



Maatschappij en de Elektronische Snelweg

Evaluatie programma Sociaal-Culturele Aspecten

Prof. dr. N. Oudshoorn*, Dr. E. van Oost* en Prof. dr L. van Zoonen**

* Universiteit Twente

** Universiteit van Amsterdam

Februari 2007

Inhoudsopgave

1. Voorgeschiedenis	3
1.1 Vraagstelling zoals geformuleerd door VWS	3
1.2 Inperking van het onderzoeksterrein	3
1.3 Uitgangspunt: 'mutual shaping' van technologie en samenleving	3
1.4 Centraal thema en onderzoeksvragen	3
1.5 Doel en opzet van de evaluatie	4
2. Internationale wetenschappelijke ontwikkelingen	4
2.1 Toegankelijkheidsvraagstukken	5
2.2 Private levenssfeer	7
2.3 De burger, de politiek en de staat	9
2.4 Veranderingen in de gezondheidszorg	10
3. Ontwikkelingen binnen Nederland: zwaartepunten en onderbelichte terreinen	13
3.1 Toegankelijkheidsvraagstukken	14
3.2 Private levenssfeer	15
3.3 De burger, de politiek en de staat	16
3.4 Veranderingen in de gezondheidszorg	17
4. Het MES-programma	19
4.1 Vergroting en verdieping van de wetenschappelijke kennis	20
4.2 Nieuwe, originele wetenschappelijke inzichten en benaderingen	24
4.3 Multi- en interdisciplinaire samenwerking	25
4.4 Onbeantwoorde vragen	26
4.5 Positie onderzoeksresultaten	26
4.6 Specifieke onderzoeksresultaten	27
5. Aandachtspunten	28
5.1 Nationale kennisnetwerken	28
5.2 Internationalisering	29
5.3 Maatschappelijke impact	29
6. Vooruitzichten	30
6.1 Gewenste verdere ontwikkeling van onderzoek	30
6.2 Gewenste beleidsimplicaties	31
Referenties	32

1. Voorgeschiedenis

1.1 Vraagstellingen zoals geformuleerd door VWS

Ter voorbereiding van het NWO-MES programma zijn in 1998 programmeringsstudies uitgevoerd waarin op basis van literatuurstudies prioriteiten voor onderzoek zijn geformuleerd. In *Welzijn en Cultuur* (Oudshoorn en Brouns 1998) zijn de onderzoeksprioriteiten ten aanzien van sociaal-culturele aspecten van de Elektronische Snelweg (ES) uiteengezet. Richtinggevend voor deze studie waren de vraagstellingen zoals destijds geformuleerd door VWS:

1. Welke zijn de maatschappelijke gevolgen van ICT op (middel)lange termijn, i.h.b. de gevolgen voor de positie en het functioneren van mensen in hun primaire leefsituatie?
2. Aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor een succesvolle maatschappelijke inbedding van technologische innovaties, i.h.b. welke investeringen, exploitaties en leerprocessen zijn hiervoor nodig?
3. Welke instrumenten zijn voorhanden c.q. noodzakelijk voor het stimuleren en waarborgen van toegankelijkheid van elektronische snelwegen voor iedereen, teneinde maatschappelijke posities te versterken dan wel maatschappelijk isolement te voorkomen?

1.2 Inperking van het onderzoeksterrein

Omdat 'Welzijn en Cultuur' een zeer breed terrein van het maatschappelijk leven omvat is in de programmeringsstudie voorgesteld om vragen rondom privacy, thuiswerk, de cultuur van ICT en de invloed van nieuwe media op kunstproductie niet in de onderzoeksprioriteiten op te nemen. Aan deze onderwerpen werd destijds al door andere NWO programma's of andere deelprogramma's van het MES programma aandacht besteed. In de programmeringsstudie is voorgesteld om het MES onderzoek te focussen op de sociaal-culturele gevolgen van ICT, met name op de destijds als urgent aangemerkte maatschappelijke vraagstukken, waaronder de toegankelijkheid van ICT.

1.3 Uitgangspunt: 'mutual shaping' van technologie en samenleving

In de programmeringsstudie werd voorgesteld om de 'mutual shaping' benadering als uitgangspunt voor het MES onderzoek te kiezen, hetgeen ook is gebeurd. In dit theoretisch perspectief wordt benadrukt dat er bij de introductie van een nieuwe technologie in de samenleving sprake is van een wederzijdse beïnvloeding: ICT beïnvloedt de samenleving, maar de samenleving beïnvloedt ook de ontwikkeling van de ICT. Deze benadering is belangrijk om een technologisch of sociaal deterministische visie op de relatie tussen maatschappij en technologie te vermijden.

1.4 Thema en onderzoeksvragen

Het centrale thema voor dit deelprogramma was de wederzijdse beïnvloeding van sociale en technische veranderingen. Aan de onderzoekers werd gevraagd om onderzoeksvorstellen in te dienen die betrekking hadden op de volgende vragen:

1. Wat is de rol van het, mede door de ICT, nog steeds toenemend informatieaanbod bij de ontwikkeling van een pluriforme informatiesamenleving? Hierbij is bijzondere aandacht nodig voor de manier waarop er bij de ontwikkeling en implementatie van ICT rekening wordt gehouden met de gebruikersdiversiteit met inbegrip van verschillen in attitudes en informatiebehoeften.
2. Wat is de wisselwerking tussen ICT en democratiserings- en moderniseringsprocessen? Bij dit laatste wordt met name gedacht aan maatschappelijke kernsectoren als de gezondheidszorg.
3. Welke problemen van fysieke en sociale toegankelijkheid worden opgeroepen door de ICT en welke beleidsinstrumenten kunnen hierbij doelmatig worden ingezet?

4. Wat is de wisselwerking tussen ICT en maatschappelijke waarden en normen? Hierbij gaat het met name om de mate waarin ICT dominante waarden reflecteert en om de samenhang tussen ICT en maatschappelijke betrokkenheid en diversiteit (NWO-MES brochure *Maatschappij en Elektronische Snelweg*, 1999:19).

1.5 Doel en opzet van de evaluatie

Deze evaluatie is gericht op de inhoudelijke ontwikkelingen van het onderzoek naar sociaal-culturele aspecten van ICT vanaf 1998 en kan zodoende worden beschouwd als een beknopte update van de programmeringsstudie *Welzijn en Cultuur* (Oudshoorn en Brouns 1998). Hierbij komen vier onderwerpen aan de orde: toegankelijkheidsvraagstukken; private levenssfeer; de burger, de politiek en de staat; welzijn en gezondheidszorg. Na een overzicht van de belangrijkste internationale en nationale ontwikkelingen in het onderzoek (hoofdstuk 2 en 3)¹ volgt een beschrijving en evaluatie van de inhoudelijke bijdrage van het onderzoek dat in het kader van dit NWO-MES deelprogramma is uitgevoerd (hoofdstuk 4). De evaluatie gaat vervolgens in op enige aandachtspunten zoals de internationalisering en de maatschappelijke impact (hoofdstuk 5) De evaluatie wordt afgesloten met een vooruitzicht op de gewenste ontwikkelingen voor onderzoek en beleid (hoofdstuk 6).

2. Internationale wetenschappelijke ontwikkelingen

In de jaren '90 waren de verwachtingen over de maatschappelijke gevolgen van Internet vaak sterk gepolariseerd. Enerzijds werden er doemscenario's geschetst van nieuwe digitale tweedelingen, een toenemende maatschappelijke vervreemding en sociale isolatie. Anderszijds waren er de beloften van de "nieuwe economie" - de vrijwel kostenloze productie en verspreiding van informatiegoederen - tot de 'global village' waarbij Internet traditionele barrières van afstand en cultuur doorbreekt en iedereen elkaar kan ontmoeten. [REFS] .Nu de hype van de grote beloften en waarschuwingen voorbij is, en Internet steeds vaker een vanzelfsprekend aspect is van het dagelijkse leven, zien we veel gedetailleerde onderzoek naar de concrete gebruikspraktijken, de beleving van internet en de veelal geleidelijke sociale, culturele en economische veranderingen die het toenemend gebruik met zich mee brengt.

De informatiesamenleving die eind jaren '90 nog grotendeels een belofte was, lijkt in de eerste jaren van de 21^e eeuw in snel tempo werkelijkheid te worden. De Britse econome Carlotta Perez spreekt van een tweede fase –The Golden Age - waarin de nieuwe technologie doordringt in alle poriën van de maatschappij en de maatschappelijke veranderingen diepgaander zijn dan in de eerste fase (Perez 2002). De eerste fase – The Bubble - kenmerkte zich door hoge verwachtingen en veel retoriek en trok als een magneet kapitaal aan. Deze fase eindigde met het uiteenklappen van de 'Bubble'. In deze tweede fase zijn het niet meer de technische mogelijkheden die de ontwikkelingen domineren maar de toepasbaarheid, gebruikersvriendelijkheid en betrouwbaarheid. De nieuwe technologie is geen hoogdravende belofte meer maar een concreet product dat door mensen en organisaties ingebed kan worden in hun dagelijkse praktijken. In dit proces van domesticatie veranderen niet alleen deze dagelijkse praktijken maar wordt ook actief vorm gegeven aan de betekenis en ook vorm van deze nieuwe technologie (Silverstone & Hirsch 1992, Lie & Sørensen 1994). Internet verandert niet alleen de manier waarop we leren, werken, ons informeren, ons vermaken, consumeren en onze sociale contacten onderhouden (PEW 2006), maar omgekeerd zijn deze activiteiten vormend voor de verdere technologische ontwikkelingen. Volgens de directeur van het PEW Internet project, Lee Rainie, is internet anno 2006 volledig verweven geraakt met ons economische, sociale leven en ons leven als

¹ Gezien de beperkte tijd die voor deze thematische evaluatie beschikbaar is gesteld wordt hier slechts een deel van het onderzoek dat relevant is voor het MES programma besproken. Dit rapport is dus geen complete review van het onderzoek naar sociale en culturele aspecten van ICT.

burger (Rainie 2006:3). Deze bevindingen onderbouwen de 'mutual shaping' benadering van het NWO-MES programma

2.1 Toegankelijkheidsvraagstukken

2.1.1 Internet toegang wereldwijd

Vrijwel overal ter wereld is de afgelopen jaren het internetgebruik enorm gestegen. In de periode 2000-2006 verdriedubbelde het aantal gebruikers naar meer dan één miljard gebruikers wereldwijd hetgeen neerkomt op ongeveer 1/6^e deel van de wereldbevolking.² Echter, het wereldwijde gebruik kenmerkt zich ook anno 2006 nog door enorme regionale verschillen:

Tabel 1 Wereldwijd internet gebruik (september 2006)

Werelddeel	% gebruikers van totale bevolking	Gebruikersgroei 2000-2006
Afrika	3,6%	625%
Azië	10,8%	245%
Latijns Amerika	15,1%	361%
Europa (niet EU)	19,9%	491%
Europa (EU)	51,9%	157%
Noord Amerika	69,1%	112%
Wereld totaal	16,7%	200%

(bron: www.internetworldstats.com)

Met name in Afrika (3,6%) maar ook in de arme Aziatische landen blijft het aandeel mensen van de bevolking die toegang heeft zeer sterk achter. Deze cijfers betekenen overigens geenszins dat de online wereld voornamelijk een westerse aangelegenheid is. Integendeel, online domineren de Aziaten met 36%, gevolgd door de Europeanen en de Noord-Amerikanen die respectievelijk 28% en 21% van de online bevolking uitmaken. De top-vijf landen die de meeste internetgebruikers leveren zijn resp. de VS, China, Japan, India en Duitsland. Aziatische landen zullen met hun grote bevolkingsaantallen de komende jaren de snelst groeiende gebruikersgroep op Internet gaan worden.

2.1.2 Ongelijkheden in internetgebruik

Was in de VS in maart 2000 47% van de volwassenen online, in maart 2006 is dat geleidelijk opgelopen tot 83%.³ Toch zijn in deze periode de ongelijkheden in toegang tussen verschillende demografische groepen opvallend gelijk gebleven. *Leeftijd, opleidingsniveau, inkomensniveau en etniciteit* - en in mindere mate *gender* en *woonomgeving* - zijn nog steeds belangrijke indicatoren voor gebruik/niet gebruik. Zo laat de Amerikaanse PEW studie Trends 2005 (cijfers van mei/juni 2004) zien dat slechts 25% van de 65+ers online is tegenover 78% van de groep 18-29 jarigen.⁴ De categorie laagst opgeleiden (32%) verschilt eveneens aanzienlijk met de groep hoogst opgeleiden (88%). Inkomen laat vergelijkbare verschillen zien: laagste inkomensgroep 44% en de hoogste 89%. Etniciteit, dat sterk samenhangt met de vorige twee indicatoren, laat dan ook grote verschillen zien: blanke amerikanen 76% versus afro-amerikanen 43%. Ook *gehandicapten* zijn nog steeds aanzienlijk minder online (38%) dan hun niet-gehandicapte medemens. Het verschil tussen mannen en vrouwen is - zij het veel beperkter - nog steeds aanwezig.

² <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> (visited at 20-09-2006)

³ <http://www.pewinternet.org/trends.asp#adoption> (visited at 06-09-06)

⁴ Het Pew Internet and American Life Project is een non-profit organisatie die zich bezighoudt met de invloed van Internet op uiteenlopende aspecten van de samenleving.

De Amerikaanse Pew studies signaleren de afgelopen jaren een sterke vervlakking in de groei van het aandeel mensen dat Internet gebruikt en leiden hieruit af dat met 85% toegang onder de volwassenen een maatschappelijk verzadigingspunt zou zijn bereikt (Pew 2006). Dit zou echter betekenen dat de huidige achtergebleven groepen ook in de toekomst maar weinig online te vinden zullen zijn.

Niet-gebruikers zijn vaak om verschillende redenen niet-gebruikers. Wyatt et al (2002) onderscheiden 4 groepen: de 'resisters', mensen die niet willen, de 'rejectors', mensen die gestopt zijn om redenen van desinteresse of tegenzin; de 'excluded', mensen die wel willen maar geen toegang kunnen krijgen, en de "expelled", mensen die wel toegang hebben gehad, maar onvrijwillig zijn buitengesloten. Met name mensen uit de laatste twee groepen bevinden zich in sociaal kwetsbare groepen die hoog scoren op meerdere indicatoren als laag inkomen, lage opleiding en behorend tot etnische of gehandicapten groep. Voor deze groep zijn ondersteunende financiële en educatieve stimuleringsmaatregelen van groot belang. Warschauer (2003) heeft het concept "digitale kloof" bekritiseerd omdat dit concept enerzijds een sterke nadruk op een dichotome tweedeling van have's en have not's suggereert, terwijl in de praktijk de toegang vaak veel gradueler en complexer is. Anderzijds maskeert de sterke focus op technologie andere hulpbronnen die mensen benutten. De retoriek van digitale tweedeling stigmatiseert in zijn visie zwakke groepen en doet meer kwaad dan goed. Ook bekritiseert hij de vaak eenzijdige technologie-gerichte benaderingen van stimuleringsbeleid om de digitale kloof te dichten, die betekenisvol internetgebruik reduceren tot "toegang verstrekken". Dit soort stimuleringsproject verloopt vaak teleurstellend. Warschauer pleit dan ook voor een veel bredere integrale aanpak waarbij niet alleen de technologie maar ook de vaardigheden, opleiding, gemeenschap en institutionele omgeving worden meegenomen: hij noemt dit "*technologie voor sociale inclusie*".

Bij de groepen 'resisters' and 'rejectors' blijkt inderdaad dat de scheiding tussen wel/ niet-gebruik gradueler en complexer is. Zo blijkt 1/5 deel van de niet-gebruikers deel uit te maken van huishoudens waarin *wel* internet toegang aanwezig is (Rainie 2005:5). Nettleton et al (2002) constateren dat internet gebruik ook *sociaal gemedieerd* kan zijn: er wordt een beroep gedaan op de sociale omgeving voor het uitvoeren de internethandelingen, bijv. informatie zoeken of een reis boeken. Tot slot wordt er meer recentelijk gesproken over een groep niet-gebruikers waarbij niet onverschilligheid of gebrek aan relevantie het motief is, maar er veeleer sprake is van een sterke, actieve afwijzing van Internet als maatschappelijk verschijnsel. Men zou kunnen spreken van anti-gebruiker, ook wel aangeduid met 'refuseniks'. Het is niet onwaarschijnlijk dat deze groep – zo verwachten Internet specialisten – zich in de toekomst actief tegen het nieuwe medium gaan verweren (Anderson & Rainie 2006).

2.1.3 Breedband en de breedbandgebruiker

De snelle opkomst van breedband-verbindingen hebben een enorme impact op het online gedrag. Continue beschikbaar, snel internet verhoogt en intensificeert het internet gebruik op diverse aspecten: meer tijd online, vaker online met meer activiteiten, een positievere houding t.o.v. de rol van internet in het leven; verandering in tijdsbesteding, verplaatsing van offline activiteiten naar online en het maken en delen van meer content (Rainie 2005).

