



HABBO

JOYCE VAN LEEST

WANGEDRAG IN EEN VIRTUELE WERELD

TIENERS IN DE VIRTUELE WERELD VAN HABBO

Joyce van Leest

Wangedrag in een virtuele wereld

Tieners in de virtuele wereld van Habbo

AUGUSTUS 2010

Masterthesis

Joyce van Leest

Studentnummer 298876

joycevanleest@hotmail.com

Erasmus Universiteit Rotterdam

Faculteit Historische en Kunstwetenschappen

Master Media en Journalistiek

Begeleider

Drs. Linda Adrichem

Medebegeleider

Prof. dr. Jos de Haan

Tweede lezer

Prof. dr. Jeroen Jansz

VOORWOORD

'Heey, Ik heb een cool online spel gevonden, Het heet habbo hotel! Ga snel naar habbo.nl en maak een account. Het is echt vet ik voeg je toe!'

(Antwoord van een 11 jarige jongen op de vraag: Hoe zou je Habbo omschrijven aan een vriend die het nog niet kent?)

Het eerste dat opviel toen ik met dit onderzoek begon en me verdiepte in Habbo was de populariteit van deze virtuele wereld onder jongeren. Veel bezoekers die ik gesproken heb waren erg enthousiast over de virtuele wereld en begaan met de wereld en haar bezoekers.

Bij mijn eerste bezoeken aan Habbo heeft het even geduurd voor ik door had hoe alles werkte en hoe ik deel kon nemen aan de activiteiten. Dat ik niet tot de doelgroep van Habbo behoor en veel ouder ben dan de gemiddelde Habbo bezoeker heeft hierbij waarschijnlijk een rol gespeeld. De meeste Habbo bezoekers waren gelukkig erg aardig en hielpen mij graag op weg. Ook mijn twee nichtjes Amke en Eva, twee Habbo fans, hebben mij goed geholpen door uit te leggen wat zij op Habbo deden en hun ervaringen met mij te delen.

Hierbij wil ik Linda Adrichem en Jos de Haan hartelijk danken voor de begeleiding tijdens het schrijven van deze scriptie. Daarnaast wil ik alle respondenten bedanken en alle bezoekers van Habbo die mij geholpen hebben. Speciale dank voor Amke, Eva, Michel en de rest van mijn familie.

Het schrijven van deze scriptie heeft iets langer geduurd dan gepland, maar nu is hij eindelijk klaar. Veel leesplezier!

INHOUD

1. Inleiding	7
1.1 Introductie	7
1.2 Over Habbo en Habbo's	8
1.3 Doel en relevantie	12
1.3.1 Wetenschappelijke relevantie	12
1.3.2 Maatschappelijke relevantie	13
1.4 Probleemstelling en deelvragen	15
2. Theorie	17
2.1 Online versus offline	17
2.2 Virtuele werelden: spel of geen spel, echt of niet echt?	19
2.3 Virtuele goederen	22
2.4 Wangedrag in virtuele werelden	23
2.5 Regels en handhaving	26
3. Methoden van onderzoek	29
3.1 Dataverzameling	29
3.2 Participerende observatie	29
3.3 Vragenlijsten	31
3.3.1 Betrouwbaarheid en validiteit	33
3.4 Respons	34
4. Onderzoekresultaten	37
4.1 Regels en handhaving	37
4.1.1 De Habbo regels	38
4.1.2 Moderators	40
4.1.3 Bezoekers en handhaving	40
4.1.4 Techniek en handhaving	43
4.2 Regels en toezicht: een veilig gevoel?	45
4.3 Het breken van de Habbo regels	48
4.3.1 Versturend of agressief gedrag	48
4.3.2 Persoonlijke gegevens uitwisselen	50

4.3.3 Stelen	51
4.3.4 Seks in Habbo	55
4.3.5 Waarom?	57
4.4 Online versus offline	59
5. Conclusie	62
5.1 Antwoord op de vraagstelling	62
5.2 Slotbeschouwing	68
5.3 Discussie en aanbevelingen	69
Literatuurlijst	71
Bijlagen	
Bijlage A Online vragenlijst	75
Bijlage B Lijst met fansites	81

1. INLEIDING

1.1 INTRODUCTIE

Internet en digitale communicatiemiddelen spelen een belangrijke rol in het sociale leven van tieners. Tieners gebruiken de technologieën om sociale contacten te onderhouden, nieuwe contacten te maken en voor entertainment doeleinden (Subrahmanyam & Greenfield, 2008b). MSN en sociale netwerksites als Hyves en Sugababes zijn populair onder tieners. Ook virtuele werelden worden door jongeren druk bezocht. De grote meerderheid van de bezoekers van virtuele werelden is jonger dan 25 jaar. De meest populaire virtuele wereld onder tieners is Habbo (Spence, 2008). Habbo is een virtuele wereld die bestaat uit een virtueel hotel waarin bezoekers een kamer kunnen krijgen. Bezoekers kunnen er een eigen virtuele karakter (Habbo) vormgeven en hun eigen omgeving inrichten door kamers aan te maken en hier virtuele meubels in te plaatsen. Bezoekers van Habbo kunnen met elkaar praten, spelletjes spelen, aan evenementen deelnemen en zelf evenementen organiseren. Habbo is een soort digitaal schoolplein of jeugdhonk. De speciaal op jongeren gerichte virtuele wereld heeft dan ook als slogan; Habbo, hangout for teens.

De laatste jaren is er veel aandacht voor de problemen waar jongeren mee te maken kunnen krijgen als zij online zijn. In de media verschijnen regelmatig negatieve verhalen over de gevaren op internet voor jongeren en over problemen waarin zij terecht kunnen komen door hun gedrag online. Het delen van privégegevens, het in contact komen met verkeerde mensen en pesten via internet zijn voorbeelden van kwesties waarover in de media bericht wordt als het gaat om jongeren en internetgebruik. De virtuele wereld Habbo kwam in dit verband in het nieuws doordat enkele jongeren virtuele meubels van anderen gestolen hadden. De jongeren werden opgepakt en tot werkstraffen veroordeeld. Het was de eerste keer dat in Nederland iemand voor een dergelijk vergrijp veroordeeld werd. Virtuele werelden zijn een vrij nieuw fenomeen en wat in deze werelden wel kan en wat niet is nog niet helemaal duidelijk. Welk gedrag moet bestreden worden en hoe?

De bezoekers van virtuele werelden kunnen gezien worden als bewoners die binnen die virtuele werelden op een bepaalde manier samenleven. Voor het goed functioneren van deze bewonersgroepen zijn regels nodig. Zonder regels is het onmogelijk om op een prettige, productieve manier met elkaar om te gaan. Maar net als in de 'echte' wereld worden regels in de virtuele wereld gebroken. Mensen vertonen wangedrag dat het 'leven' in de virtuele gemeenschap verstoort. Bezoekers worden lastiggevallen, virtuele eigendommen worden gestolen, mensen worden geconfronteerd met obsceniteiten en door het stelen van inloggegevens kan het complete virtuele leven van iemand overgenomen worden. De regels in virtuele werelden zijn niet hetzelfde als de regels in de offline wereld. Gedrag dat offline niet getolereerd wordt, wordt online 'normaal' gevonden. Het internet heeft een anarchistisch imago. Online zijn er vaak minder regels, is er minder

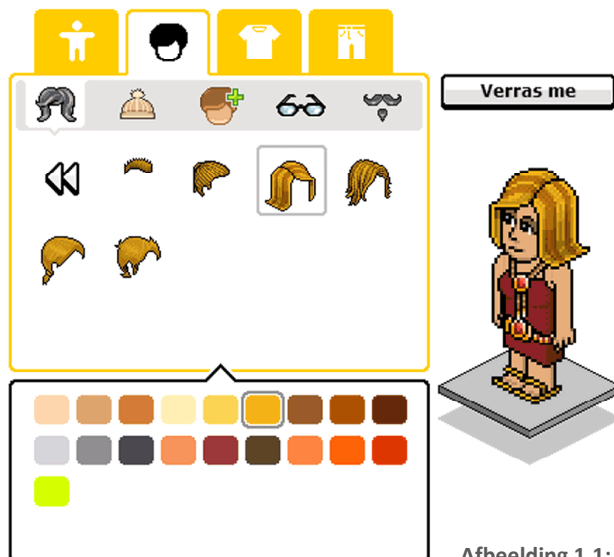
hiërarchie en minder autoriteit. Voor iemand die zich online misdraagt zijn de gevolgen van zijn of haar gedrag vaak minder groot dan dat de gevolgen in de offline wereld zouden zijn. Dit komt mede doordat mensen online vaak anoniem zijn en zij niet op hun daden worden aangesproken (Valkenburg, Schouten, & Peter, 2005). De vrijheid in het online leven lijkt daarom groter te zijn dan in het leven offline. Tegelijkertijd is het online en offline leven onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een duidelijke scheiding tussen virtueel en 'echt' is niet aan te brengen. Er is een constante interactie tussen de online en de offline wereld. In virtuele werelden zoals Habbo is er op het gebied van economie, politiek en recht steeds meer sprake van een wederzijdse beïnvloeding (Castronova, 2005). Omdat virtuele werelden op steeds meer manieren verbonden zijn met het leven offline is de vraag over welke regels er online moeten gelden, wat wangedrag online is, en hoe hiermee omgegaan moet worden steeds belangrijker.

Dit onderzoek gaat over de ervaring van wangedrag in virtuele werelden. Omdat een grote meerderheid van de bezoekers van virtuele werelden jongeren zijn en omdat digitale communicatiemiddelen zo'n grote rol spelen in het leven van jongeren, zijn zij in dit verband extra interessant. In dit onderzoek gaat het daarom om hoe tieners wangedrag ervaren binnen de populairste virtuele wereld; Habbo.

1.2 OVER HABBO EN HABBO'S

Hotelli kultakala (Hotel Goldfish) was de naam van het eerste virtuele hotel dat het Finse bedrijf Sulake in 2000 in Finland lanceerde. De virtuele gemeenschap voor tieners was een groot succes en onder de naam Habbo zijn in de jaren die volgden in vele landen virtuele hotels geopend. In totaal zijn er nu (Maart 2010) 19 hotels voor 30 landen met 134 miljoen geregistreerde gebruikers en 11.500.000 unieke bezoekers per maand wereldwijd (Sulake, 2009b). De verschillende lokale hotels zijn niet met elkaar verbonden, maar als alle bezoekers bij elkaar worden opgeteld kan Habbo beschouwd worden als de grootste virtuele wereld van dit moment, veel groter dan enige andere virtuele wereld. Werelden die ook veel bezoekers trekken zijn; Poptropica (76 miljoen), Neopets (54 miljoen) en het misschien meer bekende SecondLife, wat 19 miljoen geregistreerde gebruikers heeft (Spence, 2008). Volgens Sulake is negentig procent van de bezoekers van de Habbo hotels tussen de dertien en achttien jaar oud en wordt Habbo evenveel bezocht door jongens als door meisjes. Op de website van Sulake wordt Habbo omschreven als een plaats voor tieners om vrienden te ontmoeten en te maken, spelletjes te spelen, en plezier te hebben (Sulake, 2009b). Het Nederlandse hotel werd in februari van 2004 gelanceerd in samenwerking met de Telegraaf Tijdschriften Groep. Het hotel is heel snel, heel groot geworden. In Maart van 2009 werd het hotel in totaal 5.620.323 keer bezocht. Op de drukste momenten zijn er rond de 15.000 bezoekers tegelijk in de virtuele wereld. Drukke momenten zijn de uren voor en na schooltijd en de avonden. Een gemiddeld bezoek aan Habbo duurt ongeveer vijfenzeventig minuten (Mijland, 2006).

Habbo kan bezocht worden via habbo.nl. Het betreden van Habbo is gratis. Een eerste bezoek aan het hotel begint zoals in veel virtuele werelden met het aanmaken van een avatar (een virtuele representatie van jezelf). De avatars in Habbo hebben het uiterlijk van tieners en zijn vormgegeven als vrolijke stripfiguurtjes. In kapsel, kleding, huidskleur en sekse kunnen keuzes gemaakt worden om de avatar naar eigen inzicht vorm te geven. Het uiterlijk kan later altijd weer veranderd worden.



Afbeelding 1.1: Een avatar aanmaken.

Na het aanmaken van een avatar krijgt iedere gebruiker een eigen kamer in het Hotel. Ook de kamer moet worden vormgegeven. Vloer en wandbekleding kunnen worden gekozen en iedere nieuwe bewoner krijgt om te beginnen standaard één tafel en één klapstoeltje om de hotelkamer te meubileren. Iedere hotelgast kan meerdere kamers bezitten. Er kan gekozen worden uit kamers met verschillende vormen en van verschillende grootte. Op afbeelding 1.2 is de interface van Habbo te zien en een kamer van een gast. Habbo is geen 3D wereld, maar ook geen 2D wereld. 2D afbeeldingen worden zo weergegeven dat de illusie van een 3D wereld gecreëerd wordt. Dit wordt ook wel 2,5D genoemd.

Na het aanmaken van een avatar en een eigen kamer kan de gebruiker op ontdekking gaan in het Hotel. Via lijsten in de hotelnavigator kunnen verschillende plaatsen in en om het hotel bezocht worden. Naast gastenkamers zijn er ook openbare ruimten die bezocht kunnen worden waaronder het zwembad, de bibliotheek, cafés en disco's. In de kamers kunnen bezoekers met elkaar praten door korte zinnen te typen die in tekstballonnetjes verschijnen. Daarnaast kunnen bezoekers een privé gesprek aangaan in een apart venster waarin langere berichten getypt kunnen worden. Dit kan vergeleken worden met communiceren via MSN messenger.

Sociale interactie staat binnen Habbo centraal. Gebruikers kunnen met elkaar chatten, evenementen organiseren en gezamenlijk activiteiten ondernemen. Er worden relatief weinig kant en klare

activiteiten aangeboden. De meeste activiteiten worden door de spelers zelf georganiseerd met behulp van meubels en attributen in het spel.



Afbeelding 1.2: De interface van Habbo.

Wie Habbo binnen stapt, krijgt het gevoel een schoolplein of jeugdthunk te betreden. In de kamers van het hotel zijn groepjes Habbo's met allerlei activiteiten bezig. Een voorbeeld van een populaire activiteit binnen Habbo is het organiseren en deelnemen aan stoelendansen. Een eigenaar van een gastenkamer in het Hotel plaatst een aantal stoelen in zijn kamer en bezoekers van de kamer moeten een plaatsje proberen te bemachtigen. Net als bij een niet virtuele stoelendans vallen mensen af als alle stoelen bezet zijn en ze nog niet zitten. Wie als laatste overblijft heeft gewonnen en ontvangt vaak een prijs van de organisator. Naast spelletjes worden er ook veel rollenspellen gespeeld. Gebruikers bouwen een winkel of een restaurant in een kamer en gaan achter de toonbank staan. Bezoekers van deze kamers spelen de klanten of kunnen bij de eigenaar solliciteren naar een baantje in het virtuele bedrijf. Populaire activiteiten onder Habbo-bezoekers wisselen als rages op een schoolplein.

Johnson en Toiskallio (2007) maakten na onderzoek onder bezoekers van Habbo onderscheid tussen een aantal belangrijke aspecten van Habbo waar bezoekers zich zoal mee bezig houden. Deze aspecten zijn; het uiterlijk en de uitstraling van de eigen avatar, het maken en ontmoeten van vrienden, de eigen homepage op Habbo, het uittesten van de grenzen en regels van de virtuele wereld, de eigen kamer en meubels, het opbouwen van een carrière, en het meedoen aan activiteiten en het organiseren ervan. Voor veel populaire activiteiten in het Hotel hebben bezoekers

meubels nodig. Het verzamelen van meubels en het inrichten van kamers speelt daarom een belangrijke rol binnen Habbo. Extra meubels kunnen worden aangeschaft met Habbo-credits.

Habbo-credits zijn het betaalmiddel in Habbo en kosten geld. Ze moeten gekocht worden voor ongeveer 17 eurocent per credit. Afhankelijk van het aantal dat in één keer wordt aangeschaft kan de prijs iets hoger of lager zijn. Om te betalen voor de credits kan geld overgemaakt worden via de telefoon, online bankieren of met een creditcard. Als het geld is overgemaakt ontvangt de koper een code. Na het invoeren van de code op de website van Habbo worden de gekochte credits toegevoegd aan de virtuele portemonnee van de gebruiker. Eenmaal gekochte credits kunnen niet meer omgezet worden in Euro's. Met de credits kunnen naast meubels bijvoorbeeld ook vloerbedekking, behang, huisdieren, accessoires, geluidseffecten en muziek worden aangeschaft. Regelmatig verschijnen er nieuwe producten in de Habbo-productcatalogus en zijn er bijzondere aanbiedingen. Voor 20 Credits per maand kunnen gebruikers ook Habbo clublid worden. Clubleden krijgen een grotere keuze aan kleding en meubels, ze krijgen voorrang bij het betreden van druk bezochte ruimtes in het Hotel en toegang tot speciale Habbo Club ruimtes.

Om aan meer meubels te komen hoeft een gebruiker niet perse geld te besteden. Habbo geeft extra meubels aan bezoekers die vaak inloggen in het Hotel of wanneer een bezoeker een bepaalde tijd Habbo-gebruiker is. Ook worden er door Habbo regelmatig wedstrijden en acties georganiseerd waarmee extra meubels verkregen kunnen worden. Daarnaast kunnen gebruikers meubels krijgen van andere gebruikers. Er wordt tussen Habbo's veel onderling gehandeld in meubels. Habbo's ruilen meubels en ze organiseren zelf wedstrijden waarmee meubels of credits te winnen zijn. De grote meerderheid van de bezoekers neemt genoegen met de gratis producten en diensten. Toch vormen de betalingen door bezoekers meer dan tachtig procent van de inkomsten die Sulake uit Habbo binnen krijgt (Virki, 2009). In Nederland heeft Habbo ongeveer 950 duizend unieke bezoekers per maand. Acht procent van deze bezoekers geeft geld uit aan credits. Per maand besteden zij gemiddeld ongeveer tien euro (Starkenburg, 2009). De overige inkomsten uit het Hotel komen onder meer uit advertenties. Er zijn regelmatig speciale, door bedrijven gesponsorde kamers in het Hotel te vinden. Ten tijde van dit onderzoek waren er bijvoorbeeld een ING Lounge en een Pepsi Lido (zwembad). Naast deze gesponsorde ruimtes staan in verschillende openbare ruimten reclameborden die linken naar de websites van de reclamemakers. De vele bezoekers van het hotel vormen een interessante marketinggroep voor veel bedrijven. Naast de reclame vormt onderzoek nog een inkomstenbron voor Sulake. Door poll's en enquêtes onder de grote groep bezoekers te houden, kunnen andere bedrijven peilen hoe hun merk of product ligt bij de doelgroep.

Naast het virtuele hotel zelf zijn er nog allerlei aan het hotel gerelateerde websites die een toevoeging vormen op het hotel en belangrijk zijn voor de bezoekers. Dit zijn de profielensites van Habbo's, fansites en fora. De profielensites op habbo.nl zijn gekoppeld aan de avatars van de gebruikers. Op deze pagina's kunnen gebruikers zichzelf presenteren aan andere bezoekers en berichtjes voor elkaar achterlaten. Buiten de website van Habbo zelf zijn er ook nog fansites en fora die door bezoekers zelf opgezet worden. De Habbo-fansites en fora zijn bij veel Habbo gebruikers

bekend en worden veelvuldig bezocht (Johnson & Toiskallio, 2005). Op deze sites wisselen gebruikers kennis uit over Habbo, bespreken zij nieuws en wordt er gediscussieerd over allerlei aspecten van de virtuele wereld, haar makers en haar bezoekers. De bezoekers delen op de sites hun ervaringen en ze delen hun mening over Habbo. Fansites en fora spelen daardoor een belangrijke rol binnen de Habbo gebruikersgroep.

1.3 DOEL EN RELEVANTIE

Het doel van het onderzoek naar wangedrag in de online wereld van Habbo is voornamelijk om meer inzicht te krijgen in hoe jongeren aankijken tegen wangedrag in de virtuele wereld en wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen de perceptie van online en offline (wan)gedrag. Het onderzoek kan op wetenschappelijk en op maatschappelijk gebied iets bijdragen.

1.3.1 WETENSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

In 1994 schreef de journalist Dibbell (1994) een artikel over een voorval in de MUD LambdaMOO. MUD's zijn één van de oudste vormen van virtuele werelden. De werelden zijn op tekst gebaseerde en gebruikers kunnen zich door de wereld verplaatsen en met anderen converseren door het invoeren van bepaalde commando's. In de MUD LambdaMOO had de avatar Mr. Bungle twee andere bezoekers gedwongen seksuele handelingen met hem uit te voeren. De beschrijving van de gebeurtenis leidde voor het eerst tot een grootschalige discussie over de aard en ernst van wandaden in virtuele werelden (Powers, 2003; Turkle, 1995).

Wangedrag in virtuele werelden is in onderzoek vanuit verschillende standpunten bestudeerd. Dit onderzoek sluit hierbij aan. Het sluit bijvoorbeeld aan bij onderzoek vanuit psychologisch oogpunt waarin gekeken wordt naar de oorzaken van online wangedrag (Powers, 2003; Suler, 2004; Suler & Phillips, 1998). Ook sluit het onderzoek aan bij sociologisch onderzoek naar normen en waarden binnen virtuele werelden en hoe technologie invloed heeft op gedrag (Becker & Mark, 2002; Griffiths & Light, 2008). Daarnaast heeft het onderzoek ook raakvlakken met juridische en criminologische vraagstukken (Balkin, 2004; Lastowka & Hunter, 2004; Messinger, et al., 2009). Het uitgevoerde onderzoek kan een bijdrage leveren aan het inzicht in wangedrag in virtuele werelden waardoor wangedrag beter kan worden tegengegaan.

Het is extra interessant om op het gebied van wangedrag in virtuele werelden onderzoek te doen naar jongeren omdat onderzoek naar virtuele werelden vaak voornamelijk gericht is op volwassenen terwijl de meerderheid van de bezoekers van deze werelden minderjarig is (Spence, 2008). Technische ontwikkelingen gaan snel en virtuele werelden veranderen constant. Daarom zal het ook nodig zijn om steeds opnieuw onderzoek te doen naar virtuele werelden en naar wangedrag binnen deze werelden.

1.3.2 MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

Vanuit maatschappelijk oogpunt is onderzoek naar wangedrag in virtuele werelden van belang omdat ons leven zich steeds meer online afspeelt. Gedrag en acties in de virtuele wereld en de wereld daarbuiten zijn ook meer en meer met elkaar verbonden. Bijvoorbeeld in de vorm van contact met vrienden en het kopen van virtuele goederen met echt geld. Wangedrag in de virtuele wereld van Habbo is interessant omdat het aansluit bij debatten over veiligheid op het internet. Hoe kan de veiligheid op internet vergroot worden en wie moeten hiertoe initiatieven nemen? Meer specifiek sluit het aan bij debatten over jongeren en hun ervaringen en gedrag online.

Vooraf in het sociale leven van jongeren neemt het internet een belangrijke plaats in. Via internet en andere communicatiemiddelen staan jongeren constant met elkaar in contact. Op het internet hebben jongeren vaak veel vrijheid doordat er minder toezicht is van volwassenen op wat jongeren er doen. Uit onderzoek blijkt dat de vrijheid en anonimiteit van het internet, tieners de mogelijkheid biedt te experimenteren met hoe zij zichzelf presenteren en hoe open zij kunnen en willen zijn naar anderen over zichzelf. Deze zaken spelen een belangrijke rol in de ontwikkeling van jongeren op sociaal gebied en de ontwikkeling van de eigen identiteit (Valkenburg, et al., 2005). Maar de vrijheid en het experimenteren brengen ook veiligheidsrisico's met zich mee. In de media en politiek is er de laatste jaren veel aandacht voor het gedrag en de veiligheid van jongeren online. Regelmatig verschijnen er berichten in de media over jongeren die via internet in de problemen komen. Problemen ontstaan bijvoorbeeld wanneer jongeren privégegevens openbaar maken, seksueel getinte foto's en filmpjes online zetten of wanneer jongeren elkaar online pesten (cyberpesten).

Vanaf 2005 is Habbo regelmatig in het nieuws geweest in verband met veiligheidsproblemen. Op 28 maart 2005 besteedde het consumentenprogramma Radar uitgebreid aandacht aan virtuele diefstal in Habbo. Het kwam steeds vaker voor dat bezoekers van het Hotel bestolen werden van hun virtuele meubelen en bij terugkeer in het hotel een lege kamer binnen liepen. Op 13 November 2007 verscheen het volgende bericht van het ANP:

'De politie heeft voor het eerst iemand opgepakt wegens virtuele diefstal. Dat heeft een woordvoerder van de Amsterdamse digitale recherche dinsdag in het televisieprogramma Nova gezegd. Het gaat om diefstal van ongeveer 4.000 euro aan virtuele meubels op Habbo Hotel, een populaire tienerhangplek op internet. De website heeft aangifte gedaan. Behalve de 17-jarige arrestant worden nog vier anderen van 15 jaar verhoord.'
(ANP, 2007)

In April 2009 werden drie van de opgepakte jongeren veroordeeld tot werkstraffen van 30 en 60 uur. De strafrechter concludeerde dat met de steeds groter wordende rol die het internet in ons leven speelt het ook steeds belangrijker wordt dat gebruikers ervan uit kunnen gaan dat zij er veilig gebruik van kunnen maken. Ondanks de jonge leeftijd van de verdachten en het feit dat zij dachten dat het verzamelen van zoveel mogelijk meubels het doel van het spel was, handelden de verdachten volgens de rechter, compleet buiten de context van het spel (Amsterdam, 2009). De veroordeling van

de jongens voor virtuele diefstal was uniek omdat nog niet eerder iemand in Nederland veroordeeld was voor een dergelijk vergrijp.

