

8.

A netszörfözők nem utaznak egyedül: virtuális közösségek mint valódi közösségek

Barry Wellman és Milena Gulia

Köszönetnyilvánítás

Sokat tanultunk azokból a tanácsokból, melyekkel a *Számítógépes hálózatok mint szociális hálózatok* projektben közreműködő kollégáink láttak el minket: Janet Salaff, Dimitrina Dimitrova, Emmanuel Koku, Laura Garton és Caroline Haythornthwaite. Nagyra értékeljük Peter Kollock és Mark Smith észrevételeit, valamint számítástudományi munkatársaink tanácsait, akikkel a most befejezett *Cavecat* és *Telepresence* projektekben dolgoztunk együtt: Ronald Baecker, William Buxton, Marilyn Mantei és Gale Moore. Erre a munkára anyagi támogatást a Kanadai Társadalomtudományi és Humántudományi Kutatási Tanácstól (Általános és Stratégiai pályázatok), a *Bell Canada*-tól, Ontario állam Tudományos és Technológiai Minisztériumától és az Információ Technológiai Kutatóközponttól kaptunk. Ezt a fejezetet a kiemelkedő tudományos-fantasztikus írónak, Judith Merrilnek ajánljuk, aki ötven éven keresztül szörfözött a neten, egészen 1997 szeptemberében bekövetkezett haláláig.

Remény, pörgés és valóság

Találhatnak-e az emberek közösségeket online az interneten keresztül? Lehetnek-e két ember kapcsolata, akik soha nem látták, hallották egymást vagy érezték egymás közelségét, egymást segítő és intim?

144 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

Ettől a vitától visszhangzik az internet, a televízió, a rádió és különösen a nyomtatott média. A rajongók többen vannak, mint a kritikusok, mert ahogy Jeremiás próféta már évezredekkel ezelőtt megtapasztalta, rövid távon is jobban járunk, ha lelkesedéssel fogadjuk a jövőt, mintha ágálunk ellene. Sajnos azonban a vitázó felek érvelése gyakran *manicheus, prezentista, tudománytalan és szűklátókörű*.

A manicheusok mindkét oldalon azt hangoztatják, hogy az internet vagy csodálatos, újfajta közösségeket fog teremteni, vagy úgy ahogy van, elpusztítja a közösséget. Ezek a párbajozó dualisták egymást megsemmisítésére törnek a másik fél bizonyos állításait használják fel saját érveik kialakításához. Lelkes vagy elutasító állításaik kevés teret engednek a valóságnak jobban megfelelő mérsékelt és összetett helyzetleírásoknak. Úgy tűnik, ennek a vég nélküli vitának a legújabb résztvevői sincsenek tudatában annak, hogy egy évszázada folyó vitát folytatnak a közösségek természetéről, még ha új vitapartnerekkel is. A vitatkozók kevés történelmi érzékkel rendelkeznek.

Szép új netvilág?

A támogatók lelkesen üdvözlrik ama netben rejlő lehetőséget, hogy származásra, vallásra, nemre vagy lakóhelyre való tekintet nélkül lehet kapcsolatokat létesíteni. Ahogy Amanda Walker érvel online:

„Minden egyes lépcsőfok a kommunikáció fejlődésében megváltoztatja azt, ahogy a valóságot megtapasztaljuk [...] Az internet is a kommunikáció egy újabb forradalmi változata. A világtörténelemben először folytathatók emberekkel folyamatos, gyorsan kibontakozó beszélgetéseket, függetlenül holtétüktől, időbeosztásuktól vagy egyéb megszorításoktól [...] A világ változik, és mi vagyunk azok, akik ezt a változást előidézzük, akár van róla tudomásunk, akár nincs.”¹

Ehhez hasonlóan Phil Patton azt hangsúlyozza, hogy a „számítógép által közvetített kommunikáció [...] az elektronikus útvonalak révén képes lesz arra, amire az aszfaltutak nem voltak képesek, vagyis hogy ne elszakítson, hanem összekössön bennünket, hogy irányíthassuk a »járművet« miközben

¹ Üzenet az *Apple Internet Users* levelezőlistáján, 1995. augusztus 3-án. A dolog érdekessége, hogy az üzenetet Wellmannak Torontoba Steven Friedman listatag továbbította, aki Wellman barátja és Izraelben él. Mindamellett az interakció nem pusztán a virtuális közösség terméke. Wellman és Friedman kapcsolata Wellman feleségének egy szoros gyerekkori barátsága nyomán alakult ki és Wellmanék izraeli látogatása során elevenedett fel 1995 áprilisában.

nem vagyunk elvágva a világ többi részétől”.² John Perry Barlow az Elektronikus Határok Alapítvány (*Electronic Frontier Foundation*) egyik alapítója ennél messzebbre megy, amikor a net által okozott radikális és pozitív társadalmi átalakulás jósol:

„Az internet fejlődésével és az egymással összeköttetésben álló számítógépek kommunikációjának egyre növekvő átjárhatóságával a legnagyobb átalakulást hozó technológiai események közepén állunk, amióta csak az ember megszelidítette a tüzet. Régebben azt gondoltam, hogy ez a változás csak a Gutenberg óta eltelt idő óta a legnagyobb változás, de most már azt gondolom, hogy ennél régebbre kell visszamennünk [...] ahhoz, hogy megérezzem a kommunikáció legteljesebb érzését, hogy felfogjam a legnagyobb élményt [...], azt akarom, hogy képes legyek teljes mértékben kapcsolatba lépni azzal a tudattal, amelyik kommunikálni próbál az enyémmel. Nagyon hamar [...] létre fogunk hozni egy olyan teret, amiben a bolygó lakói ilyen kommunikációs kapcsolatban állhatnak egymással.”³

Elveszve a virtuális térben?

Ezzel szemben az internettel kritikusabbak amiatt aggódnak (főleg persze nyomtatásban), hogy az élet a neten sohasem tartalmas vagy teljes, mert megfosztja az embereket a személyes kapcsolatok sokoldalúságától. Vagy – ami a viták döntő részét érinti – attól tartanak, hogy az emberek annyira belemerülnek a csalóka virtuális valóságba, hogy elveszítik a kapcsolatot az „igazi világgal”.⁴ A személyes, hús-vér kapcsolatok esetén megszokott teljes sáv szélesség hiányában a tartalmas kapcsolatok elsekélyesednek. Ahogy a texasi rádióriporter, Jim Hightower figyelmeztetett az ABC rádióhálózatán keresztül:

„Miközben ez a nagy csinnadratta elektronikusan összekapcsol minket, elválaszt egymástól azzal, hogy többet ülünk számítógépekkel és tévéképernyőkkel szemben, mint ahányszor embertársaink szemébe nézünk.”⁵

² Patton 1986, 20.

³ Barlow et al. 1995, 36, 40.

⁴ Idézőjelbe tesszük azt, hogy „igazi világ”, mert úgy gondoljuk, hogy az interneten keresztül zajló interakciók épp annyira igaziak, mint bármelyik más. Ebben a fejezetben azonban továbbra is használni fogjuk ezt a kifejezést mert segít abban, hogy megkülönböztessük az online kapcsolatokat az egyéb közösségi formáktól.

⁵ Fox 1995, 12.

Oras Mark Slouka a *Világok háborúja: kibertér és a hi-tech támadása a valóság ellen (War of the Worlds: Cyberspace and the Hi-Tech Assault on Reality)* szerzője aggodalmát fejezi ki: „Honnan származik az igény, hogy elfoglaljuk ezeket az alternatív tereket? A válasz, ami újra és újra felmerül bennem: hogy elmeneküljünk a valódi világ problémáitól és kérdéseitől.”⁶

Szociális hálózatok mint közösségek (virtuálisak és valódiak)

Bár gyakran hivatkoznak Gutenbergre (1436) és McLuhanre (1965) (ld. Press 1995), a vitázó felek mindkét oldalon *prezentisták és tudománytalanok*. Összhangban a számítógép-felhasználók jelenorientált ethoszával, a nagyhangú szakértők úgy írnak, mintha az emberek soha nem aggódtak volna az internet megjelenése előtt a közösség miatt. Holott a szociológusok több mint száz éve töprengenek azon, hogy a technológiai változások (beleértve a bürokratizálódást, az iparosodást, a városiasodást és a kapitalizmust) hogyan befolyásolták a közösségeket. (Wellman és Leighton 1979; Wellman 1988a) Vajon az ehhez hasonló változások oda vezetnek-e, hogy a közösség (a) szétesik, (b) rendületlenül kitart, menedéket kínálva a tömegtársadalommal szemben, (c) kiszabadul a tradicionálisan összetartozó csoportok szorításából? Ahogy ma Jim Hightower, a szociológusok az 50-es évekig attól tartottak, hogy a gyors modernizáció a *közösség elvesztését* fogja jelenteni, egymást nem segítő emberek maréknyi tünékeny, szétesett kapcsolatait hagyva hátra. (ld. pl. Tönnies 1887; Stein 1960) Azóta több szisztematikus etnográfiai és kérdőíves felmérés bizonyította a szomszédi és rokoni közösségek ellenálló voltát. (pl. Young és Willmot 1957; Gans 1962)

A szociológusok manapság kezdenek rájönni arra, hogy az ilyen szomszédi és rokoni kapcsolatok csak egy kis részét teszik ki az emberek közötti teljes közösségi hálónak, mivel az autó, repülőgép és a telefon a nagy távolságokra lévő kapcsolatok fenntartását is lehetővé teszik. (Wellman 1988a, 1993) Észrevették, hogy a közösségnek nem feltétlenül kell, hogy szorosan összefonódott szomszédokból állnia, hanem nem egy helyen lakó rokonok, barátok és munkatársak *szociális hálózatoként* is létezhet. Nem arról van szó, hogy a világ egy globális falu lenne, hanem – ahogy McLuhan eredetileg mondta – az ember „faluja” átérheti a bolygót. Ennek a szemléletbeli

⁶ Barlow et al. 1995, 43.

forradalomnak köszönhetően a közösség tércentrikus (szomszédság) definícióját a társas hálózaton alapuló meghatározás váltotta fel. (Wellman 1988a, 1994)

A szociális hálózatok elemzőinek meg kellett tanítaniuk a hagyományos, helyorientált közösségekben gondolkodó szociológusokat arra, hogy egy közösség határai jóval túlnyúlhatnak a lakóhely területein. Ezzel szemben a virtuális közösségek tagjai magától értetődőnek tartják, hogy a számítógépes hálózatok egyben nagy távolságokat áthidaló társas hálózatok is. (pl. Rheingold 1993; Jones 1995; Hiltz és Turoff 1993; Stoll 1995) Az ilyen *számítógépes szociális hálózatoknak* (*computer supported social network, CSSN*) sokféle megjelenési formájuk van: elektronikus levél (e-mail), elektronikus üzenőfalak (*bulletin board system, BBS*), többszereplős online kalandjátékok (*multi-user dungeon, MUD*), hírcsoportok (*newsgroup*) és a különböző csetek (*Internet Relay Chat, IRC*). Minden *CSSN* társaságot, támogatást, információt nyújt és megadja a valahová tartozás érzését. De valóban így van ez? A nagyhangú szakértők *manicheus* megnyilvánulásai pro és kontra nagy valószínűséggel túlértékelik a virtuális közösségi élet valódi természetét. (Ezekre a nagyhangú szónokokra többnyire akkor figyel a média, amikor nagyon egyértelműen bizonygatják, hogy a virtuális közösségek igen nagy mértékben meg fogják változtatni az életünket akár jó, akár rossz irányban.) Bár az ellenzők táborában mostanában megszólalási lehetőséget kapott a sajtóban (pl. Stoll 1995; Slouka 1995), a legtöbb online interakcióval kapcsolatos tudományos beszámoló viszonylag pozitív hangvételű volt. Gyanítható, hogy ez a lelkesedés részben annak köszönhető, hogy a tudósokat és a vállalati kutatókat bevonták a csoportmunka (*groupware*) kifejlesztésébe és bevezetésébe. Az online rendszereket kifejlesztő és kiértékelő emberek a lehető legjobb szándéktól vezérelve azt akarják, hogy ezek a rendszerek működjenek: a kézzel fogható siker érdekében saját világuk egy darabját is beleteszik abba a rendszerbe, amelynek fejlesztésében részt vesznek. (Garton 1995)

Az eddigi elemzések nagy része *szűklátókörű*. Majdnem minden esetben úgy beszélnek az internetről, mint valami izolált szociális jelenségről, anélkül, hogy figyelembe vennék, hogy a neten zajló interakciók hogyan illeszkednek az emberek mindennapi életébe. A net az emberek számára csupán egy lehetséges érintkezési mód, a net nem egy másik valóság. Az emberek magukkal viszik online interakcióikba nemüket, életkorukat, az őket körülvevő kulturális miliőt, társadalmi-gazdasági helyzetüket és másokkal való offline kapcsolataikat.

Hasonlóan a korábbi generációkhoz, akik amiatt aggódtak, hogy a közösséget tönkreteszik vagy átalakítják az akkori „új technológiák” – mint például a telefon (Fischer 1992) vagy az automobil –, a 90-es évek elfogult szónokai az internetben a végső átalakítót látják. (Ld. bővebben Wellman és Leighton 1979; Wellman 1988a) Hasznosnak tartjuk, hogy a virtuális közösségek természetét annak tükrében vizsgáljuk, amit a „valódi élet” szociális hálózatairól tudunk. Sajnos sokkal több anekdotikus beszámoló áll rendelkezésre, mint megfontolt beszámolók. Az „utazók meséi”-nek régi műfajára emlékeztetnek ezek, a civilizált országokból származó felfedezők beszámolóira egy újonnan felfedezett, egzotikus tájról.⁷ Hétköznapi témájú magazinokban hetente jelennek meg a különböző szerelmi találkozásokról („Cybergal” 1995) és online kuruzslásról szóló történetek. (Davis 1995) A *Wired* magazin, úgy tűnik, körülbelül havonta közöl egy ilyen beszámolót. Vajon a *National Geographic* kimarad-e ebből?

Sajnos nagyon kevés részletes etnográfiai tanulmány készült eddig a virtuális közösségekről, nincsenek felmérések arról, hogy ki kivel milyen kapcsolatban áll, és nem készültek felmérések arról sem, hogy hány ember hány órát tölt el virtuális közösségekben. A következőkben áttekintjük, hogy jelenleg milyen kutatások állnak rendelkezésünkre a virtuális közösségekről, kiegészítve ezt a számítógépes szociális hálózatok egy szélesebb körben tanulmányozott aspektusával: a *számítógépes közös munkával*. (Ld. még Garton és Wellman 1995; Sproull és Kiesler 1991; Wellman 1997; Wellman et al. 1996) Hogy a legkézenfekvőbb megközelítési módokkal is tisztában legyünk, bemutatunk néhány idevágó történetet és élménybeszámolót, a sajátjainkat is beleértve.⁸ A kulcskérdéseink pedig a következők:

⁷ Érdekességképpen vö. e kötet 250. oldalán Castronova magát is egy új világ felfedezőjéhez hasonlítja. – A szerk. megjegyzése.

