

The information society and social policy

International seminar, 1 december 2004 Fontys Hogescholen & SCP

Op 1 december 2004 werd in Eindhoven in aanloop naar het congres *In de buurt van ICT 2* een seminar gehouden over de werking van ICT in het kader van het bereiken van doelstellingen uit het sociaal beleid. Hoe kunnen landelijke en lokale overheden, intermediaire groeperingen en welzijnswerkers deze technologie inzetten om de sociale kwaliteit te verbeteren? In de verschillende presentaties werden assumpties van beleidsmakers tegen het licht van wetenschappelijk onderzoek gehouden. Het seminar getiteld *The information Society and Social Policy* werd georganiseerd door Fontys Hogescholen en het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Het werd financieel mogelijk gemaakt door het Maatschappij en Elektronische Snelweg programma (MES) van NWO en door het kennisprogramma Social Quality Matters (SQM) van het Kenniscentrum Grote Steden (KCGS). De accommodatie werd welwillend ter beschikking gesteld door Kenniswijk. Ruim veertig personen, vooral sociale wetenschappers, uit uiteenlopende Europese landen en een Amerikaan kwamen af op een programma dat uit twee delen bestond: een verslag van het onderzoek in vier Europese landen (Verenigd Koninkrijk, Zweden, België en Duitsland) en een uitdieping van drie thema's die in het bijzonder relevant zijn voor het sociaal beleid (sociale contacten, substitutie in mediagebruik en ruimtelijke effecten van ICT).

Landenrapporten

De presentaties over de situatie in vier Europese landen werd steeds aangevuld met een reflectie door een Nederlandse wetenschapper op het gepresenteerde materiaal.

Sara Ferlander gaf een overzicht van de ambities van **Zweden** inzake digitalisering, en de droom om middels digitalisering ook vooraan te staan in de wereldeconomie. Om naast economische vooruitgang ook maatschappelijke ontwikkeling te bereiken, is speciale aandacht nodig voor specifieke groepen zoals burgers met een functionele beperking en ouderen. Maar bovenal moet de aandacht voor fysieke toegankelijkheid van technologie (iedereen een pc thuis) uitgebreid worden met aandacht voor vaardigheden en vertrouwen. Gebrek aan toegang/vaardigheid/vertrouwen in het omgaan met nieuwe media gaat ook steeds zwaarder wegen, krijgt in de context van verdere digitalisering van het dagelijks leven steeds meer belang.

Lutz Kubitschke behandelde de situatie in **Duitsland**, vanuit de observatie dat dit land een late start maakte inzake digitalisering maar nu een grote rijkdom aan initiatieven laat zien om met behulp van techniek te werken aan sociaal beleid. Hij rangschikte die initiatieven naar drie niveau's: een eerste niveau gericht op algemene toename van gebruik van nieuwe media, een tweede niveau gericht op bijzondere groepen en tenslotte een meta-niveau. Van elke categorie werden enkele voorbeelden gegeven.

Eric Goubin presenteerde de situatie in **Vlaanderen**, zo dicht bij Nederland en inzake digitalisering toch zo verschillend. Het aantal huishoudens dat er beschikt over computers en internet is er maar de helft van Nederland. Goubin had behoorlijke bedenkingen bij de mate waarin beleid over de digitale kloof gestuurd wordt door infrastructuur (eerder dan psychologische drempels) en door initiatieven die het in de media goed doen.

Tot slot presenteerde *Gail Bradbrook* over de situatie in de **UK**, en het werk van de 'Alliance for digital inclusion'. Dat leidde tot het beschrijven van een boeiend model voor 'digital engagement' en een soort schoolrapport voor de inspanningen van overheid, private sector en publieke sector.

Drie thema's

John Robinson ging in op de vraag in hoeverre de opkomst van ict invloed heeft gehad op de sociale contacten. Vroege onderzoeken op dit terrein kwamen met alarmerende berichten. Internet maakt ons eenzaam. Achteraf bleek dit onderzoek uitgevoerd op een groep early adopters van internet, technofielen die niet in brede kring bekend staan om hun sociale vaardigheden. Bovendien stond de verspreiding van internettoegang nog aan het begin. Met de verdere verspreiding kwam het gebruik voor sociale doeleinden al snel op gang. Maar in het begin waren er te weinig mensen online om mee te communiceren. Zelfs onderzoekers die de vereenzaminghypothese geformuleerd hadden verwierpen deze later weer. Veel onderzoek is neutraal in het vaststellen van sociale effecten: internet leidt noch tot verbetering noch tot verslechtering van sociale contacten. Als er al positieve effecten worden gevonden dan zijn dat vaak Mattheüs-effecten: sociaal vaardige personen profiteren extra van de communicatiemogelijkheden van nieuwe technologie dan minder vaardige personen.