De overheid heeft verschillende initiatieven genomen om burgers en ook specifiek jongeren meer bewust te maken van online gevaren. Vanuit de Europese unie is in 2006 het project EU Kids Online opgestart, een project waarbij onderzoek gedaan wordt naar veilig gebruik van internet en nieuwe media door kinderen in de Europese lidstaten. In Nederland is het programma Digivaardig & Digibewust opgestart, een samenwerking tussen de overheid en de (media)industrie dat onder andere als doelstelling heeft veilig internetgebruik te bevorderen (Digivaardig&digibewust, 2010). Een ander initiatief is het in 2008 opgerichte mediawijsheid expertisecentrum. Ook dit centrum besteedt aandacht aan de bevordering van veilig internet en mediagebruik en richt zich vooral op jongeren, ouders en docenten (Mediawijsheidkaart, 2010). In April 2008 startte de Europese commissie een onderzoek naar sociale netwerksites en de veiligheid van jongeren. Hierbij werkte de commissie samen met aanbieders van sociale netwerksites die veel bezocht worden door jongeren. In 2009 leidde dit tot het ondertekenen van het verdrag 'Safer Social Networking Principles for the EU' door 20 grote aanbieders van sociale netwerksites waaronder ook de producent van Habbo; Sulake (MEMO, 2010). Met het ondertekenen van het verdrag beloven de aanbieders onder andere dat zij het bewustzijn omtrent veiligheid bij bezoekers zullen vergroten, bezoekers de mogelijkheid te bieden met één druk op een knop ongepast gedrag te melden en dat zij actie zullen ondernemen als ongepast gedrag gemeld wordt. Door de Europese commissie wordt toegezien op de naleving van het verdrag (EU, 2009). In het rapport dat Sulake opstelde voor de Europese commissie waarin hun veiligheidsbeleid wordt uitgelegd benadrukt Sulake dat het bieden van een veilige omgeving voor tieners een hoge prioriteit heeft voor het bedrijf. Om dit te bereiken maakt Sulake gebruik van verschillende middelen. Gebruikers worden bijvoorbeeld voorgelicht, er wordt toezicht gehouden in de virtuele omgeving, er wordt samengewerkt met de politie en met organisaties die veilig internet bevorderen (Sulake, 2009a).

Door de steeds groter wordende rol die het internet in ons leven speelt en de steeds grotere verbondenheid tussen ons online en offline leven heeft wangedrag online steeds grotere gevolgen. Door een beter inzicht te verkrijgen in hoe jongeren aankijken tegen regels en gedrag online, en hoe dit hun gedrag beïnvloedt, kan wangedrag in virtuele werelden beter worden begrepen en misschien worden tegengegaan. Dit onderzoek beperkt zich tot de virtuele wereld van Habbo Nederland en haar bezoekers. Omdat het hier om een case study gaat zijn de resultaten van dit onderzoek niet automatisch van toepassing op alle virtuele werelden, maar het onderzoek kan wel een bijdrage leveren aan het inzicht in wangedrag van jongeren in virtuele werelden.

1.4 PROBLEEMSTELLING EN DEELVRAGEN

Voor deze scriptie wordt de volgende onderzoeksvraag gesteld:

Hoe ervaren jongeren wangedrag in de virtuele wereld van Habbo?

Deze vraag zal beantwoord worden door antwoord te geven op de volgende zes deelvragen.

1. Welke regels gelden er binnen Habbo Hotel en hoe worden regels gehandhaafd?
Hierbij gaat het om de regels die opgesteld zijn door producent Sulake, maar ook om de onofficiële regels van gebruikers: welk gedrag tolereren Habbo's van elkaar? Op de naleving van de regels zal toezicht moeten worden gehouden. Hoe wordt dit gedaan, door wie en wat zijn de consequenties als iemand de regels overtreedt?
2. Hoe worden regels en toezicht ervaren door bezoekers?
Zijn bezoekers blij met het de regels en het toezicht in het hotel of juist niet? En dragen de regels en het toezicht bij aan een veilig gevoel?
3. Welk wangedrag ervaren of vertonen tieners binnen Habbo Hotel?
Onder wangedrag wordt gedrag verstaan dat ingaat tegen de regels van de producent en gedrag dat door bezoekers als storend wordt ervaren (zie de eerste deelvraag). Welke regels worden precies gebroken, hoe en door wie? Wie zijn daders en wie slachtoffers, of zijn daders soms ook slachtoffers en andersom?
4. Hoe gaan jongeren om met wangedrag en hoe kijken ze er tegenaan?
Als jongeren bijvoorbeeld vervelend worden behandeld wat doen ze dan? Hoe erg vinden ze het als hun meubels worden gestolen of als iemand in Habbo ze uitscheldt? En als ze de regels wel eens gebroken hebben, hoe kijken ze daar nu dan tegenaan? Wangedrag zal bekeken worden vanuit het oogpunt van daders en slachtoffers.
5. Hoe ervaren jongeren wangedrag in Habbo in relatie tot hun offline leven?
De visie van jongeren op wangedrag in virtuele werelden in relatie tot hun offline leven geeft inzicht in hoe zij aankijken tegen de online wereld en welke regels, normen en waarden online van toepassing zijn in vergelijking met offline. Is het overtreden van regels in virtuele werelden voor hen minder erg dan het overtreden van regels daarbuiten?
6. Welke verklaringen zijn er te geven voor wangedrag?
Verklaringen kunnen gezocht worden in het ontwerp van het spel, maar bijvoorbeeld ook in de instelling en de gedragsontwikkeling van tieners. Ook bij de beantwoording van deze vraag gaat het voornamelijk om het perspectief van de verstoorders. Wat doen ze en welke

motieven hebben zij voor hun gedrag? Verder zal deze vraag beantwoord worden door de gegevens uit de vragenlijsten en interviews te analyseren en in verband te brengen met de bestudeerde literatuur.

2. THEORIE

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de theorie die gebruikt is voor het onderzoek naar hoe jongeren wangedrag binnen de virtuele wereld van Habbo ervaren. De verschillende aspecten die invloed hebben op wangedrag online en specifiek in virtuele werelden worden besproken. Vervolgens wordt er ingegaan op de verschillende soorten regels binnen virtuele werelden, welk wangedrag er kan worden waargenomen en hoe wangedrag bestreden kan worden. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan aspecten die specifiek op jongeren van toepassing zijn.

2.1 ONLINE VERSUS OFFLINE

Internet heeft het imago van een plaats waar veel vrijheid is en weinig regels zijn. In bepaalde situaties online vallen remmingen weg die mensen in het dagelijks leven wel kennen, waardoor mensen op internet vaak ander gedrag vertonen dan offline. In chatrooms vertellen mensen elkaar bijvoorbeeld zeer persoonlijke dingen terwijl ze elkaar nog nooit echt ontmoet hebben. En op menig internetforum zijn racistische, dreigende en beledigende teksten te vinden. De psycholoog John Suler (2004) heeft deze effecten van het internet 'The online disinhibition effect' genoemd.

Bij het verschil in gedrag online en offline spelen volgens Suler een aantal factoren een rol. Ten eerste is er op het internet vaak sprake van anonimiteit. Vaak weet iemand niet met wie hij of zij contact heeft en het is onduidelijk of de informatie die iemand over zichzelf geeft wel klopt. Dit zorgt er volgens Suler onder meer voor dat er op het internet minder sprake is van hiërarchie. De sociale status van mensen is niet direct duidelijk en mensen zijn in eerste instantie meer aan elkaar gelijk. Een andere factor die een rol speelt is onzichtbaarheid. Het is heel gewoon om op internet ergens te 'zijn' zonder dat anderen zich hiervan bewust zijn. Je kunt bijvoorbeeld een forum bezoeken zonder dat anderen merken dat jij meeleest. Hiernaast noemt Suler nog de afwezigheid van bepaalde communicatie signalen. Via een computer verloopt communicatie anders dan bij face to face communicatie. Vaak is computercommunicatie gebaseerd op het uitwisselen van getypte teksten. Intonatie, gezichtsuitdrukking en gebaren zijn allemaal afwezig bij geschreven berichten. De communicatie is vaak ook indirect; een tekstbericht wordt verzonden waarna de ontvanger moet wachten op een reactie. De reactie van de ontvanger is hierdoor niet direct zichtbaar en de verzender kan hier dan ook niet op inspelen. Dit zorgt ervoor dat er bij online communicatie vaak meer ruimte is voor interpretatie van berichten, wat sneller kan leiden tot misverstanden. De laatste factor die Suler (2004) noemt is de onduidelijkheid over wat er online 'echt' is en wat niet 'echt' is. Wanneer is er sprake van een spelletje en wanneer niet? Wanneer moet iets serieus genomen worden?

De door Suler beschreven factoren beïnvloeden op allerlei manieren wat wij online doen en hoe wij ons gedragen. De anonimiteit op het internet geeft mensen bijvoorbeeld de mogelijkheid even iemand anders te zijn. Een zestig jarige man kan er een veertien jarig meisje zijn, een zwaar lichamelijk gehandicapte jongen kan in een online game een gespierde huursoldaat zijn. Omdat je online niet direct zichtbaar bent heb je een grote controle over de informatie die je over jezelf prijsgeeft en kun je dus ook makkelijker liegen dan in de offline wereld. Anonimiteit speelt op deze manier ook een rol bij wangedrag online. De kans dat het uitkomt als je liegt is kleiner en de gevolgen wanneer het ontdekt wordt zijn online vaak ook minder ingrijpend dan offline (Valkenburg, et al., 2005).

De online vrijheid heeft verschillende gevolgen voor het gedrag van kinderen en jongeren op internet. Het biedt jongeren onder meer de mogelijkheid om te experimenteren met zelfexpressie en zelfonthulling. Dit doen jongeren bijvoorbeeld op de, onder hen zeer populaire, sociale netwerksites en via instant messaging programma's. Een belangrijk onderdeel in de ontwikkeling van vooral jonge tieners is het ontdekken van de eigen ik. Het experimenteren door jongeren op het internet met hoe zij zichzelf aan anderen presenteren en met wie en op welke manier zij privé informatie delen draagt bij aan de vorming van een eigen identiteit (Subrahmanyam & Greenfield, 2008a). Jongeren online doen zich bijvoorbeeld ouder voor, ze flirten meer, ze doen zich mooier voor (meisjes) of stoerder (jongens) (Valkenburg, et al., 2005). Onderdeel van het ontdekken van de eigen ik is ook het ontdekken van de eigen seksualiteit. Hierbij hoort het aangaan van relaties en het ontdekken van seks. Ook op dit gebied biedt het internet tieners de mogelijkheid om te ontdekken en te experimenteren. Smahel en Subrahmanyam (2007) onderzochten in verschillende chatrooms hoe tieners daar naar partners zochten en hoeveel zij hiermee bezig waren. Het onderzoek wees uit dat in de door hen onderzochte chatrooms gemiddeld twee keer per minuut iemand een oproep deed om een partner te vinden. Tieners lijken zich in chatrooms vrijer en veiliger te voelen in het zoeken naar, en het aangaan van relaties. Anonimiteit is volgens Smahel en Subrahmanyam de oorzaak van het feit dat meisjes online even actief als jongens in chatrooms seksueel contact zoeken. De anonimiteit van het internet werkt in dit opzicht bevrijdend voor meisjes.

De vrijheid die jongeren online ervaren kan positieve effecten hebben, maar er zijn ook negatieve gevolgen aan verbonden. In de media is er de laatste jaren bijvoorbeeld veel aandacht geweest voor digitaal pesten (cyberpesten). Door de mogelijkheden om anoniem te communiceren via pc's en mobiele telefoons kunnen kinderen die anderen willen pesten dit doen zonder dat de slachtoffers weten door wie zij gepest worden. Deze anonimiteit kan de drempel om te pesten verlagen en er voor zorgen dat kinderen die pesten verder gaan dan zij dat offline zouden doen. Maar meer dan de anonimiteit lijkt vooral het gebrek aan direct contact tussen de pestkop en het slachtoffer drempelverlagend te werken. Pesten vindt vaak plaats binnen een kleine groep bekenden en in de meeste gevallen is de dader niet anoniem. Digitale communicatiemiddelen zorgen voor een afstand tussen dader en slachtoffer. Deze afstand kan het voor de dader 'makkelijker' maken om te pesten. de pestkop hoeft het slachtoffer niet in de ogen te kijken en ziet niet direct de gevolgen van zijn acties (Mishna, Saini, & Solomon, 2009). Hiernaast kunnen kinderen door de mogelijkheden van het

internet en van mobiele telefoons elkaar altijd en overal bereiken. Dit betekent dat zij ook thuis, op hun eigen kamer, slachtoffer kunnen worden van pesterijen. Ouders kunnen denken dat hun kinderen 'veilig' op hun kamer zitten terwijl ze op allerlei manieren worden lastig gevallen. Kinderen zijn tegenwoordig, misschien nog meer dan volwassenen, altijd en overal bereikbaar. Ze staan constant in contact met leeftijdsgenoten via mobiele telefoons en internet. Altijd en overal bereikbaar zijn betekent ook dat zij ook altijd en overal bereikbaar zijn voor digitale beledigingen, bedreigingen en scheldpartijen (Patchin & Hinduja, 2006).

De vage grens tussen wat er op het internet 'echt' is en wat niet is volgens Suler (2004) ook een van de kenmerken van het internet die ons gedrag online beïnvloeden. Een voorbeeld van hoe dit ons gedrag beïnvloedt is de manier waarop veel mensen aankijken tegen het downloaden van films en muziek online zonder hiervoor te betalen. Door veel mensen wordt dit niet als echt stelen gezien zoals bijvoorbeeld het stelen van een cd uit een winkel. De vage grens tussen wat online 'echt' is en wat niet speelde ook een rol bij de diefstal van virtuele meubels in Habbo (zie paragraaf 1.3). De jongens die hiervoor werden opgepakt verklaarden dat in hun visie het verzamelen van zoveel mogelijk meubels het doel was van het spel. Habbo werd door deze dieven dus als een spel gezien, waarin écht stelen volgens hen niet mogelijk is.

De verschillende factoren die volgens Suler ons gedrag online beïnvloeden kunnen ook van invloed zijn op het gedrag van jongeren in Habbo. Uit de verklaring van de dieven van virtuele meubels in Habbo blijkt bijvoorbeeld dat de moeilijkheid om te bepalen wat online echt is en wat niet een rol te spelen bij het stelen. Als Habbo maar een spelletje is kun je daar dan wel écht stelen? In de volgende paragraaf wordt hier verder op ingegaan.

2.2 VIRTUELE WERELDEN: SPEL OF GEEN SPEL, ECHT OF NIET ECHT?

De term virtuele wereld is een term met een brede betekenis die gebruikt wordt om verschillende computer gegenereerde omgevingen aan te duiden. Er bestaat geen vastgestelde definitie voor wat een virtuele wereld precies is. Naar aanleiding van verschillende definities die gebruikt worden in onderzoeken stelt Bell (2008) voor een virtuele wereld als volgt te omschrijven: 'A synchronous, persistent network of people, represented as avatars, facilitated by networked computers'. Er is een grote verscheidenheid aan virtuele werelden. Onder meer in het doel van de toepassing, het uiterlijk en de mogelijkheden voor bezoekers bestaan grote verschillen.

Qua toepassing kan er grofweg onderscheid gemaakt worden tussen twee soorten virtuele werelden; werelden waarin spelelementen de boventoon voeren en werelden waarin sociale interactie en communicatie het uitgangspunt zijn. In spelomgevingen houden gebruikers zich voornamelijk bezig met het uitvoeren van opdrachten of zogenaamde quests om verder te komen in het spel.

Voorbeelden van dergelijke spellen zijn; Everquest, City of Heroes en het immens populaire World of Warcraft. Deze spellen zijn Massively Multiplayer Online Role Playing games (MMORPG's). De spelers

bewegen zich met hun avatar door de virtuele wereld waarin zij quests moeten voltooien om verder te komen in het spel. Interactie tussen de spelers voegt een extra sociale dimensie toe aan het spel. Spelers kunnen bijvoorbeeld onderling voorwerpen verhandelen en samen opdrachten uitvoeren. Tegenover de virtuele spelwerelden staan de sociale virtuele werelden waar sociale contacten tussen bezoekers centraal staan. In deze werelden zijn er veelal geen quests die bezoekers moeten voltooien en is er ook geen vastgesteld doel waar gebruikers naar kunnen streven. In sociale virtuele werelden gaat het om het leggen van contacten met andere bezoekers en het ondernemen van sociale activiteiten, maar ook spelen speelt binnen deze werelden een grote rol. In sociale virtuele werelden bestaat spelen voornamelijk uit het ontdekken van de wereld, het experimenteren met de mogelijkheden die de virtuele wereld biedt en het ondernemen van activiteiten, alleen of met anderen. Second Life is een bekend voorbeeld van een sociale virtuele wereld. In Second Life bepalen de bezoekers zelf hun doel en activiteiten (Castronova, 2005). Ook Habbo is een virtuele wereld die voornamelijk sociaal genoemd kan worden, het ontmoeten, communiceren en 'spelen' met andere tieners staat er volgens producent Sulake centraal.

Met welk doel een virtuele wereld is opgezet, hoe hij eruit ziet en welke mogelijkheden bezoekers er hebben, is van invloed op hoe een virtuele wereld door bezoekers ervaren wordt en wat ze er doen. Is het bijvoorbeeld mogelijk om te moorden binnen een virtuele wereld? Zien de avatars eruit als monsters, tekenfilmfiguurtjes of als gewone mensen? Is de wereld ingericht voor het voltooien van opdrachten en het behalen van punten, of is er geen vastgesteld doel? Dit heeft allemaal invloed op hoe bezoekers een toepassing interpreteren. Er zijn vele verschillen tussen de bestaande virtuele werelden, en hoewel er grofweg onderscheid gemaakt kan worden tussen spel omgevingen en sociale omgevingen betekent dit niet dat een virtuele wereld alleen maar spel of alleen maar sociale mogelijkheden biedt. Bij de ene wereld voert spel de boventoon en in de andere wereld staat de mogelijkheid tot sociale interactie centraal. Sociale virtuele werelden zijn over het algemeen meer verbonden met de offline wereld dan spelwerelden. Ze zijn opgezet als een verlengstuk van de offline wereld, waar mensen elkaar kunnen ontmoeten en ze zich kunnen vermaken. Omdat sociale virtuele werelden nauwe banden hebben met de offline wereld maar het toch omgevingen zijn waar ook spel een belangrijke rol speelt kan er weleens onduidelijkheid ontstaan over wanneer er in deze werelden sprake is van spel en wanneer niet. Hoe virtueel is de virtuele wereld eigenlijk?

Het niet altijd kunnen onderscheiden van wat 'echt' is en wat niet, noemde Suler (2004) als een van de kenmerken van het internet die invloed hebben op ons gedrag online. Wanneer niet duidelijk is of iets echt is of niet kan dit voor verwarring zorgen. Volgens Griffiths en Light (2008) is binnen Habbo de scheiding tussen de virtuele wereld en de 'echte' wereld voor veel bezoekers niet duidelijk. Habbo bevat zoals veel virtuele werelden serieuze elementen en spelelementen. Door de combinatie van deze elementen lopen spel en realiteit soms door elkaar. In het Hotel kunnen jongeren elkaar ontmoeten, vrienden maken en sociale contacten onderhouden. Ook moet er voor meubels met écht geld worden betaald. In dit opzicht kan Habbo gezien worden als een serieuze toepassing waarin de virtuele wereld in verbinding staat met de echte wereld. Daarnaast is de wereld vormgegeven als een stripboek en worden er veel mogelijkheden geboden om te spelen. Habbo's kunnen zijn wie ze willen

zijn; restauranteigenaar, schoolmeester, dokter, enz. Overall in het Hotel worden spelletjes gespeeld en competities gehouden. Vanwege deze combinatie van serieuze elementen en spel elementen hebben gebruikers volgens Griffiths en Light (2008) soms moeite om te bepalen hoe serieus zij de contacten en activiteiten binnen Habbo moeten nemen. De verwarring die bij bezoekers optreedt zou een van de oorzaken zijn van het veelvuldig voorkomen van stelen binnen de virtuele wereld. Uit interviews met Habbo bezoekers die virtuele meubels hadden gestolen concludeerden de onderzoekers dat deze dieven het stelen in Habbo Hotel niet zo erg vonden als het stelen in de 'echte' wereld omdat Habbo volgens de dieven maar een spelletje is. Dit sluit aan bij de verklaring die de gearresteerde Nederlandse Habbo dieven gaven voor hun gedrag. Zij verklaarden dat in hun visie het verzamelen van zoveel mogelijk meubels het doel was van het spel. Omdat binnen een spelomgeving heel andere regels gelden dan wanneer er geen sprake is van spel, was het stelen van de virtuele meubels in de ogen van de dieven dus niet zo erg.

Als gesproken wordt over de grens tussen de 'virtuele' en de 'echte' wereld kan een vergelijking gemaakt worden met de 'magische cirkel' van Huizinga (Dodig-Crnkovic & Larsson, 2005; Haramban, Aupers, & Houtman, 2009; Thomas & Brown, 2009). Huizinga gebruikt de term 'magische cirkel' als een plaats en tijd waarbinnen een spel gespeeld wordt. Binnen de magische cirkel hebben tijdens het spel voorwerpen een andere betekenis of functie en gelden er andere regels dan daarbuiten. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het spelen van een potje voetbal of als kinderen vaders en moeders spelen. De virtuele wereld lijkt een wereld die bestaat naast de 'echte' wereld, waar plaats en tijd verschillen. Maar de magische cirkel is geen ondoordringbaar membraan. Bezoekers van virtuele werelden nemen hun ideeën en opvattingen uit de offline wereld, mee de virtuele wereld in. En offline en online contacten tussen mensen overlappen. Met het groeien van virtuele werelden in aantal, omvang en complexiteit lijken virtuele werelden op steeds meer manieren verbonden te raken met de niet-virtuele wereld en een deel te worden van ons leven. Niet alleen op cultureel en sociaal opzicht, maar ook in economisch opzicht lopen ze in elkaar over. Virtuele goederen worden betaald met niet-virtueel geld en in sommige virtuele werelden kan zelfs écht geld verdiend worden. Een duidelijke scheiding tussen de virtuele wereld en de wereld daarbuiten lijkt steeds minder aanwezig (Castronova, 2005). Deze toenemende verbondenheid maakt het moeilijk maar ook heel belangrijk om te bepalen in hoeverre iets echt of niet echt is in de virtuele wereld.

Hoe bezoekers van Habbo de toepassing interpreteren is afhankelijk van verschillende zaken. Onder meer het doel van de toepassing, de technische mogelijkheden en de verbondenheid tussen de virtuele wereld en de wereld offline is van invloed op de manier waarop bezoekers tegen de toepassing aankijken. In hoeverre ziet een bezoeker Habbo als spelletje en in hoeverre is de toepassing 'serieus'? De interpretatie van de toepassing heeft invloed op hoe wangedrag in Habbo ervaren wordt. In dit onderzoek zal daarom gekeken worden naar hoe bezoekers tegen Habbo aankijken en hoe dit in verbandstaat met hun ervaring van wangedrag. Hoe serieus is Habbo volgens de bezoekers en hoe erg is het als je de regels overtreedt? Hoe zit het met de verbondenheid tussen Habbo en de offline wereld? Wat is het verschil tussen pesten offline en pesten in Habbo? En hoe

beoordelen bezoekers het stelen van virtuele goederen in Habbo. Is het stelen van iets virtueels even erg als bijvoorbeeld het stelen van iets tastbaars uit een winkel?

2.3 VIRTUELE GOEDEREN

Virtuele werelden raken volgens Castranova (2005) in steeds meer opzichten verbonden met de niet-virtuele wereld. Vooral in economisch opzicht is er de laatste jaren een sterke link ontstaan tussen virtueel en niet-virtueel. Er wordt steeds meer geld besteed aan goederen die alleen uit pixels bestaan en alleen online te gebruiken zijn. Voor spellen kunnen bijvoorbeeld wapens of kledingstukken gekocht worden en op profielensites als hyves kun je extra plaatjes of smileys aanschaffen om je profiel te versieren. Vooral de markt voor virtuele goederen uit MMORPG's (Massively Multiplayer Online Role Playing Games) is groot. De handel wordt ook wel 'real money trade' genoemd. De groeiende markt in virtuele goederen laat zien dat mensen steeds meer bereid zijn om geld uit te geven aan niet tastbare producten die alleen in virtuele omgevingen bestaan. Waarom willen mensen deze producten hebben?

Lehdonvirta (2009) maakt onderscheid tussen drie soorten kenmerken van virtuele goederen die ervoor zorgen dat mensen ze willen kopen. Goederen kunnen functionele, hedonistische of sociale kenmerken hebben. Virtuele goederen met functionele kenmerken zijn goederen die bijvoorbeeld het vermogen hebben om de capaciteiten van een speler in een spel te vergroten of er voor te zorgen dat een speler meer opties krijgt. Een voorbeeld van een dergelijk voorwerp is een item dat de kracht van een wapen vergroot. Iemand kan beter presteren of heeft meer mogelijkheden binnen een virtuele wereld als hij voorwerpen bezit met functionele kenmerken. Goederen met hedonistische kenmerken zijn goederen die bijvoorbeeld visueel aantrekkelijk gevonden worden of een bepaalde culturele waarde hebben. Tot dergelijke goederen behoren bijvoorbeeld kledingstukken of decoratieve objecten waarmee de eigen omgeving versierd en ingericht kan worden. Op profielensites kunnen dit plaatjes of filmpjes zijn. Ook voorwerpen die een bepaalde culturele status hebben binnen de virtuele wereld behoren hiertoe. Dit zijn bijvoorbeeld voorwerpen die speciaal zijn vanwege hun geschiedenis, de manier waarop ze verkregen kunnen worden of van wie ze in het verleden geweest zijn. De laatste groep kenmerken die Lehdonvirta onderscheidt zijn sociale kenmerken. Sociale kenmerken zijn vaak verbonden met hedonistische kenmerken en andersom. Als een voorwerp bijvoorbeeld een bijzondere geschiedenis heeft of heel zeldzaam is kan dit voorwerp de bezitter een bepaalde sociale status geven. Het imago of de uitstraling van een voorwerp kan invloed hebben op het imago of de uitstraling van de bezitter. Een voorwerp kan bijvoorbeeld een stoer imago hebben en wie dat voorwerp bezit is in de ogen van anderen dan ook stoer. Virtuele goederen zijn ook in Habbo heel populair. Wat maakt deze voorwerpen zo gewild bij de Habbo bezoekers? Om goed inzicht te krijgen in hoe jongeren diefstal in Habbo ervaren is het belangrijk de rol die virtuele goederen in Habbo spelen te begrijpen.