⁸ Ebben a fejezetben olyan számítógépes kommunikációs (*computer-mediated communication, CMC*) rendszerekre koncentrálnak, amik elsődlegesen szöveg alapúak és elsősorban személyes és szabadidős célokkal működnek. Ebben benne vannak mind a szinkron, mind az aszinkron működésű *CMC* formák, mint az internet, a beszélgető- és csetvonalak (*Internet Relay Chat*), az e-mail, hírcsoportok, az elektronikus üzenőfalak, a kereskedelmi hálózatok, mint az *America On-Line* vagy *Prodigy*, *MUD*-ok, *MOO*-k (*MUD object oriented*). Bár néhány ezek közül a rendszerek közül szigorúan véve nem az internet része, de folyamatosan és egyre gyorsabban összeköttetésbe kerülnek vele. Ezért, hacsak nem teszünk egyértelmű megkülönböztetést, ezeknek a rendszereknek az összességére úgy utalunk, hogy az *internet* vagy csak egyszerűen *a net*. Valójában a net sohasem volt egy egyszerű jelenség. Sokkal inkább „hálózatok hálózata”, egy olyan alakzat, amit először Craven és Wellman (1973) nevezett meg. Nem tárgyaljuk a videotelefonálást, videokonferenciákat és az egyéb képátvitel

1. A netes kapcsolatok szűk és specifikus határok között mozognak vagy széles alapokra támaszkodnak? Milyen típusú segítségre számíthat valaki egy virtuális közösségben?
2. Hogyan befolyásolja a net az embereknek azt a képességét, hogy fenn tudnak tartani gyenge, kevésbé szoros kapcsolatokat és új kapcsolatokat tudnak létrehozni? Miért segítenek a nethasználók azoknak, akiket alig ismernek?
3. Vizsgálatra talál-e a neten nyújtott segítség? Kialakul-e kötődés a virtuális közösségekhez, ami az elköteleződés, a szolidaritás és a kölcsönösség normáit megalapozza?
4. Milyen mértékben lehetséges erős, intim kapcsolatok kialakítása a neten?
5. Hogyan hat egy virtuális közösségben való intenzív részvétel a „valódi világ” közösségeiben való részvételre?
6. Milyen mértékben növeli a netezés a közösségi kapcsolatok sokféleségét? Segítik-e az ilyen sokrétű kapcsolatok a különböző heterogén csoportok integritását?
7. Mennyiben befolyásolja a net felépítése a virtuális közösségek természetét? Mondhatjuk-e azt, hogy a virtuális közösségek szorosan összetartó csoportok (mint egy hagyományos falusi közösség), vagy inkább laza szövésű hálók? Hasonlítanak-e a virtuális közösségek az „igazi” közösségekre? A virtuális közösségek különálló egységek vagy integrált részei az emberek hétköznapi közösségeinek?

1. kérdés: Milyen segítséget nyújthat egy virtuális közösség?

A pásztordílekben megjelenő személyes, falusias közösség ideálja a közösség minden tagját úgy festi le, mint aki sokféle módon segíti a közösség összes többi tagját. Ebben az ideális helyzetben mindenki mindenkihez bátran fordulhat társaságért, érzelmi támogatásért, információért, szolgáltatásokért (mint például a gyermekgondozás vagy egészségügyi segítség), pénzért vagy javakért (legyen az étel az éhezőknek vagy egy szerszám az építkezőknek).

alapú számítógépes kommunikációs formákat, amelyeket ma már nagy cégeknél gyakran alkalmaznak. Videokonferenciákról további információk: Mantei et al. 1991; Buxton 1992; Garton 1995.

150 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

Nem világos, hogy jellemző volt-e valaha is az ilyen, kölcsönös és általános segítségnyújtáson alapuló életmód – lehet, hogy ez csupán nosztalgia –, mindenesetre a nyugati világ jelenkori közösségei egészen mások. A közösségi kötődések többsége specializált és nem alkotnak sűrű kapcsolati klasztereket. Például a saját torontói kutatásunk szerint a rokonokat és kisebb baráti csoportokat nem számítva egy ember közösségi hálózatának tagjai nem igazán ismerik egymást. Még a legközelebbi kapcsolatok is többnyire csak kevés szociális támogatást tudnak nyújtani. Azok, akikhez érzelmi segítségért vagy kisebb szolgáltatásokért fordulnak, ritkán azonosak azokkal, akik-től nagyobb szolgáltatásokat vagy anyagi segítséget veszünk igénybe vagy akikkel a társaság kedvéért vagyunk együtt. Az emberek nagyon sokféle támogatást kapnak a közösség tagjaitól, de más-más emberhez kell fordulniuk a különböző igényeikkel. Ez azt jelenti, hogy az embereknek sokszínű kapcsolati palettával kell rendelkezniük ahhoz, hogy a különböző erőforrások elérhetőek legyenek számukra. Piaci fogalmakkal élve: szaküzletekben kell vásárolniuk ahelyett, hogy mindenért ugyanabba az egy abc-be térnék be. (Wellman és Wortley 1989, 1990; Wellman, Carrington és Hall 1988; Wellman 1990, 1992b)

Bár számos mai szakirodalom azt mutatja, hogy az ember nagyon sokféle szociális erőforráshoz hozzáférhet a neten, arra nincsen szisztematikus bizonyíték, hogy az egyedi kapcsolatok szűkebb vagy tágabb keretek között mozognak. A mi olvasatunkban az élménybeszámolók és az anekdoták azt sugallják, hogy miközben az emberek a neten szinte bármiben kaphatnak segítséget, a legtöbb kapcsolatban elérhető segítség specializált.

Bizonyos értelemben az internet folytatása annak a trendnek, hogy a különböző technológiák specializált kapcsolatokat tesznek lehetővé. Struktúrája lehetővé teszi, hogy a virtuális közösségekben mind piaci, mind kooperatív módon találjunk szociális erőforrásokat. A legtöbb hétköznapi élethelyzethez képest az emberek a különböző erőforrások között könnyedén keresgélhetnek az otthonuk vagy munkahelyük nyújtotta biztonságos és kényelmes környezetből. Az utazási és keresési idő lecsökken. Mintha a legtöbb észak-amerikai sűrűn lakott, változatos, fizikailag biztonságos nagyvárosok szívében élne, nem pedig periférikus, ritkán lakott, egyöntetű kertvárosokban.

A netfelhasználók 1996. január 27-ig 24237 közös témaorientált vita csoportban vettek részt. (Southwick 1996; ld. még Kling 1995; Kollok és

Smith 1996) Témáik a politikától kezdve (feminista csoportok stb.), a technikán (számítógépes hardver- és szoftvercsoportok) át, a szociális (erőszak áldozataul esetteket segítő csoportja, egyedülállók csoportja) és szabadidős tevékenységeikig (könyvbeszámoló, hobbicsoportok, szexuális fantáziákat megosztó csoportok) terjednek. A szinkroncseteknél, mint amilyen az IRC, az emberek számos „csatornát” nézhetnek át, mielőtt eldöntenék, hogy beszállnak-e egy bizonyos beszélgetésbe. (Reid 1991; Danet, Ruedenberg és Rosenbaum-Tamari 1997) Az ilyen csoportok kialakulása annak a technológia által támogatott, de már korábban megindult hosszú távú változás következményének tekinthető, hogy a közösségeket egyre inkább a közös érdeklődés, semmint a közös lakóhely (szomszédok vagy falu) vagy a közös felmenők (rokon csoportok) szervezi. (Ld. a kérdés megvitatását Craven és Wellman 1973; Fischer 1957; Wellman és Leighton 1979)

Mivel a *Usenet* hírcsoportok (*newsgroup*) és az IRC csatornák általában nagyon specifikus témák köré rendeződnek, az ezekben a virtuális közösségekben létrejövő kapcsolatok is igen specializáltak tudnak lenni – többnyire az információcsere kedvéért léteznek. A médium jellege azóta teszi lehetővé ezeknek a kapcsolatoknak a létezését, amióta az emberek könnyűszerrel elküldhetnek egy kérdést vagy egy megjegyzést és cserébe gyorsan kapnak információt. (Sproull és Faraj 1995) Ez fontos lehet, ha hatékonyságra és gyorsaságra van szükség. A csoportok általában hétköznapi célokra szerveződnek, de a netet arra is használták már, hogy összegyűjtsék a rendelkezésre álló adatokat az Oklahoma City-i robbantások után, 1995 áprilisában. A robbantásokat követően néhány órán belül oklahomai egyetemi diákok speciális információs oldalakat és üzenőfalakat hoztak létre az interneten. (Sallot 1995) Ezek az információforrások egyebek között tartalmazták a sebesültek listáját, az azokat ellátó kórházak nevét és a sürgősségi vészhívó klinikák helyét. Ez az információ nemcsak gyorsan hozzáférhető volt, de sokan pontosabbnak is találták, mint a televízió híradásait. Társadalmi megmozdulásokat is szerveznek online. Például izraeli egyetemi professzorok mostanában magán- és csoportos üzeneteket használtak arra, hogy a kormánnyal vívott harcukat koordinálják. (Pliskin és Romm 1994; ld. még Johnson-Lenz és Johnson-Lenz 1993; Marx és Virnoche 1995; Ogden 1994)

Ha a net mindössze egy, az információcserét lehetővé tévő közeg lenne, akkor a neten megjelenő virtuális közösségek csak nagyon szűk, specializált kapcsolatokból állnának. Ezzel szemben az információ csak egyike

152 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

azoknak a társadalmi erőforrásoknak, amikhez az emberek a net segítségével hozzáférhetnek. Számos netfelhasználó elektronikus segítőcsoportokon keresztül kap támogatást szociális, fizikai vagy lelki problémáihoz, vagy jut információhoz kezelésekkkel, szakemberekkel és egyéb kérdésekkel kapcsolatban. Például azok a nők, akik hasonló a fizikai és érzelmi nehézségekkel találják szemben magukat a menopauza idején, érzelmi támaszt találnak online, amikor rájönnek, hogy mások ugyanazokkal a tünetekkel, érzésekkel és gondolatokkal viaskodnak. (Foderaro 1995) A net hasonló érzelmi támogató és sorsközösségeket tesz elérhetővé gyógyuló alkoholisták vagy drogfüggők számára is. Ezekkel az elektronikus támogató csoportokkal történő virtuális találkozók fontos kiegészítői a „valódi” találkozóknak és csoportoknak. (King 1994)

Néhány esetben tényleges terápia is elérhető a neten keresztül. Egy New York-i pszichiátria szociális munkása egy üzenőfalán így fogadja a bejelentkező klienseket:

„A személyes interaktív folyamatok dinamikája egyáltalán nincs jelen. Az online munkán keresztül azonban mégis segíthetünk az embereknek, hogy elkezdjék felfedezni saját gondolataikat és érzéseiket anélkül, hogy közben bárki megítélné őket [...] Mivel a szavak a képernyőn keresztül érnek el hozzám, fogékonyságom az önmagában is üzenetértékű stílus vagy a beszédminták finom változásai iránt nagy mértékben megnövekedett. Amikor a kommunikáció pusztán képernyőn megjelenő szavakból áll, tudni azt, hogy egy szó mit jelent a „beszélő” számára, meghatározó fontosságú. Ennek eredményeképpen hajlamos vagyok többször a szavak értelmére visszakérdezni, mint azt szóban tenném [...] Az e-mail vagy az üzenőfalak [...] ajtót nyithatnak az olyan emberek előtt, akik egyébként nem fordulnának szakemberhez.”⁹

Az elektronikus segítő csoportok nem az egyetlen olyan terep, ahol a netszörfözők érzelmi támogatásra és társaságra találhatnak. Peter és Trudy Johnson-Lenz húsz éven keresztül moderáltak online csoportokat azon fáradozva, hogy az emberek öntudatosabbak legyen, hogy kölcsönösen támogató tevékenységekben vegyenek részt, hogy társadalmi változásokat indítsanak el és hogy megteremtsék a kollektív jólét érzését. 1978-ban alkották meg a „csoportmunka” (*groupware*) fogalmát a „számítógépes kultúra” (*computer-mediated culture*) leírására: „Egy része a szoftverben található, egy része

⁹ Cullen 1995, 7.

pedig az azt használó emberek fejében és szívében”¹⁰. *Workshopjaik* középpontjában egy a nem nyugati hagyományokból merített megszentelt „beszélő pálca” körbeadásán alapuló „virtuális kör” áll. A szoftveralkalmazások átrendezik a kommunikáció szerkezetét, variálják a párbeszéd beállításait, jelölik a csoport ritmusát és arra biztatják a hozzászólástól tartzkodókat, hogy ők is fejezzék ki magukat. (Johnson-Lenz és Johnson-Lenz 1990, 1994)

Gyakran előfordul, hogy egy online csoport nem azért jön létre, hogy támogatást nyújtson, de mégis támogatóvá válik. Akik a netet használják, szociális lények, tehát nem csak információt keresnek, hanem a barátságot, a társas támogatást és a valahová tartozás érzését is. Például miközben a *SeniorNet* legtöbb idősebb tagja azt mondja, hogy elsősorban azért csatlakozott, hogy bizonyos információkhoz hozzájusson, a tagoknak majdnem a fele (47%) részben azért csatlakozott, hogy társaságot találjon. A legnépszerűbb tevékenység valóban a csetelés volt. Egy négyhónapos periódus alatt a *SeniorNet* legsűrűbben használt funkciói az *e-mail*, a *fórum* és a *konferencia* (közösségi értelemben) voltak, míg az olyan szolgáltatásokat használták a legkevésbé, mint a *hírek*, az *üzenőfal*, a *könyvtár* vagy az *adatbázis*. A *SeniorNet*en keresztül ráadásul lelki segítők érhetőek el, ami egyébként más úton nem hozzáférhető. Ahogy egy tag megjegyezte: „ha nem tudok aludni éjjel, csak oda kell ülnöm a számítógép elé, és mindig van ott valaki, akivel cseveghetek, akivel lehet egyet nevetni, beszélgetni”.¹¹

Az információszerzés mellett az online elérhető szolgáltatásoknak számos egyéb példája van: érzelmi támogatás, társaság vagy tanácsadás. (Pl. Hiltz, Johnson és Turoff 1986; Rice és Love 1987; McCormick és McCormick 1992; Walther 1994; Rheingold 1993; Meyer 1989; Sproull és Faraj 1995; Kraut et al. 1995) A *Fiatal Tudósok Hálózatán* – amit eredetileg azért hoztak létre, hogy frissen doktorált kutatók állásajánlatokról, ösztöndíjakról és egyéb hírekről tájékozódhassanak – spontán módon létre jött egy informális segítő csoport. (Sproull és Faraj 1995) Hasonlóképpen a *Systems* magánlevelezőlistát számítógéptudománnyal foglalkozó nők eredetileg azért hozták létre, hogy információkkal lássák el egymást, de aztán társaságot és szociális támogatást jelentő fórummá alakult (Sproull és Faraj 1995) Egy másik

¹⁰ 1990, 1.

¹¹ Furlong 1989, 149.