Breedbandtoegang is nog zeer ongelijk verdeeld en is het vaakst te vinden bij hoogopgeleide, blanken, met een hoog inkomen en wonend in een stedelijke omgeving. De rijkere mensen hebben vijf maal vaker breedband dan de lagere inkomensgroep.⁵ Het Amerikaanse platteland blijft substantieel achter met breedband verbindingen en dit leidt ook tot minder intensief internetgebruik in niet verstedelijkte gebieden (Horrihan & Murray 2006:4). De verschillen in leefomgeving zijn grotendeels terug te voeren op verschillen in

⁵ Pew, Trends 2005: 67.

leeftijd, opleiding en inkomen (stedelijk= jonger, hoger opgeleid en hoger inkomen). (Horrigan & Murray 2006:9)

Met de opkomst van snelle breedbandverbindingen is een *nieuw soort gebruiker* ontstaan. Drempels om online te gaan zijn er bij breedband nauwelijks meer. Ook de kwaliteit van de verbinding is vele malen hoger. Uit het Amerikaanse PEW Internet and American Life Project komt naar voren dat de breedbandgebruiker een heel andere internet gebruiker is dan een inbel-gebruiker: de breedbandgebruiker is vaker en langer online, verwerkt grotere informatiestromen zoals streaming van video's, maakt zelf vaker content en deelt dat meer met andere onliners. Daarbij komt dat ze aanzienlijk tevredener zijn met de rol die internet in hun leven speelt dan inbel-gebruikers.⁶ Niet alleen de vraag of er toegang is, maar ook de kwaliteit van de verbinding is daarmee een belangrijke factor voor de mate en manier waarop het online leven wordt vorm gegeven en ingebed wordt in het dagelijkse leven.

2.1.4 Toekomstverwachtingen

Een meerderheid van een groep prominente insiders uit de internetwereld (ruim 700 Internet stakeholders, commentators en activisten) verwachten dat rond 2020 het grootste deel van de wereldbevolking toegang tot goedkoop internet heeft, met verdere globalisering van het economische, sociale en politieke leven tot gevolg (Anderson and Rainie 2006). Maar dit betekent niet dat de digitale tweedeling dan is verdwenen. Een minderheid zal zich nog steeds geen internet kunnen veroorloven. Daarnaast verwacht men een kleine, maar groeiende groep "refuseniks" die zich mogelijk zelfs actief gaan afzetten tegen Internet en de moderne samenleving. Over de vraag of de wereldwijde mondiale communicatie en concurrentie tot meer egalitaire verhoudingen leiden, waren de meningen van de Internet insiders heel uiteenlopend.

2.2 Private levenssfeer

Online activiteiten zijn in het dagelijks leven in toenemende mate verweven geraakt met vrijwel alle aspecten van het leven: van leren, werken, informeren, bankieren en consumeren tot vriendschapsrelaties onderhouden, mensen ontmoeten, muziek luisteren en vermaak (Pew 2006). "De internetgebruiker" bestaat niet. Dat Internetgebruik daadwerkelijk gedomesticeerd wordt – ingebed en aangepast aan de eigen specifieke behoeften – wordt ondersteund door de bevindingen dat verschillende sociale groepen ook heel verschillende internet activiteiten ondernemen. Waar jongeren de meeste tijd met online gamen en social network sites bezig zijn, zijn de 30-er en 40-ers relatief veel bezig met geld-gerelateerde sites (webwinkels /e-bay) en gezondheidssites. De groep 50+ers zoeken relatief het vaakst informatie (Nielsen-NetRating 2006e). Wel constateert het Amerikaanse Pew Internet project dat email nog steeds de "killer applicatie" is. Alle gebruikers besteden hier het meeste online tijd aan (Pew 2006:63).

Het Internetgebruik anno 2006 is zo divers en uiteenlopend geworden dat het niet mogelijk is om alle soorten gebruik hier te behandelen. We zullen hier enerzijds ingaan op online communicatie en participatie in online gemeenschappen. Internet is een instrumenteel middel geworden waarmee individuen hun leven en identiteit vorm kunnen geven (Castells 2000: 21). Online communities, chat programma's en sociale netwerken sites als Hyves, MySpace en Bebo bieden nieuwe mogelijkheden om bestaande sociale relaties te onderhouden en nieuwe contacten te leggen. "meet your friends' friends" "create a private community to share photo's, journals and interests" Anderzijds zal aandacht besteed worden aan de nieuwe opkomende praktijken dat gebruikers toeleveranciers van content worden. In plaats van passieve gebruikers (lurkers) geeft nu een snel groeiende groep mensen mede

⁶ Pew, 2006 Internet: The Mainstreaming of Online Life. Trends 2005

inhoud en vorm aan het Internet. Hier is dus duidelijk sprake van 'mutual shaping'. Opvallend is dat alle sociale gebruikersgroepen bij deze ontwikkeling betrokken zijn.

2.2.1 Online communicatie

De opkomst van computer mediated communication (CMC) hebben in de sociale psychologie in eerste instantie geleid tot heftige debatten of de anonieme CMC communicatie nu juist voordelen of nadelen heeft ten opzichte van face-to-face communicatie. Enerzijds worden CMC-interacties gezien als meer gelijkwaardig, democratisch en bevrijdend, maar anderzijds komt CMC ook naar voren als een vorm die extreem, onpersoonlijk en ongeremd negatief taalgebruik en gedrag stimuleert. Watt et al 2002 bekritisieren dit type onderzoek omdat beiden uitgaan van een technologisch deterministisch beeld van CMC en dat deze communicatievorm door het ontbreken van interpersoonlijke cues minder sociaal van karakter zou zijn dan face-to-face contacten. Zij stellen daarentegen dat analyses van processen waarin CMC in het gebruik wordt vormgegeven laten zien dat er communities ontstaan waar gedrag gereguleerd wordt door gebruikers en er groepsnormen ontstaan. Juist het anonieme karakter van CMC intensificeert in het gebruik juist vaak groepseffecten (identificatie, sociale aantrekkingskracht en sociale invloed) juist door depersonaliseringprocessen. Watt et al (2002:77)

Een belangrijke vraag is hoe deze nieuwe virtuele vorm van online leven ingrijpt op het dagelijkse leven. Gaan virtuele contacten ten koste van offline contacten en leidt het tot vervreemding of bieden deze juist een meerwaarde? Diverse onderzoeken rapporteren positieve bevindingen. Virtuele vriendschappen en communities werken stimulerend voor het gevoel van eigenwaarde, met name voor mensen die door ziekte of andere redenen een relatief geïsoleerd bestaan leiden. (Nettleton et al 2002:184)). Waar mensen in de fysieke wereld vaak het bespreken van problemen beperken tot een kleine groep vertrouwde groep vrienden en familie, blijken mensen online makkelijker over hun problemen te communiceren en krijgen hierbij veel emotionele ondersteuning van virtuele vrienden. Juist de anonimiteit in virtuele communities neemt drempels weg (Nettleton et al 2002: 185). Weliswaar worden ook vervelende negatieve en agressieve activiteiten in virtuele communities gerapporteerd ("flames" and "nutters"), maar deze staan in geen verhouding met de positieve support (Nettleton 2002: 184)

Lee Rainie, directeur van het Pew Internet Project noemt de groei van 'sociaal kapitaal' als één van de belangrijke impacts van Internet (Rainie 2005). Email-gebruik is een duidelijke 'bonding' -agent: met name vrouwen gebruiken email-contacten als een intensivering van relaties en sociale netwerken. Maar ook is Internet een 'bridging agent': meer dan 80% van Internet gebruikers maken deel uit van online communities, waar ze in contact komen met andere mensen uit andere sociale, etnische en leeftijds groepen. Ook een grote review studie van Katz & Rice(2002) komt tot de conclusie dat Internet leidt tot meer interacties met de sociale netwerken. Internet communicatie complementeert real-world relaties (Rice 2002:118). De angst dat virtuele communicatie de dagelijkse contacten zou verminderen lijkt niet bewaarheid. Online interactie wordt juist vaak gezien als een *aanvulling* op en zeker *geen vervanging* van reguliere sociale contacten (Nettleton et al 2002, Woolgar 2002)

2.2.2 De gebruiker als producent van content

Online activiteiten zijn de afgelopen jaren steeds diverser geworden. Hoewel email en informatie zoeken nog steeds de meest frequent uitgevoerde activiteiten zijn, is er ook sprake van een sterke stijging in online interacties (bankieren/kopen) en het zelf content op het web zetten. De gebruikers zijn in toenemende mate leveraars van content⁷ aan het worden (35% van alle internetgebruikers). In 2006 zijn de sites waar gebruikers content

⁷ Pew verstaat hieronder vier soorten van content: een eigen blog, een eigen webpagina, werken aan webpagina van iemand anders en het delen van een zelfgemaakt product (verhalen, video, foto's).(Horrigan 2006:ii)

aanleveren, zoals YouTube and Myspace, de grootste groeiers (Nielsen/Netratings 2006c) Opvallend is dat content online zetten een activiteit is die in alle sociale groepen gebeurt. Amerikaanse cijfers van eind 2005 laten zien dat binnen onderscheiden groepen naar leeftijd, gender, opleiding inkomen en etniciteit het aandeel gebruikers dat content op het web zet varieert tussen de 30 en 40 % (Horrigan 2006: 13). Alleen de groep 65+ gebruikers valt hier met 18% iets onder. Van de groep jongeren (18-29) zet 43% content op het web. Het delen van persoonlijk materiaal als foto's en video met online vrienden, neemt hierbij het grootste aandeel in. Het grootste deel van deze content is persoonlijk van aard. Een interessant nieuw verschijnsel dat handig *gebruik maakt* van deze groeiende virtuele sociale netwerken is het zg. "viral marketing" (Nielsen-Netratings 2006b).. Een "marketing" boodschap wordt verpakt in een hilarisch videoclipje dat in deze netwerken gedropt en zal – als het goed werkt - door internetgebruikers zelf verder wordt verspreid. Veelal zal bij viral marketing niet meer duidelijk zijn of het filmpje afkomstig is van een creatieve amateur of in opdracht is gemaakt door een professionele marketing organisatie. Juist deze ambiguïteit voedt de aandacht voor de boodschap van de videoclip, maar kan ook voor verwarring zorgen.

Naast social-network sites, is het maken van weblogs (blogs) een tweede belangrijke manier om content op het web te plaatsen. Deze activiteit is zo omvangrijk geworden dat men spreekt van een "blogosphere".(Herring et al 2004). Er worden verschillende soorten blogs onderscheiden. Kennis-logs, link logs (links naar specifieke actuele en web gebeurtenissen) en lifelogs (blogs met primair autobiografische inhoud). Onder de tieners zijn het met name de meisjes die zich storten op de lifelogs, terwijl volwassen mannen de linklogs en kennislogs domineren (Orlowski 2003,Herring et al 2004: 4). Lifelogs bieden mensen een belangrijk platform om hun identiteit op diverse en meervoudige manieren vorm te geven. Naar de relatie tussen deze virtuele identiteitsconstructie en de werkelijke identiteitsbeleving is nog weinig empirisch onderzoek verricht. Herring et al (2004) bekritisieren de cultuur en retoriek in de blogosphere waarin aanzienlijk meer status en invloed wordt toegekend aan de door mannen gedomineerde linklogs en kennislogs. Ook bij andere vormen waarin gebruikers kennis toevoegen op internet, zoals de online encyclopedie Wikipedia, zijn mannen vaker actief dan vrouwen.

2.3 De burger, de politiek en de staat

De snelle doorbraak van Internet heeft geleid tot hoge verwachtingen met betrekking tot het democratisch functioneren van overheid en politiek. Internet zou de politiek veel transparanter kunnen maken en zou het nieuwe vormen van politieke communicatie kunnen realiseren (Kersting & Baldersheim 2004: 3).

2.3.1 Actief politiek burgerschap

Steeds meer burgers gebruiker Internet om zich over politieke zaken te informeren en te oriënteren, met name ten tijde van verkiezingen (Horrigan 2006b). De groei is een combinatie van enerzijds meer mensen die online zijn en anderzijds door aantrekkelijker content, gemaakt door nieuwe organisaties, partij campagnes, onafhankelijke media en individuele burgers. Met name jonge (< 35 jaar) mensen met breedbandverbinding gebruiken internet als de belangrijkste informatiebron over politieke gebeurtenissen (bijv verkiezingen). De oudere (>35) breedbanders noemen de krant nog als belangrijkste bron (Pew 2006). Ook gebruiken de jonge breedbanders internet voor verdieping van kennis en inzichten die ze uit de reguliere media krijgen. Ze zoeken meer achtergrond informatie, verschillende perspectieven op een zaak , checken politieke uitspraken, etc. Internet vervangt niet zozeer de traditionele media als informatiebron, maar vormt voor de groep jonge breedbanders met name een kwalitatieve aanvulling.

Naast de verbeterde politieke informatie en de raadpleging daarvan op het web, creëert Internet ook nieuwe vormen van actief politiek burgerschap; met name de politieke bloggers veranderen het politieke leven drastisch (Pew 2006). Politieke bloggers creëren een smeltkroes van feiten, speculaties, commentaren, samenzweringstheorieën en media kritiek bijeenkomen. Bij belangrijke verkiezingen groeit het aantal politieke bloggers en bloglezers aanzienlijk en zijn daarmee een niet te verwaarlozen factor geworden bij de politieke keuzes. Internet biedt nu via blogs en discussielijsten aan individuen een forum om hun politieke opvattingen en informatie voor een breder publiek toegankelijk te maken. Deze vorm van democratisering van informatie heeft echter nog wel beperkingen in die zin dat het met name blanke, hoogopgeleide mannen zijn die hieraan het meest actief in participeren. Ook wordt internet met websites, emaillijsten en discussiegroepen ingezet om geld en mensen te mobiliseren, met name in de VS waar sponsoring van kandidaten een niet meer weg te denken onderdeel is van het Amerikaanse verkiezingsgebeuren (Pew 2006). Net als in het dagelijks leven is ook in de politieke praktijken Internet gedomesticiseerd door de gevestigde maatschappelijke en politieke organisaties.

2.3.2 Sociale bewegingen en actiegroepen

Naast een medium voor individuen is Internet al langer een forum voor bottom-up maatschappelijke actiegroepen om hun visie tegenover visie van de 'gevestigde orde' te verspreiden en om anderen te mobiliseren. Deze vorm van online activisme gaat zowel over "grote" sociale bewegingen zoals anti-globalisten en feministen, maar ook lokale actiegroepen die oppositie tegen een voorgenomen beleid willen mobiliseren. In het feministisch onderzoek naar Internet is op dit punt een duidelijke verschuiving zichtbaar van "vrouwen als uitgeslotene van internet" naar "vrouwen als actieve agents die mede vormgeven aan het Internet (Shade 2002, Lie 2003). Lie (2003) benadrukt dat zowel gender en technologie sociale concepten zijn die elkaar wederzijds vorm en inhoud geven en voortdurend aan veranderende betekenis onderhevig zijn. Travers (2000:150) spreekt van "feminist efforts to re-write the public in cyberspace". Webgirls – nu opgegaan in "womenontheweb" is een belangrijke mondiale beweging op dit terrein die zowel visies op vrouwelijkheid als visies op Internet beïnvloed heeft (Zoonen 2000:6).

2.4 Veranderingen in de gezondheidszorg

Om inzicht te krijgen in de veranderingen die gepaard gaan met de introductie van ICT in de zorg is het zinvol om een onderscheid te maken tussen de verschillende systemen en diensten die er in de afgelopen drie decennia ontwikkeld en (deels) geïmplementeerd zijn in de zorg. Een van de belangrijkste toepassingen van ICT in de zorg is internet. Internet wordt op vier verschillende manieren gebruikt in de gezondheidszorg: voor het zoeken naar informatie over ziekte en gezondheidszorg; voor contacten met lotgenoten; voor het verrichten van transacties (o.a. bestellen van geneesmiddelen); en voor het consulteren van zorgverleners (Raad voor de Volksgezondheid&Zorg 2000: 13.14). Een andere belangrijke toepassing van ICT in de zorg is telemedicine. Hierbij gaat het om ICT systemen die zorg op afstand mogelijk maken, waarbij fysieke interacties tussen de patient en de zorgverlener (deels) worden vervangen door virtuele contacten. Dit kan gebeuren in de vorm van teleconsultatie, waarbij zorgverleners elkaar onderling kunnen raadplegen op basis van digitale gegevens over de patient (bijv. foto's van de huid); telemonitoring, waarbij de ontwikkeling van het ziektebeeld op afstand kan worden gevolgd; en telechirurgie, waarbij er ingrepen in het lichaam worden verricht zonder de fysieke aanwezigheid van de specialist. Tenslotte wordt ICT in de zorg gebruikt voor het opslaan en uitwisselen van medische informatie, zoals het elektronisch zorg dossier (EZD).⁸

⁸ Een andere belangrijke toepassing van ICT in de zorg betreft de ondersteuning van logistieke processen en management. Omdat deze systemen grote overeenkomst vertonen met ICT systemen in andere sectoren en arbeid een part deelprogramma van MES is wordt deze toepassing hier verder buiten beschouwing gelaten.

Deze ICT toepassingen hebben belangrijke gevolgen voor de gezondheidszorg. Uit Amerikaans en Engels onderzoek blijkt dat de introductie van ICT in de zorg nieuwe rollen en verantwoordelijkheden voor patiënten met zich meebrengt en het werk van zorgverleners verandert. In het vervolg van deze paragraaf wordt een beknopte beschrijving gegeven van de belangrijkste inzichten uit deze studies.

2.4.1 Nieuwe rollen en verantwoordelijkheden voor patiënten

Het meeste internationale onderzoek naar de gevolgen van ICT voor patiënten concentreert zich op internet. Uit kwantitatieve studies in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk blijkt dat het gebruik van internet voor het opzoeken van informatie over gezondheid en gezondheidszorg de laatste 10 jaar enorm is toegenomen. In de Verenigde Staten brengt het Pew Research Center regelmatig het zoekgedrag van Amerikanen op het internet in kaart. Uit deze studies blijkt dat het zoeken naar informatie over gezondheid een hoge plaats inneemt, naast het zoeken naar informatie over het weer, ontspanning, sport, en business (Pew Research Center 1998). In 2005 gebruikten 8 van de 10 internetgebruikers dit medium voor het zoeken naar informatie over dieet, geneesmiddelen, ziekteverzekeringen, experimentele behandelingen en specifieke artsen en ziekenhuizen.⁹ In Engeland heeft men een speciaal onderzoeksinstituut opgericht om de maatschappelijke rol van internet te onderzoeken.

