

CULTUUR ALS CONFRONTATIE

DE MYTHE VAN DE DIGITALE KLOOF

'Advisor-in-residence' advies aan de staatssecretaris van OCenW [Valerie Frissen](#)

Voorwoord

Sommige interessante vragen op het terrein van cultuur- en mediabeleid komen in de dagelijkse beleidsontwikkeling maar beperkt aan bod. Dit is het geval bij vragen die het eigen beleidsterrein overschrijden, die dwars door verschillende disciplines heen spelen, of die geen onmiddellijke consequenties (lijken te) hebben voor overheidshandelen.

Een aantal van dit type vragen heb ik voorgelegd aan specialisten die werkzaam zijn buiten het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen. Hun bevindingen zijn uitgemond in adviezen die ik gebruik bij mijn gedachtenvorming.

Eén van de adviezen is neergelegd in dit boekje. Onderwerp van 'De mythe van de digitale kloof' is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologie door burgers. De auteur Valerie Frissen plaatst kanttekeningen bij de veronderstelde tweedeling tussen 'information-haves' en 'information-have nots', die bestaande vormen van sociale ongelijkheid (naar klasse, leeftijd, sekse, en etniciteit) zou versterken. Empirisch onderzoek laat een veel minder eenduidig beeld zien. Frissen stelt bovendien dat de overheid zich ten onrechte concentreert op 'toegang tot' digitale netwerken. Redenerend vanuit opvattingen van (post)modern burgerschap bepleit zij in plaats daarvan beleid gericht op 'inhoud van' nieuwe digitale netwerken en platforms

3

Ik wil deze visie niet alleen voor mijn eigen gedachtenvorming gebruiken, maar hem langs deze weg ook voorwerp maken van het publieke debat.

de Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

dr. F. van der Ploeg

Achtergrond van de auteur

Dr. Valerie Frissen is sinds 1999 senior onderzoeker bij TNO-Strategie, Technologie en Beleid te Delft. Eerder werkte zij bij de Katholieke Universiteit Nijmegen, waar zij promoveerde op een onderzoek naar 'zware' televisiekijkers in Nederland (1992), en aan de Universiteit van Amsterdam.

Opgeleid in de culturele antropologie en de communicatiewetenschap doet zij de laatste jaren voornamelijk wetenschappelijk en contractonderzoek naar acceptatie en gebruik van oude en nieuwe media/informatie- en communicatietechnologie en naar de sociaal-culturele implicaties van innovatieprocessen op dit gebied.

4 Vanuit deze deskundigheid adviseerde zij onder meer Unesco, het Rathenau-Instituut, verschillende ministeries (BZK, SZW, V&W), het tweede kamerlid Marjet van Zuylen, en het KRO-bestuur als lid van de Programma Advies Raad. Zij is lid van de stuurgroep van het onderzoeksprogramma Internet en Openbaar Bestuur en lid van het internationale onderzoeksnetwerk EMTEL (European Media Technology and Everyday-life). Zij is 'contributing editor' van het wetenschappelijke tijdschrift *New Media & Society*.

De mythe van de digitale kloof

Na een aanvankelijk nogal eenzijdig accent op de technologische en economische dimensies van de informatierevolutie, zijn de laatste jaren de sociale implicaties van ICT-ontwikkelingen meer centraal komen te staan in discussies over de informatiesamenleving. Een integrale visie op de informatiesamenleving vergt immers ook enige bemoeienis met de maatschappelijke inbedding van ICT en met de mogelijke sociale gevolgen van ICT-ontwikkelingen. Door dit sterkere accent op maatschappelijke kwesties is ook het belang van inzicht in wat zich aan de gebruikerskant van ICT afspeelt meer op de voorgrond getreden. Het veroveren van de gebruiker is immers de 'last frontier' op weg naar de realisatie van een informatiesamenleving. Economische belangen spelen hier - vermomd als maatschappelijke kwesties - zeker geen onbelangrijke rol.