154 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

esetben egy egyetemi számítástudományi laboratórium tagjai egymás érzelmi támogatására nagymértékben az e-mailt használják. Mivel idejük nagy részét online töltik, természetes számukra, hogy a barátaikkal a problémáikat e-mailen keresztül beszéljék meg. Amikor a képernyőjükön az egyik barátjuk bánatos üzenetét látják meg, a legegyszerűbb e-mailen válaszolnak. (Haythornthwaite, Wellman és Mantei 1995)

Az érzelmi segítség, a barátság, az információ, egy megállapodás vagy a közösségi élmény mind olyan nem anyagi jellegű szociális erőforrás, amely gyakran könnyedén megadható a számítógép mellől. Többnyire nem igényelnek nagy időbeli, anyagi vagy energiaráfordítást. A szkeptikusok azonban (pl. Stoll 1995) az ilyen támogatások minőségét és korlátozottságát is megkérdőjelezzik. Nézzük meg a következő eszmecserét:

„Az interneten az emberek [...] olyan szavakat írnak le zárójelben egy-egy üzenetben, mint »vgyor«, »mosoly« vagy »ölelés«. Ez a kód, ami kiberoleléseket, kibermosolyokat, kibercsókokat jelöl. De ha a mélyére nézünk, az a kibercsó se olyan, mint egy igazi csók. Ha a mélyére tekintünk, az a kiberolelés se fogja ugyanazt az érzést nyújtani. Nagy különbség van a kettő között.”¹²

„Igen, van különbség. De nem kellett a barátaim melegségét nélkülöznom. Rengeteg ölelést kaptam azokban az időkben és kapok most is. Körülvett egy közösség, amelynek tagja voltam. Nem úgy értem, hogy választanom kellett volna köztük. Nem kellett lemondanom az emberi ölelésekről azért, hogy megkapjam ezt a másikat, ezt a humán ölelésnek valamelyest nagyobb változatát, egyfajta metaölelést. Az egyik kiegészítette a másikat.”¹³

Ha hozzá akarunk szólni ehhez a kérdéshez, nem tehetünk mást, mint Slouka vagy Barlow: főként csak anekdotázhatunk, mivel nem támaszkodhatunk meggyőző bizonyítékokra ellenőrzött kísérletekből, részletes etnográfiai vizsgálatokból vagy szisztematikus felmérésekből. Sok ember jut meghatározó mértékű érzelmi támogatáshoz online. Például amikor a 42 éves programozó David Alsberget New Yorkban megölték, netes barátai online gyűjtöttek össze recepteket egy elektronikus szakácskönyvhöz, aminek a bevételéből aztán az Alsberg család számára létrehozott alapítványt támogatták. (Lewis 1994) Hasonló eset, amikor Mike Godwin Washingtonba költözött, és a költözködés során tűz keletkezett, amiben sok személyes dolga elégett. A „kibertéri szomszédok” erre úgy reagáltak, hogy ládászámra küldték neki a könyveket fél éven keresztül. (Lewis 1994)

¹² Mark Slouka in Barlow et al. 1995, 42.

¹³ John Perry Barlow in Barlow et al. 1995, 42.

Az álszakértőknek azon aggódalmak mellett, hogy az online elérhető segítség a személyes kapcsolatoknál sokkal kevésbé megbízható, egy másik félelmük az, hogy a net a félrevezető információk tárházává válhat. Például a *Wall Street Journal* egy cikkében azt írta, hogy Usenetet az információk minden irányból érkező áradata annyira átláthatatlanná tette, hogy az „út-törő” vagy veterán internethasználók sorra elfordultak a médiumtól. (Chao 1995) Valóban, 1994 márciusában egy kéthetes periódus alatt az (összesen 2295 hírcsoportot tartalmazó) legfelső 16 Usenet hírcsoportba beérkező üzenetek száma 817 638-ra rúgott, és tárolásukhoz 1818 megabájt helyre volt szükség a kiszolgálón. (Kling 1995, 1. táblázat) A kritikusok veszélyesnek tartják azt a rengeteg embert, „akiknek közük sincs az egészhez, és akik azért tesznek fel kérdéseket, mert lehet, és nem azért, mert van valami hozzáfűzni valójuk”. (James Bidzót, az RSA adatvédelmi elnökét, a 20 éves online kommunikációs múlttal rendelkező veteránt idézi Chao 1995) Egészségügyi szakemberek is osztják ezt a véleményt, akik az online szolgáltatásokkal szemben azt hozzák fel vádként, hogy a téves információk és káros tanácsok gyűjtőhelyeül is szolgálnak. (Foderaro 1995)

Az ehhez hasonló aggályok emlegetésekor megfeledkeznek arról a tényről, hogy az emberek mindig is adtak egymásnak tanácsot. Mielőtt elindult volna az élet a neten, az emberek akkor sem feltétlenül egy tapasztalt autószerelőt kérdeztek meg az autójukkal kapcsolatban, vagy orvost a betegségükkel, terapeutaát a lelkükkel kapcsolatban. Például az egészségügyi irodalomban is számos beszámolót találhatunk „laikus tanácsadói hálózatokról”, melyekhez az emberek tanácsért fordulhatnak betegségeikkel, gyógymódokkal kapcsolatban vagy a megfelelő szakember, illetve alternatív gyógyítók után kutatva. (Pescosolido 1986; Wellman 1995) Bizonyos szempontból a net csupán könnyebben hozzáférhetővé és többek számára láthatóvá tette ezeket a folyamatokat, azok számára a szakértők számára is, akiknek ezzel veszélybe kerül tanácsadói monopolhelyzetük. (Abbott 1988)

Ugyanakkor a neten elérhető információ nem ugyanolyan, mint ami a barátokon és ismerősökön keresztül áramlik. A net gyorsasága és sűrű kapcsolatrendszere nagyban megnöveli az (ál)információ terjedésének sebességét, ha az emberek barátaik tucatjainak vagy levelezési listákra küldenek el egy-egy üzenetet (Dantowitz és Wellman 1996). Például egyik este, mikor ezen a cikkem dolgoztunk, az egyik barátunktól kaptunk egy figyelmeztető e-mailt, amiben egy olyan „vadonatúj vírusra”, az e-mailen terjedő *Good Times*-ra hívta fel a figyelmünket, ami tönkreteheti a számítógépünk merevlemezét.

Addigra már tizenegy figyelmeztetést kaptunk ezzel a vírussal kapcsolatban az azt megelőző négy évben. Bár az eredeti figyelmeztető üzenet egy álhír (*hoax*) volt, azok, akik továbbküldték, teljesen jó szándékkal cselekedtek, őszintén aggódva a barátaik gépeiért, nehogy valami vírust kapjanak. És bár a net sebessége lehetővé teszi, hogy ehhez hasonló információk gyorsan és széles körben terjedjenek el, szerencsére a net levelezőrendszerei képesek naplózni az üzenetek küldőit és címzettjeit, ami segíti a téves információk korrekcióját.

Úgy tűnik, mintha a neten keresztül küldött üzenetek a „kommunikáció áramlási útvonalának két lépcsőfokát” (Katz és Lazarsfeld 1955) egybeolvasztanák, és egyszerre jellemeznék őket a tömegkommunikáció terjedési sebessége és a személyes kommunikáció meggyőző ereje. Így a nem létező vírussal kapcsolatos figyelmeztetések csapatostul érkeznek, vagyis az első figyelmeztetést továbbiak követik. Ez a fölösleges halmozódás azért jön létre, mert az ilyen üzeneteket az emberek a barátaiknak küldik el, és a barátok gyakran egymás barátai is. (Rapoport 1957)

2. kérdés: Hogyan lehet hasznos a net nagyszámú gyenge kapcsolata?

A virtuális közösségek hasonlíthatnak a „valódi” közösségekre abban, hogy ezek révén segítséget kaphatunk, és hogy ez a segítség gyakran specializált kapcsolatokon keresztül történik. Ugyanakkor a netezők speciális helyzetben vannak, mert olyan embereknek nyújtanak információt, segítséget, társaságot és a valakihez tartozás élményét, akiket alig vagy egyáltalán nem ismernek offline. Virtuális közösségekről szóló történetek és számítógépes kooperatív munkákkal kapcsolatos szisztematikus beszámolók is bőséges bizonyítékkal szolgálnak, hogy hasznos információkhoz lehet jutni a gyenge netes kapcsolatokon keresztül. (Constant, Sproull és Kiesler 1996; Pickering és King 1996; Garton és Wellman 1995; Harasim és Winkelmann 1990; Carley és Wendt 1991) Például az egyik szervezet levelezőlistáján (*discussion list*, DL) a hozzászólások 58%-a idegenektől származott. (Finholt és Sproull 1990; Kiesler és Sproull 1988)

Néhányan óva intenek attól, hogy olyan elektronikus csoportokba lépünk be, amelyeknek tagjai olyan vadidegen emberek, akiknek életéről, társadalmi helyzetéről és szociális kapcsolataikról semmit nem tudunk. (Stoll 1995; Chao 1995; Sproull és Faraj 1995) A nethasználók az idegenekben általában

még ugyanúgy megbíznak, ahogy a 60-as évek hippie korszakának autóvezetői, akik stopposokat vettek fel. Néhány nethasználó például a személyazonosságát és a címét elrejt, olyan levéltovábbküldő szolgáltatás igénybevételével, ami azt ígéri, hogy elrejt a küldő e-mail címét, mikor üzeneteit továbbítja a megfelelő címzettekhez. Bár egy ilyen rendszert nagyon jól ki tudnának használni olyanok, akik a kialakult szokást akarnák megzavarni vagy másokat zaklatni, a felhasználóknak meg kell bízniuk abban, hogy a rendszer titokban fogja tartani adataikat és továbbítani fogja a leveleiket. A legismertebb (mára megszűnt) ilyen szolgáltatás állítólag Finnországban volt, de akár a felhasználók tudomása nélkül működtethette volna a CIA, a KGB, a maffia vagy a Microsoft.

Bár az emberek nagyon készségesen kommunikálnak idegenekkel online, ez ellentétben áll azzal a megfigyeléssel, hogy a személyes érintkezések során a nézelődők gyakran alig avatkoznak be vagy sietnek egy idegen segítségére. (Latané és Darley 1976) Ugyanakkor az emberek sokkal nagyobb valószínűséggel lépnek közbe, ha egyedül vannak (és akkor a legkevésbé, amikor sokan vannak). Az online kéréseket pedig az emberek magányosan, a képernyőjük előtt egyedül ülve olvassák. Még ha az online kérés egy hírcsoportba érkezik is és nem egy adott személyhez, az üzenet olvasója érezheti úgy, hogy ő az egyetlen, aki képes segítséget nyújtani. Ugyanakkor az online segítségnyújtás az egész csoport szemé láttára történik és tagjai azt elismeréssel illetik. (Kollock és Smith 1996) Másfelől pedig könnyebb kivonulni a kínos online helyzetekből – egy gombnyomás „elhagyni” a helyszínt –, mint szemtől szembe zajló kommunikáció esetén.

A státuszra vagy egyéb élethelyzetre utaló jegyek hiánya szintén elősegíti a laza kapcsolatok életben maradását. Gyakran az egyetlen dolog, amit a másiktól tudni lehet, az e-mailcíme, ez pedig csak minimális információt nyújt vagy megtevesztő lehet. (Slouka 1995) A netes kapcsolatokra jellemző relatív egyenrangúságnak is szerepe van abban, hogy a különböző kérések meghallgatásra találjanak. Ezzel szemben a személyes kapcsolatokban számos jelből következtetünk a másik nemére, korára, származására, etnikai hovatartozására, életstílusára és társadalmi-gazdasági státuszára, vagy egyéb csoporthoz való tartozására. (Culnan és Markus 1987; Garton és Wellman 1995; Hiltz és Turoff 1993; Weisband, Schneider és Conolly 1995) Az online interakciók során egy sajátos kultúra is kialakulhat, például amikor egy humoros történet (vagy vírusfigyelmeztetés) végigsöpör a neten, és újra és újra

megérkezik az emberekhez. Tulajdonképpen a net elősegíti a népi humor új-jáéledését. Időnként a gyors és burjánzó online kommunikáció következményekkel járhat, például amikor a széles körben terjedő „*Intel Insied*” (sic)¹⁴ viccek sikeres nyomására kicserélték a hibás Pentium számítógépchipeket.

Online vagy offline, a lazább kapcsolatok alkalmasabbak arra, hogy szociálisan különböző jellemvonásokkal rendelkező embereket összekapcsoljanak. A gyengébb kapcsolatok alkalmasabbak arra is, hogy eltérő szociális körökkel kerüljünk kapcsolatba. (Feld 1982; Granovetter 1982; Lin 1986) Ez azt sugallja, hogy az információszerzéshez fontosabb, hogy hányféle embert ismerünk, mint az, hogy hány embert ismerünk. Például egy nagy szervezetnél a problémák megoldásában többet segít ha több különféle embertől kapunk online javaslatokat, mint ha nagyszámú, de hasonló szociális helyzetű embertől. (Constant, Sproull és Kiesler 1996)

3. kérdés: Létezik-e online kölcsönösség és kötődés a virtuális közösségekben?

A közösségek alapvető normája, hogy bármit is kapunk, azt viszonzunk kell, de legalábbis nyilvánvalóvá kell tennünk, hogy van nekünk is, ha szükséges. A támogatás vagy a szociális erőforrások viszonzása történhet ugyanolyan típusú segítség felkínálásával, vagy úgy, hogy egy környezetünkben lévő közös barátunknak sietünk a segítségére. Például az általunk vizsgált valóságos torontói közösségek általában véve támogatóak és kölcsönösek. Szinte mindenkinek van lehetősége valahol a közelében segítséget kérni akár több embertől is. Változatos kapcsolati portfóliójuk sokféle embert és sokféle erőforrást tesz elérhetővé. (Wellman, Carrington és Hall 1988; Wellman és Nazer 1995)

Akkor szoktunk elgondolkozni azon, hogy mi motiválhat valakit, hogy egy virtuális közösségben a másinak segítsen, ha arra gondolunk, hogy olyan emberek tesznek szívességeket egymásnak, akik soha nem látták egymást, nincsen szoros kapcsolatuk és nem is élnek olyan zárt közösségekben, ami rájuk kényszeríthetné a reciprocitás normáját. Néhány elemző feltételezi, hogy minél nagyobb a szociális és fizikai távolság a segítséget kérő és

¹⁴ Az Intel egy új Pentium processzora bevezetése után arra kérte a számítógép szállítókat, hogy a számítógépeken és a reklámokban tüntessék fel az *Intel Inside* szlogent. Amikor kiderült, hogy a processzorok hibáznak néhány aritmetikai műveletnél, a neten a reklámkampányt kifigurázó üzenetek jelentek meg. – A szerk. megjegyzése.

segítségnyújtó között (vagyis minél gyengébb közöttük a kapcsolat), annál kevésbé valószínű, hogy kölcsönösség fog létrejönni közöttük. Ez azt is feltételezi, hogy az emberek feltehetőleg nem motiváltak arra, hogy tőlük szociálisan és fizikailag távol lévő egyéneknek segítséget, információt vagy támogatást nyújtsanak a neten, mivel nem valószínű, hogy az elismerésre vagy viszonzásra talál. (Thorn és Connolly 1987; Constant, Sproull és Kiesler 1996)

Akárhogy is, sok netező igenis viszonzza a kapott segítséget, lazább kapcsolatain belül is. (Hiltz, Johnson és Turoff 1986; Walther 1994) Ezzel a reciprocitással kapcsolatban két magyarázatot javasol Constant, Sproull és Kiesler (1996) tanulmánya, melyben egy szervezeten belül az információmegosztást vizsgálták. (Ld. még Constant, Kiesler és Sproull 1994) Az egyik, hogy a neten való információ- és segítségnyújtás egy lehetséges mód arra, hogy kifejezzük egyéniségünket, különösen ha a szaktudás, illetve a segítőkészség szerves részét képezi az illető önazonosságának. Mások segítése növelheti az ember önbecsülését, a többiek tiszteletét és bizonyos státusz elérését.