In een sociale virtuele wereld als Habbo zijn goederen volgens de indeling van Lehdonvirta vooral gewild vanwege bepaalde hedonistische en sociale kenmerken. In Habbo speelt bijvoorbeeld de zeldzaamheid van een voorwerp vaak een belangrijke rol voor de waarde. Voor veel voorwerpen geldt; hoe zeldzamer hoe duurder. Zeldzame items worden door gebruikers als pronkstuk in hun kamer geplaatst en geven de gebruiker status doordat deze gebruikers iets hebben bemachtigd wat anderen niet hebben. De producent van een virtuele wereld bepaalt welke producten er zijn, hun functionaliteit en het uiterlijk. Hoewel virtuele goederen natuurlijk in ongelimiteerde aantallen kunnen bestaan wordt er door producenten maar een beperkt aantal uitgegeven. Virtuele goederen worden gemaakt met het oog op schaarste en competitiedrift. Er worden producten gemaakt in allerlei soorten en maten die meer of minder gewilde kenmerken hebben waardoor er dus meer en minder gewilde producten ontstaan (Lehdonvirta, 2009). Een producent creëert op deze manier een markt van vraag en aanbod. Voorwerpen kunnen bijvoorbeeld gewild zijn omdat ze zeldzaam zijn. Het in het bezit hebben van zo'n zeldzaam voorwerp is dan bijzonder. Van het feit dat zeldzame producten vaak gewilde producten zijn wordt door Sulake gebruik gemaakt in de marketing van voorwerpen. 'Unieke Habbo-items alleen deze week verkrijgbaar!' staat boven een aanbieding op de website. Daarnaast kan een voorwerp bijvoorbeeld ook gewild zijn omdat het een belangrijke rol speelt bij populaire sociale activiteiten in het hotel. Zo zijn dobbelstenen erg gewild binnen het hotel omdat ze gebruikt kunnen worden bij het organiseren van verschillende spelletjes. Omdat dobbelstenen niet meer in de catalogus staan en gekocht kunnen worden, moeten ze bemachtigd worden via het ruilcircuit. De dobbelstenen krijgen zo een extra waarde doordat ze zeldzaam zijn en doordat ze een belangrijke functie hebben.

In Habbo gaat ongeveer acht procent van de bezoekers over tot een aankoop in het hotel en besteedt echt geld aan meubels (Mijland, 2006). De meeste bezoekers van Habbo komen aan meubels via het ruilcircuit in het hotel of door meubels te winnen bij wedstrijden die georganiseerd worden door andere bezoekers. Een aantal bezoekers gaat over tot diefstal om meubels te bemachtigen.

2.4 WANGEDRAG IN VIRTUELE WERELDEN

In virtuele werelden komt net als in de offline wereld wangedrag voor. Maar wat in de offline wereld wangedrag genoemd wordt hoeft niet zo genoemd te worden in de virtuele wereld. Welk gedrag gezien wordt als wangedrag is afhankelijk van het standpunt van waaruit dit gedrag bekeken wordt en is afhankelijk van de context. Wangedrag is geen duidelijk afgebakende term of begrip. Deze paragraaf gaat over wat wangedrag in virtuele werelden precies inhoud en wat in dit onderzoek onder het begrip verstaan wordt.

Midden jaren zeventig ontstonden Multi-User Domains (MUD's) op de toen bestaande computernetwerken. MUD's zijn op tekst gebaseerde virtuele werelden waarin verschillende

gebruikers zich kunnen verplaatsen en met anderen kunnen converseren. Dit alles gebeurt door het invoeren van tekstcommando's en door het ontvangen van tekstberichten van het programma en van andere gebruikers. In 1992 vond in een van deze MUD's een voorval plaats van virtueel wangedrag waarover de journalist Dibbell (1994) een artikel schreef. Het geval speelde zich af in de MUD LambdaMOO. Door het invoeren van bepaalde commando's dwong het karakter Mr. Bungle de karakters van twee andere bezoekers seksuele handelingen met hem uit te voeren. De beschrijving van de gebeurtenis leidde voor het eerst tot een discussie over de aard en ernst van wandaden in virtuele werelden. Hoe moest er omgegaan worden met dergelijk gedrag. Moest het gedrag getolereerd worden omdat het niet 'echt' was of zou zoiets als een virtuele verkrachting veroordeeld en bestraft moeten worden (Powers, 2003; Turkle, 1995)?

Denegri-Knott en Taylor (2005) zijn van mening dat bij onderzoek naar online wangedrag, vaak uit het oog wordt verloren dat de regels en verwachtingen omtrent gedrag online meestal anders zijn dan offline. In veel onderzoek gaat de aandacht uit naar gedrag dat online veel voorkomt, maar offline niet geaccepteerd zou worden. Hierbij wordt het gedrag online bekeken vanuit een offline standpunt. Gedrag online moet volgens Denegri-Knott en Taylor niet beoordeeld worden aan de hand van offline regels en normen. Welke sociale conventies ontstaan en hoe ze tot uitdrukking komen is onder andere afhankelijk van de aard en de functionaliteit van de virtuele omgeving. Van belang is hoe er op bepaald gedrag gereageerd wordt binnen een groep. Binnen veel groepen die in virtuele omgevingen actief zijn, zijn de verwachtingen en regels omtrent gedrag gewoon anders dan offline. Dit wordt onder andere bepaald door de techniek, het doel van een toepassing, en door de regels en gewoonten binnen een gebruikersgroep (Becker & Mark, 2002; Powers, 2003). Vaak zal gedrag online minder snel en zwaar veroordeeld worden dan offline. Een online verkrachting zoals in de MUD LambdaMOO is natuurlijk niet te vergelijken met een offline verkrachting. Maar dit betekent niet dat dergelijke acties geen impact kunnen hebben of binnen elke online groep getolereerd worden. Gedrag moet binnen de context van de virtuele wereld bekeken worden maar is vaak wel verbonden met de offline wereld en offline normen en waarden (Williams, 2000). Williams (2000) omschrijft wangedrag in virtuele werelden (online deviance) als volgt: 'Online deviance is (...) a transcendence of rule, values or morals set out by a particular community.' Dit betekent dat de groep mensen die een bepaalde toepassing maakt of gebruikt voor een groot deel bepaalt wat de regels zijn binnen de virtuele wereld en wanneer er sprake is van wangedrag. Wangedrag is gedrag dat verboden is en bestreden wordt. Vertoont iemand toch dit gedrag dan zal dat afkeuring en straf tot gevolg hebben.

Wat voor gedrag in virtuele werelden specifiek als wangedrag aangemerkt kan worden beschrijven Suler en Phillips (1998) in hun onderzoek naar wangedrag in een multimedia chat omgeving. Zij omschrijven wangedrag als gedrag waardoor andere bezoekers worden gekwetst, schade wordt toegebracht of gedrag dat de activiteiten van andere bezoekers verstoort. Daarnaast is er sprake van wangedrag als gedrag ingaat tegen de regels van de producent of waarmee de applicatie of de producent geschaad wordt. Suler en Philips (1998) maken hierbij onderscheid tussen mild en zwaar wangedrag. Als voorbeelden van mild wangedrag noemen zij het onopzettelijk hinderen van anderen

en gedrag waarmee de grenzen van regels en techniek worden uitgetest. Mensen die mild wangedrag vertonen zijn vaak nieuwe gebruikers of zogenaamde newbies. Als gebruikers nog maar net gebruikmaken van een toepassing zijn zij nog onbekend met de volledige mogelijkheden van de toepassing en met de regels die er gelden. Uit nieuwsgierigheid naar wat kan en mag binnen de grenzen van de techniek, de producent en de grenzen van andere gebruikers, worden de grenzen opgezocht. Als voorbeelden van zwaarder wangedrag noemen Suler en Phillips onder andere het opzettelijk maken van aanvallende of beledigende opmerkingen naar andere gebruikers, stalken en het verstoren van samenkomsten of evenementen. Hiernaast noemen zij ook nog de techniek gerelateerde misdaden als hacken en het opzettelijk laten crashen van een applicatie.

Powers (2003) is van mening dat in tegenstelling tot wangedrag in de offline wereld het in virtuele werelden in ieder geval altijd mogelijk is om te ontsnappen aan wangedrag door deze te verlaten en de computer uit te zetten. In veel gevallen van virtueel wangedrag zal het verlaten van de virtuele wereld waarschijnlijk een mogelijkheid zijn om wangedrag te ontlopen, maar zoals in paragraaf 2.2 is beschreven, staat de virtuele wereld niet los van de wereld offline. De vraag is in hoeverre er aan virtueel wangedrag ontsnapt kan worden door de computer uit te zetten als de offline wereld praktisch onlosmakelijk is verbonden met de online wereld. Zeker voor tieners, waarbij het online leven tegenwoordig zo onlosmakelijk verbonden is met het offline leven, is dit relevant.

Het aantal virtuele werelden en het aantal bezoekers van deze werelden is sinds het ontstaan van de eerste MUD's sterk toegenomen. Virtuele werelden kunnen ook steeds realistischer worden weergegeven. MUD's waren enkel op tekst gebaseerd, maar tegenwoordig is het mogelijk om visueel zeer realistische werelden te maken waarin ook misdaden zeer realistisch weergegeven kunnen worden. Met de technische ontwikkeling van virtuele werelden en de groei van het aantal bezoekers van virtuele werelden zijn de virtuele wereld en de offline wereld meer en meer met elkaar verweven geraakt. Op het gebied van economie, politiek en recht is er sprake van een wederzijdse beïnvloeding van offline en online wereld (Castronova, 2005). De vraag over de aard, het belang en de impact van virtuele misdaden wordt hierdoor steeds belangrijker.

Om onderzoek te kunnen doen naar de ervaring van wangedrag door bezoekers van Habbo is het belangrijk vast te stellen wat in dit onderzoek onder wangedrag verstaan wordt. Wangedrag wordt in dit onderzoek gekenmerkt als gedrag dat door anderen verboden is en bestreden wordt. Vertoont iemand toch dit gedrag dan zal dat afkeuring en straf tot gevolg hebben. Wangedrag is ook gedrag waardoor anderen geschaad worden. Praktisch betekent dit dat wangedrag in virtuele werelden gedrag is dat ingaat tegen de regels die gelden binnen de toepassing, dat bestraft wordt of waardoor de producent of de toepassing geschaad wordt. Daarnaast is wangedrag gedrag dat als gevolg heeft dat andere bezoekers bij hun activiteiten gestoord worden, worden gekwetst of op een andere manier geschaad worden.

2.5 REGELS EN HANDHAVING

Er kunnen in virtuele werelden verschillende groepen onderscheiden worden die bepalen welke regels er gelden binnen de virtuele wereld en welk gedrag bestraft wordt. Ten eerste zijn bezoekers van virtuele werelden net als in de offline wereld gebonden aan de wet in juridische zin. Welke wetten dit zijn en in hoeverre offline wetten van toepassing zijn op virtuele werelden is een vraag die in juridisch opzicht nog niet duidelijk beantwoord is. De veroordeling van de dieven van virtuele meubels in Habbo was één van de eerste stappen op dit gebied. Met de verdere groei en ontwikkeling van virtuele omgevingen zullen in de toekomst meer wetten ontwikkeld worden die van toepassing zijn op virtuele omgevingen (Balkin, 2004; Lastowka & Hunter, 2004). Naast de wet in juridische zin kunnen binnen virtuele werelden regels gelden die opgesteld zijn door de producent en regels die voortgekomen zijn vanuit de gebruikersgroep. Deze paragraaf gaat over deze regels en de handhaving ervan.

Om wangedrag tegen te gaan in de virtuele wereld kunnen regels worden opgesteld, kan er toezicht worden gehouden en kunnen sancties aan overtredingen worden verbonden. Op deze manier kan de producent van een virtuele wereld zijn applicatie en zichzelf beschermen maar ook invloed uitoefenen op hoe bezoekers van de wereld met elkaar omgaan en hoe ze zich gedragen. Meestal krijgt een gebruiker de regels van een producent te zien als hij voor het eerst een virtuele wereld betreedt. Instemmen met de regels van de producent is een voorwaarde om in de virtuele wereld te mogen stappen. De producent heeft altijd de mogelijkheid om de regels aan te passen en zo in te spelen op het gedrag van bezoekers. Bij het overtreden van regels kan de producent bezoekers straffen door deze bijvoorbeeld de toegang tot de virtuele wereld te ontzeggen. Naast het opstellen van regels en het houden van toezicht kan een producent gebruik maken van techniek om wangedrag tegen te gaan. De producent van een virtuele wereld heeft een grote invloed en controle op wat er in de virtuele wereld gebeurt. Dit heeft hij doordat hij bepaalt hoe de wereld technisch in elkaar zit. Welke acties een bezoeker van een wereld kan uitvoeren wordt bepaald door wat de producent technisch mogelijk heeft gemaakt. Is het bijvoorbeeld mogelijk dat een bezoeker een andere bezoeker vermoordt, of kunnen ze elkaar bestellen? Het ontwerp van een virtuele wereld en welke mogelijkheden bezoekers hierdoor hebben heeft grote invloed op hoe een virtuele wereld ervaren wordt en op wat bezoekers er doen.

Om wangedrag tegen te gaan kan een producent bepaalde acties van bezoekers technisch onmogelijk maken. Een simpel voorbeeld hiervan zijn tekstfilters die ingevoerde tekst automatisch op 'foute' woorden scannen en deze vervangen of verwijderen. Een producent heeft een grote invloed op wat een gebruiker binnen een virtuele wereld kan doen, maar hij moet gebruikers ook een bepaalde vrijheid geven. Zonder deze vrijheid zou er voor gebruikers een 'onleefbare' wereld ontstaan. Vooral binnen sociale virtuele werelden als Habbo hebben bezoekers een grote vrijheid nodig om de virtuele wereld naar eigen inzicht in te richten. De ontwikkelaars zorgen voor de basis, maar vooral de gebruikers bepalen wat voor wereld er uiteindelijk ontstaat. Wangedrag kan een virtuele wereld 'onleefbaar' maken maar ook een grote hoeveelheid regels en technische

beperkingen kunnen ervoor zorgen dat een virtuele wereld niet meer functioneert. Een producent moet de juiste balans vinden tussen het tegengaan van ongewenst gedrag en het geven van vrijheid aan bezoekers. Zonder regels en toezicht binnen een virtuele wereld kan deze 'onleefbaar' worden, maar het opstellen van heel veel regels en het streng controleren hierop kan een wereld ook 'onleefbaar' maken doordat bezoekers de vrijheid missen om goed te kunnen functioneren. Daarnaast kan het opstellen van regels en een strenge controle op naleving ook juist wangedrag uitlokken. Juist als iets verboden is wordt het door sommige als een uitdaging ervaren om regels en techniek te omzeilen (Suler & Phillips, 1998). Johnson en Toiskallio (2007) concludeerden in hun onderzoek naar activiteiten van Habbo bezoekers dat het uittesten van de grenzen van de virtuele wereld en het breken van regels juist ook een populaire bezigheid is van een bepaalde groep bezoekers.

Binnen Habbo gelden ook door de producent opgestelde regels. Zo is het bijvoorbeeld verboden om te pesten, deel te nemen aan seksuele activiteiten of persoonlijke gegevens uit te wisselen. Door toezichthouders wordt er gecontroleerd op de naleving van de regels. Wie zich niet aan de regels houdt kan gestraft worden met een verbanning. Bezoekers van Habbo blijken een heel verschillende kijk te hebben op de regels en het toezicht binnen de virtuele wereld. Uit onderzoek onder 3000 Habbo gebruikers kwam naar voren dat 46 procent van de gebruikers vindt dat in het hotel streng gecontroleerd wordt op de naleving van regels, 30 procent daarentegen gaf aan dat zij konden doen wat zij wilden en heel vrij zijn (Slot, 2009). Op deze verschillen tussen de ervaringen van gebruikers zal verder ingegaan worden bij de resultaten in hoofdstuk 4.

Niet alleen de producent bepaalt de regels binnen een virtuele wereld maar ook bezoekers. Binnen gebruikersgroepen van virtuele werelden ontstaan door interactie gewoonten van gedrag en omgang die over kunnen gaan in sociale regels en conventies. Deze regels bepalen wat sociaal gezien binnen een groep gebruikers van een applicatie geaccepteerd wordt en wat men van elkaar verwacht, ook wordt hiermee bepaald wat er binnen de groep als wangedrag aangemerkt wordt. Welke sociale conventies ontstaan en hoe ze tot uitdrukking komen is onder andere afhankelijk van de aard en de functionaliteit van de virtuele omgeving (Becker & Mark, 2002). Welke regels er gelden binnen een virtuele wereld wordt volgens Reid (1999) onder andere bepaald door personen die een bepaalde status hebben in de virtuele wereld. Door veel tijd te besteden in de virtuele wereld, aan activiteiten deel te nemen en ze te organiseren en door veel relaties aan te gaan kan iemand bekendheid verwerven en meer invloed verwerven in de virtuele wereld (Reid, 1999). Voor de actie die bezoekers kunnen ondernemen als iemand de regels overschrijdt zijn zij afhankelijk van de producent. In Habbo kunnen gebruikers bijvoorbeeld bezoekers uit hun hotelkamer verwijderen, zonder waarschuwing of opgaaf van reden. Zo kan de eigenaar van een kamer een bezoeker buiten de kamer plaatsen die niet doet wat van hem of haar verwacht wordt. Omdat bezoekers in dit opzicht sterk afhankelijk zijn van de machtsmiddelen die de producent geeft is wat wel en niet kan binnen de virtuele wereld in grote mate afhankelijk van de producent. Het is ook aan de producent in hoeverre hij bezoekers invloed laat hebben op de officiële regelgeving binnen een virtuele wereld of bezoekers zelf mogelijkheden geeft om regels op te stellen en handhavend op te treden. De producent bepaalt voor een groot

gedeelte hoe machtig de bezoekers zijn.

Een producent van een virtuele wereld heeft veel invloed op het gedrag van bezoekers. Door de manier waarop hij de wereld vorm geeft, de regels die hij opstelt, door het houden van toezicht en door overtreders te straffen kan een producent wangedrag tegengaan. Maar ondanks de grote macht van een producent valt het niet te voorkomen dat bezoekers regels overtreden. Net als in de offline wereld zal in virtuele werelden wangedrag niet uit te bannen zijn.

De overheid, de producent en de bezoekers van virtuele werelden bepalen gezamenlijk welke regels gelden binnen de virtuele wereld. Daarnaast kunnen voor jongeren ook nog regels gelden die opgesteld zijn door hun ouders voor het bezoeken van een bepaalde virtuele wereld. In de vorige paragraaf is beschreven wat in deze thesis verstaan wordt onder wangedrag in virtuele werelden. Wangedrag is gedrag dat ingaat tegen de regels, gedrag dat bestreden wordt en dat andere bezoekers of de producent schaad. In dit onderzoek zal daarom eerst gekeken worden naar de geldende regels binnen Habbo en de handhaving van deze regels.

3. METHODEN VAN ONDERZOEK

In deze scriptie wordt de volgende onderzoeksvraag gesteld:

Hoe ervaren jongeren wangedrag in de virtuele wereld van Habbo?

Voor het verzamelen van data voor het beantwoorden van deze onderzoeksvraag zijn verschillende onderzoeksmethoden toegepast. Welke methoden dit zijn, waarom hiervoor is gekozen en hoe het onderzoek is uitgevoerd wordt in dit hoofdstuk beschreven.

3.1 DATAVERZAMELING

De eerste onderzoeksmethode waarvoor is gekozen is participerende observatie. De informatie die hiermee verkregen kon worden, gaf ten eerste inzicht in hoe de Habbo-wereld op technisch niveau functioneert. Daarnaast kon participerende observatie een beeld geven van de sociale interactie binnen Habbo en de activiteiten waar Habbo's zich zoal mee bezig houden. Deze informatie was nodig om voor dit onderzoek gerichte en relevante observaties te doen naar wangedrag in Habbo. Naast het observeren, zijn er binnen Habbo ook gesprekken gevoerd met bezoekers.

De tweede methode om data te verzamelen, was het verspreiden van een online vragenlijst. Deze keuze is voornamelijk gemaakt met het idee een zo groot en zo gevarieerd mogelijk publiek te kunnen bereiken. De opgestelde vragenlijst bestond deels uit open vragen en deels uit gesloten vragen. Naar aanleiding van de ingevulde vragenlijsten zijn, aan respondenten die zich hiervoor hadden aangemeld, nog een aantal extra vragen gesteld via e-mail.

Naar aanleiding van de vragenlijsten zijn op twee fora ook discussies gestart over de onderwerpen stelen en pesten.

Het doel van het onderzoek was wangedrag in Habbo als verschijnsel te beschrijven, voornamelijk vanuit het oogpunt van de jongeren die Habbo bezoeken. Dit doel en de gebruikte methoden maken het onderzoek voornamelijk kwalitatief van aard. De gesloten vragen uit de vragenlijsten leverden daarnaast kwantitatieve informatie.

3.2 PARTICIPERENDE OBSERVATIE

De eerste stap tot het uitvoeren van participerende observatie in Habbo was het aanmaken van een eigen avatar om zelf de wereld te gaan verkennen. Om het onderzoek goed uit te kunnen voeren is het van belang op technisch gebied goed te kunnen manoeuvreren door de virtuele wereld.

Daarnaast moet een beeld verkregen worden van de activiteiten en sociale interactie binnen Habbo

om zelf op te kunnen gaan in de gebruikersgroep en meer gericht te kunnen observeren. De persoonlijke ervaringen met regels en gedrag binnen Habbo hebben ook belangrijke informatie opgeleverd voor het onderzoek.

Bij onderzoek door middel van observatie kan er gekozen worden voor een zeer observerende rol of een zeer participerende rol en alles daar tussenin (Boeije, 2005, 55:57). In dit onderzoek zijn alle vormen van observatie toegepast, van enkel toekijken tot deelnemen aan activiteiten en het aangaan van gesprekken. De mate van participatie en observatie was onder andere afhankelijk van het specifieke onderwerp van onderzoek en de plaats waar het onderzoek werd gedaan. Binnen het hotel kan er onderscheid gemaakt worden tussen twee soorten ruimten; openbare kamers en gastenkamers. Binnen deze verschillende ruimten in het hotel zijn Habbo's geobserveerd. De ruimtes hadden invloed op de wijze van observatie. In openbare ruimtes bijvoorbeeld, kan de onderzoeker als het ware opgaan in de massa of zich onopvallend opstellen, maar in gastenkamers (zeker waar het niet druk is) worden bezoekers die niet deelnemen aan activiteiten vaak niet geaccepteerd. Observeren zonder te participeren is bij door gasten georganiseerde activiteiten dus vaak niet mogelijk. Dit maakte gelijk duidelijk dat er belangrijke verschillen bestaan tussen openbare ruimten en gastenkamers, hier wordt dieper op ingegaan in beschrijving van de resultaten in hoofdstuk 4.

Omdat het aannemelijk is dat afhankelijk van de dag en het tijdstip het publiek in Habbo verschilt zijn de observaties op verschillende dagen van de week en op verschillende tijdstippen uitgevoerd. De schooltijden hebben bijvoorbeeld een grote invloed op het aantal bezoekers in Habbo. Rond lunchtijd en na schooltijd zijn de bezoekersaantallen in Habbo het hoogst en als het later op de avond is, is het aannemelijk dat de gemiddelde leeftijd van de bezoekers hoger is. Na een periode van verkenning is er uiteindelijk op 20 dagen structureel geobserveerd in Habbo. De bezoeken aan Habbo varieerden in lengte van ongeveer een half uur tot twee en een half uur. Tijdens de observaties zijn er drie methoden gebruikt om gegevens vast te leggen: in een logboek, door middel van screenshots en door het maken van screen video captures. Door het maken van screenshots en screen video captures hoefden aantekeningen niet altijd direct heel uitgebreid te worden gemaakt maar konden gebeurtenissen, situaties en gesprekken achteraf gedetailleerd worden geanalyseerd. Vooral screenshots bleken hierbij een praktisch hulpmiddel, van screen video captures is wat minder gebruik gemaakt vanwege technische moeilijkheden.

Het uitvoeren van (participerende) observatie voor onderzoek brengt altijd verschillende ethische dilemma's met zich mee. Moet een onderzoeker zich bijvoorbeeld bekend maken als onderzoeker? En hoe moet er omgegaan worden met de privacy van de geobserveerde personen? Onderzoek in virtuele werelden heeft in dit opzicht een aantal voor- en nadelen in vergelijking met participerende observatie in de offline wereld. In virtuele werelden is het vaak makkelijker om te observeren zonder dat een onderzoeker zich bekend hoeft te maken als onderzoeker. Anoniem en soms ook ongezien kunnen observeren heeft als extra voordeel dat er een kleinere kans is dat de onderzoeker met zijn aanwezigheid situaties die geobserveerd worden beïnvloed. Maar hoewel de virtuele wereld wel

voor iedereen toegankelijk en bezoekers anoniem zijn blijft toch de vraag bestaan of het netjes is om ongezien te luisteren en te kijken naar wat anderen online doen en dit te gebruiken in een onderzoeksverslag (Waskul, 1996). In dit onderzoek is er voor gekozen voornamelijk anoniem te werk te gaan. Om de privacy van geobserveerde personen te waarborgen, zijn in de resultaten van dit onderzoek de nicknames van personen aangepast en ook de namen van kamers in het hotel veranderd. Een onderzoeker moet een keuze maken tussen anoniem of niet anoniem te werk gaan, maar aan de andere kant is de 'echte' identiteit van geobserveerde personen voor een onderzoeker ook vaak niet duidelijk. Iemand kan offline heel anders zijn dan online, en binnen de virtuele wereld zelf kan iemand ook verschillende rollen spelen. In de ene hoedanigheid kan iemand vriendelijk en behulpzaam zijn en in de andere hoedanigheid juist de orde verstoren, zonder dat iemand weet dat het om één en dezelfde persoon gaat. Door alleen maar te observeren in een virtuele wereld zijn dit soort fenomenen niet waar te nemen.

De Habbo wereld beperkt zich niet tot de virtuele wereld zelf, voor bezoekers van Habbo spelen fansites over Habbo ook een belangrijke rol. Fansites zijn belangrijk voor veel bezoekers omdat ze nieuws en informatie verschaffen over de virtuele wereld en omdat bezoekers er discussiëren over alles wat te maken heeft met Habbo. De onderwerpen van discussies geven een beeld van wat er speelt binnen de gebruikersgroep en waar zij zich mee bezig houden. Voor onderzoek is deze informatie zeer bruikbaar omdat het informatie op kan leveren die moeilijk of niet te vergaren is via observatie in de wereld zelf (Johnson & Toiskallio, 2005). De informatie van de fansites kon onder andere gebruikt worden bij het opstellen van de vragenlijsten. Ook zijn de fansites gebruikt voor de verspreiding van vragenlijsten (zie §3.3).

3.3 VRAGENLIJSTEN

De tweede manier waarop gegevens zijn verzameld voor dit onderzoek zijn online vragenlijsten. Er zijn verschillende redenen waarom gekozen is voor online vragenlijsten om data te verzamelen. De belangrijkste reden was dat online vragenlijsten de mogelijkheid gaven om een gevarieerde groep bezoekers te bereiken uit heel Nederland (en Vlaanderen). Door vragenlijsten bijvoorbeeld in te laten vullen door een aantal schoolklassen zou waarschijnlijk een minder gevarieerde groep bereikt worden. Een andere reden om voor online vragenlijsten te kiezen was de snelheid waarmee gegevens kunnen worden verkregen. Online kunnen snel veel mensen bereikt worden en de ingevulde gegevens kunnen ook makkelijk digitaal verwerkt worden.

