



'Virtual Communities' binnen cultuurcommunicatie

Twee cases: 'HETPALEISforum' en 'ccBe Forum'

Surfen vandaag

Internet is vandaag meer dan ooit aanwezig in ons dagelijkse doen en laten dan pakweg tien jaar geleden. Het valt gewoon niet meer weg te denken uit onze samenleving.

Recente technologische ontwikkelingen zorgen voor betere en snellere verbindingen, waardoor het Net nu een ideaal communicatiemiddel geworden is. Afstand en tijd zijn hierin relatieve begrippen. Ver of dichtbij, vroeg of laat, je kan hier zonder probleem en 'in real time' chatten met iemand aan de andere kant van de aardbol. En via 'computer-mediated-communication' (met e-mail, elektronische bulletin boards en online discussiesystemen) ben je nu perfect in staat om samen te werken met collega's uit alle hoeken van de wereld.

Niet alleen de verbindingen zijn verbeterd, ook de toegankelijkheid van het Net is vergroot. Internetcafés en terminals geven je de mogelijkheid om in te loggen waar je ook bent. De huidige ontwikkelingen binnen de mobiele communicatie zullen deze toegankelijkheid zelfs nog vergemakkelijken. Via 'hotspots' in de stad kan je tegenwoordig gewoon met een handheld, mobiele telefoon of laptop connecteren (Wi-Fi) en zo aan de informatie komen die je nodig hebt.

In België maken we tegenwoordig met z'n 3,2 miljoen regelmatig gebruik van het Internet. Daarmee werd er op een jaar tijd al heel wat van de achterstand met de buurlanden ingehaald (<http://www.cid.harvard.edu/cr/profiles.html>). De laatste 'Belgian Internet Mapping' (<http://www.insites.be/>) toont aan dat het surfgedrag van de Belg het afgelopen jaar sterk veranderd is. Vandaag maken we op een bewustere manier gebruik van het Internet. Bij onze zoektocht naar informatie bijvoorbeeld loggen we tegenwoordig eerst vaker in op het Net. Eén op vijf internetgebruikers surft zo'n uur per dag. Wat waarschijnlijk niet verbaast is dat bij jongeren het internetgebruik sterker is dan voorheen. Van de 15 tot 17-jarigen surft 40% zeven dagen op zeven. Zij maken het meest intens gebruik van de nieuwe communicatiemiddelen op het Net. 'Chatboxen' staan boven aan hun lijstje. Maar niet alleen jongeren, ook volwassenen vinden meer en meer hun weg binnen 'messaging', 'chat' en 'discussiefora'.

Virtuele en reële ontmoetingsplaatsen – een turbulente combinatie

Binnen het huidige tijdsbeeld spelen deze nieuwe communicatietrends in op onze manier van leven en werken. De virtuele ontmoetingsplaatsen of werkruimtes die via ‘discussiefora’ en ‘chatboxen’ ontstaan geven nieuwe mogelijkheden tot dialoog en zorgen voor nieuwe sociale structuren, nieuwe netwerken, nieuwe ‘communities’.

Deze elektronische - ook wel 'Virtuele' – communities genoemd, zijn eigenlijk 'noplace' communities die zich ergens en nergens bevinden, maar waar mensen met gelijke interesses, ideeën en affiniteiten elkaar terugvinden. Deze virtuele ontmoetingsplaatsen geven, zoals Howard Rheingold aanhaalt, heel wat mogelijkheden voor online archivering, publishing (denk aan ‘blogs’) en real-time communicatie. Het zijn publieke ruimtes ontstaan vanuit de gebruikers, waar zij vrij hun mening en hun creativiteit kunnen uiten. Je kan het fenomeen bekijken als netwerken tussen gelijkgezinden. Deze communities vormen zo een belangrijke schakel voor de vrijheid van expressie binnen een democratie (1993 *Virtual Communities*), en krijgen een belangrijke ‘sociale’ rol toebedeeld.