Meyer tanulmánya (1989) a számítógépes underground csoportokról alátámasztja ezt a szociális-pszichológiai magyarázatot. Amikor a hackerek illegális tevékenységet folytatnak, álnevek segítségével tartják titokban személyazonosságukat. Ha ugyanazokat a beceneveket használják ismételtén, a hatóságok sokkal könnyebben utoléri őket. Ezzel együtt a hackerek nem szívesen váltogatják az álneveiket túl sűrűn, mivel így elvesztik az a státuszt, amit valamelyik nevük mellé már megszereztek. Egy új névvel újra ki kell vívniuk a csoport elismerését. A hackerek nem ismerik el a közösség tagjának azt, akinek nem látható a tevékenysége.

Az általánosított kölcsönösség és a csoporttagság normái egy másik ok, hogy miért segítenek egymásnak az emberek online. (Constant, Sproull és Kiesler 1996) Azok, akik szorosan kötődnek egy adott szervezethez, nagyobb valószínűséggel fognak segíteni azoknak, akiknek szervezeti problémáik vannak. Ilyen normák tipikusan zárt közösségekben alakulnak ki, de gyakoriak a levelezőlisták és hírcsoportok rendszeresen megszólaló tagjai között is. Akik szorosan kötődnek egy elektronikus csoporthoz, valószínűleg azok a csoport legaktívabb tagjai és segítségnyújtói. Ahogy Kollock és Smith érvelnek:

„Bármilyen legyen is egy hírcsoport célja, a sikere azok aktív és folyamatos hozzájárulásán múlik, akik úgy döntöttek, hogy csatlakoznak. Ha a csoport célja az, hogy egy adott témával kapcsolatos kérdéseket válaszoljanak meg vagy

160 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

információkat osszanak meg egymással, akkor a csoporttagoknak készségeseeknek kell lenniük arra, hogy a mások által feltett kérdésekre válaszoljanak, illetve az általuk feltett kérdésekre kapott válaszokat összefoglalják és továbbadják, bármilyen egyéb, a csoport számára érdekes információval együtt.”¹⁵

A csoporttagság – lényegéből fakadóan – együtt jár az általános reciprocitás és a közös barátok megsegítésének normájával. Az emberek gyakran azzal fejezik ki egy csoport iránti tiszteletüket, hogy segítséget nyújtanak olyan tagoknak is, akiket nem ismernek, és olyanoknak is, akik már segítettek nekik valamikor. (Constant, Sproull és Kiesler 1996) Rheingold, a *Well* közösség egy rendszeres résztvevője azt írja: „lehet, hogy az az ember, akinek én segítettem, soha nem lesz abban a helyzetben, hogy segítsen nekem, más viszont igen”.¹⁶ Egyikünk ezen felül azt is megfigyelte, hogy azok kapnak a leggyorsabban és a legtöbb embertől választ, akik aktívan vesznek részt a *BMW* hálózatán. Valószínűleg ezért van az, hogy az egész csoportnak reagálnak az emberek, mikor egy ember kérdésre válaszolnak.

Amellett, hogy az önkifejezést, a csoporthoz való kötődést, illetve az általános reciprocitást elősegíti, a net technológiai és szociális szerkezete másfajta társas támogatást is lehetővé tesz. Ha van számítógépünk, az elektronikus összejöveteleken való részvétel szociális és logisztikai költsége alacsony. (Sproull és Faraj 1995) Az otthon vagy az iroda kényelméből és biztonságából részt vehetünk bármiben, annyi ideig, ameddig akarunk, saját belátásuk szerint. Ráadásul elég nagy csoport esetén segítséget nyújtani is viszonylag könnyű. Az apró, egyéni gesztusok életben tudnak tartani egy órási csoportot is, mivel minden cselekedet az egész csoport előtt zajlik, és ez segít kialakítani az általános reciprocitás és a kölcsönös segítségnyújtás képét a csoportról. Az emberek tudják, hogy lehet, hogy nem attól fognak segítséget kapni, akinek a múlt héten ők segítettek, hanem valamelyik másik nethasználótól. (Rheingold 1993; Barlow 1995; Lewis 1994)

¹⁵ Kollock és Smith 1996, 116.

¹⁶ Rheingold 1993, 60.

4. kérdés: Lehetséges-e a neten szoros, közeli kapcsolatokat kialakítani?

Jelenti-e a virtuális közösségek gyenge kapcsolatainak virágzása, hogy a korlátozottabb lehetőségeket nyújtó számítógépes kommunikáció a szoros, emberi közelséget jelentő kapcsolatok ellen dolgozik? Amikor az emberek cselelnek, információhoz jutnak vagy támogatásra lelnek a neten, akkor valódi közösségélményük van, vagy csak úgy érzik, hogy egy szegényes látszatvalósággal (*simulacra*) lépnek kapcsolatba – amire Jim Hightower és Mark Slouka figyelmeztet.¹⁷ A válaszhoz meg kell nézni, hogy vajon a net létrehozza és fenntartja-e az olyan szoros, stabil és közeli kapcsolatokat, amik egy közösség alapját képezik. Az emberi kapcsolatokat tanulmányozó teoretikusok azt állítják, hogy minél erősebb egy kapcsolat, annál inkább jellemző rá:

- (1) annak érzése, hogy a kapcsolat közeli és különleges, (2) a részvétel önkéntes és (3) a másikkal való barátság vágyából fakad;
- (4) az az igény, hogy a másikkal lehetőség szerint minél gyakrabban együtt legyünk (5) sokféle szociális kontextusban, (6) hosszú időn keresztül;
- (7) az az érzés, hogy a kapcsolat kölcsönös, (8) azzal együtt, hogy ismerjük és támogatni tudjuk a másik igényeit;
- (9) a közeli kapcsolatokat gyakran támasztják alá közös szociális vonások, mint például a nem, a társadalmi-gazdasági státusz, az életkor vagy az életstílus. (Duck 1983; Perlman és Fehr 1987; Blumstein és Kollock 1988; Feld 1982; Homans 1961)

¹⁷ A számítástudomány és a science-fiction rajongói már arról beszélnek, hogy a virtuális közösségek tagjai a közeljövőben látszatvalóságokon (*simulacra*) keresztül fognak kommunikálni egymással: ahelyett, hogy szöveges üzeneteket küldenének egymásnak, animált figurák fognak egymással interakcióba lépni (*Communications of the ACM* 1994). Számos csetrendszer létezik már, melyek használnak ilyen „avatarokat”, mint amilyen az *AlphaWorld* az interneten vagy a *WorldChat* a *CompuServe* hálózaton. (Szerk.: az avatárvilágokról ld. a *Virtuális Világok* című cikket a kötetben.) 1995 óta a nem grafikus „ágensek” a neten gyorsan elszaporodtak. Bár ezeket eddig többnyire arra használták, hogy releváns információkat keressenek a *World Wide Web*en, hamarosan képesek lesznek arra is, hogy interakcióba lépjenek azokkal a netet benépesítő elemekkel, akikkel találkozhatnak (fájloktól az emberekig). Ld. Stephenson (1992) fiktív leírását a jövőbeli virtuális közösségekben jelenlévő ágensekről és avatarokról, valamint Maes (1995) beszámolóját az implementációkról.

162 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

A gyakorlatban sok szoros kapcsolat nem rendelkezik ezekkel a jellemzőkkel. Például külföldön élő jóbarátunkat ritkán látjuk és nem is nagyon számíthatunk szociális támaszra tőle, miközben leggyakrabban a szomszédainkat és a munkatársainkat látjuk, ezek a kapcsolatok azonban ritkán intimek vagy támogatóak, a találkozások pedig ritkán önkéntes indíttatásúak. (Wellman, Carrington és Hall 1988) Így ennek a kilenc jellemzőnek a listája inkább egy tipológia, aminek a segítségével értékelni lehet az online kapcsolatokat, semmint pontos leírása a szoros kapcsolatok valódi természetének.

A szoros online kapcsolatoknak sok hasonló vonása van a szoros offline kapcsolatokkal. *Rendszeres, barátságos* kontaktusra törekednek és – a munkahelyi eseteket kivéve – *önkéntesek*. Egy-két billentyűleütés elég a válaszláshoz, ami megkönnyíti a másik igényeinek *viszonzott, kölcsönös segítségét*. Mi több, az e-mailezés helyfüggetlensége támogatja a *hosszútávú* kapcsolatokat, a költözködéskor oly gyakori kapcsolatmegszakadás nélkül.

Ha egy kapcsolat baráti és segítőkés, akkor vajon valóban elég közeli és különleges-e ahhoz, hogy szorosnak nevezzük, és vajon különböző társas helyzetekben is funkcionál-e? Néhány vehemens megnyilatkozó féltelme, miszerint a neten keresztül szoros kapcsolatokat lehetetlen létrehozni, nincs gondosan meghatározva. Ezek a szószólók – mind a hívek, mind a kritikusok – úgy beszélnek, mintha a kapcsolatok kizárólag online léteznének. Leragadnak a technológiánál, és emiatt figyelmen kívül hagyják azokat az igen nagy számban létező közösségi kapcsolatokat, amelyek online és offline is működnek; ezeknél a net a kommunikációnak csak az egyik módja. A sok szóbeszéd ellenére, hogy a net *sui generis* idő és tér fölé emelkedik, nagyon sok netes kapcsolat olyanok között jön létre, akik személyesen is találkoznak és egymás közelében laknak. Egy kevésbé trendi kommunikációs médiummal, a telefonnal kapcsolatban végzett egyik kutatásunk azt mutatta, hogy a torontóiak többet beszéltek azokkal, akik a közelükben laktak, mint azokkal, akik távolabb. Hívásaik a személyes találkozók közötti időket voltak hivatottak kitölteni és a következő együttlétek megbeszélésére szolgáltak. (Wellman, Carrington és Hall 1988; Wellman és Tindall 1993)

Ugyanakkor bizonyos kapcsolatok elsősorban online működiknek. Lehetnek-e ezek szorosak? Néhány elemző vitatja, hogy a viszonylag szűk sáv szélességű számítógépes kommunikáció önmagában képes lenne arra, hogy szoros kapcsolatokat hozzon létre. (Beniger 1987; Jones 1995; Stoll 1995)

Amellett érvelnek, hogy a fizikai és szociális jelzések vagy azonnali reakciók hiányában az e-mail szélsőséges nyelvhasználatnak, koordinációs problémáknak és csoportpolarizációnak ad otthont. (Daft és Lengel 1986; Short, William és Christie 1976; Kiesler és Sproull 1992; Hiltz és Turoff 1993; Latané és Bourgeois 1996) Talán a médium maga nem támogatja a szoros, közeli kapcsolatokat, vagy ahogy a neo-mcluhanisták mondanák, a médium nem támogatja az üzenetet. (McLuhan 1965) Hasonlóképpen Clifford Stoll is kifejezi aggodalmát, hogy a virtuális közösségekben jelen lévő intimitás illuzórikus: „Az elektronikus kommunikáció egy pillanatnyi és illuzórikus kapcsolat, ami az intimitás érzetét kelti anélkül az érzelmi befektetés nélkül, ami a szoros barátságokhoz vezet.”¹⁸

Sajnos a kutatók eddig inkább az online munkakapcsolatokat vizsgálták, semmint a virtuális közösségeket.¹⁹ Ugyanakkor egy tanulmány szerint néhányan úgy érezték, hogy a legközelebbi barátaik az elektronikus csoportjuk tagjai között voltak, akikkel ritkán vagy egyáltalán nem találkoztak. (Hiltz és Turoff 1993) Walther (1995) hasonlóképpen amellett érvel, hogy az online kapcsolatok szorosak, és azt állítja, hogy az egymással online interakcióban lévő csoporttagok közötti kapcsolatok idővel egyre személyesebbé és intímébbé válnak. (Ld. még McGrath és Hollingshead 1994) Arra hívja fel a figyelmet, hogy a legtöbb kutatás egy limitált időhatáron belül vizsgálja a szociális interakciókat és ezzel a későbbieket szem elől veszi, illetve nem veszi figyelembe azt a lehetőséget, hogy idővel a kapcsolatok szorosabbá válhatnak. Szerinte a médium a szoros kapcsolatok kialakulását nem akadályozza meg, mindössze lelassítja. A kapcsolat kifejlődése hosszabb ideig tart online, mint személyesen, mivel a kommunikáció legtöbbször aszinkron (és lassabb), és az elérhető sáv szélesség kevesebb verbális és nem verbális információ áramlását teszi lehetővé. Walther egyetemi hallgatók online és személyes találkozóit összehasonlító vizsgálatai azt mutatják, hogy idővel az online interakciók is éppen annyira szociálissá vagy intimmé válnak, mint a személyes kapcsolatok. Más szóval, a net nem zárja ki eleve az intimitás lehetőségét.

¹⁸ 1995, 24.

¹⁹ Mint azt korábban megjegyeztük, az online munkakapcsolatban lévők egymást támogató attitűdje váratlan tulajdonságaként jelent meg annak a médiumnak, amit eredetileg egy limitált, elsősorban az információcsere kedvéért létrejött eszköznek tartottak.

Kevés szisztematikus felmérés vizsgálta az online kapcsolatok intimitásának természetét és élettartamát, eltekintve az egyetemistákkal végzett kísérletektől és a számítógépes kooperatív munkacsoportokban váratlanul felfedezett intimitásvizsgálatoktól (beszámolót ld. Garton és Wellman 1995). A médiában elhangzó vészjósló tudósításokkal ellentétben igazából nincsen sok antiszociális online megnyilvánulás, leszámítva az ellenséges és indulatos (*flaming*) véleményeket és a levelesládák, levelezőlisták levélszeméttel való „spamelését”. Ugyanakkor szociálpszichológiai tanulmányok arról számolnak be, hogy a számítógépes szociális hálózatok (*CSSN*) helyet adnak gátlástalan megszólalásoknak, nonkonformista viselkedésnek és csoportpolarizációnak. (Hiltz, Johnson és Agle 1987; Kiesler et al. 1985; Siegal et al. 1986; Sproull és Kiesler 1991; Lea et al. 1992; Walther, Anderson és Park 1994) Usenet-csoportokról készült tanulmányok (például Kollock és Smith 1996) szerint nagyon elszaporodott a potyázó „leskelődés” (*lurking*) (mások hozzászólásainak olvasása, közreműködés nélkül). Bár a leskelődés nem segíti a csoportot, mégis – mert online nem nagyon lehet észrevenni – kevésbé ártalmas a csoportmorálra nézve, mint ugyanez a viselkedés személyes helyzetekben.

A kapcsolatok élettartamát illetően nem rendelkezünk statisztikai adatokkal, nem tudjuk, hogy *mennyi ideig* állnak fenn internetes kapcsolatok, bár egy tanulmány szerint az emberek szívesebben vesznek részt aktívan olyan csoportokban, amelyet előreláthatóan hosszú életűnek tartanak. (Walther 1994) Meg kell jegyeznünk azonban, hogy a valódi élet hosszan tartó erős kapcsolataink inkább idilli mítoszok, mintsem valóság. Például a torontóiak által erősnek minősített „valódi” kapcsolatoknak mindössze 27%-a maradt szoros egy évtizeddel később. (Wellman et al. 1997)

Igaz, számos történetet hallani online antiszociális viselkedésről. Ilyenek például, hogy valaki bizalmas barátnak adja ki magát, és aztán cserbenhagyja az ártatlan másikat; vállalkozók, akik kéretlen reklámokkal árasztják el a netet; online lesipuskások, akik zaklatják a netezőket, és azok a szélhámosok, akik félrevezető szerepeket vesznek fel (pl. *Cybergal* 1995). Leginkább az olyan történetek terjedtek el, amelyekben férfiak nőknek adják ki magukat és így férköznek más nők közelébe (pl. Slouka 1995), de a beszámolók alapján ezek az incidensek valószínűleg ritkán fordulnak elő. Ráadásul az áruhába öltözésnek meglehetősen magától értetődő, kreatív aspektusa is; különböző szerepek kipróbálását teszi lehetővé: az olyan rendszerek, mint a valós idejű (*real-time*) IRC (Reid 1991; Bechar-Israeli 1995; Danet, Ruedenberg

és Rosenbaum-Tamari 1997) és az aszinkron *EIES (Electronic Information Exchange System*, elektronikus információcserélő rendszer – Hiltz és Turoff 1993), a szerepjátszást teszik lehetővé, amikor megengedik a résztvevőknek, hogy becenevek (*nickname*) használatával kommunikáljanak.