Bij het gebruik van online vragenlijsten zijn er verschillende aspecten die aandacht behoeven om de juiste informatie te verkrijgen van respondenten. Ten eerste moeten de respondenten de vragen kunnen begrijpen, ze moeten duidelijk zijn, en niet op meerdere manieren geïnterpreteerd kunnen worden (Bryman, 2001, 142:156). Hiervoor moet onder andere rekening gehouden worden met de doelgroep. Habbo is gericht op jongeren tussen de 12 en 19 jaar oud, maar wordt ook bezocht door

jongere en oudere personen. Voor de vragenlijst betekende dit dat er rekening gehouden moest worden met een vrij grote variatie in leeftijd en opleidingsniveau van de respondenten. De vragen moesten begrepen kunnen worden door basisschoolleerlingen vanaf ongeveer 9 jaar en alles daarboven. Om er voor te zorgen dat er duidelijk en relevante vragen gesteld werden zijn er onder meer twee test interviews afgenomen bij twee meisjes van 12 en 13 jaar oud. Deze testinterviews gaven meer inzicht in welke vragen begrepen werden, welke vragen mogelijk geen goede informatie op zouden leveren en de mogelijke antwoorden die gegeven zouden kunnen worden op de vragen. Uiteindelijk is de vragenlijst voor de verspreiding nog getest bij vier verschillende tot de doelgroep behorende jongeren; een meisje van twaalf uit groep 8, een veertien jarige vmbo-scholier, een vijftien jarige havo leerlinge en een negentien jarige Hbo-student.

De ideale manier om de vragenlijst te verspreiden was het verkrijgen van een verwijzing naar de online vragenlijst op de Habbo-website zelf, helaas wilde Habbo Nederland hier niet aan meewerken. Ook het werven van respondenten binnen de virtuele wereld zelf was niet mogelijk omdat het in Habbo niet is toegestaan om websites of e-mail adressen uit te wisselen. Het uitwisselen van persoonlijke informatie of mail en webadressen kan leiden tot een verbanning uit Habbo, wat verder onderzoek zou bemoeilijken. Uiteindelijk is er voor gekozen op Habbo fansites oproepen te plaatsen om de vragenlijst in te vullen.

In totaal is op 16 fansites een oproep geplaatst. 13 oproepen werden geplaatst in Juni en Juli en 3 in September. Op drie fansites werd de oproep geweigerd en verwijderd. Er bestaan officiële en onofficiële Habbo-fansites die gemaakt en onderhouden worden door Habbo bezoekers. Officiële Habbo fansites zijn door Sulake goedgekeurde sites die een vermelding krijgen op Habbo.nl en een afbeelding van een zegel op de site mogen plaatsen waaraan te zien is dat de site goedgekeurd is door Sulake. Onofficiële fansites zijn niet door Sulake goedgekeurd. De onofficiële fansites hebben nooit een verzoek ingediend bij Sulake voor goedkeuring of zijn niet door de keuring gekomen omdat zij niet voldoen aan de voor officiële fansites opgestelde regels. Om een zo gevarieerd mogelijk publiek te bereiken zijn op officiële en niet officiële sites oproepen geplaatst. Als bijlage B is een lijstje toegevoegd van de fansites.

De vragenlijst was te bereiken via www.habboonderzoek.tk. De uiteindelijke vragenlijst is als bijlage A toegevoegd aan dit verslag. Bij het opstellen van de vragenlijsten is gebruik gemaakt van informatie uit eerder onderzoek naar Habbo, tot dan toe gedane observaties en informatie van fansites. De respondenten moesten 10 pagina's doorlopen met in totaal 35 open en gesloten vragen. De vragenlijst bestond uit algemene vragen over de respondent en hun bezoek aan Habbo, over de regels en het toezicht in Habbo en over het gedrag van de respondent en andere bezoekers. Een van de gevaren bij het gebruik van online vragenlijsten voor dataverzameling, is dat respondenten de vragenlijst meerdere keren in zouden kunnen vullen. Omdat het bij dit onderzoek voor de respondenten een aardige tijdsinvestering is om de 35 vragen lange vragenlijst in te vullen, is het niet erg waarschijnlijk dat dit is gebeurd. Om te voorkomen dat respondenten belangrijke vragen zouden overslaan, was het verplicht bij een aantal vragen een antwoord in te vullen. Respondenten konden

niet naar de volgende pagina van de vragenlijst gaan zonder antwoord te geven op de verplichte vragen.

De data uit de ingevulde vragenlijsten werd in XML formaat per e-mail ontvangen. Deze data kon daarna automatisch in Excel worden ingevoerd. Dit gaf de mogelijkheid de antwoorden makkelijk te sorteren, groeperen en te tellen.

Na het invullen van de vragenlijst konden de respondenten aangeven of zij mee wilden werken aan verder onderzoek door hun e-mail adres achter te laten. Op deze manier konden verdiepende vragen worden gesteld naar aanleiding van de data uit de vragenlijsten en de resultaten uit de participerende observatie.

Na het plaatsen van oproepen voor het invullen van de vragenlijsten is op de twee meest actieve Habbo-fora ook een discussie gestart over de onderwerpen Stelen en Pesten. De tot dan toe bekende resultaten uit de vragenlijsten over pesten en stelen zijn gepost en de bezoekers van de fora is gevraagd hierover hun mening te geven. Voor de hieruit verkregen resultaten geldt wel dat er maar informatie verkregen is van een beperkte groep bezoekers, maar dit was in het geval van dit onderzoek ook de groep waaruit de respondenten kwamen voor de vragenlijsten.

3.3.1 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT

Een van de gevaren voor de validiteit van de gegevens die verkregen worden uit vragenlijsten is dat er een verschil kan bestaan tussen het werkelijke gedrag van respondenten en hoe zij zich claimen te gedragen. Verschil in wat respondenten zeggen over hun gedrag en hun werkelijk gedrag kan meerdere oorzaken hebben. Het kan bijvoorbeeld zijn dat respondenten zich niet goed herinneren wat zij allemaal gedaan hebben en hoe zij zich in bepaalde situaties gedragen hebben. Ook kunnen respondenten antwoorden geven waarvan zij denken dat het de gewenste antwoorden zijn. Respondenten willen een bepaalde indruk wekken of graag aan de wensen van de onderzoeker voldoen en passen hierop hun antwoorden aan. Ook kunnen respondenten liegen omdat vragen bedreigend overkomen en ze de waarheid niet durven te vertellen. Het garanderen van de anonimiteit van de respondent kan deze probleem voor een deel wegnemen. Als een respondent weet dat zijn of haar identiteit niet bekend is zal hij of zij zich minder zorgen maken over welke indruk hun gegeven antwoorden oproepen, maar een verschil tussen gedrag en geclaimd gedrag kan nooit helemaal uitgesloten worden (Bryman, 2001, 122:124). De respondenten die deelnamen aan dit onderzoek konden de vragenlijsten anoniem invullen waardoor bovenstaande problemen zoveel mogelijk vermeden werden. Daarnaast konden de antwoorden uit de vragenlijsten vergeleken worden met de gegevens uit de observaties en de informatie op Habbo-fora. Grote verschillen hiertussen zouden kunnen wijzen op mogelijke problemen bij de beantwoording van de vragenlijst.

Een andere bedreiging van de validiteit van de verkregen data is dat de groep respondenten geen afspiegeling is van de totale bezoekersgroep van Habbo. De vragenlijsten zijn verspreid via fora en

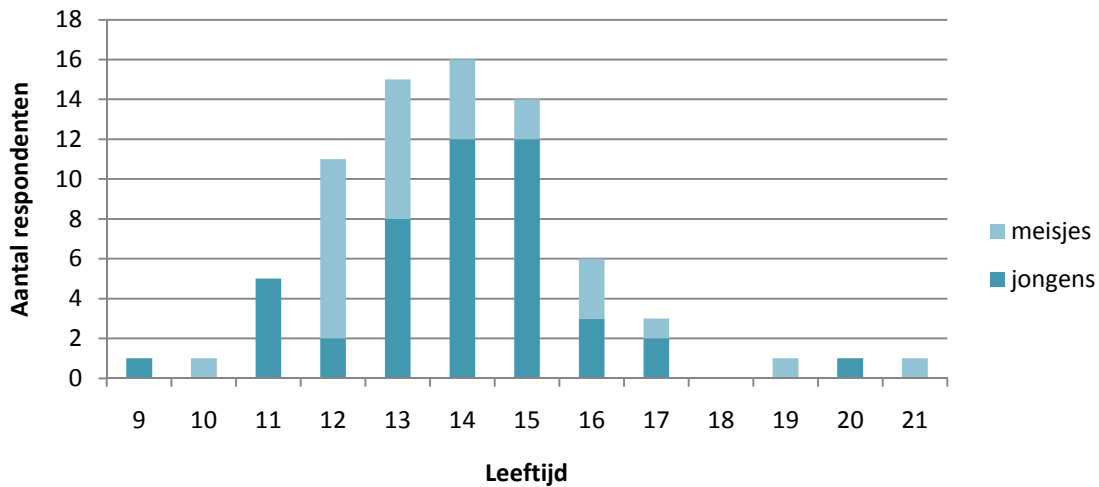
fansites, het nadeel hiervan is dat alleen Habbo's bereikt worden die deze fora bezoeken wat maar een beperkt deel is van alle Habbo bezoekers. Onderzoek van Johnson en Toiskallio (2005) onder Zweedse Habbo bezoekers wees uit dat ongeveer vijftig procent minstens één keer per week een Habbo-fansite bezoekt. Waarschijnlijk zijn deze bezoekers meer actief op Habbo dan de bezoekers die dit niet doen. Een voordeel hiervan is dat de respondenten over het algemeen waarschijnlijk meer ervaring hebben op Habbo dan de gemiddelde bezoeker, ze weten veel over de virtuele wereld en kunnen er veel over vertellen. Bij het interpreteren van de resultaten moet er echter wel rekening mee worden gehouden dat een deel van de bezoekers minder gerepresenteerd wordt door de deelnemers aan het onderzoek. Ook hierbij geldt dat observaties in Habbo zelf en informatie op de Habbo-fansites een redelijk beeld konden geven van de representativiteit van de antwoorden die respondenten gaven.

3.4 RESPONS

De online vragenlijst werd in totaal 75 keer ingevuld. Vooraf was gehoopt op een respons van minstens 100 Habbo bezoekers. Het aantal ingevulde vragenlijsten viel uiteindelijk wat tegen. Het werven van respondenten ging minder makkelijk dan vooraf gedacht en nam meer tijd in beslag. Hoe vaak een vragenlijst zal worden ingevuld is vooraf moeilijk te voorspellen. De mate van respons is onder andere afhankelijk van het aantal bezoekers dat de moeite neemt de vragenlijst in te vullen. Het aantal bezoekers van de fora dat hiertoe bereid was, bleek kleiner dan vooraf gedacht. Waaraan dit precies ligt is moeilijk te zeggen, maar één van de redenen zou kunnen zijn dat een groot deel van de forabezoekers vooral de berichten op fora leest en niet actief meedoet of reageert op vragen of oproepen (een inactieve bezoeker van een forum wordt ook wel lurker genoemd). Dit blijkt onder andere uit het feit dat op het herhalen van de oproep een paar weken later er vooral reacties werden geplaatst door personen die opmerkten dat de oproep al eerder was gedaan en dat zij de vragenlijst bij de vorige oproep al hadden ingevuld. Met het herhalen van de oproep werd dus geen nieuw publiek bereikt. Hieruit zou ook geconcludeerd kunnen worden dat vooral actieve forumbezoekers de vragenlijst hebben ingevuld.

Van de 75 respondenten die de vragenlijst invulden zijn er 30 meisjes en 45 jongens. In leeftijd variëren de respondenten van 9 tot 21 jaar. In figuur 3.1 is te zien hoe de respondenten verdeeld zijn qua geslacht en leeftijd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 14 jaar. In tabel 3.1 is het opleidingsniveau van de respondenten te zien. Het opleidingsniveau varieert van basisschool tot HBO. Respondenten hebben aangegeven welke opleiding ze op het moment van invullen volgden. Zij die geen opleiding volgden hebben hun hoogst afgeronde opleiding ingevuld. Acht respondenten hebben geen opleiding gespecificeerd.

Figuur 3.1: Leeftijd



Tabel 3.1: Opleidingsniveau

Opleiding	Huidige opleiding	Hoogst afgeronde opleiding
Basisschool	6	2
Brugklas Mavo/Havo/Vwo	3	
Brugklas Mavo/Havo	4	
Brugklas Havo/Vwo	5	
MAVO of VMBO-tl/gl	15	1
HAVO	10	1
VWO of Gymnasium	13	1
MBO	3	1
HBO	2	

Op drie respondenten na zijn alle respondenten al langer dan een jaar actief op Habbo en kunnen dus ervaren gebruikers worden genoemd. Dat bijna alleen ervaren gebruikers de vragenlijst hebben ingevuld is waarschijnlijk het gevolg van het werven van respondenten via fansites. Zoals eerder aangegeven valt te verwachten dat fansite bezoekers meer actieve en toegewijde Habbo-bezoekers zijn. Meer dan de helft van de respondenten geeft dan ook aan Habbo (bijna) iedere dag of meerdere keren per dag te bezoeken. In figuur 3.2 is de verdeling in bezoekfrequentie te zien. Habbo wordt voornamelijk bezocht vanaf een computer op de eigen slaapkamer (39%) en een computer in de woonkamer thuis (27%).

Figuur 3.2: Frequentie Habbo bezoek



Van de 75 respondenten lieten 17 respondenten hun e-mail adres achter om mee te werken aan verder onderzoek. Deze respondenten zijn via e-mail benaderd om nog een aantal vragen te beantwoorden. Sommige van de verdiepende vragen waren voor iedereen gelijk, anderen waren individueel en gebaseerd op de antwoorden van de respondenten op de vragen uit de vragenlijst. Op de eerste verdiepende vragen is door 12 personen gereageerd. Uiteindelijk is met 7 respondenten nog vaker over en weer gemaïld met vragen en antwoorden. In het begin bestond ook het idee om ook in Habbo met de respondenten verder te praten, hier is vanaf gezien omdat het stellen van extra vragen via e-mail goed ging. Wel zijn tijdens de bezoeken aan Habbo gesprekken gevoerd met bezoekers tijdens toevallige ontmoetingen.

4. ONDERZOEKSRESULTATEN

'Habbo is een super leuk hotel waar je vrienden kunt maken, spellen kunt spelen en hc kunt worden.

kortom: super leuk!

(Antwoord van een 12 jarig meisje op de vraag: Hoe zou je Habbo omschrijven aan een vriend die het nog niet kent?)

De respondenten zijn over het algemeen zeer enthousiast over de virtuele wereld. Habbo is 'heel cool', 'super gezellig', 'de mogelijkheden zijn oneindig' en het is 'het leukste spel wat er op internet is'. Habbo wordt door de respondenten onder meer omschreven als een 'mega chatroom', 'een virtuele community' en een 'online game'. Habbo biedt bezoekers allerlei soorten van entertainment en de mogelijkheid tot het ontmoeten van mensen en het onderhouden van contacten. De virtuele wereld past hiermee binnen het gebruik van sociale netwerksites, msn en andere bij tieners populaire sociale media. (Subrahmanyam & Greenfield, 2008b). Onder de respondenten van dit onderzoek noemde een meerderheid het leggen en onderhouden van contacten als een van de leukste elementen van de toepassing. Maar voor sommige bezoekers van Habbo betekent de virtuele wereld nog iets meer dan een plaats waar ze vrienden kunnen ontmoeten en plezier kunnen hebben. Zo geeft een dertienjarige jongen aan dat hij het bezoeken van Habbo ziet als een manier om even te ontsnappen aan het echte leven. Andere respondenten geven aan dat zij in Habbo meer zichzelf kunnen zijn dan offline. De respondenten zijn over het algemeen dan ook erg begaan met de virtuele wereld en een aantal respondenten benadrukten dan ook het onderwerp van het onderzoek erg belangrijk te vinden.

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van het uitgevoerde onderzoek. De eerste paragraaf gaat over de regels in Habbo en de handhaving hiervan. In de tweede paragraaf worden de resultaten besproken over de ervaring van bezoekers met de regels en het toezicht in Habbo. Paragraaf 4.3 gaat over het breken van de Habbo-regels en de visie van bezoekers hierop. De laatste paragraaf gaat over de verschillen tussen online en offline in relatie tot wangedrag.

4.1 REGELS EN HANDHAVING

Wie Habbo binnenstapt zal tijd nodig hebben om te leren hoe alles in het hotel werkt. Niet alleen in technisch opzicht, maar ook qua regels. Het overtreden van officiële regels van Sulake of de regels van de gebruikersgroep heeft gevolgen. Nieuwe bezoekers moeten leren wat wel en niet kan binnen Habbo. In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de regels binnen Habbo, de handhaving van deze regels en hoe bezoekers dit ervaren.

4.1.1 DE HABBO-REGELS

Een nieuwe bezoeker wordt bij de registratie voor Habbo direct geconfronteerd met regels. Zoals bij veel online registraties wordt iemand die Habbo wil betreden gevraagd akkoord te gaan met de algemene gebruikersvoorwaarden. In de algemene voorwaarden dekt producent Sulake zich zoveel mogelijk in om niet verantwoordelijk gehouden te worden voor eventuele schade die iemand binnen Habbo zou kunnen oplopen. Ook staan hierin regels om het merk en de toepassing auteursrechtelijk te beschermen. Sinds eind december 2008 staat in de algemene voorwaarden ook dat jongeren onder de 12 alleen onder begeleiding van hun ouders Habbo mogen bezoeken. Bij het aanmaken van een account moet een bezoeker aangeven 12 jaar of ouder te zijn. Een medewerker Player Support zegt over de leeftijdsregel:

'Uit ervaring weten we dat spelers die jonger zijn dan 12 nog wel eens moeite hebben onze regels en activiteiten goed te begrijpen. En zo worden er snel fouten gemaakt die soms voor zeer grote teleurstellingen kunnen zorgen.'

(Medewerker Player Support, Habbo NL, 30-06-2009)

Bij de Habbo bezoekers blijkt dat het niet voor iedereen duidelijk is wat voor Sulake de reden is geweest om deze leeftijdsgrens van 12 jaar in te stellen. De respondenten hebben hierover verschillende ideeën. Een 14 jarige jongen denkt dat de regel er is omdat Habbo alleen bedoeld is voor tieners en het hotel 'saai' zou worden als het ook door jongere kinderen bezocht wordt. Een meisje van 10 denkt dat het misschien is omdat jonge kinderen vaak niet zo goed kunnen typen. Andere respondenten hebben wel het idee dat de regel is ingesteld ter bescherming van jongere kinderen. Een jongen van 11 denkt bijvoorbeeld dat de regel er is omdat er in Habbo zoveel gescholden wordt. Een andere jongen denkt dat het is vanwege de seksuele gesprekken die weleens voorkomen in het Hotel.

Bij het aanmaken van een account moet de eigen geboortedatum ingevuld worden, maar hierover kan makkelijk gelogen worden. Habbo kan ook niet controleren of jongeren onder de 12 ook echt onder begeleiding van hun ouders registreren. Van de 75 Habbo's die een vragenlijst invulden gaven er zeven aan jonger te zijn dan twaalf.

Na het registratieproces wordt direct het virtuele hotel geladen. Ook krijgt de bezoeker toegang tot de Habbo website waar onder andere nieuws, informatie en de persoonlijke pagina te vinden zijn. De regels die gelden binnen het hotel zijn te vinden op de safety pagina's van de website. Het is bijvoorbeeld verboden om te pesten, te stelen, of deel te nemen aan seksueel getinte gesprekken of activiteiten. In figuur 4.1 staan alle Habbo-huisregels weergegeven.

Figuur 4.1: De Habbo-huisregels zoals deze vermeld staan op de website (<http://www.habbo.nl/help/55> Versie 2.0, van kracht met ingang van: 28.01.2009)

De Habbo Regels zijn de huisregels waar iedereen in Habbo zich aan moet houden:

- Je mag geen andere spelers pesten, lastigvallen of misbruiken en je mag je niet agressief of gewelddadig gedragen
- Je mag geen wachtwoorden, Credits of Meubi stelen van andere spelers, of websites maken en/of adverteren waarop andere spelers bestolen kunnen worden
- Je moet je wachtwoord en persoonlijke gegevens geheimhouden en nooit proberen deze gegevens van andere spelers uit te vinden
- Je mag je Habbo-account niet weggeven, verkopen of ruilen - of proberen je Habbomeubels te verkopen voor geld
- Je mag je niet bezighouden met seksuele spelletjes of gesprekken - en geen seksuele uitnodigingen doen of op dat soort uitnodigingen ingaan
- Je mag geen scripts of software gebruiken om Habbo te betreden, verstoren of te veranderen
- Ga met andere Habbo's om zoals jij wilt dat anderen tegen jou doen.

En onthoud dat een overtreding in een virtuele wereld net zo strafbaar is als een overtreding in het echte leven.

Op de safety pagina's staan ook tips over de gevaren bij het bezoeken van Habbo en wat bezoekers moeten doen als ze in bepaalde situaties terecht komen. Om de regels en veiligheid in Habbo bij de bezoekers onder de aandacht te brengen en te houden worden er regelmatig speciale acties georganiseerd. Bezoekers kunnen bijvoorbeeld aan quizzen deelnemen waarin zij antwoorden moeten geven op vragen over de veiligheid en regels in het hotel en er worden wedstrijden georganiseerd waarvoor bezoekers afbeeldingen of filmpjes moeten maken over verschillende veiligheidsthema's. Ook kunnen bezoekers op verschillende fora op de website discussiëren over de regels en veiligheid in het hotel. Binnen de virtuele wereld zelf worden bezoekers bij het aangaan van een chat gesprek gewaarschuwd dat zij geen persoonlijke gegevens met anderen moeten delen en dat zij moeten oppassen bij het bezoeken van onbekende websites buiten Habbo.



Afbeelding 4.1:

In het chatvenster worden Habbo's gewaarschuwd om geen persoonlijke gegevens uit te wisselen, en op te passen bij het bezoeken van onbekende websites buiten Habbo. Het zou tot diefstal van je Habbo Meubels kunnen leiden.

4.1.2 MODERATORS

Sulake zorgt o.a. voor handhaving van de regels door constant toezicht te houden in het Hotel. Dit wordt gedaan door 20 toezichthouders. Deze toezichthouders of moderators lopen onder meer met een eigen avatar in het Hotel rond en controleren of de regels van het Hotel overtreden worden.'s Nachts zijn er geen moderators in het hotel aanwezig en daarom is Habbo om veiligheidsredenen niet toegankelijk tussen half twee 's nachts en half zeven 's ochtends. Als bezoekers vragen hebben of problemen ondervinden tijdens een bezoek aan Habbo kunnen zij altijd de hulp invoeren van een moderator. Door te klikken op het vraagteken in het navigatiemenu van de interface kunnen bezoekers direct een berichtje sturen naar een van de moderators. De moderators kunnen bezoekers helpen door naar ze toe te gaan of met ze te chatten.

Als een moderator een overtreding constateert kan hij de overtreder een persoonlijke waarschuwing geven, uit een bepaalde kamer verwijderen of uit het hotel verbannen. Habbo noemt op haar website negen redenen waarvoor iemand verbannen kan worden uit Habbo: Onacceptabel gedrag, nadrukkelijk seksuele gedragingen, lastigvallen, ordeverstoring, haat zaaien of discriminatie, illegale activiteiten, het geven of vragen van persoonlijke informatie, oplichterij en fraude. De duur van een verbanning is afhankelijk van de aard van de overtreding en kan uiteenlopen van twee uur tot permanent. Daarbij kan iemand verbannen worden op account niveau of op IP-nummer. Bij een verbanning op account niveau wordt het account geblokkeerd waarmee de overtreding is begaan. De eigenaar van het account kan dan nog wel inloggen op zijn of haar andere account(s) of een nieuw account aanmaken. Bij een verbanning gebaseerd op het IP-nummer van de computer van een gebruiker worden alle accounts van een gebruiker geblokkeerd en kan er geen nieuw account meer aangemaakt worden vanaf de pc waarmee de overtreding is begaan.

4.1.3 BEZOEKERS EN HANDHAVING

De bezoekers van Habbo spelen een grote rol bij het houden van toezicht in het hotel. Bezoekers hebben de mogelijkheid om hulp te vragen aan moderators of ze te waarschuwen als er iets gebeurt. Voor algemene vragen of problemen bij het bezoeken van Habbo, kunnen bezoekers gebruik maken van de Call For Help tool (CFH). Hiermee kan een bericht naar een moderator gestuurd worden, zodat deze een bezoeker daarna te hulp kan komen via chat of door naar de bezoeker toe te gaan. Als bezoekers lastiggevallen worden of iemand de regels zien overtreden kunnen zij hiervan direct aangifte doen. Door een avatar te selecteren en dan op de knop 'geef aan' te klikken krijgt een bezoeker een menu te zien waarin hij of zij de reden voor de aangifte kan specificeren (zie afbeelding 4.2). Hierna moet de overtreding door de aangever omschreven worden en neemt een van de moderators de aangifte in behandeling. De meerderheid van de respondenten heeft weleens de hulp van een moderator geroepen. Als reden om een moderator te roepen noemen respondenten onder meer; schelden, spammen (reclame maken), het blokkeren van een toegang, scammen (meubels stelen) en het maken van seksueel getinte opmerkingen. (In paragraaf 4.3 wordt meer gedetailleerd ingegaan op dit soort gedrag.) De moderators worden op deze manier door bezoekers gewezen op

overtredingen van andere gebruikers en zijn niet alleen afhankelijk van wat zij zelf tegenkomen. De bezoekers spelen dus een belangrijke rol bij de handhaving van de regels in het hotel.



Afbeelding 4.2:

Aangiftescherm om overtreders bij de moderators aan te geven.

Een van de overtredingen die kunnen worden begaan in Habbo, is het proberen te achterhalen van wachtwoorden van andere gebruikers. Met deze wachtwoorden kunnen meubeldieven inloggen op de accounts van een ander en alle meubels van deze persoon overzetten naar het eigen account. Een jongen vertelt het volgende over wat hij doet als iemand probeert hem zijn wachtwoord te ontfrutselen:

'Ik geef ze aan bij de moderatoren. (...) Ik ben te benieuwd of ze worden aangepakt dus ik blijf luisteren. Als de moderator dan reageert op mij, lok ik de persoon uit op een vriendelijke manier. Als iemand continu om mijn wachtwoord vraagt zeg ik: Wat moet ik geven? Dan heeft de moderator bewijs en even later zie ik aan de home van de betreffende persoon dat deze verbannen is.'