Ook het aantal websites met informatie over gezondheid groeit nog steeds, met name in de westerse geïndustrialiseerde wereld (Preece en Ghazati 2001). Naast kwantitatief onderzoek wordt er veel kwalitatief onderzoek gedaan naar patiënten en internet. Uitgangspunt voor deze studies zijn vaak de beloftes die in beleidsdocumenten, de media en de onderzoekswereld worden gearticuleerd over de manier waarop internet de rol van patiënten zal veranderen. In deze beloftes wordt internet gezien als een technologie die medische informatie die alleen toegankelijk was voor de zorgprofessionals toegankelijk maakt voor iedereen. Hierdoor worden de machtsverhoudingen tussen patiënt en zorgverlener doorbroken en ontstaan er nieuwe rollen van patiënt en arts. De patiënt wordt onafhankelijker van zorgverleners en speelt een actieve, beslissende rol in de behandeling van haar/zijn ziekte. Amerikaanse onderzoekers beschrijven deze nieuwe identiteit van patiënten als 'on-line self-helpers' (Ferguson 1997) of 'net-empowered medical end-user' (Ferguson 2002). Ook voor zorgverleners verandert er veel: zij verliezen hun autonome positie en worden coach of adviseur van de patiënt (Ferguson 1997). Deze optimistische verwachtingen waren lange tijd echter niet gebaseerd op empirisch onderzoek. De studies die er in de afgelopen 5 jaar zijn verricht laten vaak een minder rooskleurig beeld zien. Terwijl veel studies bevestigen dat meer mensen inderdaad toegang hebben gekregen tot gezondheidsinformatie die voor de introductie van internet niet voor hen beschikbaar was, laten studies in Engeland zien dat dit niet automatisch leidt tot 'empowerment' van patiënten. Zo concluderen Henwood en haar collega's (2003) in hun onderzoek naar de rol die internet speelt in de manier waarop vrouwen beslissingen nemen over hormoon replacement therapie (HRT) voor de behandeling van overgangsklachten dat zij de besluitvorming liever overlaten aan de arts. Veel vrouwen zoeken zelf niet naar informatie op internet vanwege 'information literacy': het ontbreekt hen aan de benodigde vaardigheden om informatie te zoeken en deze te interpreteren in de context van besluitvorming over de juiste gezondheidszorg. Terwijl dit laatste probleem bij de jongere generatie, althans dat deel dat goed opgeleid is, minder groot zal zijn, laat dit onderzoek nog andere factoren waardoor de veranderingen in de arts-patiënt relatie onder invloed van internet minder snel zal verlopen dan werd verwacht. Artsen blijken vaak niet bereid om de informatie die patiënten via het internet gevonden hebben in hun behandeling te betrekken. Dit was met name het geval wanneer de informatie van de patiënt niet overeenkwam met de kennis van de arts (Henwood et al 2003:605).

Onderzoek in Engeland en de VS laat ook zien dat patiënten die internet gebruiken voor het zoeken naar gezondheidsinformatie daarnaast altijd andere bronnen blijven

⁹ PEW/Internet & American Life Project; <http://www.pewinternet.org/>. Geraadpleegd op 4 oktober 2006

gebruiken. Hierbij gaat het om tv, kranten, magazines en boeken, terwijl vrouwen ook vaak gebruik maken van informele netwerken van vrienden, collega's en burens (Henwood et al 2005; Nettleton et al 2005; Napoli 2001). Dit betekent echter niet dat internet geen invloed heeft op de rol en identiteit van patiënten. Patiënten die actief zoeken naar gezondheidsinformatie op internet voelen zich vaak beter geïnformeerd over hun ziekte (Nettleton et al 2005). Onderzoek in de VS en Engeland laat bovendien zien dat patiënten door het maken van eigen websites en deelname aan online zelfhulp groepen een actieve rol spelen in de manier van omgaan met hun ziekte. Hierdoor verandert hun identiteit van passieve consument naar actieve producent van gezondheidsinformatie (Hardey 2001; Burrows et al 2000). Ook de omgang met ziekte en met lotgenoten blijkt in online groepen een specifiek karakter te krijgen. Communicatie onder patiënten op internet worden vaak gekenmerkt door empathie, een omgangsvorm die veel minder vaak voorkomt bij online groepen rondom sport, religie of andere sociale en culturele activiteiten (Preece en Ghazati 2001:254).

Een ander belangrijk onderwerp van onderzoek is de betrouwbaarheid van gezondheidsinformatie op internet. In de afgelopen 15 jaar zijn beleidsmakers, zorgverleners en onderzoekers zich in toenemende mate zorgen gaan maken over de betrouwbaarheid van medische informatie op internet (Eysenbach 2002). Internet zou kunnen leiden tot foute informatie, een overdosis aan niet-relevante informatie, informatie over alternatieve geneeswijzen, en informatie waarvan niet duidelijk is dat het verweven is met commerciële of politieke belangen (Crocco et al 2002). Ondanks het feit dat er weinig bekend was over de manier waarop mensen gezondheidsinformatie zoeken op internet, werd er getwijfeld aan het zoekgedrag van mensen die geen medische opleiding hadden (Adams 2006). Ook werden er vraagtekens gezet bij de effectiviteit van zoekmachines voor het vinden van gezondheidsinformatie (Cooke 1999). Als reactie hierop zijn er door de overheden en zorginstellingen in de VS en Europa keurmerken en portalen ontwikkeld die de kwaliteit van de aangeboden informatie moeten garanderen. Zo verstrekt de in Geneve gevestigde organisatie Health On the Net Foundation (HON) een speciaal icon (de zgn HON code) aan websites die voldoen aan hun criteria voor betrouwbare websites (Witherspoon 2001). Vergelijkbare initiatieven zijn te vinden in de VS, o.a. het web portaal Healthfinder (actief tot 2001); in Europa, o.a. MedCERTAIN (een initiatief gefinancierd door de EU) en MedCIRCLE (die het idee om met keurmerken te werken alweer verlaten heeft); en in Engeland, o.a. NHS Direct (Adams 2006:34,35). Deze ontwikkelingen zijn een duidelijk voorbeeld van 'mutual shaping': door reacties van sociale groepen op veronderstelde negatieve kanten van ICT worden er nieuwe technische oplossingen ontwikkeld om deze problemen op te lossen. Het onderzoek kwaliteitskenmerken en portalen lijkt er op te wijzen dat deze technieken niet veel invloed hebben op het zoekgedrag van patiënten, maar systematisch internationaal onderzoek hiernaar ontbreekt.

2.4.2 Veranderingen in het werk van zorgverleners

In de VS, Canada en Engeland wordt er ook onderzoek gedaan naar de manier waarop ICT het werk van zorgverleners verandert. Een belangrijk aandachtspunt in deze studies is telemedicine. Internationale studies laten zien dat de introductie van telemedicine in de gezondheidszorg leidt tot een herverdeling, en soms fragmentatie, van werk in de gezondheidszorg. De digitalisering van gezondheidsdiensten gaat gepaard met een herverdeling van werk, waarbij taken en verantwoordelijkheden van specialisten en artsen worden gedelegeerd naar verpleegkundigen, dokterassistenten of, in het geval van telemedische diensten, personeel van medische call centra. Zo heeft Mort en haar collega's beschreven hoe de introductie van teledermatologische diensten leidt tot een verschuiving van het interactionele werk tussen zorgverlener en patiënt van de dermatoloog naar de verpleegkundige (Mort et al 2003). Volgens Cartwright heeft telemedicine ertoe geleid dat verpleegkundigen nu veel werk moeten verrichten in afwezigheid van de arts (Cartwright 2000). Telemedicine brengt ook nieuwe taken, organisaties en beroepen met zich mee. In de VS en Europa zijn voor het verwerken en interpreteren van digitale medische data

telemedische centra opgericht waarvoor zorgverleners een speciale opleiding ontvangen (Oudshoorn, forthcoming).

De introductie van telemedicine in de zorg laat hiermee eenzelfde patroon zien als bij de introductie van andere technologieën: apparaten zoals computers vervangen menselijke arbeid niet maar leiden tot een verdeling van werk tussen zorgverleners en tussen zorgverleners en patiënten, waarbij soms ook nieuwe taken ontstaan voor bestaande of nieuwe beroepsgroepen (Illich 1981). Hierbij gaat het niet alleen om taakherschikking maar ook om een herverdeling van verantwoordelijkheden. Het sociaal-wetenschappelijk onderzoek, met name bij wetenschap- en technologiestudies, heeft zich daarom gericht op het zichtbaar maken van dergelijke verschuivingen in de 'geography of responsibilities' (Akrich 1992; Oudshoorn en Pinch 2003).

Telemedicine laat echter ook nieuwe patronen van innovatie zien. Een belangrijk kenmerk van deze technologie is dat fysieke contacten tussen arts en patiënt worden vervangen door contacten die door ICT worden gemedieerd. Dit brengt een belangrijke verandering van het werk van zorgverleners met zich mee. Voor het stellen van een diagnose of ingreep kunnen zij zich nu alleen baseren op digitale beelden, grafieken of andere representaties die hun informeren over het ziektebeeld van de patiënt. Fysieke interacties, zoals aanraken en palpiteren, door Cartwright beschreven als 'a cornerstone of healthcare' zijn niet langer beschikbaar. Volgens Mort betekent dit dat specialisten steeds de afweging moeten maken of zij geen belangrijke informatie missen om de juiste diagnose te stellen (Mort et al 2003).

Een ander thema in het internationale onderzoek is de manier waarop ICT wordt ingezet voor de standaardisatie en classificatie van werk. Ook dit onderzoek laat zien dat er bij de introductie van ICT vaak andere dingen gebeuren dan men verwacht had. Zo heeft Star laten zien dat ICT applicaties die zijn ingezet om het werk van verpleegkundigen te standaardiseren niet zozeer bijdragen aan het verbeteren van de status van hun beroepsgroep maar ertoe leiden dat zij alleen meer administratieve taken en verantwoordelijkheden krijgen (Timmermans et al 1998).

3. Ontwikkelingen binnen Nederland: zwaartepunten en onderbelichte terreinen

Nederland heeft de afgelopen jaren een rijke traditie gekend aan sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar de ontwikkeling en gevolgen van Internet zowel wat betreft beleidsgerichte studies als ook meer fundamenteel wetenschappelijk onderzoek. Belangrijke onderzoeksgroepen voor beleidsgericht ICT onderzoek zijn ondermeer TNO ICT & Beleid en Dialogic en het Rathenau Instituut. Daarnaast hebben algemene instellingen als het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) en het Kenniscentrum Grote Steden met het programma Social Quality Matters (SQM) veel bijgedragen aan inzicht in de dagelijkse Internetpraktijken. Vanaf 2003 publiceren deze beide instellingen gezamenlijk met NWO-MES en de Fonteyns Hogeschool het Jaarboek ICT en Samenleving. Overheidsinitiatieven als Infodrome en Kenniswijk hebben het nodige debat and flankerend onderzoek opgeleverd. Het Nederlandse academische veld kent diverse toonaangevende universitaire centra waar deelaspecten van de maatschappelijke functie van Internet meer fundamenteel onderzocht wordt. Wij noemen hier (zonder de pretentie compleet te zijn het ITER Tilburg (juridische aspecten van ICT), Amsterdam School of Communication Research (Ascor UvA) (sociale en communicatie aspecten), Rotterdam (filosofie en culturele veranderingen / medische aspecten), Twente (technologiedynamisch en mutual shaping perspectief op ICT en samenleving).

3.1 Toegankelijkheidsvraagstukken

3.1.1 Toegang en gebruik

Het percentage Nederlanders dat thuis toegang heeft tot internet nam toe van 21% in 1998 naar 74% in 2004 en verwacht wordt dat 82% van de bevolking in 2007 online zal zijn (SCP 2005). Met deze verspreiding behoort Nederland tot de mondiale top. Ook ten aanzien van diffusie van breedbandverbindingen loopt Nederland internationaal in de voorhoede. Op IJsland en Denemarken na heeft Nederland in 2006 het grootste aantal breedbandverbindingen per hoofd van de bevolking, hetgeen neerkomt op ca. 50 tot 60 % van de huishoudens. (www.weboptimization.com/bw/06/07)¹⁰.

3.1.2 Digitale ongelijkheden

In Nederland is leeftijd nog een belangrijke indicator voor bezit en gebruik van Internet. Daar waar tegen de 90% van de jongeren online toegang heeft kom de groep 75+ers niet verder dan ca. 20%. (De Haan 2004). Juist groepen die zich kenmerken door een combinatie van indicatoren. Zo hebben . 75+ers met een laag inkomen of met lage opleiding het minst vaak geen toegang. De groepen met het minste aandeel toegang zijn ouderen met lage inkomens (9%) en éénpersoons huishoudens (8%) (De Haan 2004:19) Cijfers 2003). Vrouwen zijn sterk oververtegenwoordigd in deze laatste groep. Veel ouderen zeggen Internet niet te missen en het gebrek aan motivatie is de belangrijkste reden voor niet-gebruik. Digitale in – en uitsluiting wordt in Nederland vaak begrepen als een complex van factoren. Van Dijk (2003) hanteert vier niveaus: bezit & toegang, gebruik, vaardigheden (zowel technisch als informatieel) en motivatie & behoefte. Daarnaast speelt het al dan niet hebben van ondersteuning uit de sociale omgeving een belangrijke rol. Bij veel ouderen spelen al deze vijf in meer of mindere mate mee (De Haan 2004). Betekenisvolle gebruiksmogelijkheden, zoals bijvoorbeeld per email communiceren met kinderen en kleinkinderen als ook het bekijken van online foto's is vaak een reden om wel te investeren in PC-bezit en digitale vaardigheden (De Haan 2004). Behalve Internet krijgen ouderen ook in toenemende mate te maken met nieuwe vormen van intelligente apparatuur (domotica) die tot doel hebben hen langer zelfstandig te laten wonen of het zorg proces te ondersteunen. Echter veel van deze apparatuur - zelfs vaak speciaal voor ouderen ontwikkeld – blijkt in de praktijk problemen op te leveren (onder meer door slechte motoriek, slecht zichtvermogen of meerdere functies onder één knop. Kennelijk schieten gebruikersgerichte ontwerpmethoden nog steeds tekort (Tauritz Bakker 2005). Ondanks de groeiende kennis over usability (e.g. Preece) blijken ontwerpmethoden nog vaak sterk gedomineerd door vanuit zichzelf redenerende ontwerpers die vaak onbewust hun eigen vaardigheden en kundes als ontwerpuitgangspunt hanteren, de zogenaamde Ik-methodologie (Rommes 2002, Stienstra 2003, Oudshoorn etl 2004). Dit is zeker voor de toekomst een belangrijk aandachtspunt.

Naast leeftijd is ook etniciteit nog steeds een indicator voor ongelijkheid. Vrijwel alle autochtone jongeren kunnen over Internet beschikken, terwijl dit voor Marokkaanse en Turkse jongeren in 2005 op 80% ligt (Van de Broek & de Haan 2006). Voor oudere allochtonen zijn deze verschillen nog groter.

Over de maatschappelijke betekenis van digitale ongelijkheid verschillen de meningen. Zo zien Van Dijk (2003) en De Haan (2004) hierin gevaren van sociale uitsluiting, ondermeer door de verwachte verdringing van traditionele informatie kanalen. Frissen (2000) daarentegen stelt dat digitale tweedeling niet per definitie leidt tot sociale uitsluiting. Zij pleit voor het waarborgen van “een pluriforme informatievoorziening en van een grote diversiteit aan communicatieplatforms, die de diversiteit in participatie van burgers weerspiegelt en mee vormgeeft” (Frissen 2000:24)

¹⁰ Deze cijfers zijn gebaseerd op rapportages van internetproviders (Point Topic).

3.2 Private levenssfeer

Internet is in Nederland, vergelijkbaar met de buitenlandse bevindingen, breed in het dagelijkse gebruik geïntegreerd. Steeds meer huishoudens hebben breedband verbindingen, meerdere computers en huisnetwerken. In 2003 had 25% van de huishoudens Internettoegang in slaapkamers en kinderkamers (Maltha 2003). In 2005 beschikten 73% van de jongeren tussen de 15-19 jaar een eigen PC (De Haan & van't Hof 2006). Jongeren hebben relatief veel aandacht gekregen in het Nederlands onderzoek. Zij worden beschouwd als de "lead-users" van Internet en bieden daarmee een interessant perspectief op de nabije toekomst van de informatiesamenleving (De Haan en Van 't Hof 2006: 179).

3.2.1 Jongeren

Onder jongeren zijn met name Instant messenger programma's als MSN en gamen populair. Jongeren ontmoeten elkaar virtueel op MSN even vaak als in het echt (De Haan & Steyaert 2006). Valkenburg (2006) voert een grootschalig onderzoek uit naar de relaties tussen internet, vriendschappen en welbevinden. Zij vindt een positief verband tussen de kwaliteit van online contacten en de kwaliteit van de vriendschappen onder jongeren. Veel kinderen en adolescenten experimenteren op Internet met hun identiteit. Ze presenteren zich stoerder en mooier dan ze in werkelijkheid zijn. Volgens Valkenburg et al (2006) heeft dit experimenteren voor het grootste deel van de jongeren positieve gevolgen voor hun zelfvertrouwen en zelfbeeld. Maar ook is er sprake van een kleine kwetsbare groep onder de jongste adolescenten. In deze groep komt het vaakst verhoogd ongeremd gedrag voor dat kan leiden tot extreme vormen van pesterijen en bedreigingen (flames). Ook eenzame jongens zijn op dit punt een relatief kwetsbare groep als het gaat om internetverslaving (Van den Eijnden & Verhulst 2006). Jongeren gebruiken ook gaming als een medium om te spelen met emoties en identiteiten (Jansz 2006). Ook blijken gamers elkaar regelmatig offline te ontmoeten om elkaar in te wijden in de geheimen van het spel. Gamen in Nederland - dat steeds vaker online wordt gedaan - wordt overwegend door adolescente jongens gedaan.