Er is al heel wat geschreven en gediscussieerd over de effecten van het Net op de samenleving en niet iedereen deelt dezelfde mening. Sommige critici bekijken de ‘sociale’ meerwaarde meewarig en zien de ‘eenzame’ internetgebruiker meer en meer vervreemden van zijn omgeving terwijl andere sociologen door de ontwikkelingen op het Internet nieuwe mogelijkheden zien om sociaal contact uit te breiden en bestaande netwerken te ondersteunen (De Haan en Huysmans *Differences in time use in IT & Society*, 2002).

Er zijn heel wat voorbeelden voorhanden die aantonen dat de laatste groep geen ongelijk heeft. Neem nu *The Well*, één van de langstlopende communities op het Net (<http://www.well.com>). Deze ‘puur’ ‘virtuele’ community is ontstaan in de jaren tachtig en bracht mensen met uiteenlopende interesses samen in discussiegroepen. Hoewel het eerste contact ‘zuiver’ technisch was, groeide tussen verschillende leden van *The Well* een hechte ‘sociale’ band. Vandaag is het nog steeds de plek waar deze mensen bij elkaar te rade gaan.

Een ander voorbeeld dat de sociale dimensie van het net kracht bijzet is zeker het ter ziele gegane project van De Digitale Stad Amsterdam. Amsterdam wou in eerste instantie zijn stedelijke informatie ontsluiten naar zijn bewoners toe. Daarnaast werd een minder officieel luik aan de site toegevoegd: een digitale stad. Iedereen kon via internet bewoner worden van deze stad. Het werd een ‘virtueel Amsterdam’; compleet met cafés (chatkamers), huizen (homepages), pleinen (informatie gerangschikt op onderwerp), een postkantoor (waar je kon e-mailen), een centraal station (waar je verbinding maakte met het internet), een kantoorwijk, een huis voor de kunst en cultuur, een bibliotheek en de universiteit van Amsterdam. Het werd een elektronisch platform voor burgers, politici en overheid waar stilaan het informele luik belangrijker werd dan het formele. Eind de jaren

negentig sloot de druk bezochte stad zijn deuren, maar het blijft wel een voorbeeld waar nog steeds naar gerefereerd wordt (zie <http://examen.martijnvanes.net/dds/ddsmain.htm>, en Geert Lovink *Virtuele Openbaarheid*: <http://www.thing.desk.nl/bilwet/TXT/ESSAY.DDS.txt>).

Een recent experiment dat nog een stapje verder gegaan is in het testen van de ‘sociale’ impact van het Net op de maatschappij vormt *Netville* (Barry Wellman, Computer Networks As Social Networks, *Science* 14 september 2001). Uit dit project mag blijken dat digitale netwerken, sociale banden in de ‘reële’ samenleving aanvullen en versterken. De residenten van een voorstad in Toronto die aangesloten werden op het Net waren beter op de hoogte van het reilen en zeilen binnen de gemeente en gingen elkaar vaker opzoeken dan diegene geen deel uitmaakte van het digitale net.

Bij ‘virtuele netwerken’ gaat het dan ook niet zuiver om het samenbrengen van individuen, maar om een nieuwe vorm van ‘socializing’ tussen individuen met een gezamenlijke interesse. ‘Netwerk individualisme’, zoals Manuel Castells het omschrijft, is eerder een sociaal patroon, dan een samenbrengen van geïsoleerde individuen. De meeste computer gestuurde communicatie vult trouwens eerder bestaande sociale netwerken aan, dan er nieuwe te creëren. Castells wijst hierbij op de maatschappelijke ‘taak’ en ‘mogelijkheden’ van het Internet als ‘tool’ bij de praktische ondersteuning en organisatie van de ‘reële’ sociale netwerken die er zijn (2001 *The Internet Galaxy*).

Daar waar het Net aanvankelijk duidelijk binnen het plaatje van de ‘globalisering’ geplaatst werd, valt het nu meer en meer terug binnen de ‘glocalisering’. Het versterken van het ‘lokale’ binnen het ‘globale’ van de samenleving is nu met de huidige technologie een realiteit. ‘The internet has made the global local’ staat er in een interview van Sean Dodson met Manu Luksch van Ambient TV (surfing as free as a cloud, *The Guardian* 20 juni 2002) te lezen.