(jongen, 14 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

Als een bezoeker te maken krijgt met iemand die vervelend gedrag vertoont kan deze de hulp van een moderator inroepen, maar heeft ook zelf een aantal mogelijkheden om dit gedrag tegen te gaan. In de verschillende ruimten in Habbo hebben bezoekers verschillende machtsmiddelen. In de openbare ruimtes, zoals restaurants, de bibliotheek en de buitenruimten die door Sulake ingericht zijn hebben bezoekers de mogelijkheid om vervelende personen te negeren via de zogenaamde negerknop. Door een Habbo te selecteren en op deze knop te drukken, zijn de uitspraken van deze persoon voor jou niet meer zichtbaar. De vervelende persoon merkt hier niets van maar is zo wel onschadelijk gemaakt. De macht van bezoekers is in dit opzicht in openbare ruimten beperkt als deze vergeleken wordt met de mogelijkheden die bezoekers hebben in hun eigen kamers. In de gastenkamers in het hotel hebben de eigenaren van de kamers een grote invloed op de regels. Bezoekers hebben hier namelijk ook de mogelijkheid om zelf sancties op te leggen aan overtreders. Een eigenaar heeft onder meer de mogelijkheid om te bepalen wie zijn of haar kamer mag betreden; iedereen, vrienden of alleen diegene die het wachtwoord weten. Daarnaast kan een eigenaar op ieder moment een bezoeker uit de eigen kamer verwijderen of verbannen. Bij een verwijdering wordt een bezoeker uit een kamer gezet maar kan deze de kamer daarna gelijk weer betreden. Bij

een verbanning wordt een kamer een paar minuten voor een bezoeker afgesloten. Door deze machtsmiddelen kan een kamereigenaar invloed uitoefenen op wat er wel of niet in zijn of haar kamer gebeurt. Respondenten noemen onder andere schelden, het blokkeren van een activiteit en pesten als redenen om iemand te verwijderen of te verbannen uit hun kamer. De meerderheid van de respondenten geeft aan regelmatig gebruik te maken van de mogelijkheid om personen uit hun kamer(s) te verwijderen of te verbannen. Vooral storend gedrag is een reden om iemand uit een kamer te zetten.

'Ze schelden, scammen¹, of praten over sex. Spammer²s laat ik meestal nog één keer binnen, als ze dan nog doorgaan verban ik ze.'

(Jongen, 14 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Maar niet alleen het overtreden van de officiële Habbo regels is een reden om iemand uit een kamer te verwijderen. Rond spellen en evenementen in Habbo worden door organisatoren allerlei regels opgesteld waar bezoekers zich aan moeten houden. Wie zich niet aan deze regels houdt wordt vaak ook al snel verwijderd. Voor nieuwe bezoekers kan dit nogal eens moeilijk zijn omdat ze de regels nog niet kennen. Dit wordt nog eens extra bemoeilijkt doordat er in het hotel ook allerlei specifieke termen en afkortingen worden gebruikt. Bij spelletjes wordt er bijvoorbeeld vaak gevraagd 'kik, inz. of bom?', wie geen antwoord geeft en niet meedoet wordt al snel uit de kamer gegoid.



¹ Scammen = bezoekers oplichten. Meestal met het doel meubels te stelen.

² Spammen = reclame maken voor bijvoorbeeld een eigen website door de naam constant te roepen.

Op afbeelding 4.3 is een kamer te zien waar een stoelendans georganiseerd wordt. De eigenaresse van de kamer is macho...girll. Haar positie als eigenaar wordt verduidelijkt door de inrichting van de kamer. Zij zit in het afgeschermd gedeelte aan de rechterkant van de kamer op een groene bank. Ze heeft zichzelf afgeschermd van de spelers die links staan en ze heeft zichzelf letterlijk in de spotlights gezet. De regels van het spel worden uitgelegd op een geel briefje dat boven de deur hangt en gelezen kan worden door er op te klikken. Nieuwe deelnemers die ook mee willen doen vormen een rij in het midden van de kamer. Deze manier van het besturen van een evenement in een kamer in Habbo wordt vaak toegepast.

De macht die een eigenaar van een kamer heeft wordt in Habbo het hebben van rechten genoemd. Rechten kunnen ook gedeeld worden met andere personen, bijvoorbeeld vrienden, ook zij kunnen dan beslissen wie toegang heeft tot de kamer en wie niet. Het hebben van rechten of macht in een kamer is belangrijk en als iemand dit heeft wordt dit vaak ook duidelijk getoond. Goede vrienden van de eigenaar krijgen vaak extra privileges, zij mogen bijvoorbeeld het afgesloten gedeelte van de eigenaar betreden en krijgen ook rechten in de kamer. Maar privileges kunnen vaak ook gekocht worden, bijvoorbeeld door de eigenaar van een kamer meubels of credits te geven.

'Ik heb rechten in een kamer. Mensen moeten een goede missie hebben om erin te komen. Ze staan daar net en ze zeggen: OPEN, NU OPEN, IK WIL ERIN, LAAT ME ERIN. Meestal doe ik dan ook niet open.'

(Meisje, 12 jaar, 1 jaar op Habbo)

Een kamereigenaar of andere personen die rechten hebben in een kamer kunnen maatregelen nemen tegen bezoekers die zich niet aan de Habbo-regels houden of aan de door henzelf opgestelde regels. Bezoekers die evenementen verstoren door bijvoorbeeld de rij op te houden, te schelden, zich niet aan spelregels houden of simpelweg niet doen wat er van ze verwacht wordt zullen al snel uit een kamer verwijderd worden.

4.1.4 TECHNIEK EN HANDHAVING

De 20 moderators die Habbo Nederland in dienst heeft kunnen onmogelijk goed toezicht houden op alle bezoekers van het Hotel door er alleen maar rond te lopen of te observeren. Op drukke momenten kunnen er wel 10.000 bezoekers in het hotel zijn. Om het houden van toezicht te vergemakkelijken hebben de moderators verschillende technische hulpmiddelen en kan de virtuele wereld op technisch gebied aangepast worden om bepaald gedrag onmogelijk te maken. Een van de technische hulpmiddelen van de moderators is het zogenaamde 'Bobba Filter'. Dit filter is ingesteld om expliciet taalgebruik en het uitwisselen van privégegevens binnen Habbo te voorkomen. Alle gesprekken in het Hotel worden automatisch gefilterd op het gebruik van scheldwoorden, racistische en seksistische opmerkingen en het uitwisselen van e-mailadressen. Als een gebruiker een woord zegt dat niet toegestaan is wordt dit woord door het 'Bobba Filter' vervangen door het woord 'bobba'. Naast dat de gesprekken in het hotel gefilterd worden, worden sommige gesprekken tussen bezoekers ook automatisch opgenomen. Hierbij gaat het om gesprekken die aan bepaalde criteria

voldoen. Het gesprek tussen twee bezoekers die bijvoorbeeld alleen in een kamer zijn zonder toezicht van een moderator, wordt automatisch opgenomen (Slot, 2009). Mocht er iets gebeuren dan kan Sulake altijd terugkijken in deze opgeslagen gesprekken en deze gebruiken als bewijs voor het opleggen van sancties of voor aangifte bij de politie.

Wat een bezoeker van een virtuele wereld wel of niet kan doen is afhankelijk van hoe de wereld gebouwd is. Sulake kan inspelen op ongewenst gedrag van de Habbo-bezoekers door de Habbo wereld zelf aan te passen. Regelmatig voert Sulake dergelijke technische veranderingen door om ongewenste acties van bezoekers tegen te gaan. Een simpel voorbeeld hiervan is een aanpassing aan de wachtrijen in het hotel om voordringen tegen te gaan. Op verschillende plaatsen in het hotel moeten bezoekers in de rij gaan staan en wachten tot zij aan de beurt zijn om een bepaalde attractie te betreden (Zie afbeelding 4.4). Bij deze wachtrijen is het niet ongewoon om voor te dringen. Habbo's gaan naast de officiële wachtrij staan en als er even een plaatsje vrij komt als mensen niet snel genoeg aanschuiven, nemen zij snel deze plaats in. Door het voordringen komen Habbo's die achteraan de rij aansluiten vaak nooit aan de beurt. Habbo's die voordringen worden wel door anderen hierop aangesproken, maar met weinig resultaat. De enige manier om zelf aan de beurt te komen is door ook voor te dringen. In mei 2009 werd door Sulake een technische aanpassing doorgevoerd waardoor het niet langer mogelijk is voor te dringen. Het plaatsen van dranghekken naast de wachtrijen lostte het probleem met voordringen op.



Afbeelding 4.4:

Nadat dranghekken geplaatst zijn, is het niet langer mogelijk om voor te dringen in de rij voor de infobus.

Een ander voorbeeld van een technisch aanpassing om wangedrag tegen te gaan is de invoering van een nieuw ruilsysteem. Bezoekers van het hotel ruilen vaak onderling meubels, maar bij deze transacties worden bezoekers regelmatig belazerd. In een door Habbo gehouden enquête van voor de invoering van het nieuwe ruilsysteem gaf 32% van de respondenten aan ooit wel eens belazerd te zijn tijdens een transactie. Net voor het uitvoeren van een transactie konden oplichters snel een ander meubel in het ruilsysteem invoeren dan was afgesproken. Deze oplichters konden zo goedkoop een duur meubel verkrijgen. Met het nieuwe ruilsysteem is het moeilijker geworden om mensen op deze manier op te lichten omdat bij een transactie de verschillende partijen de ruil nu meerdere keren moeten goedkeuren en bevestigen voordat de meubels uiteindelijk worden uitgewisseld.

4.2 REGELS EN TOEZICHT: EEN VEILIG GEVOEL?

De regels en het toezicht in Habbo moeten er onder andere toe bijdragen dat Habbo een veilige omgeving is voor de bezoekende tieners. Hoe ervaren de tieners de regels en het toezicht in Habbo en voelen ze zich er ook veiliger door?

De deelnemers aan het onderzoek blijken over het algemeen goed op de hoogte van de huisregels binnen Habbo. De minst bekende regel; het weggeven, verkopen of ruilen van een Habbo account is niet toegestaan en Habbo meubels mogen niet voor geld verkocht worden, is toch nog bij 59 van de 75 respondenten bekend. Eén van de respondenten geeft aan helemaal niet te weten dat er regels zijn. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het aantal en de inhoud van de regels. Regels zijn volgens hen onontbeerlijk voor het handhaven van de orde en veiligheid en het speelbaar en leuk houden van de virtuele wereld.

‘Een gemeenschap (van een game tot een land) kan niet zonder regels, omdat er altijd mensen zijn die zich niet netjes kunnen gedragen. Als je regels maakt heb je een strenge richtlijn waar je bij overtreding op kunt terugvallen.’

(Jongen, 14 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

De meeste jongeren vinden het dan ook noodzakelijk en goed dat er toezicht wordt gehouden op de naleving van de regels. Onder de respondenten zijn er maar enkelen die hun bedenkingen uiten bij de mogelijkheid die moderators hebben om mee te lezen met gesprekken in het Hotel, de meesten vinden het vooral goed en veilig.

‘Ik vind het een veilig idee. Er wordt duidelijk vermeld dat deze meekijken, dus je moet sowieso niets zeggen wat andere mensen niet mogen weten. Verder zijn er ook mensen die overtredingen niet durven te melden, dan is het handig als er toch wordt meegekeken.’

(Jongen, 14 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

Uit een gebruikersonderzoek van Slot (2009) bleek dat de strengheid van het toezicht binnen Habbo door bezoekers zeer verschillend wordt ervaren. 46% gaf aan dat zij vonden dat het hotelmanagement streng toeziet op de naleving van de regels, 30% daarentegen gaf aan dat zij konden doen wat zij wilden en heel vrij zijn. Ook de respondenten van dit onderzoek zijn verdeeld over de strengheid van het toezicht. Een kleine meerderheid (40%) beoordeelt de strengheid van het toezicht als gemiddeld. 32% vindt het toezicht streng tot zeer streng en 28% vindt het toezicht juist niet streng tot helemaal niet streng.

Hoe respondenten het toezicht beoordelen is van verschillende factoren afhankelijk. Vinden zij bijvoorbeeld dat regels vaak gebroken worden? Welke ervaring hebben respondenten zelf met het overtreden van de regels en het opleggen van sancties door toezichthouders? En wat zijn de ervaringen van de respondenten met het melden van problemen en de hulp die moderators bieden?

Van de respondenten vindt 24% dat de regels in Habbo vaak niet goed of helemaal niet goed worden nageleefd. De meeste respondenten (64%) beoordelen de naleving van de regels als matig en 12%

vindt dat de regels redelijk goed worden nageleefd. Hoe jongeren de mate van naleving van de regels ervaren in het hotel heeft invloed op hoe zij het toezicht door moderators beoordelen.

'Nou, ze doen dat [toezicht houden] dan niet goed.

Want ik ben heel vaak in een kamer geweest waar een paar mensen elkaar aan het uitschelden zijn.

Meestal wil ik er dan niet bij zijn.'

(Meisje, 13 jaar, lager dan twee jaar op Habbo)

Volgens de meeste respondenten heeft het toezicht in Habbo geen invloed op hun eigen gedrag. Bijna 70% van hen zegt zich eigenlijk altijd al netjes te gedragen toezicht of niet. Toch geven 35 van de 75 jongeren aan weleens een waarschuwing te hebben gekregen en zijn 34 jongeren weleens verbannen. Dat zij hun eigen gedrag toch als netjes beoordelen komt waarschijnlijk omdat volgens ongeveer de helft van de overtreders de hen opgelegde waarschuwing of verbanning, onzinnig of onnodig was. Ze werden in hun ogen bijvoorbeeld beschuldigd van iets dat zij niet gedaan hadden, of ze overtraden wel een regel maar hadden hiermee geen kwaad in de zin.

'Een keer [ben ik] verbannen wegens cybersex, iemand zat het met mij te doen of zo, ik was er geen eens! en een keertje iemand die tegen me aan zat te schelden, krijg ik de ban!'

(Jongen, 17 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

'Nee, Je wil niet weten hoe vaak habbo's andere habbo's uitschelden voor niks. Ik deed het niet eens voor niks, en hij krijgt geen ban..'

(Meisje, 17 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

Ervaring met een verbanning of waarschuwing die in de ogen van de betreffende jongere onterecht is, is een factor die een rol speelt bij het beoordelen van het toezicht in Habbo als streng. Ook de eigen ervaring met het vragen en krijgen van hulp van moderators speelt een rol bij de beoordeling van het toezicht. Bijna alle respondenten weten dat wanneer zij geconfronteerd worden met iemand die de regels overtreedt, zij de hulp van een moderator in kunnen roepen. Bijna alle respondenten die van deze mogelijkheid op de hoogte zijn hebben dit ook wel eens gedaan. Maar over de hulp die de moderators bieden als de gebruikers hierom vragen, zijn niet alle Habbo's te spreken. Sommige respondenten zijn tevreden maar anderen geven aan dat hun vragen niet altijd beantwoord worden, het lang kan duren voordat ze antwoord krijgen, en de hulp die geboden wordt niet altijd is wat ze ervan verwacht hadden. Hierover wordt met verontwaardiging gesproken. Een jongen zegt bijvoorbeeld over de moderators:

'Ik vind ze eigenlijk een soort van vragenbeantwoorders, als er namelijk iets is, komen ze niet. Je moet ze eerst roepen, en dan komen ze pas na een half uur, nee, ook niet komen. Ze chatten :('

(jongen, 14 jaar, één jaar op Habbo)

Habbo's die vinden dat de veiligheid in het hotel te wensen over laat, noemen voornamelijk het stelen van meubels dat in het hotel vaak voorkomt. Toch waarderen de respondenten die zelf ooit bestolen zijn de veiligheid in het Hotel vaak niet lager dan anderen. Dat zij bestolen zijn wijten zij aan hun eigen naïviteit; ze waren jong of pas nieuw en gaven hun privé gegevens aan anderen. Nieuwe

bezoekers zijn meestal makkelijke slachtoffers omdat zij vaak nog niet goed op de hoogte zijn van hoe alles in het hotel werkt. Zij weten niet hoe bedriegers te werk gaan en weten vaak ook niet hoe ze hulp moeten krijgen als er iets mis gaat. Maar ook jongeren die al langere tijd Habbo bezoeken blijken niet altijd goed op de hoogte. Een meisje vertelt over dat zij bestolen is in Habbo:

'Nou, je hebt betaald voor die meubels. Ik heb het ook gehad, echt niet leuk! Je schrikt je rot. En ik wist ook niet dat er van die mensen waren die toezicht hielden of waar je het tegen kan zeggen. (...) Ik wil het liefste me meubels weer terug, want ik heb er aardig veel voor betaald. Maar dat kan vast niet meer. En ik wil dat er nog beter wordt opgelet en dat je misschien zo'n bericht kan krijgen van hoe je dat kan vertellen aan die mensen die opletten.'

(Meisje, 12 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de maatregelen die Habbo neemt om de veiligheid te waarborgen en om bijvoorbeeld het stelen van meubels en het schelden tegen te gaan. De veiligheid wordt ook een verantwoordelijkheid van de bezoekers zelf gevonden.

'Habbo zelf is veilig. Het zijn de Habbo's zelf die het onveilig maken: Habbo's die andere Habbo's willen hacken / scammen. Ze proberen andermans w8woord te krijgen, en jatten alle spulletjes van het account af.'

(..PluiSke.. <http://www.habbo.nl/groups/92789/id/discussions/128451/id/page/6>)

Bezoekers moeten volgens deze Habbo's letten op de waarschuwing van Habbo om geen privé gegevens uit te wisselen en vooral geen wachtwoorden aan anderen te geven. Bijna 70% van de ondervraagden voelt zich veilig tot heel veilig in Habbo.

OUDERS

Naast het online toezicht door Habbo medewerkers kan er natuurlijk ook offline toezicht worden gehouden op de activiteiten van de jongeren op Habbo. Sulake geeft in de algemene voorwaarden ook aan dat jongeren onder de twaalf alleen onder toezicht van hun ouders het hotel zouden moeten bezoeken.

De ouders van een grote meerderheid van de respondenten zal niet veel weten van de activiteit van hun kind op Habbo. 50 respondenten geven namelijk aan dat zij hierover heel weinig tot weinig aan hun ouders vertellen, 12 respondenten vertellen wel veel aan hun ouders, de overige respondenten vallen hier tussenin. Iets minder dan een derde van de respondenten heeft wel een afspraak gemaakt met hun ouders over wat ze niet mogen op Habbo. De meerderheid van deze afgesproken regels zijn ook een regel van Habbo zelf. De jongeren mogen van hun ouders bijvoorbeeld niet pesten, schelden, seksuele dingen doen of privé gegevens uitwisselen. De meeste afspraken zijn gemaakt over het kopen van credits. Zeven respondenten geven aan van hun ouders geen geld aan credits te mogen besteden, vijf van de zeven respondenten heeft deze regel echter weleens gebroken.

4.3 HET BREKEN VAN DE HABBO-REGELS

'Ik ben best vaak verbannen: Vragen om wachtwoord, ander leden uitschelden, de mods uitdagen door onnodige berichten te sturen via de CFH3, gebruik gemaakt van script programma's, mijn website geadverteerd, bedreigen van habbo's en kamers blocken waardoor niemand er meer in kon. (...) Ik spoorde toen niet helemaal denk ik. Dat is ook de reden waarom ik ben gestopt.'

(Jongen 14 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Een nieuwe bezoeker van Habbo zal al snel merken dat alle Habbo-regels regelmatig gebroken worden. Ongeveer de helft van de respondenten geeft dan ook aan ooit één of meerdere van de huisregels van Habbo te hebben overtreden. In deze paragraaf wordt beschreven wat het overtreden van de Habbo-regels inhoudt. Er worden vier huisregels in detail behandeld. Deze regels hebben betrekking op verstorend en agressief gedrag, het uitwisselen van persoonlijke gegevens, het stelen van meubels en als laatste op seks. Het overtreden van deze vier regels is direct waarneembaar binnen het hotel en kan andere bezoekers storen. De andere huisregels hebben vooral betrekking op de toepassing zelf en bij overtreding ervan ervaart voornamelijk de producent de gevolgen. Als laatste wordt in deze paragraaf ingegaan op de redenen die bezoekers geven voor het overtreden van regels en hoe zij hier over denken.

4.3.1 VERSTOREND OF AGRESIEF GEDRAG

Gevraagd naar welke huisregels Habbo's wel eens gebroken hebben wordt de eerste huisregel het meest genoemd. 'Je mag geen andere spelers pesten, lastigvallen of misbruiken en je mag je niet agressief of gewelddadig gedragen', wordt door vijftientig van de vijftenzeventig respondenten genoemd. Als verklaring voor het overtreden van deze regel zegt een meisje:

'Tja, soms heb je ruzie, en dat kan dan weleens gebeuren toch? Bij iedereen.'

(Meisje, 13 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

Hiermee verwoordt zij wat er in het algemeen geantwoord wordt op de vraag waarom de respondenten deze regel hebben overtreden. Het gebeurt gewoon wel eens dat je scheld of dat je ruzie hebt, en als je gepest of lastiggevallen wordt, dan doe je dat terug. Maar onder deze regel valt ook gedrag dat door bezoekers als vervelend wordt ervaren. Op de vraag 'is er bepaald gedrag van Habbo's waar je je aan ergert?' wordt door respondenten het verstoren van activiteiten het meest genoemd. Een verstoring die bijvoorbeeld genoemd wordt is flooden. Flooden houdt in dat iemand snel veel onzinnige berichten achter elkaar typt waardoor het houden van een gesprek in een kamer bijna onmogelijk wordt. Daarnaast is ook schelden voor een aantal respondenten iets waar zij zich aan ergeren.

³ CFH = Call For Help tool. Mogelijkheid om de moderators om hulp te vragen.

In een poging het schelden in Habbo tegen te gaan is een paar jaar geleden het 'Bobba Filter' ingesteld door de producent. Toen de eerste versie van het filter werd ingevoerd, was het de bedoeling om alle scheldwoorden en privé informatie uit de gesprekken van alle bezoekers te filteren. Maar deze poging om schelden uit te bannen werkte averechts. Niet alleen zorgde het 'Bobba Filter' ervoor dat het onder de bezoekers extra populair werd om te proberen om toch te schelen, het leidde er ook toe dat er door anderen weer extra gelet werd op hen die scheldwoorden gebruikten. De moderators in Habbo kregen zeer veel meldingen van scheldpartijen, die zij niet allemaal konden verwerken (Pijpers, 2007). Suler en Philips (1998) beschrijven in hun onderzoek naar wangedrag in chat omgevingen hoe het streven naar uitbanning van bepaald gedrag juist dit gedrag kan bevorderen. Als iets verboden is zal het juist door sommigen als een uitdaging worden ervaren om regels en techniek te omzeilen. Het woordfilter in habbo is hier een goed voorbeeld van. Aan de ene kant lijken Habbo's het leuk te vinden om regels te overtreden aan de andere kant is het weer leuk om juist goed op de regels te letten en het te melden als anderen de regels overtreden. Het 'Bobba filter' is daarom aangepast en gebruikers die nu geregistreerd staan als dertien jaar of ouder hebben de mogelijkheid om het filter uit te schakelen. Scheldwoorden worden dan niet langer gefilterd, persoonlijke gegevens als e-mail adressen en telefoonnummers wel. Het aan hebben staan van het filter betekent echter niet dat een bezoeker niet geconfronteerd zal worden met scheldpartijen. Vaak wordt het filter omzeild door bijvoorbeeld scheldwoorden verkeerd te spellen of afkortingen van scheldwoorden te gebruiken. Deze woorden staan dan niet op de woordenlijst waarvan het filter gebruik maakt en worden dus niet automatisch vervangen door 'bobba'.

Naast het flooden en schelden wordt door de respondenten ook nog het verstoren van evenementen genoemd als een ergernis. Veel voorkomende manieren om evenementen te verstoren zijn bijvoorbeeld het ophouden van wachtrijen en het blokkeren van toegangen. Een laatste ergernis die door de respondenten genoemd wordt zijn bedreigingen. Een bedreiging bestaat er bijvoorbeeld uit dat iemand zegt meubels te zullen stelen of ervoor te zullen zorgen dat iemand verbannen zal worden.

'Een keer zei een jongen tegen mij dat hij al mijn meubels weg zou halen. Ik was bang en heb toen snel een ander account aangemaakt en daar al mijn meubels naartoe gebracht zodat hij er niet bij kon.'

(meisje 10 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

De eerste huisregel wordt volgens de respondenten het meest gebroken en omvat dan ook veel 'klein' wangedrag. Gedrag dat onder deze regel valt wordt door Habbo's het meest genoemd als reden om iemand uit de eigen kamer te verwijderen of te verbannen.

4.3.2 PERSOONLIJKE GEGEVENS UITWISSELEN

'Habbo's weten nooit of ze nou echt met de persoon aan het praten zijn wie ze denken dat het is.

Als ik denk dat ik met een persoon van 12 aan het praten ben. Kan die persoon van 12 net zo goed een oude kerel van 40 zijn. Je moet dus ook NOOIT persoonlijke gegevens weggeven.'

(Roomijsje, op een van de Habbo fora: <http://www.habbo.nl/groups/92789/id/discussions/128451/id/page/10>)

Het verbod om persoonlijke gegevens uit te wisselen moet tieners beschermen tegen ongewenste contacten, maar het betekent ook een zware restrictie voor tieners die graag op allerlei manieren online contact hebben met vrienden en andere leeftijdsgenoten. Een meisje vertelt over de restrictie:

'Ik vind dat soms wel vervelend. Mijn vriendin heeft eens een onterechte ban gekregen omdat we over meeting praatten, maar wij kennen elkaar in rl, we hebben vlak bij elkaar gewoond. Meeten is korter dan ontmoeten.'

(Meisje, 12 jaar, 1 jaar op Habbo)

De veiligheidsregel lijkt verder vooral bij het zoeken naar een vriendje of vriendinnetje in de weg te staan. In kamers waar bezoekers elkaar ontmoeten om een partner te vinden is 'Mag ik je m.s.n.?' dan ook een vraag die regelmatig gesteld wordt.

Bij een van mijn bezoeken aan Habbo kom ik terecht in een kamer die is ingericht als ontmoetingsplek voor homo- en biseksuele jongeren om te praten over hun geaardheid. Ik ontmoet er een meisje waarmee ik een gesprek begin. Na een tijdje vraagt ze me om op MSN verder te praten. Om te kijken hoe dit gaat besluit ik het te proberen. Via het chatvenster probeer ik mijn e-mail adres aan het meisje te geven, maar vanwege het filter komt het adres bij haar niet leesbaar over. Ze legt me uit dat ik niet het @-teken moet gebruiken maar 'apenstaart' moet typen. Ze voegt me toe aan haar contactenlijst op MSN en even later kunnen we praten. Ze heet Maartje en ze vertelt dat ze 16 is. Ze maakt regelmatig op deze manier contact met andere Habbo's om ongestoord te kunnen praten. Bang voor verkeerde contacten is ze niet en vervelende dingen heeft ze nog niet meegemaakt. Ze maakt soms ook gebruik van haar webcam en ze stelt me voor een videogesprek te starten. Helaas heb ik geen webcam en kunnen we elkaar dus niet zien. Of ik echt met een zestien jarig meisje heb gesproken zal ik dus niet weten.