3.2.2 Allochtone jongeren

Allochtone jongeren - met name Marokkaanse - gebruiken Internet vaak om steun te vinden voor problemen die zij ervaren met hun meervoudige identiteit (religieus, etnisch, nationaal en cultureel) (Frissen & de Mul 2000, Haenens 2003, van den Broek & de Haan 2006). Met name voor allochtone meisjes zijn de anonieme en open informatiemogelijkheden van internet een belangrijke bron om zichzelf te positioneren binnen de dubbele culturele werelden. 'd Haenens (2003) maakt onderscheid tussen 3 groepen allochtonen: homelanders (een kleine groep die zich primair op media in hun "moedertaal" richten; omnivoren die zowel Nederlandse als 'moedertaal' media gebruiken; en de adapters die voornamelijk Nederlandstalige sites bezoeken. Met name in de tweede groep is er sprake van een sterke relatie tussen media-gebruik en identiteitsconstructie (Haenens 2003: 105). Religie speelt hierbij een belangrijke rol. Van de Broek en de Haan (2006) concluderen dat meeste allochtone jongeren online evenveel communiceren met autochtonen als allochtonen. Slechts een klein aandeel jongeren (15-20 %) richt zich primair op de eigen allochtone groep.

Concluderend kan worden gesteld dat online en offline contacten voor jongeren geen gescheiden werelden zijn maar elkaar voornamelijk versterken. Jongeren integreren de online wereld op een heel vanzelfsprekende manier waarbij het verschil tussen online-offline steeds minder relevant wordt.

3.2.3 Zorgen over ICT ontwikkelingen

Ouderen uiten ambivalente gevoelens over de toenemende ICT voorzieningen. Er leeft een duidelijke zorg over toenemende onpersoonlijke zorg en de afname van persoonlijke contacten (Maltha et al 2003, SCP 2004). Meer in het algemeen uiten velen de zorg over cybercriminaliteit. Ook verwachten mensen een afbouw van de face-to-face voorzieningen (SCP 2004).

3.3 *De burger, de politiek en de staat*

Van dit brede onderzoeksveld worden drie aspecten nader uitgelicht. Ten eerste zal ingegaan worden op de pogingen van de overheid om internet te gebruiken om transparanter te worden en om tot een betere dienstverlening te komen: de burger als klant. Als tweede zal nader ingegaan worden op mogelijkheden van Internet om burgers meer te betrekken politieke besluitvorming om zo het democratische proces te versterken. Ten slotte zal er worden ingegaan op de vele initiatieven die er in Nederland zijn geweest om Internet en websites in te zetten om sociale cohesie in wijken en steden te vergroten.

3.3.1 *E-governance – transparantere overheid – betere dienstverlening*

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat de toegankelijkheid van informatie van veel gemeentelijk websites niet goed is (Bongers et al 2002, De Jong et al 2004). De structuur van de sites reflecteert niet zozeer de vraagpatronen van burgers maar de organisatiestructuren van de gemeente zelf. Ook worden veel overheidsdiensten aangeduid met ambtelijke benamingen. Tauritz Bakker (2005) constateert dat er bij het ontwerp van gemeentelijke websites te beperkt middelen worden vrijgemaakt voor gebruikerstesten. Dit alles leidt ertoe dat burgers de digitale overheid het cijfer 5,6 geven (Bongers et al 2002). Dit alles *ondanks* de expliciete inzet van het project Overheidsloket 2000 om bij het ontwerp de *vraagpatronen van burgers* als uitgangspunt te nemen (Braak et al 1997, Leenes & Tauritz 2002).

Overigens is niet alleen de slechte kwaliteit van de overheidswebsites reden om andere communicatiekanalen te gebruiken. Ook het ontbreken van persoonlijk contact is vaak reden om geen gebruik te maken van digitale overheidsloketten (Van Dijk & van Deursen 2006:16). Burgers blijven de overheid benaderen via een veelvoud van kanalen (internet, balie, telefoon, brieven). De ontwikkeling van een multichannel benadering voor overheidsdienstverlening- zoals ook veel commerciële diensten al hanteren (Simons 2006) – verdient volgens Van Dijk & Van Deursen (2006:70) dan ook een sterke aanbeveling.

Daar waar de burger wel een transparante overheid vraagt, vindt hij /zij het onwenselijk zelf voor de overheid transparant te zijn. Recente nieuwe initiatieven als Mijnoverheid.nl waarbij de overheid burgers actief en persoonlijk diensten aan kan gaan bieden, vinden enerzijds instemming maar gelijktijdig vindt 82% dat overheidinformatie ook *anoniem* gezocht moet kunnen worden (Van Geel & Massen 2005).

3.3.2 *E-democracy- digitale burgerschap*

Nederlandse burgers oriënteren zich bij politieke gebeurtenissen zoals verkiezingen – net als de internationale ontwikkelingen – steeds vaker met behulp van Internet. Niet alleen bij algemene sites zoals stemwijzer.nl maar ook sites van uiteenlopende politieke partijen worden vaak bezocht (Boogers et al 2004) Over het informatieve gehalte van website van politieke partijen zijn burgers duidelijker tevredener dan over de gemeentelijk sites: burgers beoordelen deze sites met gemiddeld rond een 7 (Boogers et al 2004).

Onderzoek van Bongers et al uit 2002 constateerde klachten van de Nederlandse burgers dat ze te weinig interactief konden participeren aan lokale democratische- en beleidsprocessen. In 2006 bieden de veel gemeenten deze mogelijkheid wel (Hedde& Svensson 2006). Hoewel er een duidelijke groei van online participatie via gemeentelijke sites wordt geconstateerd en ook de kwaliteit van de discussie over het algemeen hoog is, blijft de groep burgers die hierin participeert zeer beperkt en zijn zij zeker geen afspiegeling van de locale samenleving. Op de vraag of deze digitale inbreng in de locale politieke discussies ook daadwerkelijk wordt meegenomen in beleidsvoorbereiding en besluitvorming zijn Ter Hedde & Svensson sceptisch: hun onderzoek geeft aan dat de betrokken locale politici en beleidsambtenaren deze discussies in het geheel niet in hun besluitvorming betrekken. Echter veel burgers gebruiken internet ook actief om nieuwe vormen van maatschappelijk engagement mee te realiseren (Frissen 2003). Burgers vinden elkaar in

virtuele netwerken en/of maken politieke blogs om aandacht te vragen voor een politiek issue. Reguliere media springen regelmatig in en brengen deze onderwerpen ook via hun media (krant, TV en radio) onder de publieke aandacht. Een recent voorbeeld is de discussie over de betrouwbaarheid van stemmachines (IPP 2006:7)

3.3.3 *Burgerschap en sociale cohesie*

Waar Internet met name de mogelijkheden biedt tot het vormen van nieuwe *locatie onafhankelijke* civic netwerken, zijn er ook diverse initiatieven die *locatiegebonden* online communities stimuleren. Onderzoekers en beleidsmakers benadrukken de mogelijkheden die lokale virtuele communities kunnen hebben op de sociale cohesie in de wijk en de betrokkenheid bij de wijk (Van Steenhoven et al 2003, Steyaart & Franssen 2001. ICT & Sociale Kwaliteit overheidsprogramma). De evaluatie van projecten in grote steden leidde tot de conclusie dat ICT hooguit “smeerolie is en zeker geen wonderolie”: ICT kan alleen in samenhang met andere activiteiten de sociale cohesie vergroten (Kool & van der Neut 2005: 5). Buurten die succesvolle wijk websites hebben, hebben ook al voor die tijd sterke sociale banden. Het groots opgezet Cyburg project – de digitale vorm van de Amsterdamse wijk Zeeburg - is in sociaal opzicht mislukt omdat de ontwikkelaars een te complexe virtuele wijkstructuur hadden opgezet en deze top down hebben ingevoerd. (evaluatie projectleider Cyburg, Beckers 2004)). De veelal grote technologie-gedreven ambities en beloftes werken niet zonder dat ze gestalte en vorm krijgen in de praktijken van het alledaagse leven. Het managen en stimuleren van dergelijke domesticatieprocessen zijn primair sociale leerprocessen (Frissen, et al. 2004).

3.4. Veranderingen in de gezondheidszorg

3.4.1 *Nieuwe rollen en verantwoordelijkheden voor patiënten*

Ook in Nederland neemt het onderzoek naar het gebruik van internet een prominente rol in in het sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar ICT in de zorg. Sinds 2000 laat de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg jaarlijks een kwantitatief onderzoek uitvoeren naar het gebruik van internet in relatie tot gezondheid en gezondheidszorg (Rijen 2005:5). In dit onderzoek zien we een zelfde tendens als in internationale studies: Nederlanders maken steeds meer gebruik van het internet voor het zoeken naar gezondheidsinformatie, alhoewel de ontwikkelingen hier later zijn begonnen dan in de VS. In Nederland is er een duidelijke toename te zien in het aantal patiënten dat voorafgaand aan een bezoek aan de arts eerst internet raadpleegt en de gevonden informatie ook bespreekt met de dokter. Chronische patiënten doen dit vaker dan doorgaans gezonde personen (Rijen 2005:10,11). Bovendien blijken vrouwen internet significant vaker dan mannen te gebruiken voor het zoeken naar informatie over gezondheid (van Rijen 2005:10). Het kwalitatieve onderzoek laat in grote lijnen dezelfde patronen zien als de internationale studies. Studies van Lamerichs, te Molder, en Sneijder laten een interessante verschuiving zien in het type vraagstelling. Terwijl veel onderzoekers kijken naar de manier waarop patiënten gezondheidsinformatie zoeken en vervolgens gebruiken in hun offline contacten met zorgverleners, analyseert deze onderzoeksgroep de interactie tussen patiënten in online discussiefora over specifieke ziektes, zoals vetzucht. (Lamerichs en te Molder 2003; Sneijder en te Molder 2005). Hierbij kijkt men naar verschillen tussen offline en online gesprekken en naar de manier waarop de identiteit van patiënten van invloed is op de interacties in de discussiefora. Deze studies laten zien dat interacties in discussiefora op internet voor patiënten een belangrijke rol spelen in de articuleren van hun identiteit en hun houding ten opzichte van specifieke therapiën (Lamerichs en te Molder 2003).

Evenals in het buitenland is er ook in Nederland een discussie ontstaan over de betrouwbaarheid van informatie op internet. Zo noemde de Raad voor Volksgezondheid en Zorg (2000) het onderscheid kunnen maken tussen betrouwbare en onbetrouwbare informatie een belangrijk knelpunt in het gebruik van internet. Als reactie hierop zijn ook in Nederland web portalen ontwikkeld om de kwaliteit van informatie te bewaken, waaronder

Gezondheidskiosk.nl (die slechts 1 jaar heeft gefunctioneerd), KiesBeter.nl, en QMIC, een keurmerk ontwikkeld door TNO (Adams 2006: 17,18). In een door NWO-MES gefinancierd onderzoeksproject heeft Adams laten zien dat onbetrouwbaarheid van informatie geen inherent kenmerk is van internet: twijfels over betrouwbaarheid komen bij ieder nieuw medium aan de orde (Adams 2006: 159). Adams bekritiseert het idee dat betrouwbaarheid een universeel fenomeen. Op basis van een analyse van het ontwerp en gebruik van diverse kwaliteitskeurmerken laat ze zien hoe actoren gelokaliseerde betekenissen van betrouwbaarheid maken die worden gematerialiseerd in de techniek. Een belangrijk inzicht van deze studie is dat patiënten zelf strategieën ontwikkelen om informatie op te zoeken die zij als betrouwbaar beschouwen. Keurmerken en portalen bleken daarbij alleen effectief als deze overeenkwamen met de zoekstrategieën en ervaringen van de patiënten zelf (Adams 160,161).

Een ander (nieuw) terrein van onderzoek in Nederland is het onderzoek naar indicatoren voor de kwaliteit van zorg en de rol van ICT daarbij. Evenals in andere landen wordt in Nederland steeds meer de nadruk gelegd op keuzevrijheid van de patiënt. Als patiënten niet tevreden zijn met de zorg die zij via hun eigen arts of ziekenhuis krijgen, kunnen zij via internet nagaan waar zij wel de gewenste behandeling kunnen krijgen (Raad voor de Volksgezondheid en Zorg 200:32). Hiervoor zijn de laatste jaren indicatoren voor de kwaliteit van zorg in ziekenhuizen ontwikkeld die via websites aan het publiek worden aangeboden. Volgens Bal wordt bij de ontwikkeling van deze indicatoren er (impliciet) van uit gegaan dat patiënten hun zorg kiezen op basis van prijs en kwaliteit (Bal 2006). Uit Amerikaans en Nederlands onderzoek blijkt echter dat de meeste patiënten niet kiezen op basis kwaliteits- of wachtlijstindicatoren. Redenen hiervoor zijn dat de informatie die op de websites wordt aangeboden vaak te ingewikkeld is of niet specifiek genoeg en patiënten de gegevens niet vertrouwen. Daarnaast blijken patiënten vaak de voorkeur te geven aan een ziekenhuis dicht in de buurt, ook al staat dat lager in rangorde van de website (Stoop et al 2005; Hibbard et al 2005).

Een laatste terrein van onderzoek dat kan worden genoemd is het onderzoek naar patiënten en telemonitoring. Bij het gebruik van telemonitoring apparaten wordt er een actieve rol van patiënten verwacht. Taken die traditioneel door zorgverleners werden uitgevoerd, zoals het maken van een ECG, worden nu aan patiënten gedelegeerd. Ondanks deze drastische verandering in de zorg is dit werk van patiënten onzichtbaar in het dominante discours over telemonitoring. Uit een kwalitatief onderzoek bij patiënten die telemonitoring apparatuur gebruiken voor de diagnose van hun hartklachten blijkt dat veel patiënten de apparatuur selectief gebruiken. De meeste patiënten slaagden er alleen in om de apparatuur adequaat te gebruiken door de ondersteuning van zorgverleners van het telemedische centrum en verpleegkundigen van de thuiszorg (Oudshoorn forthcoming). Evenals het werk van patiënten is het werk van zorgverleners grotendeels afwezig in het discours over telemedicine, hetgeen een probleem is bij de introductie van volledige geautomatiseerde telemonitoring diensten.

3.4.2 Veranderingen in het werk van zorgverleners

Het onderzoek in Nederland naar de manier waarop ICT van invloed is op veranderingen in het werk van zorgverleners concentreert zich voor een belangrijk deel op dezelfde technieken en thema's als het internationale onderzoek, waaronder herverdeling van taken en verantwoordelijkheden bij telemedische diensten (zie o.a. de Mul et al 2004; Oudshoorn forthcoming) en vraagstukken rondom de standaardisatie en coordinatie van taken (Berg 1998). Ook het door NWO-MES gefinancierde onderzoek naar ICT in de zorg valt hieronder (zie verder bij hoofdstuk 4). Een belangrijk zwaartepunt in het onderzoek in Nederland is het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), recent meestal aangeduid met Elektronisch Zorg Dossier (EZD). Zo heeft Zorgonderzoek Nederland, de voorloper van ZonMW, sinds 1996 veel onderzoek op dit terrein gefinancierd (ZON 1996).

De ontwikkelingen rondom het EPD en EZD laten duidelijk zien dat technologie geen neutraal instrument is maar verweven is met (politieke) belangen. Zo heeft de ontwikkeling van elektronische dossiers waarbij patiënten inzage zouden kunnen krijgen in het dossier tot

veel conflicten geleid. Hierdoor is de ontwikkeling geleidelijk verschoven naar een EZD, waarbij de gegevens alleen toegankelijk worden gemaakt voor zorgverleners. Ook beveiliging en identificatie zijn een knelpunt voor de transmurale uitwisseling van data; in de laatste jaren is er daarom gewerkt aan de invoering van unieke identificatie nummers voor patiënten en zorgverleners (Branger 2002:147). Het onderzoek is niet alleen gericht op knelpunten rondom de implementatie van het EZD; er is ook aandacht voor de gevolgen van de invoering van het EZD voor de interactie tussen arts en patiënt. Volgens Van der Ploeg et al (2006) zijn er aanwijzingen in diverse empirische studies dat er een lichte verschuiving optreedt in de stijl en inhoud van de gesprekken tussen arts en patiënt. Artsen zijn geneigd de informatie uit het EZD als uitgangspunt voor het gesprek te hanteren. Hierdoor wordt er meer aandacht besteed aan medische onderwerpen. Dit gaat ten koste van sociale en emotionele aspecten van de zorg en onderwerpen die geïnitieerd worden door patiënten (Ploeg 2006:81).

Het tweede thema waarnaar in Nederland vooral onderzoek is gedaan is de vraag waarom veel ICT projecten in de zorg mislukken. Ondanks de hoge verwachtingen over de bijdrage die ICT kan leveren aan een vergroting van de efficiëntie en verhoging van de kwaliteit van de zorg, blijken veel projecten rondom de Introductie van ICT te mislukken (Bal en de Bont 2005:15). Volgens Berg en zijn collega's kan dit worden toegeschreven aan het feit dat ICT toepassingen te weinig worden afgestemd op de dagelijkse werkrouines van zorgverleners (Berg, Aarts en van de Lei 2003). Andere redenen zijn politieke strijd tussen zorgverleners en tussen zorgverleners en managers die betrokken zijn bij ICT projecten; het vertrouwen in elkaar's werk en epistemologische vraagstukken rondom de kwaliteit van het werk (Bal en de Bont 2005). Spil et al (2004) hebben een speciaal model ontwikkeld, het USE IT model, om de factoren die van invloed zijn op de adoptie van nieuwe ICT toepassingen in de zorg te onderzoeken. Op basis van een analyse van de diffusie en het gebruik van een elektronisch voorschrijfsysteem onder huisartsen concluderen zij dat de relevantie van het voorschrijfsysteem voor het werk de belangrijkste voorwaarde was voor een succesvolle adoptie (Spil et al 2004:32).