Sokkal nagyobb veszélyt jelent a közösségekre nézve az, hogy nagyon könnyű megzavarni a bennük fennálló kapcsolatokat. Az indulatos üzeneteket (*flaming*) vizsgáló irodalom azt mutatja, hogy a kisebb sávzélességű kommunikációs kapcsolat könnyebben vezet egy-egy megjegyzés félreértelmezéséhez, és a beszélgetések aszinkronitása megakadályozza a félreértések azonnali tisztázását.

Mi a helyzet a *sokrétűséggel*, a kapcsolatok oly módon való megerősítésével, hogy interakcióinkban különböző szerepeket veszünk fel és sokféle szociális helyzetben kipróbáljuk a kapcsolatot? A sokrétű kapcsolatokban a szomszédból barát válhat vagy a közös érdeklődésből barátság épülhet ki. A net mind a szűk és specializált, mind a sokrétű, összetett kapcsolatokat támogatja, bár az online kapcsolatok az idő múlásával többnyire továbbfejlődnek. (Parks és Floyd 1996) A Usenet-csoportok és levelezőlisták általában egy adott témakörre fókuszálnak. Például, ahogy azt az egyikünk észrevette, a BMW-lista rendszeres résztvevői keveset tudnak egymásról azon kívül hogy kinek milyen autója van, illetve mennyire ért az autószereléshez. Valójában ennek a listának a szabályai tiltják a BMW-től független megjegyzéseket.

Az ilyen csoportokon végzett megfigyeléseink alapján azt mondhatjuk, hogy az online kapcsolatok nagy részére illik az, amit Wireman (1984) „másodlagos intim kapcsolat”-nak nevez: informális, rendszeres és segítő jellegű közösségi kapcsolatok, amelyek azonban egy adott tartományon belül működnek. Bár Wireman eredetileg önkéntes szervezeteket vizsgált, koncepciója hasznos segítséget nyújt az online kapcsolatok elemzéséhez. (Ld. még Calhoun 1987)

5. kérdés: Hogyan befolyásolják a virtuális közösségek az „igazi” közösségeket?

Sokan kifejezték aggodalmukat, hogy a virtuális közösségekben való intenzív részvétel el fogja választani az embereket az „igazi” – személyesen, telefonon vagy postai úton fenntartott – közösségektől. Természetesen hallani

166 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

„netfüggőkről”, akiket online kapcsolataik eltávolítanak valódi kapcsolataiktól, családjuktól és barátaiktól. (Hiltz és Turoff 1993; Barlow 1995; Rheingold 1993; Kling 1995; *Newsweek* 1995) Az addikció akár „netözvegyeket” is teremthet, ahogy arról O’Neill (1995) beszámol:

„Napról napra egyre később jártam haza. A feleségem azt hitte, hogy újra elkezdtem inni. Teljesen elveszítem az időérzékemet, amint online vagyok. Függő lettem.”

Az ehhez hasonló félelmeket sokféleképpen értelmezik félre. Egyrészt úgy beszélnek a közösségről, mint zéró összegű játékról; feltételezve, hogy minél több időt tölt valaki online interakciókban, annyival kevesebb időt fog eltölteni „igazi” kapcsolatokban. Másrészt az ilyen beszámolók inkább az online kapcsolatok erejét és fontosságát demonstrálják, mint gyengeségüket. Ahogy azt az előző részben láttuk, erős és intim kapcsolatokat létre lehet hozni online és személyesen is; a virtuális közösségek szirénéneke néhány embert elcsábít a valódi világtól. Úgy véljük, hogy azok a kritikusok, akik minden ok nélkül lekicsinylik a szoros online kapcsolatok hitelességét, sznobizmusból alábecsülik, hogy a netezők maguk mennyire veszik komolyan ezeket a kapcsolatokat.²⁰

Harmadrészt pedig azt gyanítjuk, hogy ez a nagy izgalom az e-mailek közösségekre gyakorolt hatása körül kimondatlanul is az e-mailalapú és a személyes közösségek hamis összehasonlításhoz vezet. Tulajdonképpen a mai fejlett országokban a közösségek már nem hasonlítanak az egykori vidéki vagy kisvárosi közösségekre, ahol mindenki ismer mindenkit, és az emberek rendszeresen találkoznak. Sokkal jellemzőbb, hogy a barátok és rokonok nagy része messzebb lakik annál, minthogy elérhető legyen egy sétával (vagy rövid autótúttal), s így a telefonkapcsolatnak legalább akkora szerepe van a kapcsolatok fenntartásában, mint a személyes találkozóknak. (Fischer 1982; Wellman, Carrington és Hall 1988) Még az ugyanazon a környéken élő ismerősök is használják a telefont a személyes találkozók közötti kapcsolattartására. (Wellman 1996) Miközben ma az emberek a telefonos kapcsolatot teljesen természetesnek, magától értetődőnek tartják, alig ötven éve még egy egzotikus és személytelen kommunikációs formának számított.

²⁰ A torontói „valódi” közösségben végzett saját kutatásunk alapján, el kell fogadnunk az emberek saját megítélését kapcsolatuk szorosságáról. Megkértük a tanulmány résztvevőit, hogy különböztessek meg a szoros kapcsolataikat kevésbé szoros kapcsolataiktól, mi pedig ettől függetlenül szintén jelöltük a kapcsolatok intimitási fokát. Rendkívül magas (> 0,90) korrelációt kaptunk a résztvevők és saját „szakértői” jelölésünk között.

(Fischer 1992) Azt várjuk, hogy amint az online kommunikáció széles körben elterjedtté és elfogadottá válik, az azt körülvevő izgalom is rohamosan csökken majd. Úgy fogunk rá tekinteni, mint ma a telefonhasználatra vagy Jane Austen idejében a levélírássra: értelmes módja annak, hogy az emberek két találkozó között szoros és laza kapcsolataikat ápolják. Sőt, lesznek idők, amikor az emberek szívesebben írnak majd egy e-mailt ahelyett, hogy a másikkal találkoznának, mert így jobban tudják kontrollálni saját megnyilvánulásait, és nem kell időt tölteniük a másik válaszában befogadásával.

Negyedrész az emberek gondosan két külön csoportba sorolják az ismerőseiket: azokra, akikkel találkozni szoktak, és azokra, akikkel csak online kapcsolatuk van. Sok kapcsolat működik offline és online is. A kapcsolat maga fontos, és nem a kommunikáció médiuma. Az e-mail csak egyike azoknak a kapcsolatfenntartási eszközöknek, melyeket használunk. Egyetemi kutatók például mind személyesen, mind e-mailen érintkeznek, gyakran arra használva az emailt, hogy egyeztessék a következő személyes találkozót. (Haythornthwaite, Wellman és Mantei 1995; Haythornthwaite és Wellman 1996; ld. még Eveland és Bikson 1988; Finholt és Sproull 1990) Egy másik példa, hogy egy kis iroda alkalmazottai e-mailben kommunikálnak egymással, miközben fizikailag egymás mellett dolgoznak. Ez lehetővé teszi számukra, hogy beszélgessenek, miközben úgy csinálnak, mintha szorgalmasan dolgoznának a számítógépükön. (Garton 1995) Ehhez hasonló helyzetekben lehet, hogy a beszélgetés elkezdődik egy csatornán és aztán egy másikon folytatódik. Ugyanúgy, mint a telefon vagy a fax, a korlátozottabb lehetőségeket nyújtó e-mail is hatékony eszköze lehet annak, hogy két egymást jól ismerő ember kapcsolatát fenntartsa. A tudósok az e-mail vagy egyéb médiumok segítségével nagy távolságokat áthidalva ilyen „láthatatlan kollégiumokban” kommunikálnak egymással (Carley 1990; Kaufer és Carley 1993), rokonok pedig arra használhatják a netet, hogy megszervezzenek egy esküvőt vagy egy közös kirándulást.

Ötödrész, bár sok online kapcsolat specializált marad, az e-mailcímnek üzenetekben vagy levelezőlisták fejléceiben való megadása lehetővé teszi, hogy a listatagok között többértű kapcsolatok alakuljanak ki. (Rheingold 1993; King 1994; Hiltz és Turoff 1994) Például gyógyulófélben lévő függő betegek egy elektronikus csoportjában a tagok 58%-a kapcsolatba lépett egymással telefonon, levélben, vagy személyesen. (King 1994) Ez alátámasztja Walther korábban említett hipotézisét (Walther 1995): minél tovább voltak a betegek az elektronikus csoport tagjai, annál nagyobb volt a valószínűsége,

168 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

hogy offline is felvették a kapcsolatot a többiekkel. Ehhez hasonló sokrétű kapcsolatfenntartást máshol is találunk:

„A 72-es konferencia előtt és alatt számos résztvevő módosította úgy üzleti útját vagy nyaralását, hogy beleférjen egy személyes találkozó a többiekkel.”²¹

A kapcsolatok sokrétűvé válása eredményezheti azt, hogy – mint itt is – a kizárólag online fenntartott kapcsolatok átalakulnak személyes kontaktuson és telefonbeszélgetéseken is alapuló kapcsolatokká. Épp úgy, ahogy személyesen kezdődő ismeretségeket fenn lehet tartani e-mailen, az online kapcsolatokat is meg lehet erősíteni és ki lehet bővíteni személyes találkozókkal. A net segítségével az emberek mindenféle szociális és fizikai jelzés nélkül találkozhatnak és ismerkedhetnek és később eldönthetik, hogy kapcsolatukat kiszélesítik-e. Például egy esküvőszervezésről szóló hírcsoportban az egyikünk tanúja volt annak, hogy egy nő arról mesélt, hogy a meghívottak között lesznek olyanok, akikkel még sohasem találkozott, csak a netről ismeri őket.

Összefoglalva, a net sokféle közösségi kapcsolatnak ad helyet, nemcsak gyenge vagy másodlagos közeli kapcsolatoknak, de szoros, intim kötelékeknek is. Ráadásul a neten létező gyengébb kapcsolatoknak nagy jelentősége van. A gyenge kapcsolatok nemcsak hogy fontosak, jóllehet elég specializáltak, de az informális kapcsolatok túlnyomó többségét is ezek adják, akár online, akár személyesen. Bár az észak-amerikaiaknak általában ezernél is több személyes kapcsolatuk van, ezek közül csak fél tucat igazán intim és a szoros, jelentőségteljes kapcsolatok száma sem haladja meg az ötvenet. (Kochen 1989; Wellman 1992, 1992b) Mégis egy ember másik többi 950 kapcsolata együttvéve az információ, a támogatás, a barátság és a közösség érzésének fontos forrása.

6. kérdés: Növeli-e a net a közösségek sokszínűségét?

Az eddigiekben átgondoltuk, hogy mennyiben képes a net támogatni a közösségi *kapcsolatokat*. Ugyanakkor a közösség több, mint a benne fennálló kapcsolatok összessége: *felépítése* és *struktúrája* befolyásolja, hogy mennyire képes társaságot, támogatást, információt és egyfajta közösségi identitást nyújtani.

Vegyünk szemügyre két különböző közösséget. A hagyományos, pásztorénekek nosztalgiájában megjelenő közösségek a falusi „mindenki mindenkit

²¹ Hiltz és Turoff 1993, 114.

ismer” szerkezettel rendelkeznek és szociálisan hasonló közösségi tagokból állnak. Szerkezetük révén elegendő kommunikációs kapacitásuk van ahhoz, hogy a rászoruló tagok megsegítését koordinálják és irányítsák. Ugyanakkor a közösségek többnyire zártak és kevésbé fogékonyak az újításokra. A mai nyugati társadalmakban ehhez hasonló hagyományos közösségeket tipikusan elzárt, vidéki környezetben vagy szegényebb bevándorlók elszigetelt csoportjaiban találhatunk (pl. Gans 1962; Walker 1993), de még ezeket a csoportokat is fontos szálak fűzik a külvilághoz. (Allan 1989; Allan és Dillman 1994)

A mai nyugati közösségek többsége nem hasonlít az iparosodás előtti falvakra, mert szociálisan sokfélék, kapcsolataik nem alkotnak olyan sűrű hálót és erős a kapcsolatuk a külvilággal. (Wellman, Carrington és Hall 1988; Wellman 1988a) Ezek csupán részközösségek, nem követelnek kizárólagos hűséget tagjaiktól. Inkább az jellemző rájuk, hogy minden ember bizonyos mértékben több különböző közösségnek tagja, mint például a rokonság, a szomszédok vagy barátok. Ezek a heterogén, kevésbé szoros közösségek nem ellenőrzik olyan mértékben sem tagjaikat, sem az erőforrásaikat, mint a falusi közösségek, mivel ha egy tagnak egy adott közösség kényelmetlené válik, bármikor egy másik felé fordíthatja figyelmét. Ugyanakkor ez a sokféle és szerteágazó közösségi élet teszi lehetővé a tagoknak, hogy több, egymástól különböző szociális világgal legyenek kapcsolatban, amik változatos és különböző információ- és segítségforrásként működnek. Ezek a külső szálak segítik a közösséget, hogy újabb erőforrásokhoz jusson. (Greer 1962; Wellman és Craven 1973; Fischer 1975)

Bár az *MUD*-k és egyéb hasonló szerepjátékok szerkezetükben néha hasonlítanak a falusi közösségekre, amennyiben teljesen ki tudják sajátítani egyes résztvevők figyelmét,²² mégis ritkán tölti valaki minden idejét ezekben a közösségekben. A neten az a tendencia figyelhető meg, hogy az emberek több részközösségnek válnak a tagjaivá. Sokan többféle fórumra vagy hírcsoportba jelentkeznek be. Könnyedén megtehetik, hogy egy általuk összeállított címlistára küldenek el egy üzenetet, sőt különböző témákhoz különböző címlistákat is létrehozhatnak. Azt is megválaszthatják, hogy mennyire vesznek részt egy-egy közösség életében – lehetnek aktívak az egyikben, visszafogottabbak a másokban, vagy éppenséggel csendes „leskelődők”.

²² Lásd a kötetben Edward Castronova *Virtuális világok* című cikkét. – A szerk. megjegyzése.