Dat het leggen van contacten via MSN niet voor iedereen altijd goed verloopt is onder andere te lezen op Habbo fora. Op fora als 'Let's talk about bobba' delen jongeren hun vervelende ervaringen en geven ze elkaar tips om niet in de problemen te komen. Zo vertelt één van de bezoekers:

'met Valentijnsdag wou een jongen van zogenaamd 10 mij op msn hebben, dat wou ik natuurlijk wel, want ik wist de risico's van msn nog niet. Dus ik gaf mn msn door enzo. bleek dat hij 54 was mn zus en een goede vriend van haar deden zich toen voor als mijn broer&zus. en toen zij hij z'n echte leeftijd. dat was echt schrikken :(

Echt nooit vreemde mensen op msn toevoegen, ook niet als je ze heel goed kent op habbo. je weet maar NOOIT.'

<http://www.habbo.nl/groups/83777/id/discussions/74509/id/page/4>

Naast het beschermen van tieners tegen ongewenste contacten moet de privacy regel ook het stelen van meubels in Habbo tegen gaan. Het achterhalen van persoonlijke gegevens en daarmee vervolgens inbreken op accounts is één van de vele manieren waarop meubeldieven te werk gaan.

4.3.3 STELEN

*'Ik ben F*CKING vaak bestolen, ik kocht toen makkelijk veel credits, en dat ging altijd helemaal weg. Maar ik weet niet wie het heeft gedaan. Nu zit ik er nooit meer op want het word saai.. Heb toch geen meubi's meer en mag niks meer kopen.'*

(Meisje, 12 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Op een van mijn eerste bezoeken in Habbo word ik via de chat aangesproken door iemand met de naam 'Politie6336'. In het chatvenster dat verschijnt staat het volgende bericht:

'Hallo wij zijn van de habbo politie. Wij verdachten u van meubi fraude⁴, maar dat bleek echter niet waar te zijn. We geven u daarom 20 cr⁵. Geef u ww⁶ dan regelen we dat.'

(In Habbo word ik aangesproken door iemand die zich Politie6336 noemt.)

Nieuwe of goedgegelovige bezoekers van het hotel denken dat zij echt te maken hebben met een medewerker van Habbo en geven hun wachtwoord. Met dit wachtwoord kan de meubeldief inloggen op het account van de ander en alle meubels overzetten naar het eigen account. Een andere manier om wachtwoorden te achterhalen is het gebruiken van een zogenaamde scam site. Op dergelijke websites wordt bezoekers gratis credits beloofd als ze hun gebruikersnaam en wachtwoord invullen. Vaak lijken deze websites qua vormgeving precies op de officiële website van Habbo waardoor bezoekers zich makkelijk kunnen vergissen in de echtheid van deze sites.

Naast het stelen van wachtwoorden en het inbreken op accounts worden ook meubels gestolen door oplichting. Bezoekers worden bijvoorbeeld opgelicht als zij meedoen aan spelletjes in het hotel of een bezoek brengen aan een casino.

KIK INZ. BOM?

Bij veel evenementen in het hotel die door gebruikers worden georganiseerd kunnen meubels gewonnen worden. Iemand organiseert bijvoorbeeld een stoelendans of een verkleedspel in zijn kamer en belooft de winnaar een mooi meubelstuk. Door mee te doen aan dit soort spelletjes

⁴ Habbo meubels worden Meubi genoemd. Met meubi fraude wordt het onrechtmatig verkrijgen van meubels bedoeld (stelen).

⁵ 20 cr: 20 Habbo credits.

⁶ ww: wachtwoord.

kunnen Habbo's op een leuke manier aan nieuwe meubels komen, maar als een deelnemer niet voorzichtig is loopt deze ook het risico meubels kwijt te raken.

Bij een van mijn bezoeken aan Habbo besluit ook ik een kans te wagen op een mooi nieuw meubelstuk voor in mijn eigen kamer. Ik doe mee aan een verkleedspel in de kamer 'Verkleedspel win een hc bank'. Bij dit spel maak ik dus kans een Habbo Clublid Bank te winnen, een bank die alleen bezoekers krijgen die lid worden van de Habbo Club. Dit maakt de bank een gewild item. De organisator van het spel noemt een thema en de deelnemers proberen het uiterlijk van hun avatar zo goed mogelijk aan het thema aan te passen. Wie dit in de ogen van de organisator het minst goed doet is af. De deelnemer die het laatst overblijft heeft gewonnen. Op een geel briefje dat boven de ingang van de kamer hangt staan de spelregels:

'Regels hier zijn:

Als je scheld word je gekikt. Als je af bent: kik. inz. bom of super bom. Bom is iets van 3 cr of hoger, super bom is van 5 cr of hoger. Ik zeg dan hoeveel je mag kikken. met 10 beginnen we!!'

De eigenaar van de kamer en organisator van het verkleedspel geeft in deze regels aan dat iemand die scheld uit de kamer wordt verwijderd (gekikt). Diegene die zich in de ogen van de organisator het minst goed verkleed heeft kan het spel verlaten (kik), maar er wordt ook een mogelijkheid geboden om toch in het spel te blijven. Wie af is maar aan de organisator een meubel geeft mag blijven. Niet jij hoeft dan het spel te verlaten, maar je mag iemand anders aanwijzen die in jou plaats weg moet. Afhankelijk van de hoogte van de betaling bepaalt de organisator hoeveel deelnemers je weg mag sturen. Inzet (inz.) betekent dat je een meubel met een waarde van één credit betaalt, bij bom geef je een meubelstuk van drie credits en bij superbom een meubel van vijf credits. Als er tien deelnemers zijn begint het spel. De organisator noemt 'werk' als eerst verkleedthema. De deelnemers verkleden zich onder andere als zakenvrouw, politieman en dokter. Ik verkleed mijn avatar als boerin. De organisator beoordeelt iedereen en wijst mij aan als de slechtst verklede. Ik ben de eerste die moet kiezen tussen 'kik. inz. of bom?'. Ik kies ervoor het spel te verlaten en wordt uit de kamer 'gekikt'. Maar ik geef niet op, en in een andere kamer bij een ander spel waag ik opnieuw een kans. Er wordt in de kamer een stoelendans gehouden. De regels zijn vergelijkbaar. En deze keer heb ik meer geluk. Het lukt me telkens weer een plaatsje te bemachtigen en zonder dat ik zelf een meubel hoeft in te zetten blijf ik als laatste over. Gewonnen! Toch? Ik zou een meubel moeten krijgen en wacht af. Maar in plaats van iets te ontvangen word ik uit de kamer gegooid. Ik ga terug naar de kamer en vraag waar mijn prijs is, maar opnieuw word ik verwijderd. Als ik nogmaals terug wil gaan naar de kamer verschijnt het bericht: 'De eigenaar van de kamer heeft jou geband van de kamer. Je kan nu niet in de kamer.'

Het komt vaker voor dat bij spellen als deze dat winnaars niet hun prijzen krijgen. Als deelnemers bij verlies meubels inzetten om toch in het spel te blijven kunnen de organisatoren meubels verdienen zonder zelf een risico to lopen op verlies.

'Heel vervelend is het als ze een prijs beloven en dat je die niet krijgt weetje wel, of dan zeggen ze ik ga 't even halen en een paar seconde later is diegene offline.'

(Meisje, 14 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

'Ik gaf in een spel heel veel meubels, en die gene had beloofd meubels terug te geven. Dat is niet gebeurt ze heeft me uit de kamer gezet en me als vriend verwijderd. Ze was mijn beste vriendin en ik vertrouwde haar. Ja, nu weet ik dat je eigenlijk niemand kan vertrouwen.'

(Meisje, 12 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

CASINO'S

Vooraf bij gokspellen lijken deelnemers een groot risico te lopen om opgelicht te worden. Gokspellen worden gespeeld in kamers die ingericht zijn als casino's. Vaak worden casino's gedecoreerd met veel 'dure' meubels en decoratie materialen. Soms zijn ze klein en simpel, maar ze kunnen ook heel professioneel van opzet zijn, met een casinoleiding en verschillende dealers die samen één casino besturen.



Afbeelding 4.5: Palace of Gamble: Een professioneel georganiseerd casino met een bestuur en meerdere dealers.

Op afbeelding 4.5 is een voorbeeld te zien van een groot, georganiseerd casino dat opgezet is door een aantal Habbo's. Tussen de dobbelstenen, in de spotlights zitten de dealers. Rond het gras zitten de bezoekers. Om dealer te worden moet iemand zich inkopen bij de organisatie door meubels te betalen aan de eigenaar of leiding van een casino. Dealers krijgen een badge (een plaatje met het groepssymbool) waardoor ze herkenbaar zijn voor bezoekers. Alleen de dealers hebben toegang tot de dealerplaatsen.

Aan de inrichting van het casino is te zien hoe 'rijk' dit casino is. Ter decoratie zijn er onder meer 80 goudstaven gebruikt. Iedere goudstaaf heeft een waarde van 25 credits. Alleen de goudstaven die in deze inrichting zijn gebruikt representeren dus al een waarde van 2000 credits. Voor het kopen van 2000 credits moet ongeveer 300 euro worden betaald. In geld uitgedrukt is deze kamerinrichting dus meer dan 300 euro waard. De waarde van de andere meubels is hierbij nog niet meegerekend.

Om aan een gokspel in een casino mee te doen moet een bezoeker van een casino een meubel of een aantal credits inzetten, de dealer zet hier bij winst een ander meubel of een gelijk aantal credits tegenover. In het casino op de afbeelding wordt een gokspel gespeeld waarbij de dealer een aantal ogen gooit met de dobbelstenen en de speler moet raden of bij de volgende worp het aantal gegooide ogen lager of hoger zal zijn. Omdat een deelnemer voor het spelen eerst zijn inzet aan de dealer moet geven lopen deelnemers groot risico hun inzet kwijt te raken zonder ooit iets terug te zien. Dealers kunnen vals spelen of keren bij winst bijvoorbeeld niets uit. Habbo heeft geen regelgeving omtrent gokspelletjes. Deelnemers die klagen bij moderators als zij zijn opgelicht krijgen meestal de melding: 'Het meedoen aan gok- of dealspelletjes is op eigen risico'. Op de vraag waarom het in Habbo niet verboden is om te gokken antwoordt een medewerker dat zij hierop niet kunnen controleren.

'Helaas is het racen / wedstrijdjes doen / werken in een gastenkamer voor eigen risico. Wij kunnen hier geen controle op uitoefenen. We waarschuwen op onze site dan ook om hier niet aan mee te doen. Waar het op neerkomt is, dat jij als Habbo vrijwillig iets aan iemand geeft en dan maar moet afwachten of je iets terug krijgt. We hebben dan ook een veilig ruilsysteem bedacht waar beide partijen iets in een vakje moeten zetten en de ruil alleen doorgaat als beiden op "accepteer" hebben geklikt. Bij races en wedstrijden en "werken" in kamers kiezen Habbo's er zelf voor geen gebruik hiervan te maken, daar eindigt dan helaas ook onze mogelijkheid om dit te controleren.'

(Medewerker Player Support, Habbo NL, 11-03-2010)

Het achterhalen van wachtwoorden en het oplichten van spelers bij spelletjes en in casino's zijn een aantal van de manieren waarop Habbo's bestolen worden. Maar dieven zijn erg creatief en gebruiken allerlei methoden om aan meubels te komen. Het komt dan ook regelmatig voor dat Habbo's bestolen worden. Op de vraag 'heb jij weleens iets vervelends mee gemaakt in Habbo' antwoorden 17 van de 75 respondenten dat zij het vervelend vonden bestolen te worden. Op de vraag; wat vind je het leukst aan Habbo antwoordt een van de respondenten ook ironisch: 'Euhm, een dag niet bestolen worden door iemand=D'. Bestolen worden is heel vervelend. Habbo's geven aan dat zij zich na te zijn bestolen héél rot voelden, héél verdrietig, boos en soms ook dom omdat ze vinden dat ze beter hadden moeten weten. Een paar respondenten vertellen ook Habbo minder of helemaal niet meer te bezoeken sinds ze bestolen zijn. De algemene mening onder de respondenten is dat jij ervoor betaald hebt, de meubels dus van jou zijn en anderen hier vanaf moeten blijven. Maar onder de respondenten zijn ook Habbo's die zelf weleens gestolen hebben. 12 respondenten geven toe ooit meubels van iemand te hebben afgepakt. Een van de redenen die genoemd wordt om te stelen is dat ze gewoon graag meubels wilden hebben.

'Hebberigheid en ik zag het kwaad er nog niet van in. Ik heb dit één keer gedaan, een paar jaar geleden, maar voor de rest ook echt nooit en nooit meer.'

(Jongen, 15 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

Jong zijn of nieuw zijn wordt ook bij het stelen als een factor van invloed genoemd. Dit zou ook kunnen verklaren waarom verschillende personen tegelijk dader en slachtoffer zijn. Ze geven aan ooit weleens gestolen te hebben maar er nu spijt van te hebben en het nooit meer te zullen doen. Aan de andere kant zijn er ook respondenten die uitgaan van het principe oog om oog, tand om tand: 'Hun stelen het van iemand anders, ik steel het terug. Van hun...' en 'iedereen doet het' toch?

4.3.4 SEKS IN HABBO

'Ik werd gevraagd of ik geil was en dat soort dingen. Ik kreeg een onderbuikgevoel en ik voelde me er niet echt fijn bij! Ik ben best wel vaak gevraagd voor verkering. dat wil ik helemaal niet! ik wil gewoon leuke vrienden maken.'

(Meisje, 12 jaar, 1 jaar op Habbo)

Voor de een is het benaderd worden op seksueel gebied in Habbo heel vervelend maar voor een ander is het op zoek gaan naar een partner en meedoen aan seksuele activiteiten juist leuk en spannend. Tien van de vijftien respondenten geven aan de regel 'Je mag je niet bezighouden met seksuele spelletjes of gesprekken en geen seksuele uitnodigingen doen of op dat soort uitnodigingen ingaan' wel eens gebroken te hebben. In een druk bezochte kamer waarin een aantal bedden op een rij staan, liggen op een van de bedden twee Habbo's. De Habbo's, een jongen en een meisje, voeren de volgende conversatie:

Goozert3567: Zin in se%⁷?

Lotte440090: Ja, maar ik heb geen bed.

Goozert3567: We liggen in een bed.

Lotte440090: Ah ja, maar met al die mensen.

Goozert3567: Ik weet een kamer. Zie je daar die tele⁸.

Lotte440090: OK ga, ik volg je.

Een populaire bezigheid onder Habbo bezoekers is het op zoek gaan naar een partner. 'Zoek je schatje', 'Zoek je lief' en 'Vind je ware liefde' zijn voorbeelden van namen van kamers waar Habbo's een partner kunnen vinden. In deze kamers worden dingen geroepen als: 'Typ 123 als je met mij wil' en 'Kom naast me zitten als je met mij wil'. In een van de 'zoek je schatje' kamers ontmoet ik 'puppylove1254'. Om te praten over relaties in Habbo gaan we naar haar kamer. Zittend op de bank

⁷ Seks wordt geschreven als se% om het woordfilter te omzeilen.

⁸ Tele = telepoort. Een telepoort is een verbinding tussen twee verschillende kamers.

voor een televisie vertelt ze dat ze op zoek is naar een Habbo vriendje. Ze heeft zelf al zeker 20 vriendjes gehad in Habbo maar ze verzekert me geen player te zijn. Een Habbo vriendje hebben is leuk en grappig, ze heeft er goede ervaringen mee en ze kan het dan ook iedereen aanraden.



Afbeelding 4.6: Seks in Habbo

Het op zoek gaan naar een relatie is in Habbo niet verboden, maar het doen van seksuele uitnodigingen en het deelnemen aan seksuele spelletjes is volgens de regels niet toegestaan. Toch wordt ook deze regel natuurlijk overtreden, en hoewel het onmogelijk is voor Habbo's om elkaar aan te raken hebben ook Habbo's seks in het virtuele hotel. Op afbeelding 4.6 is een kamer van 'Sexsxy' te zien. De kamer is opgedeeld in semi-afgesloten ruimten met daarin bedden en een badkuip waarin Habbo's naast elkaar kunnen gaan liggen voor zogenaamde pixelsex. Omdat het technisch niet eens mogelijk is om met jou avatar een andere avatar aan te raken moeten Habbo's creatief zijn om seks te hebben. De avatars worden met huidskleurige kleren aangekleed om naakt te lijken en wat de techniek niet toestaat om te doen wordt met spraak gecompenseerd. Habbo's vertellen wat ze met elkaar doen, zoals kussen, strelen, elkaar uitkleden, en seksuele handelingen.

Om de moderators te ontlopen wordt in de ontmoetingskamers vaak al snel gevraagd om verder te spreken op msn of in ieder geval in een eigen kamer op Habbo om meer privacy te hebben. Kamernamen waarin verwezen wordt naar seks worden, wanneer opgemerkt door de moderators, vervangen door 'onacceptabele kamernaam'. Kamers waarin pixelsex plaatsvindt kunnen door de moderators worden verwijderd en wie aan pixelsex doet loopt het risico verbannen te worden. In de

loop van dit onderzoek leek de controle op seksuele activiteiten in Habbo toe te nemen. Kamers met seksueel getinte namen kwamen minder voor en 'onacceptabele kamernaam' leek vaker voor te komen in de lijst met beschikbare hotelkamers. Kamers gericht op seksuele activiteiten waren hierdoor ook minder makkelijk te vinden.

4.3.5 WAAROM?

'Euum.. Naja, iedereen doet het. Je hebt pixelsex en iedereen steelt wel eens wat van iemand anders. Vooral als ze nieuw zijn :S'

(Meisje, 12 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Een van de respondenten geeft als reden voor het verbreken van de regels: 'Omdat regels verbeken nou eenmaal bij het leven hoort'. Een andere respondent zegt: 'het hoort bij de leeftijd'. En dit is de strekking van veel antwoorden op de vraag waarom de regels overtreden werden. Maar in de antwoorden komen ook een aantal algemene factoren naar voren die een rol spelen bij het begaan van overtredingen. Een van deze factoren is vermaak. Het breken van regels kan soms gewoon leuk zijn. Een respondenten vertelt dat hij het leuk vond om de moderators van het hotel uit te dagen. Dit deed hij door in de Call For Help tool onzinnige berichten te typen. Dat hij daarna verbannen werd was jammer, maar het was wel leuk om te doen. Op YouTube zijn verschillende filmpjes te vinden waarin bezoekers laten zien hoe ze de regels breken en daarna verbannen worden.

Een andere factor die een rol speelt bij overtredingen is nieuwsgierigheid. Respondenten geven aan dat ze gewoon eens iets wilden uitproberen. Deze factor heeft ook verband met een andere reden die de respondenten noemen: ze waren nieuw. Nieuwe bezoekers van Habbo kunnen het moeilijk hebben in het hotel. Ze hebben de techniek nog niet helemaal onder de knie, weten niet wat er allemaal te doen is, wat er in verschillende situaties van ze verwacht wordt en hoe habbo's met elkaar omgaan. Er bestaan ongeschreven regels in het hotel over wat men van elkaar verwacht. Ook wordt verwacht dat bezoekers zich op een bepaalde manier gedragen en meedoen in het 'spel'. Wie zich niet volgens de regels gedraagt en mee doet kan een reactie verwachten van andere bezoekers. Omdat nieuwe bezoekers nog niet weten hoe zij zich binnen het hotel behoren te gedragen zullen zij al snel een 'fout' maken door niet aan de verwachtingen van andere bezoekers te voldoen. Wie zich niet aan de regels houdt zal dit in Habbo snel te horen krijgen of merken door een verwijdering of verbanning uit een kamer. Nieuw zijn en hierdoor nog niet weten hoe alles werkt of nieuwsgierig zijn kunnen redenen zijn waarom bezoekers de regels overtreden. Nieuwe bezoekers kunnen hierdoor dus veroorzakers van wangedrag zijn, maar zoals in paragraaf 4.1 is geschreven, kunnen zij juist ook makkelijk slachtoffer worden.

⁹ :s = verward, gegeneerd of ongemakkelijk.

Op Habbo is het makkelijk om anoniem te zijn. Persoonlijke informatie uitwisselen is verboden, op de profielpagina's mogen bezoekers geen woonplaatsen, e-mail adressen, echte namen en dergelijke plaatsen en er is dus niets waardoor bezoekers kunnen zien wie er werkelijk achter een avatar schuil gaat. Volgens een aantal respondenten geeft de anonimiteit in Habbo hen een bepaalde vrijheid om zichzelf te kunnen uiten.

'Ik voel me op Habbo best vrij, om bijvoorbeeld dingen te zeggen enz. Dit omdat niemand weet wie je bent, en zo dingen kunt vertellen, wat je bijvoorbeeld op msn niet tegen iemand durft te vertellen. Die situaties komen niet zo vaak voor, maar zo voel ik het wel.'

(Jongen, 14 jaar, langer dan twee jaar op Habbo)

Daarnaast speelt anonimiteit echter ook een rol bij het breken van regels. Twee meisjes antwoorden het volgende op de vraag waarom ze regels breken.

'Ze kennen me toch niet, en het is wel leuk om een beetje te kutten.'

(Meisje, 14 jaar, langer dan 1 jaar op Habbo actief)

'Op Habbo ken je de mensen niet, en kan je niet echt problemen krijgen.'

(Meisje, 12 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo actief)

Een aantal respondenten die aangeven regels te hebben gebroken in het verleden geven aan hier nu spijt van te hebben, of dat ze de overtredingen vroeger begingen maar dit nu nooit meer zouden doen. Vroeger deden ze dingen die tegen de regels waren omdat ze toen niet beter wisten of minder begaan waren met de Habbo wereld en met andere spelers. Als verklaring voor het stelen van meubels zegt een jongen:

'Omdat ik vroeger meubels wou. Maar nu doe ik dat niet meer. Ik help nu nieuwe habbo's.'

(jongen, 13 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Er zijn meerdere respondenten die zeggen dat ze vroeger regels braken maar zich nu inzetten voor het speelplezier van (nieuwe) Habbo's. Nieuwe bezoekers zijn makkelijke slachtoffers maar kunnen met vragen of problemen vaak ook makkelijk terecht bij andere Habbo's. Veel Habbo's steken veel tijd in het inrichten en organiseren van hun leefomgeving en ze zijn dan ook erg begaan met wat er in Habbo gebeurt. Sommige zetten zich speciaal in om nieuwe habbo's op weg te helpen.

'Ik organiseer disco's. Feesten voor nieuwe habbo's. Ik geef ze dan meestal 5cr. en een meubi, dan hebben ze een prettige habbo. Daar gaat het toch om?'

(Jongen, 11 jaar, 1 jaar op Habbo)

4.4 ONLINE VERSUS OFFLINE

Op de Habbo website staat onder de lijst met Habbo huisregels de volgende waarschuwing:

'En onthoud dat een overtreding in een virtuele wereld net zo strafbaar is als een overtreding in het echte leven.'

(<http://www.habbo.nl/help/55>, Habbo huisregels versie 2.0, Van kracht met ingang van: 28.01.2009)

Gevraagd aan de respondenten of zij het eens zijn met deze uitspraak, geeft meer dan de helft (56%) aan het er niet, of helemaal niet mee eens te zijn. In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op hoe jongeren de verschillen tussen online en offline ervaren in relatie tot wangedrag. Hiervoor is de respondenten specifiek gevraagd naar stelen en pesten online en offline.

STELLEN: ONLINE VERSUS OFFLINE

Op de vraag hoe de respondenten het stelen van virtuele meubels beoordelen ten opzichte van het stelen van goederen offline (bijvoorbeeld uit een winkel) antwoordt de meerderheid (72%) van de respondenten stelen in Habbo even erg te vinden als stelen offline. Het echt betalen voor de meubels op Habbo is hiervoor de doorslaggevende reden. De veroordeling van virtuele meubeldieven tot werkstraffen van 30 tot 60 uur vindt een meerderheid van de respondenten dan ook een hele goede zaak. Stelen mag niet en de dieven moeten daarom gestraft worden. Maar niet voor alle respondenten is het zo duidelijk. Een aantal van de respondenten die aangeven stelen in Habbo even erg te vinden als in een winkel, vindt het opleggen van straffen voor het stelen van 'nep' meubels in een 'spelletje' toch te ver gaan.

'ehm, nou aan de ene kant wel goed want ze leren ervan maar aan de andere kant, het is maar een spel toch..?' (Antwoord van een 14 jarig meisje op de vraag: Vind je het terecht dat een aantal dieven van virtuele meubels veroordeeld is tot werkstraffen van 30 en 60 uur.)

Bij de respondenten die stelen in Habbo minder erg vinden dan stelen in een winkel (21%), weegt het feit dat de gestolen goederen virtueel en dus 'niet echt' zijn zwaarder dan dat de goederen wel echt geld kosten. Ze vinden dat een echte straf voor het stelen van virtuele meubels eigenlijk niet kan of zij vinden een werkstraf van 30 of 60 uur veel te zwaar.

'Waaa! Dat vind ik echt te erg. Het is een spelletje! Die werkstraffen krijg je normaal als je gewoon met iemand hebt gevochten of heb gestolen of hebt bedreigt of zo.'

(Meisje, 13 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Een enkeling vindt dat stelen in Habbo erger is dan stelen in een winkel. De redenen die hiervoor gegeven worden zijn onder andere dat het stelen van kinderen erger is dan van volwassenen en dat stelen in Habbo meer persoonlijk is 'jij koopt het, het is van jou!'

De respondenten gebruiken in hun beschrijvingen van Habbo allerlei verschillende termen voor de toepassing. Habbo wordt onder andere omschreven als een online spelletje, een online community, een online chatprogramma en een virtuele wereld. Uit deze verschillende omschrijvingen blijkt de

veelzijdigheid van de toepassing en de verschillende manieren waarop gebruikers tegen de toepassing aankijken. Dat deze veelzijdigheid van de toepassing en de connectie tussen de offline en online wereld invloed heeft op hoe bezoekers tegen gedrag in Habbo aankijken blijkt uit de antwoorden van respondenten over verschillen tussen online en offline regels en gedrag. Dat het beoordelen van wat 'echt' is en wat niet verwarrend kan zijn blijkt bijvoorbeeld uit de verklaring die een 14 jarig meisje probeert te geven op de vraag waarom ze stelen in Habbo minder erg vindt dan stelen in een winkel.