3.4.3 Onderbelichte terreinen

Al hoewel in deze evaluatie geen volledige review kan worden gegeven van al het onderzoek dat er de laatste jaren naar ICT en de gezondheidszorg is verricht zijn er toch tentatief wel een aantal opmerkingen te maken over onderbelichte onderzoeksterreinen. Zo lijkt veel onderzoek zich vooral te richten op het gebruik van ICT door individuen en traditionele zorginstellingen. Ontwikkelingen rondom ICT in organisaties zoals patiëntenorganisaties en intermediaire organisaties, met name telemedische centra, blijven hierdoor onderbelicht. Ook lijkt het relevant om in onderzoek niet langer te kijken naar internet of andere ICT toepassingen als op zich zelf staand verschijnsel, maar te kiezen voor een contextuele benadering waarin ICT gezien moet worden in samenhang met andere factoren die zorgpraktijken veranderen. In Nederland gaat het dan met name over de veranderingen van het zorgstelsel dat in 2006 is ingevoerd en de daarmee samenhangende veranderde rol van zorgverzekeraars.

4. Het MES-programma

In de programmeringsstudie *Welzijn en Cultuur* ten behoeve van het MES-programma werden in 1998 twee clusters van onderzoeksvragen ontwikkeld: het eerste cluster vragen had betrekking op de toegankelijkheid en toe-eigening van de elektronische snelweg; het tweede cluster betrof een aantal vragen over de betekenis van de elektronische snelweg in specifieke maatschappelijke terreinen, te weten private levenssfeer, politiek en democratie, welzijn en gezondheidszorg, cultuur. Anno 2006, valt, op basis van de gehonoreerde kort- en langlopende onderzoeksprojecten, te constateren dat:

- a) de term 'elektronische snelweg' niet langer de breedte en diversiteit van de digitale ontwikkelingen dekt en in de meeste theorie en onderzoek vervangen is door het

begrip 'ICT', en door algemenere termen als 'digitale cultuur' of 'netwerkmaatschappij'.

- b) het vraagstuk van toegankelijkheid - in het algemeen en in de vier geïdentificeerde contexten - in de loop der jaren verbreed is en steeds vaker in termen van identiteiten wordt onderzocht;
- c) de in 1998 geïdentificeerde maatschappelijke terreinen alle onderwerp van onderzoek zijn geweest, waarbij digitale netwerken een belangrijk aandachtspunt zijn geworden.

4.1. Vergroting en verdieping van de wetenschappelijke kennis

De MES studies hebben aantoonbaar bijgedragen aan de vergroting en verdieping van de wetenschappelijke kennis over toegankelijkheid van ICT, en de wijze waarop deze in de private levenssfeer, politiek en democratie, welzijn en gezondheidszorg ingebed en toegeëigd worden. Vraagstukken rond ICT en cultuur, in de programmeringstudie aangewezen als belangrijk, zijn niet in aparte projecten onderzocht. In enkele andere studies is wel gekeken naar tijdsbestedingspatronen.

4.1.1 Toegankelijkheid

Het gebruik van ICT in Nederland wordt systematisch gemonitord door het Sociaal Cultureel Planbureau waarmee het MES-programma op diverse manieren samenwerkt.¹¹ De MES-projecten hebben additionele inzichten opgeleverd over het ICT-gebruik van specifieke groepen die in de programmeringstudie als 'kwetsbaar' werden aangemerkt, in het bijzonder etnische minderheden en (oudere) vrouwen. Daarnaast heeft het MES programma nieuwe inzichten opgeleverd over de manier waarop de kenmerken van specifieke ICT-toepassingen (geanticiperde gebruikers, gebruiksvriendelijkheid) toegankelijkheid beïnvloeden.

Minderheden en vrouwen

Leen d'Haenens (RU) en haar collega's hebben binnen de MES context een uitgebreide survey afgenomen over bezit en gebruik van ICT door autochtone en allochtone jongeren (D'Haenens, 2003; Peeters & D'Haenens, 2005). Zij keken in het bijzonder naar het gebruik van oude en nieuwe media onder jongeren van Turkse, Marokkaanse, Surinaamse en Nederlandse origine, en vonden dat wat betreft bezit en gebruik van oude media deze jongeren nauwelijks van elkaar verschillen. Allochtone jongeren hebben echter wel beduidend minder vaak thuis toegang tot pc, cd-rom en/of internetaansluiting. Turkse en Marokkaanse gezinnen bezitten overigens wel vrijwel allemaal een schotelantenne. Standaard socio-demografische kenmerken verklaren deze verschillen, de mate waarin allochtone respondenten op het land van herkomst georiënteerd zijn blijkt niet van invloed op het bezit van nieuwe media.

Voor zover jongeren thuis toegang tot pc en internet hebben, gebruiken ze deze om huiswerk te maken, spelletjes te spelen, om te chatten en te e-mailen. Dit zijn onder autochtone en allochtone jongeren de meest gebruikte toepassingen, waarbij geldt dat de autochtone jongeren vrijwel alle toepassingen vaker gebruiken dan de allochtone. Voor allochtone jongeren blijkt de school een remediërende factor te zijn wat betreft toegang tot en gebruik van ICT. De mate van oriëntatie op het land van herkomst blijkt wel van belang te zijn voor het soort gebruik dat allochtone jongeren van internet maken: hoe sterker deze is, hoe meer er online gezocht wordt naar informatie over nieuws uit het land van herkomst, godsdienst, contacten met andere allochtonen en met familie en vrienden in het land van herkomst.

Sekse blijkt in het onderzoek van D'Haenens een constante factor te zijn wat betreft bezit en gebruik van ICT. Meisjes beschikken over minder ICT apparatuur dan jongens, ze gebruiken thuis de pc minder vaak, en zoeken minder vaak toegang tot internet. De toepassingen waarin ze geïnteresseerd zijn verschillen ook: meisjes gebruiken pc en internet vaker voor toepassingen zoals e-mailen, chatten en informatie zoeken, terwijl jongens vaker

¹¹ O.a. in de gezamenlijke publicatie van Jaarboeken (verwijzingen).

spelletjes spelen of bestanden downloaden. Dergelijke sekseverschillen waren ook al bekend uit het internationale onderzoek en vormde de basis voor het MES onderzoek van Vosmeer, Jansz en Van Zoonen (UvA). Daarin gaat het in het bijzonder om de vraag in hoeverre het spelen van video- en computerspelletjes in staat zijn om jonge en oudere vrouwen meer kansen te geven op de digitale arbeidsmarkt en/of in de digitale cultuur. De onderzoekers identificeerden een aantal zogenaamde 'girl game factors' die aan de aantrekkelijkheid van games voor meisjes bijdragen (Vosmeer en Jansz, 2004). Het blijkt dat de overwegend masculiene cultuur in en rondom games niet alleen een bron van discussie voor mannelijke en vrouwelijke spelers, ook blijkt deze het spelen minder aantrekkelijk te maken voor meisjes (Vosmeer, Jansz en Van Zoonen, 2005). Toch spelen meisjes games, met name die waarin de mogelijkheid om samen te werken en sociale interacties aan te gaan, bestaat, en waarin humor, narratief en een vrouwelijke hoofdpersoon aanwezig zijn. *The Sims* is een van de meest populaire games onder vrouwen; uit een serie gesprekken met intensieve vrouwelijke spelers van *The Sims* blijkt dat zij door het spelen diverse instrumentele en culturele digitale vaardigheden opdoen (Vosmeer, Jansz en Van Zoonen, 2006).

Zoals gezegd, is het probleem van toegankelijkheid van ICT's in de programmaperiode aangevuld met het vraagstuk van de wijze waarop ICT-gebruik deel uitmaakt van de constructie van identiteiten. D'Haenens (2003) vroeg allochtone jongeren aan de hand van schrijfpodochten en diepte-interviews naar de rol van oude en nieuwe media bij de beleving van hun nationale, etnische, culturele en religieuze identiteit. Uit de resultaten reconstrueerde zij drie 'archetypen': *homelanders* die vooral informatieve en entertainmentmedia in de eigen taal gebruiken en daarmee hun nationale en etnische identiteit beleven en bevestigen; *omnivoren*, die zowel Nederlandse als moedertaalmedia consumeren, en waarvan één groep via divers mediagebruik vooral een beeld wil krijgen van de verschillende culturen, en een andere groep de diversiteit aan media gebruikt om te zoeken naar hun religieuze identiteit; *adapters* zijn de allochtone jongeren die vooral Nederlandse media gebruiken en wier identiteitsbeleving vooral gericht is op de gangbare normen en waarden in Nederland.

De manier waarop internet en al zijn toepassingen een rol spelen bij de (re)constructie van gender identiteiten stond centraal in het *Gender Bending* project onder leiding van Liesbet van Zoonen (UvA). In een serie casestudies werd onderzocht of en hoe spelers van role playing games makers van personal homepages, schrijvers van weblogslogs en deelnemers aan discussiefora met hun gender identiteit experimenteerden, en welke rol het fysieke geseksueerde lichaam daarbij speelt. Allereerst blijkt dat het fysieke lichaam, hoewel niet daadwerkelijk aanwezig in cyberspace, wel degelijk een constante aanwezigheid vormt in de presentatie van een online 'self', bijvoorbeeld doordat lichamelijke kenmerken, zoals sekse, leeftijd en uiterlijk doorsnee ingrediënten zijn in de zelfpresentaties op homepages, weblogs of chatrooms (Schaap, 2003b, 2004; Van Doorn, Van Zoonen & Wyatt, forthcoming), of doordat in online discussies regelmatig naar lichamelijke bewegingen en gedrag van de deelnemers wordt verwezen. Die verankering van de online aanwezigheid in het fysieke lichaam ondermijnt de doorkruising van gender identiteiten die vaak aan internettoepassingen toegeschreven is (Van Doorn, Wyatt & Van Zoonen, forthcoming). Eveneens blijkt uit de verschillende studies dat gender identiteiten met tamelijk alledaagse middelen geconstrueerd worden; mensen gebruiken op hun personal homepages en weblogs foto's van zichzelf, verwijzen naar hun dagelijkse bezigheden en hun hobbies, op manieren die binnen de standaardgrenzen van het binaire gendersysteem vallen. Binnen die dichotomie, is echter wel degelijk sprake van een grote variëteit in manieren waarop mannen en vrouwen hun gender identiteit online vormgeven (Van Doorn, Van Zoonen & Wyatt, forthcoming). Uitzonderingen op dit algemene patroon worden vooral aangetroffen in online games die mogelijkheden bieden tot 'role playing' waarin incidenteel met gender geëxperimenteerd wordt, soms omdat dit voordelen biedt in het spel, soms simpelweg voor de lol, zelden vanwege een sterke drang om gender als orderingsprincipe los te laten (Schaap, 2003a).

Gebruiksvriendelijkheid

Naast de kwestie of speciale kenmerken van groepen gebruikers de toegankelijkheid van ICT beïnvloeden, is ook de vraag of eigenschappen van ICT zelf de toegankelijkheid kunnen vergroten. Het gaat in de MES-context dan met name over onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van overheidsites, in het bijzonder gemeentelijke websites en digitale overheidsloketten.

Menno de Jong, Leo Lentz, Sanne Elling en Peter Jan Schellens (UT, 2004) onderzochten gemeentelijke websites vanuit het gezichtspunt van beoogde bezoekers en trachten daaruit aanbevelingen af te leiden voor inhoud, structurering en vormgeving van deze sites. Via vijf fictieve problemen waarmee webexperts in de rol van doorsnee bezoekers de sites raadpleegden (de zogeheten 'scenariomethode'), analyseerden De Jong en zijn collega's de startpagina, navigatie, inhoud, contact en transactiemogelijkheden en zoekfaciliteiten van 15 gemeentelijke websites. Zij constateren dat de diverse sites voldoende informatie bevatten voor elk van de vijf problemen, maar dat die informatie vaak moeilijk vindbaar was. Op startpagina's staan primaire links, servicelinks en actualiteiten vaak door elkaar, de linklabels zijn niet altijd duidelijk, de zoekmachines zijn niet altijd helder en soms niet betrouwbaar. De laatste jaren zijn de interactie- en transactiemethoden op deze sites toegenomen. De gehanteerde scenariomethode blijkt goed te werken als evaluatie-instrument van websites omdat gebruikersproblemen betrekkelijk goedkoop en snel in kaart gebracht worden, en omdat webprofessionals de neiging hebben het oordeel van collega-professionals serieuzer te nemen dan dat van gewone gebruikers. In dat verband constateert het team van De Jong ook dat het uitreiken van 'awards' aan websites, en het opstellen van hitlijsten tot duidelijke verbetering van gemeentelijke websites hebben geleid.

In het onderzoek naar digitale overheidsloketten onder leiding van Arie Rip (UT), gaat het om de wederzijdse beïnvloeding van gebruikers en ICT, waarbij de hoofdvraag is hoe bij de ontwikkeling en ontwerp van digitale overheidsdiensten (Overheidsloket 2000) op het toekomstige gebruik van deze diensten kan worden geanticipeerd. De betrokken onderzoekster Lara Tauritz Bakker (2005) rapporteert dat hoewel idealen als toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid door ontwerpers breed gedeeld worden, deze om diverse redenen toch niet in de praktijk 'materialiseren'; zij adviseert dat het opleggen van gebruikersbetrokkenheid in het ontwerpproces en het hiertoe earmarken van budgetten, naast een betere reflectie van professionals op het ontwerpproces, tot een verbetering zou kunnen leiden. [hier nog extra info toevoegen].

4.1.2 Private levenssfeer

Het onderzoek naar de betekenis van ICT in de private levenssfeer heeft zich in de MES-context toegespitst op de manier waarop ICT bestaande familie- en vriendschapsnetwerken beïnvloedt, en eventueel nieuwe netwerken doet ontstaan. Het promotieproject *Internet, family communication, friendships and loneliness: the instant message generation*, onder leiding van Patti Valkenburg (UvA) richt zich in het bijzonder op kinderen en jongeren, en gebruikt een driejarig panelonderzoek over de lange termijn invloed van verschillende typen online communicatie op vriendschappen, sociale betrokkenheid persoonlijk welzijn en identiteitsformatie.¹² Daarnaast hanteert het team van Valkenburg methodologieën die nog niet eerder bij kinderen en jongeren gebruikt zijn, namelijk *digital monitoring* en *experience sampling*. In de eerste fase van dit project is gekeken naar het karakter en de frequentie van online communicatie in de kindertijd en de adolescentie. Het gaat in het bijzonder om vragen met betrekking tot het gebruik van specifieke communicatietechnologie (chat, instant messaging, vriendschapssites), de duur van communicatie, het type contacten (met vrienden of vreemden), en de onderwerpen van gesprek.

Peter, Valkenburg en Schouten (2005) toetsten met succes een padmodel om twee bestaande rivaliserende modellen over online vriendschappen te beoordelen: het 'rich-get-richer' model dat stelt dat vooral sociaal vaardige, extraverte individuen van online

¹² Valkenburg verwierf eveneens een NWO-VICI subsidie voor dit onderwerp, hetgeen de reikwijdte en diepte van het onderzoek aanzienlijk vergroot heeft.

communicatie profiteren, en het sociale compensatiemodel dat ervan uitgaat dat online communicatie in het bijzonder aan introverte individuen de gelegenheid biedt om vriendschappen aan te knopen. Uit het onderzoek blijkt dat aan de vorming van online vriendschappen onder adolescenten verschillende motieven en gedragingen ten grondslag liggen. De mate van introversie of extraversie van adolescenten bleek op zichzelf geen voorspeller van de vorming van online vriendschappen te zijn; wel herbergen extraversie en introversie andere motieven en online gedragingen. Voor introverte adolescenten biedt online communicatie een belangrijke compensatie voor hun moeizame off line sociale contacten en een aantrekkelijke bron van (online) vriendschappen. Ook extraverte adolescenten vormen online vriendschappen maar eerder als verlengstuk van hun vermogen om offline contacten te leggen en vriendschappen te sluiten. In twee verwante studies diepten Valkenburg en haar collega's enerzijds het verband tussen online communicatie en de contacten met vrienden uit, en anderzijds het verband tussen online communicatie en de contacten met vreemden. Wat betreft online contacten met bestaande vrienden, bleek uit de studie van Valkenburg en Peter (in press) 88 % van de respondenten uit de betreffende survey onder (pre)adoloscenten het internet en in het bijzonder instant messaging, voornamelijk gebruikt om contacten met al bestaande vrienden te onderhouden, en dat deze online contacten de hechtheid van de vriendschap lijken te vergroten. Dit gold voor jongens en meisjes in alle onderzochte leeftijdsgroepen tussen 10 en 16 jaar. Wat betreft online contacten met vreemden, vonden Peter, Valkenburg en Schouten (in press) dat slechts vijf procent van de respondenten i nde betreffende survey uitsluitend met vreemden online communiceren en nog eens 6 % vaker met vreemden dan met bekenden online praten. Het zijn vooral jongens en van 12 tot 14 jarigen die zich in chat rooms ophouden, en zich vervelen, nieuwsgierig zijn of zich ongemakkelijk voelen in face-to-face contacten; introversie op zichzelf is echter geen voorspeller van contacten met vreemden aangaan.

De tweede fase van het nog niet afgeronde project richt zich meer in het bijzonder op de invloed van online communicatie op individuele kenmerken en identiteitsvorming.