170 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

Az ilyen közösségek könnyen hoznak létre új kapcsolatokat. A net segítségével egyszerűen fordulhatunk tanácsért vagy segítségért távoli ismerősökhöz vagy idegenekhez e-mailen (levelezőlistákon, hírcsoportokon stb.) keresztül. Ha valakinek a közeli ismerősei nem tudnak információt nyújtani valamiről, akkor az illető valószínűleg meg tudja azt szerezni lazább kapcsolatain keresztül. Mivel az egymással szoros kapcsolatban lévő emberek többnyire azonos társadalmi vonásokkal rendelkeznek, és nagyjából ugyanazokat az embereket ismerik, valószínűleg hasonló információk birtokában is vannak. Ezzel ellentétben új információkhoz nagyobb valószínűséggel juthatunk a más társadalmi körökhöz fűződő gyenge kapcsolatainkon keresztül. (Granovetter 1973, 1982)

A net ösztönzi a közösségi hálózatok növekedését. Az információ néha kéretlenül érkezik levelezőlistákról, hírcsoportokból vagy barátaink továbbítják, akik úgy vélik, hogy „nem árt, ha te is tudsz róla”. Az emberek, amikor egy beszélgetést egy harmadik félnek továbbítanak, akkor közvetve összekapcsolnak két embert, akik addig nem álltak kapcsolatban, de ezután lehetőségük van a közvetlen kapcsolatfelvételre. A hírcsoportok és levelezőlisták folyamatosan változó közösségeket hoznak létre, és az intenzívebb kapcsolatok magánlevelezéseken keresztül folytatódhatnak. Az, hogy a neten az emberek megszorítások nélkül szabhatják meg „hallgatóságuk” méretét és közelségét, lehetővé teszi, hogy minél többféle emberrel kerüljenek kapcsolatba. (Lea és Spears 1995)

A net kommunikációs eszköztára viszonylag szegényes, és ez kedvez annak, hogy minél többféle emberrel ismerkedhessünk meg. A szociális és fizikai jellemzők online hiánya miatt nehéz kideríteni, hogy a másik netező hasonló szociális vonásokkal bír-e vagy vonzó-e a külseje. (Sproull és Kiesler 1986) A net normáival pedig ellenkeznek az olyan direkt kérdések, mint hogy valaki magas vagy alacsony társadalmi rétegből való, illetve szép vagy csúnya. (Ahogy a *New Yorker* egy karikatúrájában az egyik kutya mondja a másíknak: „Az interneten senki nem fog rájönni, hogy te kutya vagy.”) Az interneten a személyes bevonódás hiánya lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy nagyobb mértékben kontrollálják megnyilvánulásaik idejét és tartalmát. (Walther 1995) Ez biztosíthatja, hogy a közös érdeklődés szolgáljon egy kapcsolat alapjául, és ne zavarják két ember közeledését már az elején az eltérő szociális helyzetükre utaló jelzések. (Hiltz és Turoff 1993; Coate 1994; Weisband, Schneider és Connolly 1995)

Nem a hasonló jellemzők, hanem inkább a közös érdeklődés bír igen nagy jelentőséggel alacsonyabb státuszú, máskülönben kirekesztett csoportok tagjai számára. Vegyük például Amy helyzetét Douglas Coupland *Microserfs* című regényében:

[Amy] azt mondta nekem, hogy az emberek egész életében úgy kezelték, mintha csak egy test vagy egy lány lenne – vagy mindkettő. Egyedül amikor Michaellel [virtuális szeretőjével] beszélgetett a neten [ahol a „BarCode” álnevet használta, amiből nem derül ki a neve] érezte úgy, hogy a másik igazán *hozzá* beszél és nem a róla kialakított képhez. „Amint elárulod, hogy nő vagy, véged” – mondja Amy. „Olyan ez, mint a modern változata annak a mesének, amiben a gazdag ember álruhába öltözik és megtalálja szíve hercegnőjét. Hát basszák meg ezt a hercegnős szarságot – *királyok* vagyunk mindketten.”²³

Ahogy azt Amy / BarCode is észrevette, a különböző szociális jellemzők nem tűnnek el teljesen a neten. Különösen a nők érezhetik a férfi netezők kényelmetlenségét jelentő kitüntetett figyelmét, amikor aktívan részt vesznek egy csoport életében. (Shade 1994; Herring 1996) Ennek könnyen lehet az oka, hogy a férfiak a nőknél jóval nagyobb arányban vannak jelen a neten. (Pitkow és Kehoe 1995)

A sokrétű közösségek létrejötte attól is függ, hogy a nethasználók szociálisan mennyire sokfélék. Egy 1995 tavaszán készített felmérés szerint a „webhasználóknak” csak kevesebb mint egyötöde nő, bár az elmúlt hat hónapban a netet használó nők aránya megkétszereződött (Pitkow és Kehoe 1995; a szerzők hozzátesszik, hogy a minta nem feltétlenül volt reprezentatív).²⁴ A felmérés arról is beszámol, hogy a mintát alkotó webhasználóknak körülbelül a kétharmada minimum egyetemi oktatásban részesült, átlagosan 59600 USA dollár a háztartásukban az összjövedelem és háromnegyedük Észak-Amerikában él. (Gupta, Pitkow és Recker 1995)

Mivel ismerőseink, rokonaink nagy részét csak hosszú autó- vagy repülőúttal érhetjük el, a kapcsolat fenntartásában a netnek legalább akkora szerepe lehet, mint a személyes találkozóknak. (Wellman 1988a, 1992a; Wellman, Carrington és Hall 1988) Sőt, egy embert sokkal szorosabb kapcsolat fűzheti egy közös érdeklődésen alapuló virtuális közösséghez, mint a közvetlen környezetében élőkhöz, mert több közös lehet azokban, akik egy virtuális közösséget alkotnak, mint azokban, akik egy helyen élnek.

²³ Coupland 1995, 334.

²⁴ Azóta a nemek közti különbség eltűnt. – A szerk. megjegyzése.

172 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

Howard Rheingold a *Well* szülői fórumához való kötődéséről így számol be:

„Olyan emberek, akiket úgy ismertem meg mint keményszavú, sőt kellemetlen intellektuális ellenfeleket, egy másik közegben, mint szülő a szülőnek, egy mélyebb szinten érzelmi támogatást nyújtanak a „szülőnek lenni” határain belül – egy apró, de nagyon meleg és emberi szeglete ez a virtuális térnek.”

A közös érdeklődésen alapuló közösségek másféle homogenitásnak is teret adnak. Annak ellenére, hogy a net lehetőséget teremt a különböző kultúrák és ideák közelítésére, úgy gondoljuk, hogy az emberek alapvetően olyan elektronikus csoportokhoz vonzódnak, melyek segítségével azonos érdeklődésű vagy azonos problémákkal küzdő emberekkel kerülnek kapcsolatba. Az, hogy valaki egy netes csoport tagja, akár oda is vezethet, hogy az illető egyénisége elmosódik, a személyes jellemvonások egyáltalán nem mutatkoznak meg, és így az embereket pusztán az kapcsolja össze, hogy ugyanabba a csoportba tartoznak. (Lea és Spears 1992)

7. kérdés: „Valódi” közösségek-e a virtuális közösségek?

Bár az online kapcsolatokban a *személyes jelenlét*²⁵ érzete korlátozott, a net mégis erős és támogatást biztosító közösségi kapcsolatokat képes életben tartani, és a szerteágazó gyenge kapcsolatok egyre több lehetőségét tudja nyújtani. A net különösen alkalmas arra, hogy közepes erősségű kapcsolatokat tartson életben olyan emberek között, akik nem tudnak rendszeresen találkozni. Az online közösségek sokkal inkább az azonos érdeklődés köré szerveződnek, semmint az azonos szociális jellemzők köré. Bár sok kapcsolat működik egyszerre online és offline, a számítógépes szociális hálózatok saját belső struktúrával és normákkal rendelkeznek, nem pusztán a „valódi világ” imitációi – a net az net.

A rendelkezésre álló korlátozott számú bizonyíték alapján arra következtethetünk, hogy az embereknek a virtuális térben kiépített és fenntartott kapcsolataik sokban hasonlítanak „valódi” közösségi kapcsolataik többségére: időszakosak, specializáltak és változó erősségűek. Az embereknek a különböző erőforrások eléréséhez a „valóságban” is sokféle kapcsolattal kell rendelkezniük. Azonban a virtuális közösségekre még jobban igaz, hogy

²⁵ Eredetiben *social presence*; a kommunikáló partner jelenlétének tudatosítása, valóságosként megélése. A személyes jelenlétről e kötetben részletesebben ír Jan van Dijk *A hálózati társadalom* című fejezetben a 47. oldalon. – A szerk. megjegyzése.

– egy hasonlattal élve – a piaci bevásárláshoz hasonlóan összeválogatjuk a specializált kapcsolatokon át érkező segítségeket, hiszen a számítógépes hálózatok szerkezete a piachoz hasonló helyzetet teremt. Például azt, hogy milyen hírcsoporthoz csatlakozzon valaki, a rendelkezésre álló témakínálatból is eldönthető, és ha segítséget akar kérni, akkor kérését könnyedén intézheti széles hallgatósághoz anélkül, hogy otthonát elhagyva egyik embertől a másikig kellene mennie. Így, miközben az *online kapcsolatok* esetleg specializáltak, a *virtuális közösségekben* a kapcsolatok összessége széles körű támogatást tud nyújtani.

Az információcserének az online kapcsolatokban jelentősebb szerepe van, mint a valódi kapcsolatokban. És mégis annak ellenére, hogy a személyes jelenlét érzése korlátozott, a virtuális tér tele van barátságokkal, érzelmi támogatással, segítségnyújtással és a valahová való tartozás élményével. Bár materiális dolgokat nem lehet az éteren keresztül küldeni egymásnak, a net lehetővé teszi mind anyagi javak, mind szolgáltatások elérését. Azok a mechanizmusok és működésmódok, melyek egy támogató kapcsolati hálózat fenntartását szolgálják, mind virtuális, mind „valódi” közösségekben működnek. Mint más közösségek, a virtuális közösségek is jól használhatók arra, hogy a közösség tagjai szociális támogatást tudjanak nyújtani, illetve igénybe venni.

A virtuális közösségek különböznek az „igazi” közösségektől abban, hogy a tagjaik mi alapján ítélik meg egy kapcsolat intimitását. A netezők hajlamosabbak arra, hogy inkább a közös érdeklődés alapján tekintsenek egy kapcsolatot közelinek, mintsem az azonos szociális vonások alapján, mint például a nem vagy a társadalmi-gazdasági státusz. Tehát érdeklődésüket és attitűdjeiket tekintve kapcsolataik viszonylag homogének, viszont heterogének kor, társadalmi osztály, etnikum, élethelyzet vagy egyéb társadalmi jellemzőik szerint. A virtuális közösségekben az érdeklődés homogenitása nagyfokú empátiát és kölcsönös támogatást tesz lehetővé. (Lazarsfeld és Merton 1945; Verbrugge 1977; Feld 1982; Masden 1983)

A net felépítése szignifikáns változásokat hozhat létre a közösségek méretében, összetételében és szerkezetében. Igaz, nem készült még olyan tanulmány, ami pontos adatokkal szolgált volna a virtuális közösségekben létező kapcsolatok számáról, azt azért kijelenthetjük, hogy szerkezetük sokféle közösségi kapcsolat fenntartását teszi lehetővé, elsősorban a nem intim kapcsolatokét. Nem ritka, hogy egy levelezőlista vagy hírcsoport több száz taggal rendelkezik, és magánszemélyek is könnyedén küldhetnek röpké üzeneteket

174 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

vagy hosszú leveleket egyszerre sok barátjuknak és ismerősüknek. A net távolságtól független költségstruktúrája a telefonnál, az autónál vagy a repülőgépnél is jobban áthidalja a távolságokat, mivel aszinkron természete lehetővé teszi, hogy az emberek időzónáktól függetlenül kommunikálhassanak. Így a felek eleven kapcsolatban maradhatnak, míg lehetőségük adódik a személyes találkozásra. Azzal, hogy a net lehetővé teszi az ilyen online kapcsolatok fenntartását, olyan embereknek segít gyakrabban találkozni, akik máskülönbén lehet, hogy el is felejték egymást.

A közösségek szerkezetét tekintve a neten két egymásnak ellentmondó jelenség figyelhető meg. A specializált hírcsoportok és levelezőlisták számos részközösségben teszik lehetővé a csoporttagságot. Az üzenet megválaszolásának és továbbküldésének könnyedsége azonban elősegíti, hogy a korábban különálló nethasználók egyre közelebb kerüljenek egymáshoz, egyre teljesebb közösséget alkossanak.

A netes virtuális közösségek úgy válnak egyszerre egyre globálisabbá és egyre lokálisabbá, ahogy az egész világot átölelő összeköttetés és a helyi ügyek keresztezik egymást.²⁶ A globális összeköttetés háttérbe szorítja a közösségek lokalitásának jelentőségét. Sokkal ösztönzőbb lehet egy ember online kapcsolata valakivel, mint a szomszédjával. Ugyanakkor az emberek többnyire otthonukból, az elképzelhető leglokálisabb környezetből csatlakoznak a virtuális közösségekhez. Még inkább otthoncentrikussá válhat az életük, ha virágzásnak indul a távmunka. (Salaff és Dimitrova 1995; Wellman et al. 1996) A távmunkát végzők számára – akárcsak az ipari forradalmat megelőzően – az otthon és a munkahely összeolvad, bár a nemi szerepek még nincsenek újragondolva. A távmunkát végzők, a monitorok előtt ülő modern Silas Marnerek²⁷ számára az otthoni környezet lételemmé válik. A családi fészket jól kibélelik, emellett rajta tudják tartani a szemüket a környéken, ami a jó szomszédság alappillére. (Jacobs 1961)

Néhány szakértő aggodalmaskodik, hogy a virtuális közösségek nem igazán közösségek. Ezek az aggályoskodók összekeverik a pásztorköltemények idilli közösségeit a valósággal. A közösségi kapcsolatok már régóta földrajzilag szétszórtak, többfelé ágaznak, nagy mértékben támaszkodnak a telekommunikációra (telefon és fax) és tartalmukban is specializáltak. A nyugat

²⁶ Lásd e kötetben Kumin Ferenc *Az online Baja* című cikkét. – A szerk. megjegyzése.

²⁷ George Eliot regényének (1861) magányos főhőse, aki 15 éven át kiábrándultan, szövőszék fölé görnyedve gyűjtögeti pénzét. – A szerk. megjegyzése.

nagyvárosaiban a szomszédok közt olyan elenyésző mértékű közösségi élet zajlik, hogy célszerűbb abban gondolkodni, hogy minden egyes ember saját *személyes közösséggel* rendelkezik: informális kapcsolatok egyéni szociális hálózatával, ami egy fél tucat intim barátságból és több száz laza kapcsolatból áll. Ahogy a net támogatja a szomszédságra emlékeztető, szoros kapcsolatokból álló csoportközösségeket (*group community*), úgy támogatja a személyes közösségeket is, függetlenül attól, hogy milyen szociális vagy földrajzi térben helyezkednek el ezek a kapcsolatok, vagy hogy mennyire szorosak.

A csoportközösségek és a személyes közösségek is ugyanúgy működhetnek online, mint offline. Wellman BMW-rajongók és társashálózat-elemzők (*social network analyst*) csoportközösségeinek olyan e-mailjeit kapja naponta, melyeket rajta kívül még nagyon sokan megkapnak. Mindegyik online hozzászólást elolvassa, és mindenki más elolvassa az övét. A csoportos közösségeknek küldött üzenetek szűk területen mozognak, kifejezetten a csoport kérdéseire fókuszálnak. (Hiltz és Turoff 1993) Például nincs még egy ember a szociálishálózat-elemzők csoportjában, akit érdekelnének a BMW-k, és fordítva.

Wellman ezen kívül egy fájlban gyűjti személyes közössége több mint 800 tagjának e-mailcímét. Mint ennek a hálózatnak a megalkotója, fenntartója és központja, ő az egyetlen, aki kommunikációt kezdeményez ezzel a közösséggel. A címzettek többnyire magánlevélben válaszolnak az üzeneteire, bár lehetőségük lenne arra is, hogy a többieknek is elküldjék válaszukat. Ez a közösség természeténél fogva számtalan másik közösséget keresztez, összekötve ezzel korábban egymással kapcsolatban nem álló szociális csoportokat.