5

In het debat over sociale implicaties van ICT-ontwikkelingen neemt het thema 'tweedeling en uitsluiting' een prominente plaats in. Over deze tweedeling-discussie hangt een zweem van politieke correctheid. Iedere partij die belang heeft bij het opstuwen van Nederland in de vaart der volkeren, hetgeen bijvoorbeeld tot uitdrukking komt in de ambitie om Nederland tot koploper op de Europese digitale snelweg te maken, ontkomt vroeg of laat kennelijk niet aan een statement over hoe belangrijk het is om de dreigende kloof tussen de 'information haves' en 'have-nots' te voorkomen. Waarna men veelal weer overgaat tot de orde van de dag. Een aantal zaken valt hierbij op. Allereerst staat kennelijk buiten kijf dat er sprake is van een dreigende tweedeling. Erger nog, die tweedeling is niet alleen een nieuwe vorm van sociale ongelijkheid ('digibetisme'), maar versterkt bovendien de bestaande sociale ongelijkheden in de samenleving, omdat ze zich bij voorkeur manifesteert bij die groepen die nu al vaak aan het kortste eind trekken: de lage

inkomens, de mensen zonder werk, de ouderen, vrouwen, allochtonen, kortom de bekende maatschappelijke slachtoffergroepen. Daarnaast valt op dat deze discussie zich in een cirkel voorbeweegt zonder dat daadwerkelijk veel gebeurt, structurele oplossingen worden aangedragen of uitgewerkt, enige goedbedoelde experimenten daargelaten. Zo nu en dan wordt wel gediscussieerd over nieuwe vormen van universele toegang of gefilosofeerd over een ICT-basispakket voor iedere burger (Van Dijk, 1998), maar in de praktijk is er nog nauwelijks beleid dat zich richt op het verwezenlijken van gelijke toegang voor iedereen. Met enige kwaadwillendheid zou zelfs betoogd kunnen worden dat op die maatschappelijke terreinen waar de toegang tot goede ICT-voorzieningen een absolute must is, zoals het onderwijs, het beleid dusdanig tekortschiet dat de ICT-infrastructuur die van een derdewereld-land benadert. Ontwikkelingen die wel een onverwachte maar significante impact op de toegankelijkheid van de informatievoorziening 6 blijken te hebben, zijn recente marktontwikkelingen, zoals de recente zeer sterke groei van het aantal mobiele telefoons en Internet-aansluitingen onder Nederlandse consumenten of de scherpe concurrentie onder aanbieders van gratis Internet-toegang.

Kortom: waar de publieke discussie over de toegankelijkheid van ICT zich nog in het stadium van tobberige en enigszins bevoogdende hoofdschudding bevindt, maken marktontwikkelingen deze discussie al weer hopeloos achterhaald. Nederland behoort inmiddels tot de koplopers in Europa als het gaat om het gemiddeld aantal huishoudens met een PC (circa 60 %) en met een Internetaansluiting (circa 20 %) (Van Breemen, 1999) . Bovendien heeft een op de drie Nederlanders inmiddels een GSM. Volgens Bert Mulder, adviseur van de 2e kamer op het gebied van ICT-ontwikkelingen, investeert de Nederlandse burger zelfs meer in geavanceerde ICT-voorzieningen dan het gemiddelde bedrijf, om over de overheid nog maar te zwijgen . Ongelijkheden in toegang tot ICT lijken zo als vanzelf te verdwijnen.

De vraag die in deze bijdrage centraal staat, is niet of de discussie over tweedeling en uitsluiting nog aan de orde is, maar of zij op basis van de goede uitgangspunten gevoerd wordt. Ook voor ICT-ontwikkelingen en voor de virtuele wereld die daardoor ontstaat, geldt dat zij basale democratische waarden in de samenleving - zoals de vrijheid van informatie, gelijkheid tussen burgers in mogelijkheden om te participeren, en een pluriforme en kwalitatief hoogwaardige informatievoorziening - zouden moeten weerspiegelen. In die zin is een discussie over de toegankelijkheid van ICT voor burgers een zeer relevante issue en een evidente publieke taak. Om die taak goed te kunnen invullen is het echter zinvol om een aantal assumpties die aan de discussie over tweedeling en in/uitsluiting ten grondslag liggen, eens nader onder de loep te nemen.