4.1.3 Politiek en democratie

Internet is in het afgelopen decennium een belangrijk communicatiemiddel geworden in de politiek en de publieke sfeer. Marcel Boogers (UT) en Gerrit Voerman (DNPP) onderzochten binnen het MES kader of en hoe kiezers gebruik maakten van (partij)politieke websites tijdens de Tweede Kamerverkiezingen van 2002. Op diverse van deze websites werd een button geplaatst waarmee bezoekers konden doorklikken naar een online survey over gebruik van, motieven en oordelen over deze websites (Boogers, Voerman en Andersson, 2002). Ruim 18.000 mensen hebben de vragenlijsten ingevuld. De websites blijken er slechts ten dele in te slagen om nieuwe groepen bij de politiek te betrekken; bezoekers bestaan vooral uit hoger opgeleiden (HBO of universiteit), zijn tamelijk actief op internet, en mannen en vrouwen zijn in gelijke mate vertegenwoordigd. Wel zijn de websites opvallend succesvol in het trekken van jongeren, hetgeen volgens de onderzoekers te maken heeft met het feit dat internetgebruikers in het algemeen relatief jong zijn. Partij-websites trekken voor zo'n 60 % de eigen aanhang, maar ook zwevende kiezers en tegenstanders bezoeken de sites, zodat deze een geschikt campagne-instrument lijken, aldus Boogers en zijn collega's. Ze functioneren vooral als aanvulling op bestaande media; slechts een kleine groep respondenten - voornamelijk vrouwen en jongeren – gebruiken de websites als enige middel om zich te informeren. Het vinden van informatie is voor de gehele groep respondenten de belangrijkste reden om de sites te bezoeken; deelnemen aan discussies of contact zoeken met partij en politicus worden veel minder genoemd als reden (minder dan 6 %). Het oordeel van de bezoekers over de sites ligt rond het rapportcijfer 7, de site van de SP krijgt een opvallend hogere waardering, zowel van trouwe bezoekers als van passanten. Van de weifelende kiezers zegt ongeveer de helft dat het bezoek aan de website van enige tot grote invloed is geweest op hun uiteindelijke partijvoorkeur (Boogers en Voerman, 2003).

De resultaten van Boogers, Voerman en Andersson laten zien dat in 2002 hooggespannen verwachtingen rond de betekenis van internet voor politieke betrokkenheid en participatie niet zijn waargemaakt: bezoekers van (partij)politieke sites bestaan voor een

belangrijk deel tot groepen die al politiek actief zijn, gebruiken de sites niet om rechtstreeks contact te zoeken met partijen en politici, of om te discussiëren over politiek. Wel kunnen politieke websites door de snelheid van informatieoverdracht bijdragen aan een verdieping van bestaande politieke betrokkenheid, concluderen de onderzoekers.

4.1.4. Welzijn en gezondheidszorg

ICT heeft in de loop der jaren al een grote invloed uitgeoefend in de welzijns- en zorgsector. Binnen het MES-kader zijn onder leiding van Marc Berg (Erasmus MC) onderzoeken uitgevoerd over de invloed van ICT op professionals enerzijds, en op patiënten anderzijds.

Met betrekking tot professionals werd in het project *Changing networks of care* de vraag gesteld hoe de inhoud van het werk van professionals in de zorg en hoe de professies zelf veranderen door het gebruik van ICT. Deze vraag werd onderzocht aan de hand van drie case studies over respectievelijk 'telemedicine' in de oogheelkunde, de digitale standaardisering van verwijzingen door huisartsen naar specialisten, en medische informatiedeling door apotheken. In alle drie cases gaat het naast digitalisering en standaardisering van bestaande praktijken ook om de relatie tussen organisaties onderling en professionals onderling.

In een door NWO-MES gefinancierd onderzoeksproject over gebruikers van medische websites, heeft Adams laten zien dat onbetrouwbaarheid van informatie geen inherent kenmerk is van internet: twijfels over betrouwbaarheid komen bij ieder nieuw medium aan de orde (Adams 2006: 159). Adams bekritiseert het idee dat betrouwbaarheid een universeel fenomeen. Op basis van een analyse van het ontwerp en gebruik van diverse kwaliteitskeurmerken, laat ze zien hoe actoren gelokaliseerde betekenissen van betrouwbaarheid maken die worden gematerialiseerd in de techniek. Een belangrijk inzicht van deze studie is dat patiënten zelf strategieën ontwikkelen om informatie op te zoeken die zij als betrouwbaar beschouwen. Keurmerken en portalen bleken daarbij alleen effectief als deze overeenkwamen met de zoekstrategieën en ervaringen van de patiënten zelf (Adams 160,161).

4.2 Nieuwe, originele wetenschappelijke inzichten en benaderingen

Uit het geheel aan projecten zijn gedeeltelijk bestaande inzichten versterkt en enkele nieuwe inzichten ontstaan. Ten opzichte van 1998, toen de programmeringstudie voor NWO-MES geschreven werd, blijkt dat zowel de terminologie van het programma, de geïdentificeerde vraagstukken als de technologie zelf drastisch veranderd zijn. De term 'elektronische snelweg' is niet langer in zwang en vervangen door ICT, internet of digitale cultuur. Het vraagstuk van toegankelijkheid is in de Nederlandse context veranderd van kwesties rond bezit van ICTs naar kwesties van digitale en culturele vaardigheden op het gebied van ICT, en ICT-gebruik in de context van identiteitsconstructies. Eveneens zijn de technologie en haar mogelijkheden zelf drastisch veranderd sinds 1998; zo zijn bijvoorbeeld mobiel internet, uitwisseling van beelden, downloaden van muziek en andere culturele uitingen gemeengoed geworden.

De nieuwe inzichten die hieruit voortkomen zijn niet zonder meer op het conto van het MES-programma te schrijven, maar hebben wel consequenties gehad voor de individuele onderzoekers die met een nog steeds veranderend object van studie te maken hebben. Temidden van die dynamiek zijn er wel enkele gemeenschappelijke trends in het onderzoek waar te nemen.

Ten eerste komt uit diverse MES-projecten naar voren dat de voormalige scheidslijn tussen on- en offline praktijken niet meer goed te trekken is. In de private levenssfeer, het terrein van politiek en burgerschap, en welzijn en gezondheidszorg, zijn internet en andere ICT's dermate ingeburgerd geraakt dat ze steeds moeilijker als apart te isoleren verschijnsel onderzocht kunnen worden: vriendschappen worden door een geïntegreerd geheel aan off- en online middelen ontwikkeld en gehandhaafd, politieke partijen proberen hun leden en potentiële kiezers met een coherente boodschap door middel van een scala aan oude en nieuwe communicatiemiddelen aan zich te binden; professionals en patiënten in de

gezondheidssector zoeken vertrouwen op een combinatie van online en offline informatie voor hun medische keuzes.

Ten tweede blijkt uit diverse projecten dat jongeren nog steeds de belangrijkste innovatoren zijn wat betreft gebruik van ICT. Hun dagelijks leven is het meest intensief doortrokken van mobiele en online, zij geven hun identiteit vorm door middel van ICT, ze ontplooiën hun politieke participatie via ICT, hun vermaaksbehoeften worden steeds vaker via ICT's gerealiseerd. Wat dat laatste betreft zou het gerechtvaardigd zijn om vandaag de dag te spreken van informatie, communicatie en entertainmentstechnologie, vanwege het nog steeds groeiende belang van games voor de gehele ICT-sector.

Ten derde wordt duidelijk uit de verschillende projecten dat de communicatieve dimensies van ICTs steeds belangrijker worden voor de ontwikkeling van persoonlijke en professionele netwerken. Hoewel het vinden van informatie in de context van overheidssites en politieke websites de belangrijkste drijfveren van bezoekers vormen, lijken de communicatieve mogelijkheden van ICT een belangrijke motor zijn van gebruikersplezier enerzijds en technologisch ontwerp en ontwikkeling anderzijds.

Tenslotte blijkt, ten vierde, dat de relatie tussen ontwerp en gebruik nog steeds niet ideaal op elkaar afgestemd is, hetgeen de directe bruikbaarheid van sites vermindert, zowel voor individuele gebruikers als in organisaties en professionele netwerken.

Wat betreft de bijdrage van MES-projecten aan nieuwe benaderingen, kan gesteld worden dat de meeste onderzoeken ertoe geleid hebben dat bestaande verwachtingen rond ICT genuanceerd zijn. Dat geldt in elk geval voor de optimistische scenario's over internet als bron van nieuwe identiteiten, netwerken en maatschappelijke betrokkenheid. De genderprojecten hebben laten zien dat er eerder sprake is van een nieuwe ruimte om bestaande identiteiten uit te dragen, dan van een plek waarin nieuwe identiteiten gemaakt worden; het onderzoek naar vriendschappen heeft laten zien dat online communicatie vooral gebruikt wordt om bestaande vriendschappen in stand te houden, en slechts in geringe mate tot nieuwe vriendschapsnetwerken leidt; en de analyse van politieke websites heeft aangetoond dat die sites vooral reeds politiek actieve burgers trekken en maar weinig nieuwe typen bezoekers aan zich binden. Daarnaast blijkt dat in 1998 reeds geïdentificeerde problemen rond ontwerp en implementatie van ICT hardnekkiger zijn dan misschien gedacht; het gaat dan in het bijzonder om de incorporatie van gebruikersperspectieven in het ontwerp van websites, en de implementatie van ICT in specifieke organisatorische contexten. Gebruikersperspectieven vormen in toenemende mate onderdeel van het ontwerpdiscours, zo blijkt uit de analyse van gemeentelijke en overheidswebsites, maar leiden nog niet altijd tot gebruiksvriendelijke sites. Daarnaast blijken werk- uitwisselingsroutines in de zorg resistenter tegen de mogelijkheden van digitale standaardisering dan verwacht; veel ICT projecten blijken te mislukken doordat ICT toepassingen te weinig worden afgestemd op de dagelijkse werkrouines van zorgverleners. Andere redenen zijn politieke strijd tussen zorgverleners en tussen zorgverleners en managers die betrokken zijn bij ICT projecten; het vertrouwen in elkaar's werk en epistemologische vraagstukken rondom de kwaliteit van het werk.

4.3. Multi- en interdisciplinaire samenwerking

In het deel van het MES programma dat betrekking heeft op sociaal-culturele dimensies van ICT zijn de projecten monodisciplinair uitgevoerd. Wel is binnen het merendeel van de projecten een combinatie van traditionele kwantitatieve en kwalitatieve methoden van dataverzameling te vinden. Het gebruik van online surveys is, afgaande op het NWO-MES onderzoek, inmiddels gemeengoed geworden; een enkele keer zijn meer kwalitatieve interviews per e-mail afgenomen, en is geëxperimenteerd met andere methoden van online onderzoek. Binnen het MES-kader hebben deze e-methoden nog weinig diepgaande reflectie en toetsing ondervonden.

4.4. Onbeantwoorde vragen

Wat betreft toegankelijkheid van ICT en identiteitsconstructies, en de sferen van het privé-leven, de politiek en de gezondheidszorg, zijn een aantal vragen in de MES-context blijven liggen, en hebben de uitgevoerde projecten nieuwe vragen opgeroepen.

Een vraag die in de programmeringstudie werd opgeroepen betrof de toegankelijkheid van de elektronische snelweg voor oudere gebruikers. In de gehonoreerde projecten is hiervoor geen aandacht geweest; de rol van jongeren en de jongerenmarkt als drijvende kracht achter ICT gebruik en ontwikkelingen is duidelijk geworden; echter, de betekenis van ICT voor het dagelijks leven, plezier, gezondheid of maatschappelijke betrokkenheid van ouderen is onbeantwoord gebleven. Dit blijft een relevant onderwerp, met name in het licht van het gegeven dat ouderen ambivalente gevoelens over de toenemende ICT voorzieningen uiten. Er leeft een duidelijke zorg over toenemende onpersoonlijke zorg en de afname van persoonlijke contacten (Maltha et al 2003, SCP 2004). Meer in het algemeen uiten velen de zorg over cybercriminaliteit. Ook verwachten mensen een afbouw van de face-to-face voorzieningen.

Daarnaast is al het onderzoek expliciet gericht geweest op de Nederlandse context. Hoewel dit enerzijds te verklaren valt uit de behoefte om de voornamelijk Anglo-Amerikaanse literatuur aan te vullen met Nederlandse data en context, is anderzijds het ontbreken van comparatieve studies, alsmede het ontbreken van studies die de ICT problematiek in een context van globalisering plaatsen, opvallend. Juist door onderzoek met een internationaal (vergelijkend) karakter zouden verschillen in toe-eigening van ICT aangescherpt kunnen worden, hetgeen de centrale theoretische invalshoek van het programma, 'mutual shaping', had kunnen verdiepen.

De nieuwe vragen die het MES-onderzoek heeft opgeroepen, hebben met name betrekking op de kwestie hoe online en offline elkaar aanvullen, en wat ieders relatieve gewicht is in specifieke terreinen en instituties, bij specifieke gedragingen en beslissingen van individuen. Wat betreft de gezondheidszorg maakt het onderzoek bijvoorbeeld duidelijk dat internet of andere ICT toepassingen niet langer als op zich zelf staand verschijnselen onderzocht kunnen worden, maar dat een contextuele benadering nodig is waarin ICT gezien moet worden in samenhang met andere factoren die zorgpraktijken veranderen. In Nederland gaat het dan met name over de veranderingen van het zorgstelsel dat in 2006 is ingevoerd en de daarmee samenhangende veranderde rol van zorgverzekeraars. In de private levenssfeer maakt de mobiele alomtegenwoordigheid van communicatiemiddelen een onderscheid tussen offline en online zijn in toenemende mate zinloos, en gaat het meer om de vraag hoe individuen verschillende verschuivende en kruisende netwerken ontwikkelen en integreren in een betekenisvol sociaal geheel. In de context van politiek, burgerschap en overheidsdienstverlening gaat het eveneens om de convergentie tussen offline en online informatie, hetgeen zowel voor aanbieders als voor gebruikers de vraag naar een coherente en consistente boodschap steeds centraler zal maken.

4.5. Positie onderzoeksresultaten

4.5.1. Kwaliteit van de MES projecten

De kwaliteit van de MES projecten ligt op verschillende terreinen. Ten eerste heeft een aantal projecten duidelijk bijgedragen aan de vergroting van de empirische kennis over de sociaal-culturele betekenis van ICT in de *Nederlandse* context. De projecten over het gebruik van ICT door allochtone jongeren, de betekenis van websites voor politieke partijen en de gebruiksvriendelijkheid van gemeentelijke websites zijn hier duidelijke exponenten van.

Ten tweede dragen enkele projecten opvallend bij aan de vergroting van meer algemene theoretische inzichten over de sociaal culturele betekenissen van ICT. Het onderzoek naar de betekenis van ICT voor de vorming van vriendschappen en het welzijn van jongeren heeft – ook in internationaal opzicht – belangrijke nieuwe perspectieven op de articulatie van persoonlijkheidskenmerken en online communicatiegedrag opgeleverd die de bestaande controverses tussen elkaar tegensprekende 'rich-get-richer' modellen, en sociale

compensatiemodellen, doorbreken. Het onderzoek naar verschillende praktijken van gender bending heeft laten zien dat internationaal gangbare poststructuralistische theorievorming over online ondermijning van gender ten onrechte voorbij gaat aan alledaagse, stereotypen bevestigende praktijken van dichotome gender performance. Eenzelfde nuancering van poststructuralisme komt naar voren uit het onderzoek naar 'unlikely gamers'.

Tenslotte zijn er uit een aantal MES projecten ook bruikbare resultaten voor concrete beleidsmatige vragen rond ontwerp, implementatie en ontwikkeling van ICT, met name als het gaat om de rol van ICT in welzijn en gezondheidszorg

4.5.2 Aantal publicaties

De hoeveelheid publicaties die de verschillende projecten gezamenlijk hebben opgeleverd is aanzienlijk en divers, variërend van complete dissertaties tot congrespapers, interviews in dagbladen en projectwebsites. Echter, vrijwel alle promotieprojecten in het sociaal culturele veld hebben vertraging opgelopen ten opzichte van de planning of zijn in een enkel geval geheel gestaakt. De hoeveelheid internationale wetenschappelijke publicaties in peer-reviewed tijdschriften verschilt per project, en weerspiegelt niet alleen een verschil in kwaliteit van de projecten maar ook de uiteenlopende publicatieculturen van de betrokken onderzoeksinstituten. Wat betreft nationale wetenschappelijke publicaties is het Jaarboek ICT en Samenleving, dat het SCP in samenwerking met MES de afgelopen jaren heeft uitgebracht, een belangrijke plaats voor het werk van MES-onderzoekers geweest; vrijwel alle projecten uit het sociaal-culturele veld zijn in de jaarboeken aan de orde geweest.

Nationale en internationale congressen blijken andere belangrijke plaatsen geweest te zijn voor de presentatie van MES resultaten, in het bijzonder jaarlijkse conferentie van de Association of Internet Researchers (AOIR), de European Communication Conference, het Etmaal van de Communicatiewetenschap, het Politicologenetmaal, en diverse incidentele, thematische conferenties.

4.5.3. Kwaliteit van de publicaties

Over het MES-onderzoek is in diverse internationale toptijdschriften in de betreffende sectoren gepubliceerd. Valkenburg en haar collega's publiceren in de ISI-top van de internationale communicatiewetenschappelijke tijdschriften zoals *Media Psychology*, *Journal of Communication* en *New Media and Society*, en eveneens in hoog aangeschreven psychologische tijdschriften als *Cyberpsychology and Behaviour* en *Developmental Psychology*. De projecten rond gender en internet, en gender en games onder leiding van respectievelijk Van Zoonen en Jansz zijn gepubliceerd in toptijdschriften op het gebied van gender studies zoals het *European Journal of Women's Studies*, en *Sex Roles*, en eveneens in hoog gewaardeerde communicatiewetenschappelijke tijdschriften zoals *New Media and Society*, en *Communication Theory*. Het werk van Berg en zijn collega's is verschenen in belangrijke tijdschriften als het *International Journal of Healthcare Technology and Management* en *International Journal for Medical Informatics*. Ook over de andere onderzoeken zijn internationale publicaties verschenen in peer-reviewed tijdschriften, maar met een minder duidelijk publicatieprofiel als de bovengenoemde projecten.