Recente ontwikkelingen binnen de mobiele communicatie hebben de mogelijkheden hiervoor vergroot. Via onze GSM sturen we een MMS en SMS om af te spreken of om korte boodschappen door te geven. Wi-Fi, (Wireless Fidelity) en 3G netwerken maken het mogelijk om via hotspots in luchthavens en cafés met je laptop of mobiele telefoon in te loggen. Het laat je ook toe om je eigen wireless stek te creëren waar je ‘virtueel’ en ‘reëel’ met elkaar combineert.

De inplanting van deze ‘wireless networks’ confronteren je in feite opnieuw met je eigen fysieke omgeving.

Vooraf jongeren maken gretig gebruik van deze nieuwe communicatie methodes en zoeken er een lokale vertaling van. Op zoek naar nieuwe mogelijkheden van ontspanning, entertainment en ‘lichte’ sociale interactie, zien we nu ‘virtuele mobiele communities’ ontstaan. ‘Aula’ is zo’n plek die voor en door jongeren gecreëerd werd. ‘Virtuele’ en ‘face-to-face’ ontmoetingen lopen er in elkaar. De geeks die met ‘Aula’ gestart zijn, omschrijven het als een blik op de toekomst van het ‘mobiele leven’. Het is een sociaal gestuurd platform voor discussie, beleving en interactie waar de digitale wereld, de

fysieke omgeving en het sociale netwerk met elkaar versmelten (<http://www.aula.cc/>). Via je mobiele telefoon en via pagers kom je te weten of je vrienden in de club aanwezig zijn en je dus met hen kunt 'socializen'. Deze vorm van 'swarming' en 'socializing' zal stilaan zijn weg vinden naar andere instituten dan deze die behoren tot de jongerencultuur.

Waarom een 'virtuele ontmoetingsplaats' binnen je website?

Rekeninghoudend met de evoluties binnen het surfgedrag en het internetgebruik van de huidige internaut, mag gesteld worden dat de aanwezigheid van een instelling op internet breder dient te zijn dan 'het aanbrengen van een informatiefolder' op het Net. Recente marketingstudies ondersteunen deze vaststelling. Ze tonen aan dat het gebruik van de website binnen de communicatiemix steeds beter werkt en raden aan om websites 'interactiever' te maken (<http://www.eiaa.co.uk/>) zodat ze beter op de nieuwe communicatiebehoeftes kunnen inspelen en desgevallend een dialoog kunnen aangaan met hun publiek.

Heel wat culturele instellingen hebben er al voor gezorgd dat er op hun website, naast de informatie over de voorstellingen voor pers en publiek, ook mogelijkheid is tot inschrijven op een elektronische nieuwsbrief, of tot het bestellen van tickets. Commentaar doorsturen op een voorstelling kan ook al... maar het blijft vaak bij éénrichtingsverkeer.

De interactie wordt vooral vergroot bij het integreren van een online Forum in de website. Deze tool heeft de vorm van een 'virtuele community', met een module voor chat en discussie en met de mogelijkheid om data onder te brengen. Deze community komt zo in het verlengde te liggen van de activiteiten binnen de culturele instelling en is er tegelijkertijd ook mee verweven.

Het forum is in eerste instantie een 'virtuele ontmoetingsplaats' die openstaat voor de bezoeker en waar de culturele instelling met zijn publiek in dialoog kan gaan. Daarnaast past het perfect binnen de verschillende elementen van de communicatiemix. Het is namelijk de plek waar de pers zijn eigen stek krijgt. Inschrijven op en het versturen van nieuwsbrieven kan vanuit het forum. Het inschrijven zorgt dan weer voor gegevens die dienstbaar zijn binnen de marketing. De profielen van de geregistreerde gebruikers leren iets over het publiek en vormen handig materiaal binnen de direct marketing.