Frank Huysmans beantwoordde de vraag tot welke verschuivingen in het mediagebruik de opkomst van nieuwe media hebben geleid. Op macroniveau bleek het lezen en radio luisteren terug gelopen te zijn, maar dit zijn trends die al lange tijd gaande waren. De televisiekijktijd is in de jaren negentig gemiddeld onveranderd gebleven. Alleen de jongeren zijn minder televisie gaan kijken. Deels hangen die verschuivingen samen met veranderingen in de opbouw van de bevolking. Substitutie op individueel niveau bleek moeilijker aantoonbaar. Internet wordt grotendeels als een aanvullend medium in de informatievergaring gebruikt. Internet hoeft niet per sé tot beter geïnformeerde burgers te leiden. Het zoeken naar informatie blijkt in belangrijke mate het gevolg van inhoudelijke belangstelling. En die kan zich via verschillende media uit.

Kevin Harris belichtte ten slotte de veranderingen in communicatiepatronen in buurten die het gevolg zijn van ICT. Ooit bracht de postkoets mensen dichterbij elkaar, scheidde de auto steeds meer de mensen die aan verschillende kanten van een straat wonen. Nu blijkt ICT de mensen weer dichterbij elkaar te kunnen brengen. Patronen van interactie in buurten kunnen hierdoor intensiveren en veelzijdiger worden.

Conclusies

Door de verschillende presentaties liepen een aantal 'rode draden', die voor verder beleid en onderzoek belangrijk zijn. Zo was er een grote consensus dat we op het einde van een 'beleidscyclus' zitten, dat de digitalisering van de leefwereld ondertussen dermate toegenomen is dat de basiselementen van het digitale kloof debat in beleid en wetenschap fundamenteel bijgesteld moeten worden.

Een eerste rode draad in de presentaties betrof de observatie dat er beduidend minder burgers aan de verkeerde kant van de digitale kloof zitten ('differences in ownership levels are declining'). Er zijn nog een aantal specifieke groepen waar toegang significant lager ligt, zoals ouderen en migranten, maar ook hier is sprake van een snelle diffusie van toegang. Aanvullend werd de tweede rode draad benoemd, namelijk dat het niet hebben van toegang veel zwaarder weegt dan enkele jaren geleden. Toegang tot nieuwe media wordt steeds meer voorondersteld, en oude technologie cq. dienstverlening wordt afgebouwd of niet meer onderhouden. Het meest herkenbaar is dit in radioreclame, maar vrijwel uitsluitend naar websites verwezen wordt voor opvolging van de reclame, waar vroeger bijvoorbeeld een telefoonnummer gegeven werd. Het meest significant is deze ontwikkeling wellicht in de reductie van kantoren/winkels en de uitbouw van e-commerce, e-banking e.d.

Een derde rode draad betreft het multi-dimensionele karakter van 'toegang'. Dat gaat al lang niet meer alleen om fysieke toegang tot de infrastructuur, maar om vaardigheden, om intellectuele en psychologische drempels, om gebruik. Beleid en wetenschap kunnen dan ook niet langer volstaan met interventies of onderzoek dat uitsluitend rekening houdt met bezit van nieuwe media. Vragen over nieuwe media in survey-onderzoek zullen dus behoorlijk

complexer moeten worden dan 'heeft u thuis toegang tot internet?'. Zowel kwantiteit van gebruik (in termen van tijd) als aard van het gebruik (de zgn. 'content preferences', bijvoorbeeld informatie, communicatie, amusement of transacties) dienen in beeld te komen dan wel gebracht te worden.

Tenslotte werden er toch wel existentiële bedenkingen geformuleerd bij de al te eenvoudige hypothesen van enkele jaren geleden als zou meer technologie (in een land, in huishoudens) ook meer maatschappelijke ontwikkeling betekenen. 'Access to and use of ict is not the main road to social inclusion some hoped it to be.'

Meer informatie over dit seminar en de presentaties van alle sprekers is beschikbaar op <http://www.fontys.nl/sociaalplatform/ISSP/>