Problematiek

In 1998 verscheen het boek 'Van Forum tot Supermarkt? Burgers en consumenten in de informatiesamenleving' onder redactie van ondergetekende en Hedwig te Molder. Dit boek, dat pleit voor het meer centraal stellen van gebruikers in het debat over de informatiesamenleving, is het uitgangspunt voor dit advies. Het boek stelt vast dat er nog maar weinig gedetailleerde beleidsrelevante kennis is over gebruikers - in hun rol als consumenten en burgers - hoewel normatieve veronderstellingen over gebruikers bepaald niet worden geschuwd. Een veel gehoorde stelling is bijvoorbeeld dat de zegeningen van de informatierevolutie niet iedereen automatisch ten deel zullen vallen. Vooral de sociaal zwakken dreigen de paria's van de moderne informatiesamenleving te worden. Hun gebrek aan financiële ruimte, kennis, vaardigheden of 'cultureel kapitaal' belet hen de vruchten te plukken van ICT-ontwikkelingen, waardoor hun achterstandspositie en bestaande vormen van ongelijkheid worden versterkt. Hierdoor kan een kloof ontstaan tussen informatie-armen en infor-

matie-rijken, en dreigt in zekere zin een nieuwe vorm van sociale ongelijkheid. In een samenleving waarin aan informatie en communicatie en dus aan ICT een steeds groter belang wordt gehecht, staat immers de maatschappelijke participatie van deze groepen onder druk, waardoor in essentie ook de democratie in gevaar is.

De vraag die in deze bijdrage aan de orde komt is in hoeverre deze veronderstellingen ondersteund worden door daadwerkelijke kennis over wat zich afspeelt aan de kant van (niet)gebruikers van ICT. Er is daarvoor niet alleen behoefte aan gegevens over het aantal Internetaansluitingen of het PC-bezit onder Nederlanders, maar vooral aan een antwoord op vragen als: welke factoren bepalen de acceptatie of niet-acceptatie van innovaties bij gebruikers? Wat doen specifieke groepen gebruikers eigenlijk met ICT in hun dagelijks leven en waarom doen ze dat? Hoe gaan gebruikers om met de onbeperkte mogelijkheden die ICT hen, volgens de doorgaans 8
gezwollen retoriek van het technologische discours, biedt? Ook gaat het hier om vragen als: is het legitiem om informatie 'armoede' min of meer vanzelfsprekend te interpreteren in termen van sociale ongelijkheid? Kan informatie-armoede ook een bewuste keus van gebruikers zijn of een uiting van een zekere diversiteit in het omgaan met ICT? Wat betekenen verschillen in het omgaan met ICT voor maatschappelijke participatie?

In het debat over tweedeling in de informatiesamenleving is sprake van vele assumpties over specifieke groepen van (niet)gebruikers enerzijds en over maatschappelijke participatie en burgerschap anderzijds. In deze bijdrage onderwerp ik die twee typen van veronderstellingen aan een kritische analyse. Het gaat hier om:

- een analyse van de assumpties over de potentiële uitgesloten groepen in de informatiesamenleving en over het gebruik (en niet-gebruik) van ICT en factoren die daarmee samenhangen en,

- een analyse van de assumpties over maatschappelijke en politieke participatie van burgers en de betekenis van ICT daarvoor.