Zo'n forum werkt niet alleen extern; ook intern, als extranet voor de medewerkers van de culturele instelling, is het een erg handig communicatiemiddel. Het kan worden gebruikt om documenten te stockeren, ideeën uit te wisselen, productiemateriaal te archiveren en om in real-time of asynchroon te discussiëren. Gezien het forum geïntegreerd is in de website kan je als medewerker ten allen tijde van eender waar inloggen. Een grote hulp als je op verplaatsing bent en dringend bepaalde documenten nodig hebt waarvan je weet dat ze online staan. Het forum geraakt zo letterlijk verweven binnen de activiteiten van de culturele instelling.

Twee huizen (HETPALEIS en CcBe) begonnen recent met deze tool te werken, voornamelijk vanuit de participatiegedachte en de zin naar dialoog met hun publiek, maar ondertussen krijgt het forum in HETPALEIS ook meer en meer een plaats binnen hun communicatie met pers en partners.

Een virtueel forum binnen de werking van een culturele instelling: 2 Cases

1. Cultuurcentrum Berchem

Het verhaal van het forum binnen het Cultuurcentrum Berchem begint met het Richter theaterfestival en met de vraag wat het Internet als nieuwe ruimte te bieden heeft binnen de cultureel artistieke sfeer. Deze 'atopische' plek stelt ons steeds voor nieuwe uitdagingen. Het Net mag ons vandaag dan wel de mogelijkheid geven op een nieuwe manier met elkaar te communiceren en te interageren; het is uiteindelijk de gebruiker die vanuit zijn context en behoeftes bekijkt hoe hij met deze nieuwe technologieën omgaat. Hoe wordt ermee gewerkt vanuit het cultureel artistieke milieu? Dat wordt de hamvraag tijdens een 'workshop' op 26 maart. Deze workshop is een samenwerking tussen ccBe, VTI, Vrije Universiteit Brussel (SMIT), Steunpunt Re-creatief Vlaanderen en Kölgen & Laenen. Enkele cases en bedenkingen zullen er de kern vormen van het debat.

Binnen dit debat vormt het 'online forum' (<http://forum.ccbe.be>) op de ccBe website de technische spil. Voordien vinden de cases en bedenkingen al een plaats op het forum. De discussie kan er reeds asynchroon van start gaan. Tijdens de workshop zelf zal het debat op vier niveau's plaatsvinden:

- **Face-to-Face:** rond 2 cases: de 'streaming video van 2Pack (HushHushHush) en 'Kaufhaus Inferno' (Eric Joris en Stef De Paepe).
- **Online:** op het ccBe forum via een gelijktijdig lopende 'chatsessie' die vanop een scherm in de zaal kan gevolgd worden.
- **Combinatie Online en Face-to –Face:** met interventies van deelnemers die via het Internet input geven aan de discussie in de zaal.
- **En tenslotte via 'wireless connection':** reactie van mensen in de zaal op het online-gebeuren via laptop vanuit de zaal. Op die manier kunnen ze onmiddellijk interveniëren op het gebeuren in de zaal en binnen de realtime discussie op het forum.

Na de workshop blijft de discussie verderlopen op het ccBe-forum. Voor het Richterfestival zal deze plek op de website ook de plaats zijn waar de bezoeker commentaar op de voorstellingen kwijt kan en worden er 'weblogs' gestart door de betrokken kunstenaars.

Maar het forum zal niet beperkt blijven tot dit ene initiatief. Volgend seizoen zal

het dé ‘virtueel interactieve stek’ worden binnen de website. CcBe heeft een ruim en erg gevarieerd activiteiten aanbod. Het cultuurcentrum wil dan ook een ‘open’ thuis zijn. Een ontmoetingsplaats voor ‘buurt’ bewoners, podiumkunstenliefhebbers en kunstenaars.

CcBe erkent hierin de waarde van de stad als omgeving voor virtuele en reële netwerken waar ruimte is voor artistieke experimenten en culturele uitwisselingen.

Binnen deze filosofie kan het forum een belangrijke rol spelen. Het zou een ‘extra’ link kunnen worden tussen ccBe gebeurtenissen in huis en in de buurt. Een ‘virtuele community’ met een ‘reële invulling’ inspelend op de diversiteit van zijn bezoekers is niet veraf. In het verlengde van de Richterworkshop en met een knipoog naar het ‘Aula’ project zou er in de toekomst misschien een ‘wireless hotspot’ aan gekoppeld kunnen worden. Zo geef je de mogelijkheid aan diegene die normaal nooit online zouden gaan, om toch te connecteren en deel te nemen aan de ‘virtuele’ activiteiten.

