	7	13,2
	27	3	5,7
	28	4	7,5
	29	3	5,7
	Totaal		53

Opleidingsniveau

		Aantal	Percentage
Valide	Mavo/VMBO	2	3,8
	MBO	17	32,1
	Havo	1	1,9
	VWO	2	3,8
	HBO	18	34,0
	WO	13	24,5
	Totaal		53

Bijlage 2:

Respondentenlijst

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Beroep	Aansluiting	Zakelijk %	Prive %	Mobiel %	Vast %
1 Vrouw	20	MBO	Student	Abonnement	?	20%	80%	20%
2 Man	20	MBO	Student	Abonnement	50%	30%	70%	30%
3 Man	20	MBO	Junior Makelaar	Abonnement	10%	90%	55%	45%
4 Vrouw	17	MBO	Bijbaantjes	Abonnement	?	25%	75%	25%
5 Vrouw	19	MBO	Student	Abonnement	10%	90%	85%	15%
6 Vrouw	20	MBO	Geen	Abonnement	10%	90%	75%	25%
7 Vrouw	18	MBO	Student	Abonnement	5%	95%	90%	10%
8 Man	17	VMBO	Magazijnmedewerker	Abonnement	30%	70%	70%	30%
9 Vrouw	20	HBO	Geen	Abonnement	5%	95%	60%	40%
10 Vrouw	20	HBO	Verkoopster	Abonnement	2%	98%	99%	1%
11 Man	18	VWO	Vakkenvuller	Abonnement	10%	90%	25%	75%
12 Man	18	HBO	Geen	Prepaid	0%	100%	30%	70%
13 Man	20	HBO	Geen	Abonnement	25%	75%	90%	10%
14 Vrouw	20	HBO	Student	Abonnement	0%	100%	90%	10%
15 Vrouw	19	HBO	Verkoopster	Prepaid	2%	98%	80%	20%
16 Vrouw	19	HBO	Receptioniste	Abonnement	10%	90%	70%	30%
17 Vrouw	20	HBO	Verkoopster	Abonnement	10%	90%	80%	20%
18 Vrouw	19	HBO	Student	Abonnement	0%	100%	85%	15%
19 Vrouw	18	VWO	Postbode	Prepaid	10%	90%	50%	50%
20 Vrouw	19	HAVO	Scholier	Abonnement	30%	70%	70%	30%
21 Vrouw	20	WO	Horeca	Prepaid	5%	95%	75%	25%
22 Man	26	MBO	Bloemist/eigenaar winkel	Abonnement	30%	70%	30%	70%
23 Vrouw	27	MBO	Reisadviseuse	Abonnement	0%	100%	100%	0%
24 Man	29	MBO	Administratief medewerker	Abonnement	?	20%	50%	30%
25 Man	28	MBO	Ontwerper	Abonnement	25%	75%	75%	25%
26 Vrouw	23	MBO	Secretaresse	Abonnement	5%	95%	90%	10%

27	Vrouw	23	MBO	Bloemschikster	Abonnement	0%	100%	100%	0%
28	Man	22	MBO	Politieagent	Abonnement	1%	99%	100%	0%
29	Man	22	MBO	Vloerenlegger	Abonnement	10%	90%	90%	10%
30	Vrouw	26	MAVO	Management Assistent	Abonnement	80%	20%	80%	20%
31	Man	29	MBO	Laborant	Prepaid	0%	100%	10%	90%
32	Man	24	MBO	Electromonteur	Abonnement	25%	25%	50%	0%
33	Vrouw	28	HBO	Communicatiemedewerker	Abonnement	0%	100%	50%	50%
34	Vrouw	24	WO	Student	Abonnement	20%	80%	98%	2%
35	Vrouw	28	WO	Onderzoeker	Abonnement	0%	100%	100%	0%
36	Vrouw	27	WO	Studiebegeleider	Abonnement	70%	30%	40%	60%
37	Vrouw	26	WO	HR Medewerker	Abonnement	0%	100%	100%	0%
38	Man	24	HBO	Horeca	Abonnement	20%	80%	95%	5%
39	Man	25	WO	Promovendus	Abonnement	0%	100%	100%	0%
40	Man	28	HBO	Operationeel Manager	Abonnement	90%	10%	85%	15%
41	Man	26	WO	Promovendus	Abonnement	0%	100%	100%	0%
42	Vrouw	26	HBO	Communicatiemedewerker	Abonnement	90%	10%	100%	0%
43	Man	29	WO	Sociotherapeut	Prepaid	0%	100%	5%	95%
44	Vrouw	27	HBO	Marketing Assistent	Abonnement	40%	60%	100%	0%
45	Vrouw	26	WO	HR Assistent	Abonnement	0%	100%	95%	5%
46	Man	24	HBO	Student	Abonnement	30%	70%	100%	0%
47	Vrouw	25	HBO	Jeugdhulpverlener	Abonnement	0%	100%	100%	0%
48	Vrouw	25	WO	Junior Personeelsadviseur	Abonnement	20%	80%	100%	0%
49	Man	24	HBO	Student	Abonnement	20%	80%	65%	35%
50	Man	23	HBO	Journalist	Abonnement	30%	70%	80%	20%
51	Man	23	WO	Gastheer Casino	Abonnement	0%	100%	100%	0%
52	Vrouw	26	WO	Huisvrouw/Moeder	Abonnement	0%	100%	100%	0%
53	Vrouw	25	WO	Student	Abonnement	10%	90%	80%	20%