De kwaliteit van de nationale publicaties over de MES-projecten is minder duidelijk vast te stellen, vanwege de grote diversiteit aan soorten output. In het algemeen geldt echter dat de langlopende projecten met een sterk internationaal publicatieprofiel, zoals de bovengenoemde, weinig in nationale werken te vinden zijn (met uitzondering van het Jaarboek ICT en Samenleving), en dat de kortlopende projecten met een sterk nationale oriëntatie internationaal minder zichtbaar zijn.

4.6 Specifieke onderzoeksresultaten

De resultaten die de twee onderzoeksvragen naar toegankelijkheid van ICT enerzijds, en het gebruik van ICT in priveleven, politiek en gezondheidszorg anderzijds, hebben opgeleverd kunnen puntsgewijs als volgt worden samengevat:

- * De toegankelijkheid van ICT wordt steeds minder scheef verdeeld; tussen de seksen is inmiddels meer sprake van een kwalitatief (ander gebruik) dan van een kwantitatief verschil. Allochtone jongeren die thuis geen toegang tot internet hebben maken veelvuldig gebruik van school- en bibliotheektoegang;
- * Voor zover ICTs gebruikt worden voor de constructie van persoonlijke identiteiten, vindt dit plaats binnen voorspelbare grenzen van sekse en etniciteit. Hoopvolle verwachtingen en theoretische exercities rond de ondermijning van vaste identiteiten zijn in de diverse online praktijken niet massaal uitgekomen;
- * De communicatiemogelijkheden van diverse ICTs hebben in de private levenssfeer van jongeren tot een duidelijke versterking en in sommige gevallen vernieuwing van sociale netwerken geleid die niet afhankelijk is van de intro- of extraversie van de gebruikers;
- * Websites die in de publieke sfeer opereren (politiek, gemeente, overheid) zijn niet altijd gebruiksvriendelijk en neigen ernaar steeds hetzelfde publiek van politiek en digitaal geletterden aan te spreken;
- * Individuele gebruikers van medische sites gebruiken een triangulatie van online en offline bronnen om de betrouwbaarheid van de geboden informatie vast te stellen;
- * .In de gezondheidszorg blijkt een succesvolle implementatie van ICT ter ondersteuning van standaardwerkprocessen verhinderd te worden door organisatorische routines en 'bedrijfspolitieke' belangen.

5. Aandachtspunten

5.1. Nationale kennisnetwerken

5.1.1. Rol van het programma in het geheel van landelijk onderzoek

De verschillende MES projecten nemen elk op een andere manier een rol in het landelijk onderzoek in. Wat betreft toegankelijkheid en gebruik van ICT's zien we dat het MES onderzoek figureert temidden van grootschalige metingen over ICT gebruik van, bijvoorbeeld, het SCP of commerciële onderzoeksbureaus. Het MES onderzoek blijft in termen van empirische actualiteit en reikwijdte onvermijdelijk achter in deze omgeving, maar heeft wat betreft het ICT gebruik van allochtone jongeren een uitzonderlijke positie. Het feit dat deze thematiek binnen MES een plaats heeft gekregen, heeft in de programmaperiode ook geleid tot een nadere kennismaking en wisselwerking tussen verschillende onderzoekers op dit terrein, zoals o.a. bleek op de door MES georganiseerde seminars rond ICT in de buurt en de tweedaagse conferentie 'Changing Identities and Networks in a Digital World' (september 2006).

Als het om de constructie van gender identiteiten heeft het MES-onderzoek een semi-monopolie op sociaal-wetenschappelijk gebied. Hoewel er buiten de MES-context een aantal studies over gender, internet en games gepubliceerd zijn, komen deze merendeels uit de hoek van de geesteswetenschappen waar overigens wel in de Nederlandse chapter van de Digital Games Research Association (DIGRA) intensief contact mee is.

Het onderzoek naar de betekenis van internet in de private levenssfeer, in het bijzonder voor vriendschappen en welzijn van jongeren is uniek in Nederland en wordt, in het bijzonder door de verdere uitbreiding van het project met een NWO-VICI subsidie, gedragen door een onderzoeksgroep van relatief grote omvang.

De rol van internet voor politiek en democratie is een onderwerp dat hevig in de sociaal-wetenschappelijke belangstelling staat, en aan diverse onderzoeksscholen in Nederland op uiteenlopende manier onderzocht wordt. Het onderzoek naar het gebruik van partijpolitieke, gemeentelijke en overheidswebsites is daar een duidelijk zichtbaar onderdeel van, maar is niet leidend voor de nationale ontwikkelingen op dit gebied.

5.1.2 Verankering MES onderzoek in de universiteiten

Voor het kortlopende onderzoek geldt dat dit onderdeel uitmaakt van een bredere onderzoeksprogrammering naar respectievelijk mediagebruik (D'Haenens), E-government (Boogers), technische en professionale communicatie (De Jong). De promotieprojecten zijn alle ingebed in de programmering van lokale en landelijke onderzoeksscholen (zie overzicht hieronder). De projecten zijn echter geen 'aanjagers' geweest van een nieuwe onderzoekslijnen in deze programmering. Eerder lijkt het omgekeerde; bestaande sterke groepen zijn in staat geweest succesvolle aanvragen in het MES programma te doen.

School/Groep	Programma	MES Projecten
ASCOR, UvA The Amsterdam School of Communication research	Media entertainment and Popular Culture	<ul style="list-style-type: none"> • Gender bending • Unlikely Gamers • Instant message generation
Erasmus Medisch Centrum Sociaal Medische Wetenschappen	Research on IT in health care practice and management, RITHM	<ul style="list-style-type: none"> • Changing networks of care • Constructing reliability
WTMC Landelijke onderzoeksschool Wetenschap, Technologie en Moderne Cultuur.	Technological development and societal regulation	<ul style="list-style-type: none"> • Mutual shaping of new electronic services and users.

5.2. Internationalisering

Ondanks dat de onderzoeksfocus in dit deel van het MES-programma sterk nationaal georiënteerd was, is de output van de langlopende projecten merendeels van hoog internationaal niveau geweest (zie 4.2.3). Daarnaast spelen de leidende onderzoekers in de langlopende projecten allen een vooraanstaande rol in hun respectievelijke internationale gemeenschappen. Hieruit valt af te leiden dat het langlopende onderzoek een goede internationale inbedding kent. Tegelijkertijd echter, valt te constateren dat de rol van buitenlandse onderzoekers en instellingen in de onderzoekspraktijk nihil is geweest; stafuitwisseling rond de onderzoeksprojecten is bijvoorbeeld nauwelijks aan de orde geweest, noch zijn in het buitenland data verzameld. Een internationaal vergelijkende aanpak is niet voorgekomen, en van een inbedding van de ICT problematiek in meer algemene kwesties van globalisering en ontwikkeling, is ook geen sprake geweest. Hoewel voor het programma-afsluitende seminar over sociaal-culturele dimensies van ICT buitenlandse sprekers uitgenodigd zijn, heeft de uiteindelijke bijeenkomst uitsluitend Nederlandse onderzoekers en belangstellenden getrokken.

5.3. Maatschappelijke impact

De maatschappelijke impact van de diverse projecten varieert. In sommige projecten liggen onderzoek en maatschappelijke toepassing dicht bij elkaar: zo is het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van gemeentelijke websites aan de deelnemende gemeentes gepresenteerd hetgeen geleid heeft tot verbeteringen in het ontwerp van de sites. De uitkomsten van het onderzoek naar gebruik van politieke websites is eveneens aan de afzonderlijke politieke partijen gerapporteerd. De onderzoekers van de twee projecten over ICT in de gezondheidszorg zijn direct vanuit hun projecten betrokken bij 'klankbordgroepen' voor het opzetten en monitoren van gezondheidssites (bv. KiesBeter.nl; SnellerBeter.nl).

Daarnaast komt de maatschappelijke impact van het programma tot stand doordat onderzoekers op basis van hun algemene deskundigheid een adviserende rol innemen. De leidende onderzoeker (Jansz) in het Unlikely Gamers project is lid van de Adviesraad van het NICAM (Nationaal Instituut voor de Classificatie van Audiovisueel Materiaal) die zich naast televisie ook bezig houdt met de ontwikkeling van een classificatie van games. Het project over jongeren, vriendschap en internet kan op regelmatige mediabelangstelling rekenen en de hoofdonderzoeker (Valkenburg) is een regelmatige adviseur van de overheid met betrekking tot veilig internet- en mediagebruik van kinderen.

6. Vooruitzichten

6.1 Gewenste verdere ontwikkeling van onderzoek

De sociaal culturele onderzoeksprojecten hebben gelopen vanaf ongeveer 1999 tot 2006. In die periode zijn, zoals eerder in deze rapportage vermeld, de technologieën die ten grondslag liggen aan de elektronische snelweg sterk verbeterd en uitgebreid. Dat heeft ten eerste onder meer tot gevolg gehad dat er in de loop van de onderzoeksprojecten een scala aan nieuwe toepassingen is ontstaan waardoor vraagstelling en design van diverse projecten soms licht verouderd aandoen. Dat geldt in het bijzonder voor alle vraagstellingen waar het over de toegankelijkheid van internet voor digitaal kansarme groepen zoals vrouwen, ouderen of etnische minderheden gaat. In toenemende mate lijkt de digitale kloof voor deze groepen overbrugd te worden, door bijvoorbeeld de enorme diversificatie van het aanbod op internet waardoor er voor vrouwen en ouderen meer van hun gading te vinden is. Een andere reden kan zijn dat de pc niet langer het enige toegangsmedium tot het internet is, maar ook mobiele telefonie een oprit naar de elektronische snelweg biedt wat met name voor (allochtone) jongeren een aantrekkelijke mogelijkheid is. Dat betekent dat in de Nederlandse context verder algemeen onderzoek naar de digitale kloof niet langer de hoogste prioriteit van de wetenschappelijke onderzoeksagenda hoeft te hebben. De monitoring van het oude en nieuwe media gebruik die vanuit het Sociaal Cultureel Planbureau plaatsvindt, biedt voldoende informatie over een eventuele verdere afname van de digitale kloof, evenals hun analyse van verschillen in bezit, vaardigheden en attitudes die onder het fenomeen 'kloof' vallen. Van belang is echter wel dat er nader onderzoek komt naar de diversiteit van gebruikersbehoeften voor specifieke websites, met name daar waar het de dienstverlening van overheid en andere maatschappelijke en culturele instanties betreft. Uit het uitgevoerde onderzoek in het MES programma blijkt dat er nog weinig belangstelling bij aanbieders van informatie en diensten is voor de behoeften en wensen van specifieke gebruikers- en doelgroepen. Men kijkt bijvoorbeeld naar de resultaten van project 606 over de evaluatie van gemeentelijke websites aan de hand van gebruikersscenario's, en de nog weinig specifieke wijze waarop in gezondheidsinstellingen informatie aan patiënten en professionals aangeboden wordt.

Een tweede gegeven dat uit alle onderzoeksprojecten naar voren komt, is dat ICTs niet langer als te isoleren sociaal-culturele factoren onderzocht kunnen worden. Veel meer dan bij aanvang van het NWO-MES programma zijn internet en andere ICTs onderdeel van het alledaagse leven en van alledaagse werk- en professionele praktijken geworden. Een duidelijk voorbeeld daarvan is te herkennen in het project over de manier waarop leken de betrouwbaarheid van informatie op internet over medische problemen vaststellen: de onderzochte gebruikers blijken internetinformatie te evalueren binnen een complex van formele en informele informatiebronnen, die hen gezamenlijkheid een beeld gaven van de aard van hun klachten, en waarin het onderscheid tussen online en offline verkregen informatie vervaagt. Eenzelfde verblekende scheidslijn tussen online en offline praktijken blijkt uit het onderzoek naar de constructie van digitale identiteiten, en de rol van ICTs in het sociale leven van jongeren. Dat heeft als consequentie dat apart onderzoek naar de rol van ICT in sociaal culturele processen niet langer prioriteit hoeft te hebben; eerder gaat in de

context van individuele en culturele identiteiten, en alledaagse sociale praktijken om een intermediaal ensemble van geconvergeerde media, technieken en gebruikspatronen. Juist de interactie tussen verschillende media is een belangrijk nieuw aandachtspunt voor onderzoek, alsmede de wijze waarop dat intermediale ensemble vorm krijgt in concrete gebruikspraktijken en gearticuleerd wordt met individuele en collectieve representatie en interpretaties.

Tenslotte heeft in de MES programma's sterk de nadruk gelegen op ICT aanbod en gebruik in begrensde *nationale* context. Er is weinig tot geen aandacht geweest voor een van de meest treffende kenmerken van ICT, namelijk dat ze fysieke grenzen tussen natiestaten en bevolkingsgroepen weten te overbruggen. Die nationale focus is begrijpelijk gezien de enorme dominantie van Anglo-Amerikaans onderzoek en theorie bij aanvang van het MES programma. De empirische achterstand is echter onder invloed van het MES-programma minder dringend en vervolgonderzoek zou zich meer dan voorheen moeten richten op de wijze waarop ICT toepassingen in specifieke sociaal-culturele contexten juist de articulatie tussen het lokale, nationale en internationale mogelijk maken.

6.2 Gewenste beleidsimplicaties

Het feit dat ICT een onlosmakelijk onderdeel sociaal culturele processen en het alledaagse leven is geworden en dat het verschil tussen online en offline praktijken niet meer zo makkelijk te maken is, impliceert dat ICT als apart *sociaal-cultureel* beleidsterrein niet meer eenvoudig geformuleerd kan worden, in termen van – bijvoorbeeld – het verbeteren van toegankelijkheid, vaardigheden en digitale attitudes. Desalniettemin geeft het onderzoek wel nieuwe richtingen voor beleid aan.

Allereerst zullen nationale, provinciale en lokale overheden er in hun eigen digitale communicatie voor moeten zorgen dat deze veel meer op de maat van diverse gebruikersbehoeften en –vaardigheden toegesneden is dan nu het geval is. Overheidsites en digitale communicatie zouden zonder uitzondering een *best practice* van gebruikersvriendelijkheid moeten zijn, waar andere commerciële en niet commerciële aanbieders een voorbeeld aan kunnen nemen.

Ten tweede zal het beleid - de relatief geringe omvang van de digitale kloof ten spijt – erop gericht moeten blijven om ICT toegang, vaardigheden en attitude met name in het basisonderwijs als standaard lesinhoud te behouden en te verbeteren, omdat dit voor allochtonen en andere economisch zwakke groepen de plaats bij uitstek is waar zij hun competenties opdoen en verdienen.

Ten derde zal beleid gebaseerd moeten zijn op het inzicht dat uit de meeste MES onderzoeken naar voren komt, dat gebruikers niet zonder meer kwetsbaar zijn voor de schadelijke kanten van ict-toepassingen. Integendeel, vrijwel al het onderzoek laat zien dat gebruikers goed in staat zijn ict-toepassingen naar eigen behoefte en context te accommoderen. Met name het project rond de samenhang van 'Internet, family communication, friendships, and loneliness', over de betekenis van instant messaging voor jongeren, laat zien dat jonge gebruikers deze toepassing vaak op positief sociale wijze inzetten in hun dagelijks leven. Generiek beleid of voorlichting over de gevaren en excessen van gebruik van internet en andere ICTs (mobiele telefonie) zal dan ook weinig zinvol zijn. Het moet in toenemende mate om een meer toegespitste identificatie van risicogroepen gaan, zowel onder jonge als onder volwassen gebruikers.

Referenties

- Adams, S.A. (2006). *Under Construction. Reviewing and Producing Information Reliability on the Web*. Rotterdam: Proefschrift Erasmus Universiteit
- Akrich, M. (1992) The de-scription of technical objects. In Bijker, W., Law, J. (eds) *Shaping Technology - Building Society: Studies in Sociotechnical Change*, Cambridge, MIT Press, 205-44.
- Anderson, B. and K. Tracey (2001) Digital Living. The impact (or otherwise) of the Internet on Everyday Life. in: *American Behavioral Scientist* 45: 456-475.
- Anderson, J.Q. and Rainie, L. 2006) *The Future of the Internet II*. Pew Report, Washington. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Future_of_Internet_2006.pdf
- Bal, R. (2006) Bringing indicators to the public. Quality and the marketisation of care. Paper gepresenteerd op het NWO-MES congres Changing Identities and Networks in a Digital World, 15 en 16 september 2006.
- Beckers, D. (2004) "Effecten van ICT op sociale cohesie on Cyburg, Amsterdam" in Haan, J. de en O. Klumper (2004) *Jaarboek 2004 ICT en Samenleving: Beleid in Praktijk*. Boom, Amsterdam, 65-87.
- Berg, M. (1996) Practices of reading and writing: The constitutive role of the patient record in medical work. *Sociology of Health & Illness*, 18, 4, 499-524.
- Berg, M. 1997. Of forms, containers and the electronic medical record: some tools for a sociology of the formal. *Science, Technology & Human values* 1997, 22, 4, 403-433
- Berg, M. (1998) Order(s) and Disorder(s): Of protocols and medical practices. In Mol, A., Berg, M. (eds) *Differences in Medicine*. Durham and London: Duke University Press.
- Berg, M. Aarts, J., van de lei J. (2003). ICT in health care: Sociotechnical approaches. *Methods of Information in Medicine*, 42, 4, 297-301
- Bongers. F. R. Vandenberg, K. Schuurman en C. Holland (2002) *Burgers aan het woord: oordelen en klachten over de elektronische overhead*. Dialogic, Utrecht.
- Boogers, M. G. Voerman en A. Vries. *Enquete Politiek en Internet. Resultaten van Online bezoekers aan CDA.nl en andere politieke websites na de verkiezingscampagne 2003*.
- Braak, R. I. van Enckevort, R. Leenes, F. L'Ortye (red), (1997) *Van vraagpatroon naar loket, handboek deel I serie handboeken Overheidsloket 2000*, Ministerie van Binnenlandse Zaken, Den Haag.
- Branger, P.J. (2002). Veilige informatie-uitwisseling in de zorg. In Kammen, J. van (red.) *Zorgtechnologie. Kansen voor innovatie en gebruik*. Den Haag: Stichting Toekomstbeeld der techniek, 144-153.
- Broek, A. van den en J. de Haan (2006) "Digitale contacten en integratie van allochtone jongeren" in: Haan, J. en Ch. van 't Hof (2006) *Jaarboek 2006 ICT en Samenleving. De digitale generatie*. Boom, Amsterdam, 83-106.
- Burrows, R., Nettleton, S., Pleace, N. (2000). Virtual community care? Social policy and the emergence of computer mediated social support. *Information, Communication and Society* 3, 1, 95-121.
- Cartwright, L. (2000) Reach out and heal someone: telemedicine and the globalization of health care. *Health*, 4, 3, 347-377.
- Castells, M. (2000), 'Materials for an Exploratory Theory of the Net work Society' in : *British Journal of Sociology*, 51 (1): 5-24.
- Cooke, A. 1999. Quality of health and medical information on the internet. *Clinical Performance and Quality Health care* 7, 4, 178-182.
- Crocco, A.G. , Villassis-Keever, M., and Jada, A.R. (2002) Two wrongs don't make a right: harm aggravated by inaccurate information on the internet. *Pediatrics* 109, 3, 522-523.
- Dijk, J. van (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Social Quality Matters, Den Haag.
- Dijk, J. van en A. van Deursen (2006) *Van Aanbod naar Vraag, tijd voor een perspectiefwisseling. Verkennend onderzoek naar het gebruik van elektronische overheidsdiensten door burgers in Nederland 2005*. Universiteit Twente.