'Stelen in een winkel kost geld, en ja, je kan wel meubels kopen maar toch, in een winkel dan richt je soms ook schade aan en zo. Nja voor de rest weet ik het niet uit te leggen :S.'

(Meisje, 14 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

PESTEN: ONLINE VERSUS OFFLINE

Meer dan over het stelen in Habbo zijn de respondenten verdeeld over het verschil tussen online en offline pesten. Ongeveer de helft vindt pesten in Habbo minder erg dan pesten offline, de andere helft vindt het even erg. De laatste jaren zijn er verschillende campagnes gevoerd om cyberpesten onder de aandacht te brengen bij jongeren en hun ouders. Sommige respondenten noemen de term en hebben dus ook iets meegekregen van de campagnes.

Volgens de respondenten die vinden dat pesten in Habbo minder erg is dan offline, zijn pestkoppen in Habbo makkelijker te negeren dan pestkoppen in real life. In Habbo is er een knop waarmee je mensen kunt negeren, je kunt ze verwijderen uit je kamer en blokkeren zodat ze je kamer niet meer in kunnen. Of zoals een van de respondenten het zegt:

'Op school sta je oog in oog met elkaar. De computer kun je uitzetten en uit school kun je niet even de stekker trekken.'

(Jongen, 16 jaar, langer dan twee jaar op Habbo actief)

Een andere reden om pesten op Habbo als minder erg te beoordelen is dat de contacten op Habbo voor een aantal respondenten niet verder gaan dan Habbo. Pesten in Habbo komt harder aan en is moeilijker te negeren als de pestkop(pen) en het slachtoffer elkaar ook buiten Habbo kennen. Dat de contacten op Habbo minder verbonden zijn met het offline leven is een van de redenen die door een aantal Habbo's genoemd wordt waarom gepest worden op Habbo anders is dan gepest worden offline of op andere online netwerksites waar de contacten meer verweven zijn met de contacten in het offline leven.

'Als het gewoon een beetje bekvechten is, dan heb ik er geen probleem mee. Zolang er maar niet te erge woorden worden gebruikt. Maar stel nou dat jij die persoon in real life kent, en je daar ook problemen mee krijgt... Dan is het toch wel erg. Zolang het maar op Habbo blijft, heb ik er geen probleem mee.'

(Luc, op: <http://www.habbers.nl/index.php?showtopic=76321&st=20>)

Een aantal respondenten maakt ook verschil tussen pesten in Habbo en pesten via bijvoorbeeld Hyves en MSN. De contacten die zij hebben via deze toepassingen zijn meestal met mensen die zij

ook offline kennen, bij Habbo is dat voor hen minder het geval. Daarnaast is het in Habbo ook verboden om persoonlijke gegevens uit te wisselen. Het is dus ook moeilijker om meer over elkaar te weten te komen op persoonlijk gebied. In Habbo worden vriendschappen makkelijk gesloten, maar hoe diep gaan die vriendschappen? Een respondent zegt hierover:

'Het leukste aan Habbo vind ik dat je vrienden maakt met mensen die je normaal nooit zou ontmoeten. Het is dan wel geen échte vriendschap, maar het is toch leuk om kennissen te hebben via het web.'

(Jongen, 14 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

De anonimiteit op Habbo is voor een aantal respondenten ook een reden om het pesten op Habbo als minder erg te beoordelen. De pestkoppen kennen je toch niet echt, ze weten 'niet hoe je eruit ziet en hoe je bent'. Net als bij de beoordeling van stelen in Habbo, speelt bij het beoordelen van pesten ook de interpretatie van de toepassing een rol. Een deel van de respondenten vindt dat pesten in Habbo minder erg of minder serieus is dan pesten offline omdat het 'maar een spelletje' is en niet het 'echte' leven. Pesten in Habbo komt volgens hen minder hard aan omdat het nu eenmaal 'niet echt' is.

'ik heb een tijdje ruzie gehad met al me habbo-vrienden, en dat liep uit de hand, nu heb ik nieuwe vrienden en het gaat al wat beter, soms als ik hun tegenkom op Habbo schelden ze me uit, maar ja, It's just habbo'

'Pesten in het echt gaat over je echte leven en dit gaat om een virtueel leven, ik hoop dat je snapt dat het echte leven belangrijker is.'

(Jongen, 11 jaar, langer dan 2 jaar op Habbo)

Zolang het pesten door vreemden gebeurt en het op Habbo blijft is het volgens deze respondenten vooral vervelend. In tegenstelling tot een mobiele telefoon of msn, die voor veel jongeren onmisbaar zijn en waar contacten meer verbonden zijn met offline contacten, is Habbo toch makkelijker uit te schakelen.

5. CONCLUSIE

Voor deze thesis is onderzoek gedaan naar wangedrag in de virtuele wereld van Habbo; de meest populaire virtuele wereld onder jongeren. Een beter inzicht in hoe jongeren aankijken tegen wangedrag in virtuele werelden en hoe dit hun gedrag beïnvloedt kan een bijdrage leveren aan de omgang met wangedrag en de bestrijding ervan. Dit onderzoek is beperkt tot Habbo Nederland.

Door middel van participerende observatie in Habbo, online vragenlijsten en vragen via e-mail onder Habbo bezoekers is informatie verzameld over wangedrag in Habbo. Via Habbo fansites zijn bezoekers van Habbo opgeroepen om vragenlijsten in te vullen. Uiteindelijk is de vragenlijst door 75 respondenten ingevuld. De data is verzameld om antwoord te kunnen geven op de volgende vraag:

Hoe ervaren jongeren wangedrag in de virtuele wereld van Habbo?

In deze conclusie worden eerst de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek samengevat en in verband gebracht met de literatuur. In de tweede paragraaf volgt de slotbeschouwing. Dit hoofdstuk en de thesis eindigen met commentaar op de resultaten en aanbevelingen voor verder onderzoek.

5.1 ANTWOORD OP DE VRAAGSTELLING

De meest besproken vorm van wangedrag in Habbo is het stelen van virtuele meubels onder bezoekers. Bezoekers van Habbo kunnen meubels kopen met credits. Deze credits kunnen aangeschaft worden door geld over te maken aan Habbo. Het komt echter ook voor dat bezoekers bestolen worden van hun virtuele bezittingen. Hiervoor is ook aandacht geweest in de media. Virtuele meubels zijn gewild onder bezoekers. Ongeveer tien procent van de bezoekers geeft echt geld uit aan meubels, de meeste nemen genoegen met de meubels die ze kunnen bemachtigen via wedstrijden en acties (Starkenburg, 2009). Een deel van de bezoekers gaat over tot diefstal om aan meubels te komen.

Hoe groot het deel van de bezoekers is dat weleens meubels gestolen heeft is niet bekend, maar van de 75 respondenten die deelnamen aan dit onderzoek gaven 12 respondenten toe zelf weleens iemand bestolen te hebben. Bezoekers worden regelmatig geconfronteerd met pogingen tot diefstal, 17 respondenten geven aan ook zelf weleens bestolen te zijn, sommigen zijn zelfs meerdere keren slachtoffer geweest.

Volgens Lehdonvirta (2009) zijn in sociale virtuele werelden als Habbo virtuele goederen vooral gewild vanwege bepaalde hedonistische en sociale kenmerken. In Habbo spelen goederen een belangrijke rol in de sociale contacten tussen bezoekers. Door middel van meubels organiseren

bezoekers bijvoorbeeld allerlei activiteiten in hun kamers waar andere bezoekers op af komen om aan deel te nemen. Daarnaast kunnen voorwerpen de bezitter ook status geven. Goederen hoeven geen praktische toepassing te hebben maar zijn bijvoorbeeld al veel waard doordat ze zeldzaam zijn. In Habbo zijn meubels gewild doordat ze belangrijk zijn voor de sociale interactie in het Hotel en doordat ze de bezitter een bepaalde uitstraling kunnen geven. Voor sommige bezoekers is dit een reden om over te gaan tot het stelen van meubels.

Er zijn vele manieren waarop dieven in Habbo te werk gaan om virtuele meubels te bemachtigen. Slachtoffers worden bijvoorbeeld verleid hun inloggegevens af te geven waarmee de dieven de virtuele meubels van het account van het slachtoffer kunnen halen. Vooral nieuwe bezoekers, die nog niet weten hoe dieven te werk gaan lopen een groot risico om bestolen te worden. In een paar gevallen zijn slachtoffers ook daders. Deze respondenten geven aan zelf weleens bestolen te zijn en het gewoon terug te doen. 'Iedereen steelt, toch?' Een enkeling geeft aan, Habbo minder vaak of niet meer te bezoeken omdat ze bestolen zijn, maar de meerderheid van de respondenten is erg enthousiast over Habbo. Habbo is 'heel cool', 'super gezellig' en het is 'het leukste spel wat er op internet is'.

Op de website van Habbo staat de waarschuwing: 'En onthoud dat een overtreding in een virtuele wereld net zo strafbaar is als een overtreding in het echte leven' (www.habbo.nl). Het is afhankelijk van de situatie en de omgeving welk gedrag als wangedrag aangemerkt wordt. Wat in de ene omgeving en situatie wel getolereerd wordt, wordt in de andere juist veroordeeld. Online en offline kan er nogal eens verschil bestaan tussen wat wel en wat niet kan. Welke sociale conventies binnen een virtuele wereld ontstaan is onder andere afhankelijk van de aard en de functionaliteit van de virtuele omgeving (Becker & Mark, 2002). Meer dan de helft van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met de waarschuwing op de website van Habbo dat een overtreding in een virtuele wereld net zo strafbaar is als een overtreding offline.

Op het internet gelden vaak andere regels dan offline, het internet wordt over het algemeen ervaren als een plaats waar minder regels zijn en waar meer vrijheid is. Suler (2004) noemt de onduidelijkheid over wat online echt is en wat niet als een van de kenmerken van het internet die invloed hebben op ons gedrag online. Wat de bezoekers van Habbo als 'echt' ervaren en wat niet, kan invloed hebben op hoe zij zich in Habbo gedragen. Volgens Griffiths en Light (2008) is de scheiding tussen de virtuele wereld en de 'echte' wereld voor veel bezoekers van Habbo niet duidelijk. Dit komt volgens hen doordat Habbo een combinatie is tussen een sociale toepassing en een digitaal spel. Sociale netwerksites worden vaak gezien als een soort uitbreiding van het 'echte' sociale leven offline, terwijl digitale spellen 'fantasie' zijn en zich geheel online afspelen. Dit zou tot verwarring leiden over regels en gedrag binnen de toepassing omdat in een spelletje nu eenmaal heel andere regels gelden dan in een 'serieuze', aan de offline wereld verbonden toepassing, als een sociale netwerk site. De interpretatie van Habbo als spel heeft dan ook invloed op hoe bezoekers bijvoorbeeld aankijken tegen het stelen in de virtuele wereld. In April 2009 werden drie jongeren veroordeeld tot werkstraffen van 30 en 60 uur voor het stelen van grote aantallen virtuele meubels

van andere bezoekers van Habbo. De virtuele meubeldieven verklaarden bij de rechter dat zij het verzamelen van zoveel mogelijk virtuele goederen als doel van het spel zagen. Habbo was in hun ogen dus maar een spel en stelen was niet zo erg.

Om meer inzicht te krijgen in hoe jongeren het verschil ervaren tussen wat wel en niet kan in een online omgeving in vergelijking tot een offline omgeving, is aan de respondenten gevraagd naar hun ideeën over stelen en over pesten in Habbo en offline.

Dat de virtuele meubels in Habbo worden betaald met echt geld is voor de meeste respondenten een reden om het stelen van virtuele meubels als even erg te beoordelen als bijvoorbeeld het stelen in een winkel. De veroordeling van de virtuele meubeldieven in April 2009 vindt de meerderheid van de respondenten dan ook rechtvaardig. Bestolen worden vinden de respondenten heel erg vervelend en om diefstal tegen te gaan vinden zij de veroordeling een goede zaak. Toch is de vraag of stelen in Habbo even erg is als het stelen in een winkel niet voor elke respondent even makkelijk te beantwoorden. De meubels worden volgens een paar respondenten dan wel met echt geld gekocht, maar ze zijn wel virtueel en in de ogen van deze respondenten dus niet 'echt'. Een veroordeling voor het stelen van virtuele meubels gaat volgens deze Habbo's dan ook te ver. Habbo is maar een spelletje, toch?

De relatie tussen de online en de offline wereld lijkt een belangrijke rol te spelen bij de beoordeling en ervaring van wangedrag in de virtuele wereld. Volgens Castranova (2005) is er steeds minder sprake van een duidelijke scheiding tussen de virtuele wereld en de wereld daarbuiten. Deze toenemende verbondenheid maakt het moeilijker maar ook steeds belangrijker om te bepalen in hoeverre iets 'echt' is of niet 'echt' is in de virtuele wereld. Ook bij pesten speelt de connectie tussen de offline en de online wereld een rol. De respondenten zijn over het algemeen van mening dat pesten via Habbo minder erg is dan pesten in 'real life'. Hiervoor geven zij verschillende redenen. Een aantal respondenten is van mening dat zolang pesten in Habbo beperkt blijft tot Habbo, de impact niet zo groot is, en pesten dus niet zo erg is. Pesten op Habbo wordt door deze respondenten anders ervaren dan pesten op andere online netwerksites waar contacten meer verweven zijn met de contacten in het offline leven. Hierbij speelt ook anonimiteit een rol. In Habbo worden snel en makkelijk nieuwe vriendschappen gesloten en omdat het uitwisselen van persoonlijke gegevens in Habbo verboden is, weten Habbo's weinig van elkaars 'echte' leven. Als bezoekers weinig van elkaar weten kunnen zij ook geen privé informatie gebruiken om elkaar mee te pesten. Suller (2004) noemt ook anonimiteit als een van de kenmerken van het internet die invloed hebben op ons gedrag online. In het geval van pesten in Habbo lijkt anonimiteit in twee richtingen te werken. Anonimiteit zorgt er soms voor dat bezoekers van Habbo sneller grenzen overschrijden, maar het lijkt er ook voor te zorgen dat de impact van pesten op Habbo soms als minder groot wordt ervaren. Anders wordt het als het pesten niet tot Habbo beperkt blijft en het slachtoffer de pestkoppen ook buiten Habbo tegenkomt. Naar de contacten tussen bezoekers in Habbo, hoe deze contacten ervaren worden en in welke mate contacten in Habbo ook buiten Habbo worden onderhouden zou verder onderzoek gedaan kunnen worden. Hierbij kan ook verder onderzoek gedaan worden naar het verband tussen de soort contacten en de ervaring van pesten in Habbo.

Stelen en pesten is in Habbo verboden volgens de regels van de producent. Om wangedrag tegen te gaan heeft de producent een aantal huisregels opgesteld waar bezoekers zich aan dienen te houden. Naast pesten en stelen is het bijvoorbeeld ook verboden om persoonlijke gegevens uit te wisselen en deel te nemen aan seksuele activiteiten. Op de naleving van de regels wordt door twintig medewerkers (moderators) toegezien. Wie Habbo betreedt zal al snel merken dat ondanks het toezicht alle regels regelmatig overtreden worden. Op een schaal van een tot vijf beoordelen de respondenten de naleving van de regels door bezoekers gemiddeld met een drie. Een overgroot deel van de respondenten is van mening dat hij of zij zelf, zich (bijna) altijd wel netjes gedraagt in het hotel. Toch geeft de helft van de respondenten aan ooit weleens één of meerdere regels gebroken te hebben. De door Habbo opgestelde regel 'Je mag geen andere spelers pesten, lastigvallen of misbruiken en je mag je niet agressief of gewelddadig gedragen', wordt het meest door respondenten genoemd. Een derde geeft aan deze regel weleens gebroken te hebben. Opvallend is dat het gedrag dat onder deze regel valt ook gedrag is waar de meeste bezoekers van het hotel zich aan ergeren.

Gevraagd aan de respondenten naar de reden voor het overtreden van regels en het begaan van wangedrag zegt een aantal respondenten dat het 'gewoon weleens gebeurt'. Je komt gewoon weleens in een situatie waarin je een regel overschrijdt en het breken van regels hoort gewoon bij het leven. Daarnaast noemen de respondenten een aantal algemene factoren die een rol spelen bij het overtreden van regels. Zoals al eerder aangegeven noemt Suler (2004) anonimiteit als een factor die invloed heeft op ons gedrag online. Ook een aantal respondenten geeft aan dat anonimiteit voor hen een rol speelt bij het overtreden van regels. 'Niemand weet toch wie je bent.' Dat mensen op internet vaak anoniem zijn maakt het bijvoorbeeld makkelijker om iets te doen wat iemand in een minder anonieme omgeving niet zou doen. Op Habbo is het vanwege veiligheidsoverwegingen verboden om persoonlijke gegevens uit te wisselen of op de eigen profielpagina te zetten, waardoor bezoekers extra anoniem zijn. Of en hoe deze extra anonimiteit wangedrag in Habbo beïnvloed zou nog verder onderzocht kunnen worden.

Nieuw zijn is een ander kenmerk van het internet dat door Suler genoemd wordt dat invloed heeft op ons gedrag online. Suler & Philips (1998) concludeerden in hun onderzoek naar wangedrag in een online chat gemeenschap dat (mild) wangedrag vaak vertoond wordt door nieuwe gebruikers. Nieuwe gebruikers, of zogenaamde 'noobs' proberen vaak dingen uit en zoeken grenzen op om zo bekend te worden met wat wel en niet kan binnen een toepassing. Nieuwelingen kunnen ook per ongeluk grenzen overschrijden omdat ze onvoldoende kennis hebben van de regels. Een aantal respondenten geven ook aan dat ze 'vroeger' weleens regels hebben gebroken maar dat nu niet meer doen.

Nieuwe bezoekers kunnen sneller bepaald wangedrag vertonen, maar zij kunnen ook eerder slachtoffer zijn van wangedrag. Nieuwe bezoekers weten niet waar ze voor op moeten passen en wat de gevaren zijn binnen de virtuele wereld. Een andere reden die respondenten noemen om wangedrag te vertonen, is plezier. Johnson en Toiskallio (2007) concludeerden in hun onderzoek naar activiteiten van Habbo bezoekers dat het uittesten van de grenzen van de virtuele wereld en het

breken van regels voor een bepaalde groep bezoekers een populaire bezigheid is. Een aantal respondenten zegt dan ook regels gebroken te hebben omdat het gewoon leuk was, bijvoorbeeld om een reactie van de moderators uit te lokken. Het breken van regels en het opzoeken van de grenzen van een virtuele wereld kan voor sommige gebruikers een uitdaging zijn en op die manier een vorm van entertainment. Juist als iets verboden is wordt het door sommigen als een uitdaging ervaren om regels en techniek te omzeilen (Suler & Phillips, 1998). Als laatste algemene reden voor het breken van regels wordt door de respondenten het jong zijn genoemd. De respondenten geven aan dat ze regels braken toen ze jong waren, maar nu ze ouder zijn ze dat niet meer doen.

Naast de algemene redenen voor het overtreden van de regels zijn er ook specifieke redenen om bepaalde regels te overtreden. Habbo's stelen bijvoorbeeld omdat ze graag veel meubels willen hebben. Seksuele gesprekken en spelletjes zijn verboden in Habbo maar seks is natuurlijk juist iets wat voor veel tieners interessant, spannend en leuk is.

Het internet biedt tieners de mogelijkheid om te ontdekken en te experimenteren. Door te experimenteren met hoe zij zichzelf aan anderen presenteren en met wie en op welke manier zij privé informatie delen draagt bij aan de vorming van hun eigen identiteit (Valkenburg, et al., 2005). Dit speelt ook een rol bij het vertonen van wangedrag. Jongeren breken de regels uit nieuwsgierigheid, ze geven aan het leuk te vinden om de moderators uit te dagen en het meedoen aan seksuele activiteiten is ook gewoon leuk en spannend.

In dit onderzoek is wangedrag aangemerkt als gedrag dat in een bepaalde omgeving door anderen verboden is en bestreden wordt en wat anderen schade toe kan brengen. Praktisch betekent dit voor dit onderzoek, dat wangedrag in Habbo aangemerkt is als gedrag dat ingaat tegen de geldende regels binnen de toepassing en waardoor de producent, de toepassing of andere bezoekers geschaad worden. Suleake heeft regels opgesteld om de applicatie zelf te beschermen, om de orde te handhaven en bezoekers tegen andere bezoekers te beschermen. Een producent van een virtuele wereld heeft veel invloed op wat er in de wereld gebeurt. Hij bepaalt wat technisch wel en niet mogelijk is in zijn virtuele wereld. Door middel van technische aanpassingen kan een producent ook wangedrag tegen gaan. Voor een goed functionerende wereld moet een producent de juiste balans vinden tussen het tegengaan van ongewenst gedrag en het geven van voldoende vrijheid aan bezoekers. Een producent moet niet te veel verbieden omdat dat een virtuele wereld 'onleefbaar' kan maken, tegelijkertijd moet hij ook voldoende maatregelen nemen om wangedrag tegen te gaan. In Habbo is deze spanning tussen vrijheid en het tegengaan van wangedrag onder andere te zien bij de bestrijding van stelen. Het ruilen van virtuele meubels is onder bezoekers een populaire bezigheid. Dat het ruilen van meubels in Habbo mogelijk is maakt het oplichters ook mogelijk andere bezoekers meubels afhandig te maken. Het ruilen onmogelijk maken is echter geen oplossing omdat dit een essentieel onderdeel is van de toepassing.

De ondervraagde Habbo bezoekers gaven bijna allemaal aan de regels en het toezicht in Habbo noodzakelijk te vinden voor het houden van orde en voor de veiligheid van bezoekers.

Toezichthouders die meekijken met de bezoekers horen hierbij. Zeventig procent voelt zich veilig tot

heel veilig in Habbo. Slot (2009) concludeerde uit onderzoek onder bezoekers van Habbo dat de strengheid van de controle op de naleving van de regels in het hotel door bezoekers heel verschillend ervaren wordt. Ook bij de respondenten van het onderzoek voor deze thesis liep de beoordeling van het toezicht uiteen van zeer streng tot helemaal niet streng. Bij het beoordelen van het toezicht spelen verschillende factoren een rol. Van invloed is bijvoorbeeld welke ervaring respondenten zelf hebben met het optreden van moderators. Een reden om het toezicht als streng te beoordelen is bijvoorbeeld een (in de ogen van respondenten) onterechte bestraffing door moderators. Opmerkelijk is dat de helft van de respondenten die aangeven ooit bestraft zijn met een verbanning deze straf onterecht vindt. De respondenten bestrijden dat zij de regels gebroken hebben of zij vinden dat zij niet gestraft hadden mogen worden omdat anderen ook geen straf kregen of omdat zij niemand kwaad deden met het breken van de regels. Daarnaast zijn niet alle respondenten te spreken over de hulp die moderators bieden als de respondenten hierom vragen. Een andere factor bij het beoordelen van het toezicht is hoe de bezoeker de naleving van de regels door anderen beoordelen. Is de bezoeker weleens gepest, uitgescholden of bestolen? Hoe erg vond de bezoeker dit en werd er ingegrepen door moderators? Als een bezoeker vindt dat hij of zij te vaak met wangedrag geconfronteerd wordt, kan dit een reden zijn om het toezicht in Habbo als niet streng te beoordelen. De bezoekers zijn over het algemeen tevreden over de inspanningen van Habbo om wangedrag tegen te gaan. Bezoekers vinden ook dat zij zelf een verantwoordelijkheid hebben voor hun eigen veiligheid en de regels en waarschuwingen van Habbo in acht moeten nemen.

Niet alleen de producent en de moderators, ook de bezoekers zelf spelen een rol bij de handhaving van de regels en de bestrijding van wangedrag in Habbo. Bij problemen kunnen bezoekers hulp vragen aan de moderators en als bezoekers iemand de regels zien overtreden kunnen ze de overtreder aangeven. Wie de regels overtreedt kan afhankelijk van de aard van de overtreding voor korte of langere tijd of voor altijd uit het hotel verbannen worden. De meeste respondenten zijn goed op de hoogte van de regels en weten wat ze kunnen doen als er iets vervelends gebeurt. De meerderheid van de respondenten heeft dan ook weleens de hulp van een moderator ingeroepen. Bezoekers hebben ook de mogelijkheid om zelf handhavend op te treden in hun eigen kamer(s) in het hotel. Personen die niet gewenst zijn in een kamer kunnen door de eigenaar van een kamer bijvoorbeeld uit de kamer worden verwijderd. Dit geeft bezoekers de mogelijkheid om naast de regels van Habbo ook zelf te bepalen wat in hun kamer wel en niet mag. De kennis onder de respondenten over regels en over de mogelijkheden om wangedrag tegen te gaan kan gekleurd zijn door het werven van respondenten via fansites van Habbo. De respondenten bezoeken Habbo bijna allemaal al langer dan een jaar en ook zeer frequent. Onder de gemiddelde Habbo bezoeker kan de kennis over regels en over de mogelijkheden tot het tegengaan van wangedrag kleiner zijn. Hiernaar zou nog verder onderzoek gedaan kunnen worden.

In Habbo gelden de regels van de producent maar daarnaast heeft een aantal respondenten ook nog extra regels van ouders of opvoeders opgelegd gekregen. De meeste van deze regels van de ouders zijn ook onderdeel van de regels van Habbo. Daarnaast mag een aantal respondenten van hun ouders geen credits kopen, maar ook de regels van de ouders worden overtreden. De grote

meerderheid van de respondenten zegt weinig tot heel weinig over hun activiteiten op Habbo aan hun ouders te vertellen.

5.2 SLOTBESCHOUWING

Hoe ernstig is het als jongeren de regels in Habbo overschrijden? Natuurlijk hebben de jongeren gelijk als ze zeggen dat iedereen weleens de regels overtreedt, en dat het overtreden van regels er ook bij hoort als je jong bent. Vooral jongeren gaan op zoek naar grenzen en proberen toezicht te ontduiken. Jongeren moeten hun grenzen leren kennen, online geldt dit net zo goed als offline. Toezicht van ouders, leerkrachten en aanbieders van online applicaties kan er voor zorgen dat jongeren niet te ver gaan, maar toezicht is er niet altijd. Niet alles kan voorkomen worden en de vraag is of dat erg is. Gaan jongeren een keer de fout in en stoten ze hun neus, dan is dat ook iets waarvan ze zullen leren. Habbo is een virtuele wereld die gericht is op tieners, er is toezicht en bezoekers kunnen hulp krijgen als ze er om vragen. Dit maakt Habbo daarom misschien wel een goede plaats om eens een keer in de fout te gaan. Ongeveer de helft van de respondenten in het onderzoek gaven aan dat zij zelf weleens de regels overtreden hebben en weleens een waarschuwing hebben gekregen of verbannen zijn. De meesten van hen geven aan dat dit iets is wat in het verleden gebeurde. Nu doen ze dat niet (zo vaak) meer. De jongeren wijten het aan het aan nieuw en onervaren zijn of aan onwetendheid. Het zou natuurlijk kunnen zijn dat respondenten dit alleen maar zeggen, maar in de praktijk iets anders doen. De respondenten leken echter bijzonder openhartig over hun daden en daarnaast ook echt begaan met de virtuele wereld. De meeste respondenten waren ook erg enthousiast over de toepassing en een aantal benadrukten ook dat zij het onderwerp van het onderzoek erg belangrijk vonden. Het overtreden van de regels lijkt bij veel respondenten te zijn gestopt toen ze waarde gingen hechten aan de toepassing en de groep gebruikers. De jongeren krijgen vrienden in Habbo, ze richten een eigen ruimte in en willen graag dat het goed gaat in het hotel. Zonder enthousiaste gebruikers die begaan zijn met het wel en wee van de toepassing en de gebruikers is het ook praktisch onmogelijk om orde en veiligheid te bewaken.