Az sem kizárt, hogy a számítógépes kommunikáció felvirágzása a napjainkra jellemző privát közösségi étellel ellentétes folyamatokat indít be. Ebben a században a nyugati világ közösségei a félig nyilvános közterületekről – kávézókból, parkokból, sörözőkből – behúzódtak privát otthonaikba. Az emberek kevesebb időt töltenek nyilvános helyeken arra számítva, hogy arra téved egy barátjuk, vagy hogy barátikat bemutassák egymásnak. (Wellman 1992a) Még a franciák is kevesebbet járnak kávéházba. (*Economist* 1995) Ehelyett a meghíváson alapuló összejövetelek és a személyes telefonbeszélgetések váltak elfogadottá. A szétszóródottság és a találkozó magánjellege azzal jár, hogy ahelyett, hogy az emberek beülnének egy kávézóba vagy sörözőbe és várnák, hogy felbukkan egy ismerősük, aktívan kell keresniük a

176 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

kapcsolatot a többi emberrel, annak érdekében, hogy a kapcsolat fennmaradjon. Ennek valószínűleg az az eredménye, hogy a közösség tagjai szűkebb keretek között érintkeznek egymással.

A számítógépes kommunikáció felgyorsítja azt a változást, hogy az emberek személyes részközösségeik középpontjaként működnek, miközben gyorsan és rendszeresen mozognak a különböző csoportjaik között. Ugyanakkor ez a sokkal individuálisabb viselkedés a szorosabb, zártabb közösségekre jellemző szolidaritás csökkenését is eredményezi. (Wellman 1997)

Ugyanakkor a virtuális közösségek lehetővé teszik annak a trendnek a megfordítását, hogy az emberek egyre kevesebbet érintkeznek az ismerőseikkel, mivel online egyszerű felvenni a kapcsolatot akár egyszerre több emberrel is. Például az egyikünknek van egy nyolcvan fős „barátok” listája, akiknek rendszeresen küld vicceket, gondolatokat vagy élménybeszámolókat. Egy-egy ilyen üzenetre tipikusan tíz-húsz közvetlen válasz érkezik, illetve olyan hasonló üzenetek, amiket mások küldenek az online barátaiknak. Az olyan közösségek, mint például az online csetcsoportok más módon is stimulálják az egymás közti kommunikációt. Tekintve, hogy valamennyi résztvevő olvassa az összes üzenetet – akár egy kocsmai beszélgetésnél – emberek csoportjai könnyed beszélgetésbe tudnak elegyedni egymással, és alkalmuk nyílik megismerni barátaik barátait is. „A billentyűzet az én kávéházam” – mondja William Mitchell lelkesen.²⁸

Ilyenformán a net lehet, hogy hozzájárul ahhoz, hogy az emberek egyre kevésbé élék nyilvános helyeken közösségi életüket, ugyanakkor a társadalom integrálásában is szerepet játszhat. A net szerkezeténél fogva mind a szorosabb, mind a lazább kapcsolatokat támogatja, s ezek különböző szociális közegeket kereszteznek, legyenek azok közös érdeklődésű vagy helyi csoportok, szervezetek vagy akár nemzetek. Ennek eredménye pedig az, hogy az emberek közötti online kapcsolatokból csoportközi szociális kapcsolatok

²⁸ Mitchell 1995, 7. Ennek legszélsőségesebb formáját Isaac Asimov sci-fi regényében találjuk, ahol minden kapcsolat a virtuális térben zajlik, mivel a személyes kontaktus tabu. Ennek ellenkezője tapasztalható mostanában az internetkávézókban, ahol emberek fizikailag egy térbe gyűlnek össze internet-hozzáféréssel rendelkező kávéházakban. Ez olyan helyzetet teremt, ahol idegenek ülnek egymás mellett, és mindegyikük a maga virtuális közösségeivel van online kapcsolatban. Várhatóan a fizikai közelség és a közös érdeklődés előbb-utóbb rávesz néhány kávéházlátogatót, hogy megismerkedjen a mellette ülőkkel.

alakulnak ki olyan csoportok között, amelyek egyébként szociálisan és fizikailag el lennének szigetelve egymástól.²⁹ (Durkheim 1983; Breiger 1974; Wellman 1988b)

Ezt a fejezetet sokkal inkább úgy zártuk le, mint öntudatos laikusok vagy anekdotázók, semmint tudományos kutatók. Mint sokan előttünk, mi is gyakran meggyőződésből és anekdotákra támaszkodva érveltünk. Ennek oka, hogy a virtuális közösségekről készült igen kevés módszeres vizsgálat, több kérdést vetett fel, mint ahányra – akár részlegesen is – választ adtak. Ahogy a Bellcore egyik vezető technológusa megjegyezte:

„kutatók beszélnek az információs infrastruktúra evolúciójáról, [...] de a technológiáról nem beszélünk. Etikáról, jogról, irányelvekről és szociológiáról van szó [...] Ez egy társadalmi találmány.”³⁰

Itt az ideje, hogy az anekdotákat tényekre cseréljük. A téma fontos – gyakorlati, tudományos és politikai szempontból is. A válaszokat még nem találtuk meg. A kérdések is még csak most kezdenek kialakulni.

Irodalomjegyzék

- Abbott, Andrew. 1988. *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Allan, Graham. 1989. *Friendship*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Allen, John and Don Dillman. 1994. *Against all Odds: Rural Community in the Information Age*. Boulder, CO: Westview Press.
- Asimov, Isaac. 1957. *The Naked Sun*. Garden City, NY: Doubleday.
- Atlanta Journal-Constitution*. 1995 „Angels to Patrol the Net.” August 6.
- Barlow, John Perry. 1995. „Is There a There in Cyberspace?” *Utne Reader*, March-April, pp. 50-56.

²⁹ Természetesen nem minden csoportközi kapcsolat olyan jóindulatú. Az *Őrangyalok* (*Guardian Angels*) nevű önkéntes csoport, ami 1979-ben alakult, hogy New York nyilvános tereit ellenőrizze, nemrég létrehozta a „*CyberAngels*”-t, ami a neten zajló „gyanús tevékenységeket” hivatott felderíteni. Ez lehet akár gyermekek elleni bűncselekmény vagy csoportok közötti gyűlöletet szító tevékenység. Ahogy a személyes találkozások növekvő magánjellege kiűrtette az utcákat, az *Őrangyalok* is továbbállnak oda, ahol a dolgok történnek (*Atlanta Journal-Constitution* 1995).

³⁰ Lucky 1995, 205.

- Barlow, John Perry, Sven Birkets, Kevin Kelly and Mark Slouka. 1995. „What are we Doing On-Line.” *Harper’s*, August, pp. 35-46.
- Bechar-Israeli, Haya. 1995. From <Bonehead> to <LoNehEad>: Nicknames, Play and Identity on Internet Relay Chat., *Journal of Computer-Mediated Communication* 1 (November): on-line URL: www.usc.edu/dept/annenberg/journal.html
- Beniger, James. 1987. „Personalization of Mass Media and the Growth of Pseudo-Community.” *Communication Research* 14: 352-371.
- Blumstein, Philip and Peter Kollock. 1988. „Personal Relationships.” *Annual Review of Sociology* 14: 467-90.
- Breiger, Ronald. 1974. „The Duality of Persons and Groups.” *Social Forces* 53: 181-90.
- Buxton, Bill. 1992. „Telepresence: Integrating Shared Task and Person Spaces.” Presented to the Graphics Interface ’92 Conference, May, Vancouver.
- Calhoun, Craig. 1987. „Computer Technology, Large-Scale Social Integration and the Local Community.” *Urban Affairs Quarterly* 22: 329-349.
- Carley, Kathleen. 1990. „Structural Constraints on Communication: The Diffusion of the Homomorphic Signal Analysis Technique through Scientific Fields.” *Journal of Mathematical Sociology* 15 (3-4): 207-246.
- Carley, Kathleen and Kira Wendt. 1991. „Electronic Mail and Scientific Communication: A Study of the Soar Extended Research Group” *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization* 12 (June): 406-440.
- Chao, Julie. 1995. „Net Loss: The Pioneers Move On.” *Toronto Globe and Mail*, June 20.
- Coate, John. 1994. „Cyberspace Innkeeping: Building Online Community.” On-line paper: tex@sfgate.com
- Communications of the ACM*. 1994. Special issue on Intelligent Agents 37 (July).
- Constant, David, Sara Kiesler and Lee Sproull. 1994. „What’s Mine Is Ours, or Is It? A Study of Attitudes about Information Sharing.” *Information Systems Research* 5: 400-421.
- Constant, David, Lee Sproull and Sara Kiesler. 1996. „The Kindness of Strangers: The Usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice.” *Organization Science* 7 (2): 119-35.
- Craven, Paul and Barry Wellman. 1973. „The Network City.” *Sociological Inquiry* 43: 57-88.
- Cullen, Diana List. 1995. „Psychotherapy in Cyberspace.” *The Clinician* 26 (Summer): 1, 6-7.
- Culnan, M.J., and M.L. Markus. 1987. „Information Technologies” Pp. 420-443 in *Handbook of Organizational Communication*, edited by F. Jablin, L.L. Putnam, K. Roberts and L. Porter, Newbury Park, CA: Sage.
- Cybergal. 1995. „The Year of Living Dangerously.” *Toronto Life Fashion Magazine*. September, pp. 104-109.

- Daft, Richard and Robert Lengel. 1986. „Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design.” *Management Science* 32: 554-71.
- Damer, Bruce. 1996. „Inhabited Virtual Worlds: A New Frontier for Interaction Design”. *Interactions*, September, pp. 27-34.
- Danet, Brenda, Lucia Ruedenberg and Yehudit Rosenbaum-Tamari. 1997. „Hmmm...Where’s All That Smoke Coming From? Writing, Play and Performance on Internet Relay Chat.” In press in *Network and Netplay: Virtual Groups on the Internet*, edited by Sheizaf Rafaeli, Fay Sudweeks and Margaret McLaughlin. Cambridge, MA: AAAI/MIT Press.
- Dantowitz, Aaron and Barry Wellman. 1996. „The Small World of the Internet.” Presented to the Canadian Sociology and Anthropology Association, June, St. Catharines, Ont.
- Davis, Erik. 1995. „Technopagans.” *Wired* (July): 126-133, 173-181.
- Duck, Steve. 1983. *Friends for Life*. Brighton, UK: Harvester.
- Durkheim, Émile. 1893 [1993]. *The Division of Labor in Society*. New York: Macmillan.
- DuVal Smith, Anna. 1997. „Problems of Conflict Management in Virtual Communities.” Forthcoming in *Communities in Cyberspace*, edited by Peter Kollock and Marc Smith. Berkeley: University of California Press.
- Economist, The*. 1995. „Mais Où Sont les Cafés d’Antan.” June 10, pp. 50.
- Eveland, J.D. and Tora Bikson. 1990. „Work Group Structures and Computer Support: A Field Experiment.” *ACM Transactions on Office Information Systems* 6: 354-379.
- Feld, Scott. 1982. „Social Structural Determinants of Similarity among Associates.” *American Sociological Review* 47: 797-801.
- Finholt, Tom and Lee Sproull. 1990. „Electronic Groups at Work.” *Organization Science* 1: 41-64.
- Fischer, Claude. 1975. „Toward a Subcultural Theory of Urbanism.” *American Journal of Sociology* 80: 1319-41.
- Fischer, Claude. 1982. *To Dwell Among Friends*. Berkeley: University of California Press.
- Fischer, Claude. 1992. *America Calling: A Social History of the Telephone to 1940*. Berkeley: The University of California Press.
- Foderaro, Lisa. 1995. „Seekers of Self-Help Finding It On Line.” *The New York Times*, March 23.
- Fox, Robert. 1995. „Newstrack.” *Communications of the ACM* 38 (8): 11-12.
- Furlong, Mary S. 1989. „An Electronic Community for Older Adults: The SeniorNet Network.” *Journal of Communication* 39 (Summer): 145-153.
- Gans, Herbert. 1962. *The Urban Villagers*. New York: Free Press.
- Garton, Laura. 1995. „Linking Social Networks: A Case Study of Communication Media Use in One Organization.” Report to Centre for Information Technology Innovation. Laval, Que, June.

- Garton, Laura and Barry Wellman. 1995. „Social Impacts of Electronic Mail in Organizations: A Review of the Research Literature.” *Communication Yearbook* 18: 434-53.
- Georgia Institute of Technology. 1997. „Graphic, Visualization, and Usability Center’s 8th WWW User Survey.” December. Website: www.gvu.gatech.edu/user_surveys/Granovetter, Mark. 1973. „The Strength of Weak Ties.” *American Journal of Sociology* 78: 1360-80.
- Granovetter, Mark. 1982. „The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited.” Pp. 105-30 in *Social Structure and Network Analysis*, edited by Peter Marsden and Nan Lin. Beverly Hills, CA: Sage.
- Greer, Scott. 1962. *The Emerging City*. New York: Free Press.
- Gupta, Sumit, Jim Pitkow and Mimi Recker. 1995. „Consumer Survey of WWW Users.” Website: <http://www.umich.edu.sgupta/hermes.html>. August 10.
- Gutenberg, Johann. 1455. *The Bible* [„Forty-Two Line” or „Mazarin” Bible]. Mainz: At the printer’s shop. [Note: Original authors’ names disputed; exact publication has been out of print for a while. This pedantic reference has been added at the copyeditor’s request.]
- Harasim, Linda and Tim Winkelmans. 1990. „Computer-Mediated Scholarly Collaboration.” *Knowledge* 11: 382-409.
- Haythornthwaite, Caroline, Barry Wellman and Marilyn Mantei. 1995. „Work Relationships and Media Use: A Social Network Analysis.” *Group Decision and Negotiation* 4 (3): 193-211.
- Haythornthwaite, Caroline and Barry Wellman. 1996. „Which Kinds of Network Members Communicate by Email or Face-to-face for What Kinds of Work?”. Presented to the American Sociological Association, New York, August.
- Herring, Susan C. 1996. „Gender and Democracy in Computer-Mediated Communication.” Pp. 476-89 in *Computerization and Controversy: Value Conflicts and Social Choices*, 2nd ed., edited by Rob Kling. San Diego: Academic Press.
- Hiltz, Starr Roxanne, Kenneth Johnson and Gail Agle. 1978. „Replicating Bales Problem Solving Experiments on a Computerized Conference: A Pilot Study.” Report to Computerized Conferencing and Communications Center, New Jersey Institute of Technology.
- Hiltz, Starr Roxanne, Kenneth Johnson and Murray Turoff. 1986. „Experiments in Group Decision Making: Communication Process and Outcome in Face-to-face Versus Computerized Conferences.” *Human Communication Research* 13 (2): 225-252.
- Hiltz, S Roxanne and Murray Turoff. 1993. *The Network Nation*. 2nd ed. Cambridge, MA: MIT Press.
- Homans, George. 1961. *Social Behavior: Its Elementary Forms*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Jacobs, Jane. 1961. *The Death and Life of Great American Cities*. New York: Random House.