2. HETPALEIS

Binnen HETPALEIS loopt het forum nu al enkele maanden. Het is de stek op de website (<http://forum.hetpaleis.be>), waar HETPALEISbewoners en HETPALEISbezoekers elkaar kunnen ontmoeten, ideeën kunnen uitwisselen en HETPALEISgebeurtenissen kunnen bediscussiëren. Dit kan zowel asynchroon als in realtime aan de hand van ‘chatsessies’ die op regelmatige tijdstippen plaatshebben en een rechtstreeks contact tussen mensen uit het culturele/artistieke veld en HETPALEISpubliek mogelijk maakt.

Binnen het kader van de ‘verzoeting’ vindt HETPALEIS dit forum van groot belang. Ze zien het als een eerlijk en oprecht medium naar de bezoeker, een plek waar interne discussies kunnen opengetrokken worden. Een plek ook waar breder maatschappelijke thema’s een plaats voor reflectie kunnen krijgen.

Wanneer je vandaag op het forum inlogt, vind je de vier pijlers waarop het forum steunt:

- **Ik wil mijn ei kwijt:** een discussieplek waar per voorstelling asynchroon gecommuniceerd kan worden.
- **Zo vraagt u het zo:** een ruimte voor praktische vragen en FAQ
- **HETPALEISsalon:** een chatbox voor real-time discussies op geregelde tijdstippen.
- **Suggesties:** een voorstellenplek, onderwerpen voor chats, ideeën voor het discussieplatform, voorstellen voor de communicatie omtrent de verbreding van het culturele referentiekader.

Vanuit deze pijlers zou het forum kunnen uitgroeien tot een ‘eigen -zinnige’ plek

voor de HETPALEISbezoeker, maar ook voor de Internetgeek die normaal geen voet zou zetten in HETPALEIS. Zo is het forum niet alleen **dé** virtuele link met wat er in de zaal gebeurt, maar ook een **nieuwe** link met de HETPALEISprojecten. Het verhaal, een stuk publieksverbreding via het forum, hoeft echt geen verre droom te zijn.

Naast commentaren, suggesties en discussies op de voorstellingen die in HETPALEIS lopen, kan er ruimte zijn voor 'virtuele' creativiteit die al dan niet gelinkt is met deze voorstellingen. Denken we even terug aan de metafoor van de stad die de Digitale Stad Amsterdam omzette in een 'virtuele' realiteit en koppelen we dit even aan het feit dat kinderen en jongeren weinig nodig hebben om een volledig 'virtuele' leefwereld te creëren dan we mogen we er vanuit gaan dat HETPALEISforum een fijn 'virtueel' plein kan worden, waar iedereen het prettig vindt om te wonen, te flaneren of gewoon even snel voorbij te lopen. Een plek om te dromen en plek om je creatief uit te leven. Een plek waar je jezelf kan zijn.

Je kiest de 'avatar' die het best bij je past, en je maakt deel uit van de pleingemeenschap. De activiteiten op het plein zijn in december 2002 gaan proefdraaien en worden nu al door heel wat pleinbezoekers gevolgd. Sinds de officiële start op 29 januari 2002 zijn er circa 578 geregistreerde gebruikers (de dato 3 maart 2003).

De suggesties die de bezoekers nu al gedaan hebben, geven hints voor de toekomstige ontwikkelingen op het plein. Zo is er nu al de vraag naar de mogelijkheid om te 'Bloggen'. Weblogs zijn eigenlijk een eenvoudige manier van publiceren op het web en openen verschillende 'interactieve' perspectieven voor de pleingemeenschap. Het starten van een pleinendagboek zou hierin bijvoorbeeld perfect passen, of het openen van een 'bibliotheek' voor niet gepubliceerde theaterteksten. Je kan zelfs een 'uitgeverij' op het plein neerzetten waar kan gewerkt worden aan theaterteksten die volgens het dadaïstisch principe ontstaan. Een terugkoppeling van het 'virtuele' plein naar de zaal is dan weer snel gemaakt, want je zou kunnen overwegen om op een bepaald moment deze tekst op de planken te brengen.