Ondanks de regels en het toezicht in Habbo zal een nieuwe bezoeker vrij snel met wangedrag geconfronteerd worden. Jongeren zullen daarom moeten leren hoe ze met wangedrag om kunnen gaan als ze ermee geconfronteerd worden. In Habbo hebben bezoekers de mogelijkheid om actie te ondernemen als er iets mis gaat en kan er ingegrepen worden. Bezoekers worden ook gewaarschuwd voor gevaren. De waarschuwingen bereiken echter niet altijd de bezoeker of dringen niet altijd door. De eigen virtuele meubels kwijtraken door bestolen te worden, is een harde les voor de jongeren maar heeft wel tot gevolg dat ze in het vervolg beter op letten bij het delen van persoonlijke informatie. Habbo heeft verschillende maatregelen genomen om de veiligheid op Habbo te vergroten en regelmatig worden en nieuwe maatregelen aan toegevoegd en verbeteringen doorgevoerd. Toch zullen er altijd nieuwe bezoekers komen die nog niet weten hoe ze zichzelf moeten beschermen en wat ze kunnen doen als er iets misgaat. Hier ligt misschien wel een klein

verbeterpunt voor Habbo. Als een nieuwe bezoeker zich aanmeldt wordt hij of zij nu niet automatisch geconfronteerd met de regels en met tips en waarschuwingen om Habbo veilig te bezoeken. Deze informatie bij het aanmelden wel automatisch tonen zou voor een aantal nieuwe bezoekers misschien verschil uit kunnen maken. Ook voor het beperken van de toegang voor hele jonge bezoekers zou nog een betere oplossing gevonden moeten worden. Volgens de regels van Habbo mogen deze bezoekers eigenlijk alleen onder toezicht het hotel betreden, maar zij kunnen toch makkelijk toegang krijgen tot Habbo door te liegen over hun leeftijd. Een oplossing vinden voor dit probleem is waarschijnlijk alleen mogelijk als verschillende bedrijven en overheden hier samen aan werken. Ook ouders hebben hierin een rol en moeten er op toezien dat hun kinderen op internet geen plaatsen bezoeken die gezien hun leeftijd niet geschikt voor hen zijn.

Niet alleen producenten van applicaties als Habbo hebben een verantwoordelijkheid als het gaat om het veiliger maken van internet voor jongeren. Ook scholen, ouders en de overheid spelen hierin een rol. Er worden allerlei maatregelen en initiatieven genomen om internet zo veilig mogelijk te maken voor jongeren. Uit de antwoorden van de respondenten op vragen over pesten blijkt dat een campagne als de campagne rond cyberpesten de jongeren ook bereikt. Het voorlichten van jongeren over online veiligheid is belangrijk. Ook ouders moeten hun kinderen voorlichten en begeleiden. Een opvallende resultaat uit de vragenlijsten is dat de overgrote meerderheid van de respondenten weinig tot heel weinig over hun activiteiten op Habbo aan hun ouders vertelt. Ouders weten daarom waarschijnlijk weinig over wat hun kinderen op Habbo doen en meemaken en wat de regels en gevaren zijn binnen Habbo.

Virtuele werelden zijn constant in ontwikkeling. Met deze ontwikkelingen zullen ook weer nieuwe veiligheidsproblemen ontstaan. Betrokken partijen zullen allemaal samen moeten werken om de ontwikkelingen bij te houden om de veiligheid zoveel mogelijk te waarborgen en te blijven vergroten. Jongeren zelf moeten ook een inbreng hebben in de discussie over veiligheid. Dit is op dit moment misschien nog te weinig het geval. Ook producenten moeten naar de jongeren zelf luisteren. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat velen erg begaan zijn met hoe het eraan toegaat in Habbo en ze zullen dan ook graag meedenken over en meewerken aan initiatieven om hen te betrekken bij discussies en onderzoeken naar dit onderwerp.

5.3 DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN

In deze thesis is onderzoek gedaan naar wangedrag in de virtuele wereld van Habbo. De uitkomst van het onderzoek geeft meer inzicht in de ervaringen van jongeren met wangedrag in de virtuele wereld van Habbo en levert hiermee een bijdrage aan de maatschappelijke debatten over jongeren en hun ervaringen en gedrag online. Het onderzoek had achteraf gezien op bepaalde punten wel anders aangepakt kunnen worden en omdat het onderzoek op bepaalde gebieden ook beperkt van opzet was zou er op meerdere vlakken verder onderzoek gedaan kunnen worden.

Wat betreft de methoden was voor de observaties in Habbo mijn gesprek met twee Habbo fans die ik persoonlijk ken belangrijk. De twee meisjes hielpen me goed op weg door uit te leggen hoe alles op Habbo werkt en door te vertellen over hun eigen ervaringen op Habbo. Tijdens observaties in Habbo bleken veel Habbo's heel behulpzaam en graag te vertellen over hun ervaringen. Wat betreft de vragenlijsten was het een teleurstelling dat het werven van respondenten vrij langzaam en moeizaam verliep. Habbo zelf wilde helaas niet meehelpen met het plaatsen van een link op hun website en het verbod op het uitwisselen van persoonlijke gegevens en webadressen in Habbo maakte het ook onmogelijk om in Habbo zelf respondenten te werven. Uiteindelijk is het toch gelukt via fansites en fora 75 Habbo bezoekers bereid te vinden de vragenlijsten in te vullen. Veel respondenten reageerde enthousiast en de vragenlijsten leverden dan ook veel nuttige informatie op. Bij een grotere groep respondenten zou echter ook gekeken kunnen worden naar de invloed van factoren als leeftijd, geslacht en ouderlijk toezicht op wangedrag. Hier zou nog vervolgonderzoek naar gedaan kunnen worden.

Achteraf gezien zijn bij het onderzoek een aantal zaken onderbelicht gebleven. Zo hadden in de vragenlijst meer vragen gesteld kunnen worden over het verdere internet gebruik van jongeren. Hoeveel tijd besteden de jongeren in Habbo in vergelijking met hun verdere internet gebruik? Wat vinden ze nog meer leuk om te doen op internet?

Over de rol van de ouders zou ook nog meer onderzoek gedaan kunnen worden. In de vragenlijst zijn maar een paar vragen gesteld over de ouders van de jongeren en Habbo. Hierover had meer gevraagd kunnen worden. Bij verder onderzoek zouden ook de ouders zelf betrokken kunnen worden om hun rol bij online wangedrag beter in kaart te kunnen brengen.

Een ander interessant onderwerp voor onderzoek is hoe relaties in Habbo ervaren worden en welke contacten jongeren in Habbo hebben. Hebben bezoekers voornamelijk contact met andere jongeren die ze ook offline kennen of maken ze ook echt nieuwe vrienden in Habbo? In hoeverre blijven contacten beperkt tot Habbo en in hoeverre worden in Habbo gelegde contacten ook buiten het virtuele hotel voortgezet?

Dit onderzoek is beperkt gebleven tot maar één virtuele omgeving. Onderzoek in meerdere virtuele omgevingen kan meer inzicht verschaffen in hoe de aard en opbouw van virtuele omgevingen de ervaring van wangedrag beïnvloeden. Onderzoek in Habbo zou uitgebreid kunnen worden tot meerdere landen waardoor gekeken kan worden of er jongeren in verschillende landen anders aankijken tegen wangedrag in Habbo.

LITERATUURLIJST

Amsterdam. 02-04-2009. LJN: BH9789, 13/431516-08.

ANP. 13 november 2007. Eerste aanhouding wegens virtuele diefstal.

Balkin, J. M. 2004. Law and liberty in virtual worlds. *New York Law School Law Review*, 49(1), 63-80.

Becker, B., & Mark, G. 2002. Social conventions in computer mediated communication: A comparison of three online shared virtual environments. In R. Schroeder et al. (red.), *The social life of avatars*. Londen: Springer-Verlag, 19-39.

Bell, M. W. 2008. Toward a definition of "Virtual Worlds". *Journal of Virtual Worlds Research*, 1(1).
<http://journals.tdl.org/jvwr/article/view/283>

Boeije, H. 2005. *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom onderwijs.

Bryman, A. 2001. *Social Research Methods*. Bath: Oxford University Press.

Castronova, E. 2005. *Synthetic worlds. The business and culture of online games*. Chicago and London: The University of Chicago Press.

Denegri-Knott, J., & Taylor, J. 2005. The labeling game: A conceptual exploration of deviance on the Internet. *Social Science Computer Review*, 23(1), 93-107.

Dibbell, J. 1994. A rape in cyberspace or how an evil clown, a haitian trickster spirit, two wizards, and a cast of dozens turned a database into a society. *Annual Survey of American Law*, 52(4), 471.

Digivaardig&digibewust. 2010. Achtergrond. <http://www.digivaardigdigibewust.nl/Aanpak/Achtergrond>.
Geraadpleegd 13-02-2010.

Dodig-Crnkovic, G., & Larsson, T. 2005. Game ethics: homo ludens as a computer game designer and consumer. *International Review of Information Ethics*, 4, 20-23.

EU. 2009. Safer social networking principles for the EU.
http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

Griffiths, M., & Light, B. 2008. Social networking and digital gaming media convergence: Classification and its consequences for appropriation. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 447-459.

Haramban, J., Aupers, S., & Houtman, D. 2009. Op jacht naar het ultieme spel: World of Warcraft, Secondlife en de commercialisering van virtuele spelwerelden. *Sociologie*, 5(1), 27-47.

Johnson, M., & Toiskallio, K. 2005. *Fansites as sources for user research: Case Habbo Hotel*. Paper presented at the 28 th Information Systems Research Seminar, Scandinavia.

- Johnson, M., & Toiskallio, K. 2007. *Who are the Habbo Hotel users - and what are they doing there?* Paper presented at the Nordic consumer policy research conference 2007.
- Lastowka, F. G., & Hunter, D. 2004. The laws of the virtual worlds. *California Law Review*, 92(1), 1-73.
- Lehdonvirta, V. 2009. Virtual item sales as a revenue model: identifying attributes that drive purchase decisions. *Electronic Commerce Research*, 9(1), 97-113.
- Mediawijsheidkaart. 2010. Mediawijsheid expertisecentrum. www.mediawijsheidkaart.nl/?page_id=148. Geraadpleegd 21-03-2010.
- MEMO. 2010. Safer Internet Day 2010: European Commission assesses social networking sites' approach to safety of under 18s. <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/33>. Geraadpleegd 25-10-2009.
- Messinger, P. R., Stroulia, E., Lyons, K., Bone, M., Niu, R. H., Smirnov, K., et al. 2009. Virtual worlds -- past, present, and future: New directions in social computing. *Decision Support Systems*, 47(3), 204-228.
- Mijland, E. 2006. Habbo Hotel. 'Kinderen willen vooral een cool merk'. *Tijdschrift voor Multimedia*, 18(3), 14-16.
- Mishna, F., Saini, M., & Solomon, S. 2009. Ongoing and online: Children and youth's perceptions of cyber bullying. *Children and Youth Services Review*, 31(12), 1222-1228.
- Patchin, J. W., & Hinduja, S. 2006. Bullies Move Beyond The Schoolyard. A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169.
- Pijpers, R. 2007. Habbo is het schelden zat, filter gaat uit http://mijnkindonline.web-log.nl/mijnkindonline/2007/05/habbo_is_het_sc.html. Geraadpleegd 22-08-2009.
- Powers, T. M. 2003. Real wrongs in virtual communities. *Ethics and Information Technology*, 5(4), 191-198.
- Reid, E. 1999. Hierarchy and power. social control in cyberspace. In P. K. Marc A. Smith et al. (red.), *Communities in Cyberspace*, 107-133.
- Slot, M. 2009. Exploring user-producer interaction in an online community: the case of Habbo Hotel. *International Journal of Web Based Communities*, 5(1), 33 - 48.
- Smahel, D., & Subrahmanyam, K. 2007. "Any girls want to chat press 911": Partner selection in monitored and unmonitored teen chat rooms. *CyberPsychology & behaviour*, 10(3), 346-353.
- Spence, J. 2008. Demographics of Virtual Worlds. *Journal of Virtual Worlds Research*, 1(2), 1-45.
- Starkenburg, J. 2009. Virtuele werelden pakken jonge speler in met reclame. <http://www.emerce.nl/nieuws.jsp?id=2862440>. Geraadpleegd 02-02-2010.
- Subrahmanyam, K., & Greenfield, P. M. 2008a. Online Communication and Adolescent Relationships. *The future of children*, 18(1), 119-146.
- Subrahmanyam, K., & Greenfield, P. M. 2008b. Virtual worlds in development: Implications of social networking sites. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29(6), 417-419.

Sulake. 2009a. EU SNS safer social networking principles self-declaration form.

http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/self_decl/sulake.pdf

Sulake. 2009b. Habbo Hotel - Where else? <http://sulake.com/habbo/index.html?navi=2.1>. Geraadpleegd 5-12-2009.

Suler, J. R. 2004. The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.

Suler, J. R., & Phillips, W. L. 1998. The bad boys of cyberspace: Deviant behavior in a multimedia chat community. *CyberPsychology & Behaviour*, 1(3), 275-294.

Thomas, D., & Brown, J. S. 2009. Why virtual worlds can matter. *International Journal of Learning and Media*, 1(1), 37-49.

Turkle, S. 1995. *Life on the screen: Identity in the age of the internet*. New York: Simon & Schuster.

Valkenburg, P. M., Schouten, A. P., & Peter, J. 2005. Adolescents' identity experiments on the internet. *New media & society*, 7(3), 383-402.

Virki, T. 2009, 30-03-2009. Habbo Hotel owner Sulake turns to 2008 profit

<http://www.guardian.co.uk/business/feedarticle/8429026>. Geraadpleegd 31-03-2009.

Waskul, D. 1996. Considering the electronic participant: Some polemical observations on the ethics of on-line research. *The Information Society*, 12(2), 129-140.

Williams, M. 2000. Virtually criminal: Discourse, deviance and anxiety within virtual communities. *International Review of Law, Computers & Technology*, 14(1), 95-104.

WEBSITES

Habbo. www.habbo.nl

Sulake. www.sulake.com

BIJLAGE A

Onderzoek Habbo Hotel

Dag Habbo's,

Als jullie Habbo bezoeken, gedragen jullie je natuurlijk altijd netjes...of niet? Onderstaande vragenlijst is gemaakt voor onderzoek naar gedrag en regels binnen Habbo. Je kunt meehelpen aan het onderzoek door de vragenlijst in te vullen. Er wordt niet gevraagd naar je echte naam of adresgegevens, dus je kunt eerlijk antwoord geven :). Als je het leuk vindt om mee te werken aan verder onderzoek kun je aan het eind je Habbonaam invullen, maar dit hoeft niet.

Ik ben Joyce en ik studeer Media & Cultuur aan de Erasmus universiteit in Rotterdam. De resultaten van deze enquête gebruik ik alleen voor mijn scriptie.

Als je nog vragen hebt, stuur mij dan een mailtje:

OnderzoekHabbo@gmail.com.



Jij op Habbo

1. Hoe lang kom je al op Habbo?

- Kortere dan 1 maand
- Tussen 1 maand en 6
- Tussen 6 maanden en 1
- Tussen 1 en 2
- 2 jaar of langer

2. Hoe vaak bezoek je Habbo?

- Meerdere keren per dag
- (Bijna) iedere dag
- Een paar keer per
- Een paar keer per maand
- Een paar keer per jaar

3. Wat vind je het leukst aan Habbo? _____

4. Als je aan iemand die nog nooit van Habbo Hotel gehoord heeft, kort zou moeten vertellen wat het is, wat zou je dan zeggen? _____

De Habbo regels

5a. Geef aan of je de volgende regels van Habbo wel of niet kent.

	Ken je de regel?	
1. Je mag geen andere spelers pesten, lastigvallen of misbruiken en je mag je niet agressief of gewelddadig gedragen.	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
2. Je mag geen wachtwoorden, Credits of Meubi stelen van andere spelers, of websites maken en/of adverteren waarop andere spelers bestolen kunnen worden.	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
3. Je moet je wachtwoord en persoonlijke gegevens geheimhouden en nooit proberen deze gegevens van andere spelers uit te vinden.	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
4. Je mag je Habbo-account niet weggeven, verkopen of ruilen - of proberen je Habbomeubels te verkopen voor geld.	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
5. Je mag je niet bezighouden met seksuele spelletjes of gesprekken - en geen seksuele uitnodigingen doen of op dat soort uitnodigingen ingaan.	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee
6. Je mag geen scripts of software gebruiken om Habbo te betreden, verstoren of te veranderen.	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

b. Geef hieronder aan welke Habbo-regels je weleens gebroken hebt.

Je kunt meerdere vakjes aanvinken.

Als je geen van deze regels gebroken hebt kun je naar de volgende pagina gaan.

	Heb ik gebroken
1. Je mag geen andere spelers pesten, lastigvallen of misbruiken en je mag je niet agressief of gewelddadig gedragen.	<input type="checkbox"/>
2. Je mag geen wachtwoorden, Credits of Meubi stelen van andere spelers, of websites maken en/of adverteren waarop andere spelers bestolen kunnen worden.	<input type="checkbox"/>
3. Je moet je wachtwoord en persoonlijke gegevens geheimhouden en nooit proberen deze gegevens van andere spelers uit te vinden.	<input type="checkbox"/>
4. Je mag je Habbo-account niet weggeven, verkopen of ruilen - of proberen je Habbomeubels te verkopen voor geld.	<input type="checkbox"/>
5. Je mag je niet bezighouden met seksuele spelletjes of gesprekken - en geen seksuele uitnodigingen doen of op dat soort uitnodigingen ingaan.	<input type="checkbox"/>
6. Je mag geen scripts of software gebruiken om Habbo te betreden, verstoren of te veranderen.	<input type="checkbox"/>

c. Waarom heb je deze regel(s) gebroken? _____

6a. Vind je het belangrijk dat de Habbo-regels er zijn?

(Kies een cijfer tussen 1 en 5 waarbij: 1=helemaal niet belangrijk, 5=heel belangrijk)

(helemaal niet belangrijk) 1 2 3 4 5 (heel belangrijk)

b. Waarom vind je dat? _____

7. Deze regels zijn er onder andere voor jouw veiligheid, hoe veilig voel jij je in Habbo?

(Kies een cijfer tussen 1 en 5 waarbij: 1=helemaal niet veilig, 5=heel veilig)

(helemaal niet veilig) 1 2 3 4 5 (heel veilig)

8. Er zijn...

te veel regels

genoeg regels

te weinig regels

9. Vind jij dat iedereen zich goed aan de regels houdt?

- heel goed
- redelijk goed
- soms wel, soms niet
- vaak niet
- helemaal niet

10. Ben je het met de volgende uitspraak eens?

Een overtreding in Habbo is net zo erg als een overtreding in het echte leven.

(Kies een cijfer tussen 1 en 5 waarbij: 1=helemaal oneens, 5=helemaal mee eens)
(helemaal oneens) 1 2 3 4 5 (helemaal mee eens)

11. Habbo moderators (toezichthouders) kunnen altijd meekijken met wat er in Habbo gebeurt. Wat vind je hiervan? _____

12. Vind je dat de moderators (toezichthouders) van Habbo streng toezicht houden?
(Kies een cijfer tussen 1 en 5 waarbij: 1=helemaal niet streng, 5=heel streng)
(helemaal niet streng) 1 2 3 4 5 (heel streng)

13. Gedraag jij je beter in Habbo omdat er toezicht is?

- Ja, zonder toezicht zou ik mij minder goed gedragen.
- Nee, ik wist niet dat er toezicht was
- Nee, ik trek mij niks aan van het toezicht en van de regels en ik doe wat ik wil
- Nee, ik gedraag me altijd wel netjes.

Jouw gedrag in Habbo

14a. Ben je weleens door Habbo gewaarschuwd omdat je iets deed wat tegen de regels was?

- Nee > Ga door naar vraag 15
- Ja. Wat had je gedaan? _____

b. Waarom deed je het? _____

c. Heb je het na de waarschuwing nog weleens gedaan?

- Ja
- Nee

d. Vond je het terecht dat je een waarschuwing kreeg, en waarom? _____

15a. Ben je weleens verbannen uit Habbo?

- Nee > Ga door naar de volgende pagina
- Ja. Wat had je gedaan? _____

b. Waarom deed je het? _____

c. Heb je het na de verbanning nog weleens gedaan?

Ja

Nee

d. Vond je het terecht dat je verbannen werd, en waarom? _____

16. Geef aan hoe vriendelijk jij Habbo's over het algemeen vindt.

(Kies een cijfer tussen 1 en 5 waarbij: 1=heel onvriendelijk, 5=heel vriendelijk)

(heel onvriendelijk) 1 2 3 4 5 (heel vriendelijk)

17. Is er bepaald gedrag van Habbo's waar je je aan ergert?

Nee

Ja. Omschrijf dit gedrag: _____

18a. Heb je weleens iets vervelends meegemaakt in Habbo?

Nee > Ga door naar vraag 19.

Ja. Wat is er gebeurd? _____

b. Hoe voelde je je toen dit gebeurde? _____

19. Als mensen vervelend zijn in Habbo wat doe je dan? _____

20. Weet je hoe je vervelend gedrag kan melden bij Habbo?

Ja

Nee

21. Heb je wel eens iets gemeld bij de Hotel moderators?

(Bijvoorbeeld vervelend gedrag, of dat je meubeuls waren weggehaald)

Nee

Ja. Wat heb je gemeld? _____

22a. Iemand pesten in Habbo vind ik...

minder erg dan iemand pesten op

even erg als iemand pesten op

erger dan iemand pesten op school

b. Zou je dit kort willen uitleggen? _____

23a. Stelen van meubels in Habbo vind ik...

minder erg dan stelen in een

even erg als stelen in een winkel

erger dan stelen in een winkel

b. Zou je dit kort willen uitleggen? _____

24. Op 2 April 2009 zijn twee jongens door de rechtbank veroordeeld tot werkstraffen van 30 en 60 uur, voor het stelen van Meubi van andere Habbo's.

Wat vind je ervan dat deze jongens deze straffen hebben gekregen? _____

25a. Gedraag jij je op Habbo beter of slechter dan in de 'echte' wereld (bijvoorbeeld thuis of op school).

In Habbo gedraag ik mij beter dan in de 'echte' wereld.

In Habbo en in de 'echte' wereld gedraag ik mij hetzelfde > Ga door naar de volgende pagina.

In Habbo gedraag ik mij slechter dan in de 'echte' wereld.

b. Kun je uitleggen waarom dit is? _____

26. Organiseer je wel eens activiteiten in je Habbo-kamer(s)?

Nee

Ja. Kun je voorbeelden geven van activiteiten die je organiseert? _____

27a. Verban je weleens mensen uit je kamer(s)?

Nee, nooit > Ga door naar vraag 28.

Soms

Regelmatig

Vaak

b. Wat zijn de belangrijkste redenen om mensen uit je kamer(s) te verbannen? _____

Thuis

28. Waar staat de computer waarop je het meest op Habbo zit?

In de woonkamer bij mijn ouders/verzorgers

Op mijn eigen kamer bij mijn ouders/verzorgers

In een andere kamer bij mijn ouders/verzorgers

In mijn eigen woning (uitwonend)

Bij vriend(en)/vriendin(nen)

Anders : _____

29. Vertel jij aan je ouders of verzorgers weinig of juist veel over wat jij op Habbo doet?

(Kies een cijfer tussen 1 en 5 waarbij: 1=heel weinig, 5=heel veel)

(heel weinig) 1 2 3 4 5 (heel veel)

30a. Zijn er dingen die je van je ouders of verzorgers niet mag doen op Habbo?

Nee > Ga naar de volgende pagina.

Ja. Wat is dit? _____

b. Heb je deze regel(s) van je ouders weleens gebroken?

Ja

Nee

Over jezelf

31. Ik ben een... jongen meisje

32. Leeftijd: _____ jaar

33. Welke opleiding volg je?

Ik volg geen opleiding > Ga naar de volgende vraag.

Basisschool

Brugklas MAVO/HAVO/VWO (brede brugklas)

Brugklas VMBO/HAVO of MAVO/HAVO

- Brugklas HAVO/VWO
- VMBO-TL/GL of MAVO
- HAVO
- VWO of Gymnasium
- MBO
- HBO
- Universiteit
- Anders: _____

34. Wat is je hoogst afgeronde opleiding?
(Deze vraag alleen beantwoorden als je geen opleiding volgt)

- Basisschool
- LBO/VMBO-BB/-KB
- MAVO/VMBO-GL/-
- HAVO
- VWO/Gymnasium
- MBO
- HBO
- Universiteit

Afsluiting

Als je nog iets wilt vertellen over Habbo of een opmerking wilt maken over dit onderzoek kun je dat hier doen: _____

Als je mee wilt werken aan verder onderzoek, vul dan hier je Habbonaam in:

(Je mag ook je e-mailadres invullen)

Als je je Habbonaam of e-mailadres invult kan ik contact met je opnemen om een aantal extra vragen te stellen. Je ingevulde gegevens blijven in het uiteindelijke verslag anoniem.

BIJLAGE B

Lijst met fansites waarop een oproep is geplaatst voor het invullen van de vragenlijst.

WEBSITE	OFFICIËLE FANSITE
Habbster.nl	Ja
Habbo-tropical.nl	Ja
Habbolicious.nl	Nee
Habbers.nl	Ja
Algemeenhabbo.nl	Ja
wikihabbo.nl	Nee
habbostift.nl	Ja
Habboforum.be	Nee
Habbonewspaper.nl	Nee
habbies.nl	Ja
habbo-ocean.nl	Nee
habbospots.nl	Ja
habbohotel-habbo.hyves.nl	Nee