- Johnson-Lenz, Peter and Trudy Johnson-Lenz. 1977. „On Facilitating Networks for Social Change.” *Connections* 1 (2): 5-11.
- Johnson-Lenz, Peter and Trudy Johnson-Lenz. 1990. „Rhythms, Boundaries, and Containers: Creative Dynamics of Asynchronous Group Life.” Report to Awakening Technology.
- Johnson-Lenz, Peter and Trudy Johnson-Lenz. 1993. „Community Brain-Mind: Groupware Tools for Healthy Civic Life.” Presented to the Healthy Communities Networking Summit Conference. San Francisco, CA.
- Johnson-Lenz, Peter and Trudy Johnson-Lenz. 1994. „Groupware for a Small Planet.” Pp. 269-84 in *Groupware in the 21st Century*, edited by Peter Lloyd. London: Adamantine Press.
- Jones, Steven. 1995. „Understanding Community in the Information Age.” Pp. 10-35 in *Cybersociety: Computer-Mediated Communication and Community*, edited by Steven Jones. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Katz, Elihu and Paul Lazarsfeld. 1955. *Personal Influence*. Glencoe, IL: Free Press.
- Kaufer, David and Kathleen Carley. 1993. *Communication at a Distance: The Influence of Print on Sociocultural Organization and Change*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Kiesler, Sara and Lee Sproull. 1988. „Technological and Social Change in Organizational Communication Environments.” Working Paper. Carnegie Mellon University.
- Kiesler, Sara and Lee Sproull. 1992. „Group Decision Making and Communication Technology.” *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 52: 96-123.
- Kiesler, Sara, Lee Sproull and Jacquelynne S. Eccles. 1985. „Pool Halls, Chips, and War Games: Women in the Culture of Computing.” *Psychology of Women Quarterly* 9: 451-462.
- King, Storm. 1994. „Analysis of Electronic Support Groups for Recovering Addicts.” *Interpersonal Computing and Technology* 2 (July): 47-56.
- Kling, Rob. 1996. „Social Relationships in Electronic Forums: Hangouts, Salons, Workplaces and Communities.” Pp. 426-54 in *Computerization and Controversy: Value Conflicts and Social Choices*, 2nd ed., edited by Rob Kling. San Diego: Academic Press.
- Kochen, Manfred (ed.). 1989. *The Small World*. Norwood, NJ: Ablex.
- Kollock, Peter and Marc Smith. 1996. „Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities.” Pp. 109-128 in *Computer-Mediated Communication*, edited by Susan Herring. Amsterdam: John Benjamins.
- Kraut, Robert, William Scherlis, Tridas Mukhopadhyay, Jane Manning and Sara Kiesler. 1995. „HomeNet: A Field Trial of Residential Internet Services.” *HomeNet* 1 (2): 1-8.

182 *Hatalom a mobiltömegek kezében*

- Latané, Bibb and Martin Bourgeois. 1996. „Experimental Evidence for Dynamic Social Impact: The Emergence of Subcultures in Electronic Groups.” *Journal of Communication* 46 (Sept): 35-47.
- Latané, Bibb and John Darley. 1976. *Help in a Crisis: Bystander Response to an Emergency*. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Lazarsfeld, Paul and Robert Merton. 1954. „Friendship as Social Process.” Pp. 18-66 in *Freedom and Control in Modern Society*, edited by Morroe Berger, Theodore Abel and Charles Page. New York: Octagon.
- Lea, Martin, T. O’Shea, P. Fung and Russell Spears. 1992. „Flaming in Computer-Mediated Communication: Observations, Explanations, Implications.” Pp. 89-112 in *Contexts of Computer-Mediated Communication*, edited by Martin Lea. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Lea, Martin and Russell Spears. 1992. „Paralanguage and Social Perception in Computer-Mediated Communication.” *Journal of Organizational Computing* 2:321-342.
- Lea, Martin and Russell Spears. 1995. „Love at First Byte? Building Personal Relationships Over Computer Networks.” Pp. 197-233 in *Understudied Relationships: Off the Beaten Track*, edited by Julia T. Wood and Steve Duck. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lewis, Peter H. 1994. „Strangers, Not Their Computers Build a Network in Time of Grief.” *New York Times*, March 8.
- Lin, Nan, Alfred Dean and Walter Ensel. 1986. *Social Support, Life Events and Depression*. Orlando FL: Academic Press.
- Lin, Nan and Mary Dumin. 1986. „Access to Occupations through Social Ties.” *Social Networks* 8: 365-86.
- Lucky, Robert. 1995. „What Technology Alone Cannot Do.” *Scientific American* 273 (Sept): 205.
- Maes, Pattie. 1995. „Artificial Life Meets Entertainment: Lifelike Autonomous Agents.” *Communications of the ACM* 38 (11):108-114.
- Mantei, Marilyn, Ronald Baecker, Abigail Sellen, William Buxton, Thomas Milligan and Barry Wellman. 1991. „Experiences in the Use of a Media Space.” Pp. 203-208 in *Reaching Through Technology: CHI '91 Conference Proceedings*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Marsden, Peter. 1983. „Restricted Access in Networks and Models of Power.” *American Journal of Sociology* 88: 686-717.
- Marx, Gary and Mary Virnoche. 1995. „‘Only Connect’: E.M. Forster in an Age of Computerization.” Presented to the American Sociological Association, Washington, August.
- McCormick, Naomi and John McCormick. 1992. „Computer Friends and Foes: Content of Undergraduates’ Electronic Mail.” *Computers in Human Behavior* 8:379-405.

- McGrath, Joseph and A.B. Hollingshead. 1994. *Groups Interacting with Technology*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- McLuhan, Marshall. 1965. *Understanding Media*. New York: McGraw-Hill.
- Meyer, Gordon. 1989. „The Social Organization of the Computer Underground.” Masters’ thesis. DeKalb: Department of Sociology, Northern Illinois University.
- Mitchell, William. 1995. *City of Bits: Space, Time and the Infobahn*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Newsweek*. 1995. „Cyberaddicts.” December 18: 60.
- O’Brien, Jodi. 1997. „Gender on (the) Line: An Erasable Institution?” Forthcoming in *Communities in Cyberspace*, edited by Peter Kollock and Marc Smith. Berkeley: University of California Press.
- O’Neill, Molly. 1995. „The Lure and Addiction of Life On Line.” *New York Times*, March 8.
- Ogden, Michael. 1994. „Politics in a Parallel Universe: Is There a Future for Cyberdemocracy?” *Futures* 26 (7): 713-729.
- Parks, Malcolm and Kory Floyd. 1996. „Making Friends in Cyberspace.” *Journal of Computer Mediated Communication* 1 (4): On-line URL, <http://jcmc.huji.ac.il/vol1/issue4/parks.html>
- Patton, Phil. 1986. *Open Road*. New York: Simon & Schuster.
- Perlman, Daniel and Beverley Fehr. 1987. „The Development of Intimate Relationships.” Pp. 13-42 in *Intimate Relationships*, edited by Daniel Perlman and Steve Duck. Newbury Park, CA: Sage.
- Pescosolido, Bernice. 1986. „Migration, Medical Care Preferences and the Lay Referral System: A Network Theory of Role Assimilation.” *American Sociological Review* 51: 523-540.
- Pickering, Jeanne M. and John Leslie King. 1996. „Hardwiring Weak Ties: Inter-organizational Computer-Mediated Communication, Occupational Communities and Organizational Change.” *Organizational Science* 6 (4): 479-86.
- Pitkow, Jim and Colleen Kehoe. 1995. „Third WWW User Survey: Executive Summary.” Report to Graphic, Visualization and Usability Center, Georgia Institute of Technology.
- Pliskin, Nava and Celia T. Romm. 1994. „Empowerment Effects of Electronic Group Communication: A Case Study.” Working Paper, Department of Management, Faculty of Commerce, University of Wollongong.
- Press, Larry. 1995. „McLuhan Meets the Net.” *Communications of the ACM* 38 (6): 15-20.
- Rapoport, Anatol. 1957. „Contribution to the Theory of Random and Biased Graphs.” *Bulletin of Mathematical Biology* 19: 257-77.
- Reid, Elizabeth M. 1991. „Electropolis: Communication and Community on Internet Relay Chat.” Honours Thesis, University of Melbourne.

- Reid, Elizabeth. 1997. „Hierarchy and Power: Social Control in Cyberspace.” Forthcoming in *Communities in Cyberspace*, edited by Peter Kollock and Marc Smith. Berkeley: University of California Press.
- Rheingold, Howard. 1993. *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Rice, Ronald and Gail Love. 1987. „Electronic Emotion: Socioemotional Content in a Computer-Mediated Communication Network.” *Communication Research* 14 (February): 85-108
- Salaff, Janet and Dimitrina Dimitrova. 1995. „Teleworking: A Review of Studies of this International Business Application of Telecommunications.” Toronto, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto.
- Sallot, Jeff. 1995. „Internet Overloaded after Bombing.” *Toronto Globe and Mail*. April 27.
- Seidman, Robert. 1998. „More Fun with Numbers: Results from IDC’s Semi-annual 1997 World Wide Web Survey of Home and Business Users.” *Seidman’s Online Insider* 5 (April 5). Website: www.onlineinsider.com.
- Seymour, Jim. 1994. „On-Line Ties that Bind” *PC Magazine*, March 29: 99-100.
- Shade, Leslie Regan. 1994. „Is Sisterhood Virtual? Women on the Electronic Frontier.” *Transactions of the Royal Society of Canada VI* 5: 131-42.
- Short, John, Ederyn Williams and Bruce Christie. 1976. *The Social Psychology of Telecommunications*. London: Wiley.
- Siegel, Jane, Vitaly Dubrovsky, Sara Kiesler and Timothy W. McGuire. 1986. „Group Processes in Computer-Mediated Communication.” *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 37: 157-87.
- Slouka, Mark. 1995. *War of the Worlds: Cyberspace and the High-Tech Assault on Reality*. New York: Basic Books.
- Smith, Marc. „Netscan: A Tool for Measuring and Mapping Social Cyberspaces.” April 4, 1998. Website: <http://netscan.sscnet.ucla.edu/index.html>.
- Southwick, Scott. 1996. „Liszt: Searchable Directory of E-Mail Discussion Groups”. Report to BlueMarble Information Services, January 27. Website: www.liszt.com.
- Sproull, Lee and Sara Kiesler. 1986. „Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication.” *Management Science* 32: 1492-1512.
- Sproull, Lee and Sara Kiesler. 1991. *Connections*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Sproull, Lee and Samer Faraj. 1995. „Atheism, Sex and Databases: The Net as a Social Technology.” Pp. 62-81 in *Public Access to the Internet*, edited by Brian Kahin and James Keller. Cambridge, MA: MIT Press.
- Stein, Maurice. 1960. *The Eclipse of Community*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Stephenson, Neal. 1992. *Snow Crash*. New York: Bantam.
- Stoll, Clifford. 1995. *Silicon Snake Oil: Second Thoughts on the Information Highway*. New York: Doubleday.

- Thorn, B.K. and T. Connolly. 1987. „Discretionary Data Bases: A Theory and Some Experimental Findings.” *Communication Research* 14: 512-528.
- Tönnies, Ferdinand. 1887 [1955]. *Community and Organization*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Verbrugge, Lois. 1977. „The Structure of Adult Friendship Choices.” *Social Forces* 56: 576-97.
- Walker, Karen. 1993. „Between Friends: Class, Gender and Friendship.” Ph.D. thesis, Department of Sociology, University of Pennsylvania.
- Walther, Joseph B. 1994. „Anticipated Ongoing Interaction Versus Channel Effects on Relational Communication in Computer-Mediated Interaction.” *Human Communication Research* 20 (4): 473-501.
- Walther, Joseph B. 1995. „Relational Aspects of Computer-Mediated Communication: Experimental Observations Over Time.” *Organization Science* 6 (2): 186-203.
- Walther, Joseph B., Jeffrey F. Anderson and David W. Park. 1994. „Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Meta-Analysis of Social and Anti-social Communication.” *Communication Research* 21 (4): 460-487.
- Weisband, Suzanne, Sherry Schneider and Terry Connolly. 1995. „Computer-Mediated Communication and Social Information: Status Salience and Status Differences.” *Academy of Management Journal* 38 (4): 1124-1151.
- Wellman, Barry. 1979. „The Community Question.” *American Journal of Sociology* 84: 1201-31.
- Wellman, Barry. 1988a. „The Community Question Re-evaluated.” Pp. 81-107 in *Power, Community and the City*, edited by Michael Peter Smith. New Brunswick, NJ: Transaction Books.
- Wellman, Barry. 1988b. „Structural Analysis: From Method and Metaphor to Theory and Substance.” Pp. 19-61 in *Social Structures: A Network Approach*, edited by Barry Wellman and S.D. Berkowitz. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wellman, Barry. 1990. „The Place of Kinfolk in Community Networks.” *Marriage and Family Review* 15 (1/2): 195-228.
- Wellman, Barry. 1992a. „Men in Networks: Private Communities, Domestic Friendships.” Pp. 74-114 in *Men’s Friendships*, edited by Peter Nardi. Newbury Park, CA: Sage.
- Wellman, Barry. 1992b. „Which Types of Ties and Networks Give What Kinds of Social Support?” Pp. 207-235 in *Advances in Group Processes*: 207-235.
- Wellman, Barry. 1993. „An Egocentric Network Tale.” *Social Networks* 17 (2): 423-436.
- Wellman, Barry. 1994. „I was a Teenage Network Analyst: The Route from The Bronx to the Information Highway.” *Connections* 17 (2): 28-45.
- Wellman, Barry. 1996. „Are Personal Communities Local? A Dumptarian Re-consideration.” *Social Networks* 18: 347-354.

- Wellman, Barry. 1997. „An Electronic Group is Virtually a Social Network.” Forthcoming in *The Culture of the Internet*, edited by Sara Kiesler. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Wellman, Barry, Peter Carrington and Alan Hall. 1988. „Networks as Personal Communities.” Pp. 130-84 in *Social Structures: A Network Approach*, edited by Barry Wellman and S.D. Berkowitz. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wellman, Barry and Barry Leighton. 1979. „Networks, Neighborhoods and Communities.” *Urban Affairs Quarterly* 14: 363-90.
- Wellman, Barry and Nancy Nazer. 1995. „Does What Goes Around Come Around? Specific Exchange in Personal Community Networks.” Presented to the International Social Network Conference, London, July.
- Wellman, Barry, Janet Salaff, Dimitrina Dimitrova, Laura Garton, Milena Gulia and Caroline Haythornthwaite. 1996. „Computer Networks as Social Networks.” *Annual Review of Sociology* 22: 211-238.
- Wellman, Barry and David Tindall. 1993. „Reach Out and Touch Some Bodies: How Social Networks Connect Telephone Networks.” *Progress in Communication Sciences* 12: 63-93.
- Wellman, Barry, Renita Wong, David Tindall and Nancy Nazer. 1997. „A Decade of Network Change: Turnover, Mobility and Stability.” *Social Networks* 19: 27-50.
- Wellman, Barry and Scot Wortley. 1989. „Brothers’ Keepers: Situating Kinship Relations in Broader Networks of Social Support.” *Sociological Perspectives* 32: 273-306.
- Wellman, Barry and Scot Wortley. 1990. „Different Strokes From Different Folks: Community Ties and Social Support.” *American Journal of Sociology* 96: 558-88.
- Wellman, Beverly. 1995. „Lay Referral Networks: Using Conventional Medicine and Alternative Therapies for Low Back Pain.” *Sociology of Health Care* 12: 213-238.
- Wireman, Peggy. 1984. *Urban Neighborhoods, Networks, and Families*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Young, Michael and Peter Willmott. 1957. *Family and Kinship in East London*. Penguin.