De kloof tussen information have's en information have-nots

Vastgesteld kan worden dat er inderdaad sprake is van duidelijke verschillen tussen burgers in bijvoorbeeld bezit van hardware, aantal Internet-aansluitingen of toegang tot netwerken. Het dossier 'Drenkelingen in de digitale delta' (1999) constateert op basis van verschillende onderzoeksgegevens dat allochtonen, ouderen, mensen met een lagere opleiding, mensen met een laag inkomen, werkelozen en vrouwen (vooral alleenstaande vrouwen en eenoudergezinnen) inderdaad de achterblijvers zijn op de elektronische snelweg. De voorlopers zijn jongeren, hoog opgeleiden, werkenden, mensen met een hoog inkomen en gezinnen met kinderen. Afgezien van kleine verschillen wordt dit beeld in verschillende onderzoeken bevestigd. Zoekend naar verklaringen voor deze verschillen, wordt in dit dossier geconcludeerd dat naast persoonlijke kenmerken als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en etniciteit, financiële, praktische, psychologische en sociale elementen het ontstaan van achterstand kunnen verklaren (Van Breemen, 1999). De vastgestelde verschillen in toegang tussen gebruikers worden in dit dossier - en doorgaans ook in andere discussies - zonder veel verdere reflectie als een kloof aangeduid. Het gaat hier niet enkel om verschillen, maar om ongelijkheid in toegang, waarmee aan de empirische feiten een impliciete, maar onmiskenbaar normatieve toonzetting wordt gegeven. Dat verdient enige nadere analyse en kanttekeningen.

9

In de eerste plaats een aantal kanttekeningen bij de veronderstelde slachtoffers. De term 'kloof' suggereert dat de vastgestelde verschillen een statisch karakter hebben. Er zijn voldoende empirische aanwijzingen dat dat niet het geval is. Bepaalde groepen burgers behoren weliswaar niet tot de voorhoede, maar zijn in ras tempo bezig met een inhaalslag,

zoals vrouwen en senioren. De geschiedenis laat bovendien zien dat 'early adopters' van innovaties altijd jong, wit, man en hoog opgeleid zijn en dat na verloop van tijd pas andere groepen van gebruikers worden bereikt, waarvan maar een zeer klein deel als 'achterblijvers' kan worden gezien. Dit wordt ook wel aangeduid als de S-curve voor de diffusie van technologische innovaties (Rogers, 1996). De recente ontwikkeling van de markt laat zien dat we momenteel op een keerpunt zitten in die curve, doorgaans gemarkeerd door het bereiken van een 'kritische massa'. Die curve leidt er – althans volgens Rogers - uiteindelijk toe dat de grote meerderheid van gebruikers bereikt zal zijn. Zo nee, dan is er ook geen sprake van een succesvolle innovatie.

10 Toch betekent deze S-curve, die een zeker natuurlijk verloop van die verschillen in toegang suggereert, niet dat de ontwikkeling daarmee onproblematisch is. De eenzijdige samenstelling van de early adopter-categorie wijst op een meer fundamenteel probleem, namelijk dat al in de fase van ontwerp en ontwikkeling van innovaties een eenzijdig gebruikersbeeld gehanteerd wordt, waarop alle ontwerp-en marketingstrategieën in het economisch-technologische traject zich in eerste instantie richten. Uitsluiting begint dus al in een heel vroeg stadium, en is min of meer vervlochten met de technologische ontwikkeling zelf. In de meeste discussies over tweedeling blijft het ontwikkelingsproces van technologie zelf echter buiten schot en wordt het probleem eenzijdig bij de slachtoffers neergelegd, die een 'inhaalslag' moeten maken. Dat dat meestal pas lukt op het moment dat de markt zich substantieel uitbreidt en er wel rekening gehouden móet worden met een grotere diversiteit aan consumentenbehoeften, ligt voor de hand. Pogingen in het verleden om zielige groepen aan de computer te krijgen, zijn dan ook vaak jammerlijk mislukt, omdat het uitgangspunt niet deugt. De mensen moeten zich niet aan de techniek aanpassen maar de techniek aan de mensen.

Uitgaande van deze gedachte zou ook beleid dat uitsluiting wil voorkomen zich minder op nieuwe vormen van universele toegang en meer op cultuurpolitieke doelstellingen moeten richten, namelijk het stimuleren en beschermen van diversiteit en pluriformiteit in ontwerp- en gebruikspraktijken. Universele dienstverlening is als issue voor beleid een gepasseerd station. We mogen inmiddels gevoeglijk aannemen dat die toegang zich wel via de markt regelt. Op termijn is waarschijnlijk niet alleen sprake van gratis Internet-toegang, maar ook van gratis decoders en wellicht zelfs pc's, analoog aan de gratis GSM bij een mobiel abonnement . Op de markt gaat het niet meer om het verkopen van apparaten of netwerkverbindingen, maar om wat mensen met die technologie gaan doen, kortom 'content is the message'. Daar zou zich ook het beleid meer op moeten richten.