- Eysenbach, G. 2002 Infodemiology: the epidemiology of (mis)information. *American Journal of Medicine*, 113,9,763-765
- Ferguson, T. (1997) 'Health online and the empowered medical consumer', *Journal of Quality Improvement* 23, 5:251-57.
- Ferguson, T. (2002) 'From patients to end users. Quality of online patient networks needs more attention than quality of online health information', *British Medical Journal* 334:556-57.
- Frissen, V.(2000) *De mythe van de digitale kloof*. Ministerie van OC&W, Den Haag.
- Frissen V. (2003) "Burger-engagement in de digitale wereld" in Haan, J. de en J. Steyaart (2003) *Jaarboek 2003 ICT en Samenleving De sociale dimensie van technologie*. Boom, Amsterdam, 69-90.
- Frissen, V. (2004) *De domesticatie van de digitale wereld. Oratie*. Uitgesproken 25 juni 2004, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Frissen, V. en J. de Mul (2000), *Under Construction. Persoonlijke en culturele identiteit in het multi-media tijdperk*. Infodrome: Amsterdam.
- Frissen, V. en H. van Bockmeer (2001) The Paradox of Individual Commitment. The implications of the Internet for social Involvement."in: *Communications and Strategies*, 2nd Quarter, 225-258.
- Frissen , V. D. Hoving en J. Pierson (2004), *Digitaal wonen Moerwijk* TNO Strategie, Technologie en Beleid. Delft.
- Geel, A. van en K. Massen (2005) *Online communiceren met de overheid: nu en in de toekomst. Een onderzoek onder het gebruikerspanel vna Burgers@overheid*. Netpanel, 2005. http://www.burger.overheid.nl/files/rapport_def.pdf
- Giddens, A (1991) *Modernity and Self Identity*, Polity Press, Cambridge.
- Haan, J. de (2004) "Surfende senioren of digitale drenkelingen" IN J. de Haan, O. Klumper en J.Steyaart (red.) *Surfende senioren> Kansen en bedreigingen van ICT voor ouderen*. Academic Service, Den Haag., 15-32.
- Haan, J. de en J. Steyaart (2003) *Jaarboek 2003 ICT en Samenleving De sociale dimensie van technologie*. Boom, Amsterdam.
- Haan, J. de en L. van der Laan (2005). *Jaarboek 2005 ICT en Samenleving. Kennis in Netwerken*. Boom, Amsterdam.
- Haan, J. en Ch. van 't Hof (2006) *Jaarboek 2006 ICT en Samenleving. De digitale generatie*. Boom, Amsterdam.
- Haan, J. de en O. Klumper (2004) *Jaarboek 2004 ICT en Samenleving: Beleid in Praktijk*. Boom, Amsterdam.
- Heanens. L. d' (2003) 'ICT in de multiculturele samenleving' in: Haan, J. de en J. Steyaart (2003) *Jaarboek 2003 ICT en Samenleving De sociale dimensie van technologie*. Boom, Amsterdam, 91-112.
- Haddon, L. *Information and Communication Technologies in Everyday Life*. Berg Oxford, 2004
- Hardey, M. (2001) 'E-Health': the Internet and the transformation of patients into consumers and producers of health knowledge. *Information, Communication and Society*, 4,3,388-405.
- Hedde, M. ter and J. Svensson (2006) "Digital political discussion at the local level: does it really work?"Paper of Netherlands Institute of Governance Conference, November 9, 2006.
- Henwood, F., Wyatt, S., Hart, A. and Smith, J. (2003) 'Ignorance is bliss sometimes: constraints on the emergence of the 'informed patient' in the changing landscapes of health information', *Sociology of Health and Illness*, vol 25, no. 6, 589-607.
- Henwood, F. Hart, A., Wyatt, S., and Smith, J. (2005) Presenting and interpreting health risks and benefits: the role of internet. Research findings of the Innovative Health Technologies Programme of the Economic & Social Research Council, UK. <http://www.york.ac.uk/res/iht/> Geraadpleegd op 13 september 2006

- Hering S. I. Kouper, L.Schiedt and E.Wright (2004) 'Women and Children Last: The Discursive Construction of Weblogs', *Into the Blogosphere. Rethoric, Community and Culture of Weblogs*. http://blog.lib.umn.edu/blogosphere/women_and_children.html.
- Hibbard, Judith H., Jean Stockard, and Martin Tusler. 2005. "Hospital performance reports: Impact on quality, market share, and reputation." /Health Affairs/ 24:1150-1160.
- Horrigan, J (2006) *Home broadband Adoption*. Pew Internet, Washington: 202-415-4500 <http://www.pewinternet.org>
- Horrigan, J. (2006b) *Politics in Cyberspace*. Background paper September 20. Pew Internet, Washington. <http://www.pewinternet.nl>
- Horrigan, J. and K. Murray (2006) *Data Memo "Rural Broadband Internet Use*. Pew Internet, Washington: . www.pewinternet.org
- Illich, I. (1981) *Shadow Work*. Boston: Marion Boyars.
- IPP (Instituut voor Publiek en Politiek) (2006) Nieuwsbrief najaar 2006.
- Jansz, J. (2006) "De uitdaging van videogames" in Haan, J. en Ch. van 't Hof (2006) *Jaarboek 2006 ICT en Samenleving. De digitale generatie*. Boom, Amsterdam, 63-79..
- Jong, M, L. Lentz, S. Elling en P.J.Schellens (2004) *Scenario-evaluatie van gemeentelijke websites. De ontwikkeling en toepassing van een expertgericht evaluatie-instrument*. Aspect 69, Universiteit Twente, Enschede.
- Katz. J. and R.Rice (2002) *Social consequences of Internet Use: Access, Involvement and Interaction*. MIT Press, Boston MA.
- Kersting, N and H. Baldersheim (eds) (2004) *Electronic Voting and Democracy. A comparative Analysis*. Palgrave MacMillan, New York.
- Kool, Q en I. van der Neut (2005) *Uitkomsten van projecten ICT en Sociale Kwaliteit*" IVA Tilburg.
- Leenes, R.E., and Tauritz, L.A. (2002). Klantgerichte dienstverlening in Enschede. Over ICT en de modernisering van dienstverlening. *Bestuurskunde*. 11 (8), 338-346.
- Lie, M. (ed.) (2003) *He, She and IT Revisited. New Perspectives on Gender and the Information Society*. Gildendal Akademisk, Oslo.
- Livingstone, S. (2003) "Children's Use of the Internet: Reflections on the Emerging Research Agenda. *New Media and Society* 5(2): 147-166.
- Maltha, S. F.Bongers, K. Schuurman, R. Vandeberg, K. Vermaas, L. van Wijngaert (2003) *Breedband en de begruiker 2003*. Dialogic, Utrecht.
- Mort, M., May, C.R., Williams, T., (2003) Remote doctors and absent patients: Acting at a distance in telemedicine? *Science, Technology and Human Values*, 28, 2, 274-295
- Mul, M. de, Bont, A.A., Reus N.J., Lemij H.G., Berg. M. (2004). Improving the quality of eye care with tele-ophtamology: a case of shared care glaucoma screening. *Journal of Telemedicine and Telecare* in press
- Napoli, P.M. Consumer use of medical information from electronic and paper media. A literature review. In Rice, R. and Katz, J.E. (eds) *The Internet and Health Communication. Experiences and Expectations*. Thousands Oaks, London and New Delhi: Sage Publications, 79-99.
- Nettleon, S., N. Pleace, R. Burrows, S. Muncer and B. Leader, 'The Reality of Virtual Socail Support 'in in Woolgar, S. (ed.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford University Press, Oxford: 176-188.
- Nettleon, S., O'Malley, L., and Watt, I. (2005) Children, Parents and the Management of Chronic Illness in the Information Age. Research findings of the Innovative Health Technologies Programme of the Economic& Social Research Council, UK. <http://www.york.ac.uk/res/iht/> Geraadpleegd op 13 september 2006
- Nielsen/Netratings (2006a) *Youtube US web traffic grows 75% week over week*" Newsletter July 21: www.nielsen-netratings.com.
- Nielsen/Netratings (2006b) "User-generated content drives half of U.S. Top 10 fastest growing web breands" Newsletter August 10: www.nielsen-netratings.com.
- Nielsen/Netratings (2006c) *Hottest online brands in 2006. User-generated content dominates the faster gronwing online brands in the UK*" Newsletter September 14, : www.nielsen-netratings.com

- Nielsen/Netratings (2006d) *Kids, Teenagers and online Games*” Newsletter August 14, : www.nielsen-netratings.com
- Nielsen/Netratings (2006e) *The Ages of Internet* Newsletter March 6, : www.nielsen-netratings.com
- NWO-MES brochure Maatschappij en Elektronische Snelweg. Den Haag: NOW
- Oudshoorn, N. Diagnosis at a distance. The invisible work of patients and health care professionals in cardiac telemonitoring. Forthcoming in *Sociology of Health & Illness*
- Oudshoorn, N. en Brouns, M. (1998) *Welzijn en Cultuur. Programmeringsstudie in het kader van het NWO-Stimuleringsprogramma Maatschappij en Elektronische Snelweg*. Den Haag: NOW
- Oudshoorn, N. and Pinch, T.J. (eds) (2003) *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technology*. Massachusetts and London: MIT Press
- Oudshoorn, N. E. Rommes, M. Stienstra (2004) “Configuring the user as everybody. Gender and Design Cultures in Information and Communication Technologies.” *Science, Technology & Human Values*, 29 (1), 30-63
- Perez, C.(2002) *Technological Revolution and Financial Capital. The Dynamics of Bubbles and Golden Ages*, Edward Elgar, London.
- Pew Research Center (1998). On-line newcomers more middle-brow, less work oriented. <http://www.peoplepress.org/tech98sum.htm>
- PEW (2006) *Internet: The Mainstreaming of Online Life. Trends 2005*.
- Ploeg, van der, I., Whintereik, B.R., Bal, R. (2005). EPRs in the consultation room: effects on doctor-patient relationships. *Ethics and Information Technology*, in press
- Preece, J.J. and Ghazati, K. (2001). Experiencing empathy on line. In Rice, R. and Katz, J.E. (eds) *The Internet and Health Communication. Experiences and Expectations*. Thousands Oaks, London and New Delhi: Sage Publications, 237-261
- Raad voor de Volksgezondheid&Zorg (2000) *Patiënt en Internet. Advies uitgebracht door de raad voor de Volksgezondheid en Zorg aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*. Zoetermeer
- Rainie, L. (2005) “Who uses the internet, what they do and what it means’ Keynote at “Freedom to connect conference, March 30.
- Rice R. (2002) ‘Primary Issues in Internet Use: Access, Civic and Community Involvement, and Social Interaction and Expression” in: Lievrouw, L. and S.Livingstone (ed.) *Handbook of New Media: Social Shaping and Consequences*, Sage, London.
- Rohracher, H (Hg.) (2005) : *User Involvement in Innovation Processes. Strategies and Limitations from a Socio-Technical Perspective*. Profil-Verlag, München.
- Rommes. E (2002) *Gender scripts and the Internet. The Design and Use of Amsterdam’s Digital City. PhD Dissertation* Twente University Press, Enschede.
- Rijen, A.J.G. van (2005). *Internetgebruiker en veranderingen in de zorg*. Zoetermeer: Raad voor de Volksgezondheid en Zorg.
- Schaap, F. (2003) “Constructies and conventies van sekse in virtual reality” in: Kuipers, G. , J. de Kloet en S. Kuik (red.) *Digitaal contact: Het net van begrensde mogelijkheden*, Amsterdams Sociologisch Tijdschrift, Amsterdam, 89-109.
- SCP (2005) *Sociaal en Cultureel Rapport 2004. Hoofdstuk 5 ICT en Samenleving*. SCP, Den Haag 2005.
- Selwyn, N. S. Gorard, and J. Furlong (2005) Whose Internet is it Anyway?: Exploring Adults’ (Non)Use of the Internet in Everyday Life, in: *European Journal of Communication* 20(1): 5 – 26.
- Shade, L. R. (2002), *Gender and Community in the Social Construction of the Internet*, Peter Lang, New York.
- Silverstone R. and E. Hirsch (1992) *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*, Routledge, London.
- Simons, L. (2006) *Multi-channel services for click and mortars. Development of a design method*. PhD Thesis Delft University of Technology. Delft.

- Spil, T.A.M., Schuring, R.W., and M.B. Michel-Verkerke (2004). Electronic prescription system: do the professionals USE IT? *International Journal of Healthcare Technology Management*, 6, 1 :32-55.
- Steenhoven, J. van, M. de Lange en S. Lenos. (2003) *Een digitale injectie voor sociale kwaliteit in de wijk*. SQM, Den Haag
- Steyaert, J & J. Fransen (2001) *Een sociaal perspectief of kenniswijk*, Fontys Hogeschool Sociaal Werk + Kenniswijk, Eindhoven.
- Stienstra, M. (2003) *Is every kid having fun. A gender approach to interactive toy design. PhD Thesis*, Twente University Press, Enschede.
- Stoop, Arjen P., Kartsen Vrangbaek, and Marc Berg. 2005. "Theory and practice of waiting time data as a performance indicator in health care. A case study from The Netherlands." *Health Policy* 73:41-51.
- Tauritz Bakker, L. (2005) "Resources as constraints to User Involvement", in: H.Rohracher (ed.), *User Involvement in Innovation Processes. Strategies and Limitations for a Socio-Technical Perspective*. Profil Verlag, Graz, 347-370.
- Timmermans, S., Bowker, G.C., Star, S.L. (1998) The architecture of difference: visibility, control, and comparability in building a nursing interventions classification. In: Mol, A., Berg, M.(eds) *Differences in Medicine*. Durham and London: Duke University Press, 202-225
- Travers, A. (2000) *Writing the Public in Cyberspace: Redefining inclusion on the Net*, Garland Publishing, New York.
- Valkenburg. A (2006) "Internet, family communication, friendships and liveness: the Instant Message Generation. Paper presented at *MES conference Changing Identities and Networks in a digital world*. 15-16 september.
- Valkenburg, P. A. Schouten en J. Peter (2006) "Jongeren en hun identiteitsexperimenten op internet" in: Haan, J. en Ch. van 't Hof (2006) *Jaarboek 2006 ICT en Samenleving. De digitale generatie*. Boom, Amsterdam, 47-58..
- Wellman, B. A. Quan Haase, J. Witte and K. Hampton (2001), "Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital?: Social Networks, Participation, and Community Commitment", in: *American Behavioral Scientist* 45: 436-455.
- Wellman, B.A. and C. Haythornthwaite (eds) (2002) *The Internet in Everyday Life*. Blackwell Publisher, Oxford.
- Witherspoon, E. (2001) A Pound of cure. A content analysis of health information on web sites of top-ranked HMOs. In Rice, R. and Katz, J.E. (eds) *The Internet and Health Communication. Experiences and Expectations*. Thousands Oaks, London and New Delhi: Sage Publications, 189-213
- Woolgar, S. (ed.) (2002) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford University Press, Oxford.
- Warschauer, M. (2003) *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. MIT Press, Cambridge MA.
- Watt, S., M. Lea and R. Spears (2002), 'How Social is the Internet Communication? A Reappraisal of Bandwidth and Anonymity Effects. In: Woolgar, S. (ed.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford University Press, Oxford: 61-77.
- Waytt, S. G. Thomas, and T. Terravova (2002), 'They Came, They Surfed, They Went Back to the Beach: Conceptualizing Use and Non-Use of the Internet' in Woolgar, S. (ed.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford University Press, Oxford: 23-40.
- ZON (1996). Zorgdossier staat centraal in nieuw programma ZON. *Zorgtelematica Transparant* 1: 1-2. Den Haag: Zorgonderzoek Nederland
- Zoonen, L. van (2000) *Virtuele vrouwen: constructies van gender online. Oratie*, Universiteit Maastricht. 26 mei.
- Zoonen, L. van (2003) *Identiteit en burgerschap in populaire cultuur. Inaugurale rede*, Universiteit van Amsterdam, 3 september.