Om de creativiteit nog verder te prikkelen zou er op termijn een podium kunnen komen op het plein waar 'virtueel' theater kan worden gemaakt. Met enkele technische bouwstenen kan de pleinbezoeker dan zijn eigen set bouwen en anderen kunnen daar dan weer in interveniëren.

Bezoekers kunnen zo hun eigen stek creëren op HETPALEISforum.

Om de link tussen het 'virtuele plein' en het 'reële' theater te versterken zou het mooi zijn om op termijn in HETPALEIS een Wi-Fi hotspot voor jongeren te maken en er een beetje in de lijn van 'Aula' een ontmoetingsplaats te creëren voor 'reële' en 'virtuele' bezoekers waar ruimte is voor creativiteit en discussie tussen Geeks en Theaterfreaks.

Tenslotte enkele bedenkingen

Koppelen we 'wat het zou kunnen zijn' terug naar de realiteit, dan moeten we eerlijk blijven en durven aangeven dat zulke 'online fora', zoals CcBe en HETPALEIS lanceerden, om een grote investering vragen op financieel en persoonlijk vlak. Constante opvolging en feedback zijn de boodschap om de 'virtuele ruimtes' te laten bestaan. Het forum moet dus een ruimere invulling krijgen binnen de culturele instelling. De investering is dan ook gebaat bij een integratie van deze 'virtuele tool' binnen de andere communicatie- en werkkanalen van de instelling. HETPALEIS gebruikt zijn forum vandaag immers ook al voor de pers en recentelijk doet het ook dienst als 'extranet' tussen de partners van de productie *Achilleus* en daarmee is 'de trend gezet'.

Een 'virtueel forum' zoals HETPALEIS lanceerde, of de workshop die ccBe organiseert, zijn tevens belangrijke statements van deze instellingen naar de buitenwereld toe. Het getuigt van veel moed om een 'interactieve' discussie met je publiek aan te gaan en om deze discussie in een zo 'open mogelijke sfeer' te laten verlopen.

De juiste en meest betrouwbare tools hiervoor gebruiken is cruciaal. Inspelen op trends zowel binnen de nieuwe media als binnen de communicatie is geen sinecure. Hoe ver kan je als culturele instelling hierin gaan? Vooruitstrevend zijn kan en wil iedereen, maar de periodes zijn erg kort: wat vandaag in is, is morgen misschien al weer uit.

Kiezen uit de middelen die financieel haalbaar zijn en waar iedereen toegang toe heeft, is dan de boodschap. Creatief en doelbewust met deze middelen omspringen is dan uitdaging voor de 'system operator' en voor de culturele instelling. Deze uitdaging zijn we aangegaan met HETPALEIS en met CCBe.

Over Kölgen & Laenen bvba

'Nieuwe Media' en 'Cultuurcommunicatie' vormen de twee pijlers van Kölgen & Laenen bvba. Stefan Kölgen is al tien jaar actief binnen de sector van de nieuwe media. Deze nieuwe technologieën toetsen aan de noden van culturele instellingen staat bovenaan zijn lijstje. Getuige de partnerschappen met HETPALEIS, CCBe, Wereldcultuurcentrum Zuiderpershuis, RESEO en Muziektheater Transparant. Ann Laenen heeft vooral ervaring op vlak van publiekswerking en publiekswerving binnen de culturele sector. Momenteel doctoreert zij voor The University of Leeds (UK) over 'cultuurparticipatie'. Sinds kort hebben beiden besloten om samen te werken en zo 'nieuwe media', 'communicatie' en 'publieksparticipatie' nog beter op elkaar af te stemmen. Het 'virtuele plein' van HETPALEIS en het Ccbe project zijn daar mooie voorbeelden van.

Kölgen & Laenen bvba - 03/290.48.37 - info@KandL.be