Een tweede kanttekening bij de cijfers over slachtoffers is dat er binnen die categorieën van veronderstelde slachtoffers veel variatie in ICT-bezit en toegang is die we in deze kwantitatieve veralgemeniseringen dreigen over het hoofd te zien. Hoewel dat in zekere zin een onvermijdelijk probleem is van dit type - op zichzelf waardevol - onderzoek, is het toch goed enige voorzichtigheid te betrachten, omdat sociaal zwakke groepen op deze manier telkens weer gestigmatiseerd dreigen te worden. Informatie over wat mensen in achterstandsgroepen wél met ICT doen levert wellicht minstens zo interessante aanknopingspunten voor beleid op als een eenzijdige focus op degenen die er niets mee doen. Seniorweb en Webgirls zijn hiervan bekende en mooie voorbeelden, net als het intensieve gebruik van Internet door jonge Antillianen en Surinamers (Bureau Veldkamp, 1998). Ook meer gedetailleerde informatie over degenen die niet aangesloten zijn of niets met ICT doen, zou wel eens verrassende inzichten kunnen opleveren: in wezen weten we nog maar weinig over de redenen voor 'uitsluiting'. Veelal wordt voetstoots aangenomen dat daar structurele factoren achter schuil gaan, zoals een gebrek aan finan-

ciële middelen of een gebrek aan kennis en vaardigheden. Ook bij deze assumpties kunnen enige kanttekeningen worden geplaatst.

Onderzoeken op dit terrein gaan vaak uit van een cirkelredenering. Omdat bepaalde groepen, zoals laag opgeleiden, ouderen, werkelozen en de lage inkomens minder vaak aangesloten zijn, wordt de verklaring daarvoor min of meer vanzelfsprekend gezocht in een gebrek aan kennis van en ervaring met computers of in een gebrek aan financiële middelen. In slechts weinig gevallen wordt daadwerkelijk doorgevraagd op de redenen om geen computer of Internet te hebben. Toch hebben niet-gebruikers daar soms hele goede redenen voor, waarover later meer. Volgens van Breemen en Terstroot (1999) zijn de volgende factoren van invloed op adoptie en gebruik van computers en Internet:

12 1 Financiële factoren:

hier gaat het om de betaalbaarheid van nieuwe media en het Internet. Individuen/huishoudens met een hoger inkomen zijn vaker in het bezit van ICT-apparaten, zoals computers, modems en Internetaansluitingen en gaan ook vaker over tot vervanging en tot de aanschaf van duurdere en nieuwere producten.

2 Kennis en vaardigheden:

de vaardigheden die nodig zijn voor het gebruiken van de computer en haar toepassingen worden ook wel onderverdeeld in het vermogen tot lezen en schrijven ('literacy'), het vermogen om te gaan met kwantitatieve informatie ('numeracy') en de vaardigheden en kennis met betrekking tot het omgaan met ICT, alsmede eerdere ervaring en vertrouwdheid met nieuwe technologie ('informacy'). Opleiding is een belangrijke indicator voor kennis en vaardigheden. Hoe lager de opleiding des te minder ICT-bezit en toegang.

3 Psychologische factoren:

angst en drempelvrees om gebruik te gaan maken van de computer. Computervrees kan ontstaan doordat sommige mensen denken dat het moeilijk is om de computer te gebruiken of doordat de eerste ervaringen negatief zijn geweest. Dit blijkt met name te gelden voor ouderen en in mindere mate voor vrouwen. Zij zien technologie nog vaker als iets wat zich buiten hun dagelijkse leven afspeelt.

Dit hangt samen met de volgende twee redenen waarbij meer sprake is van eigenschappen van ICT zelf die niet-gebruik kunnen verklaren:

4 Gepercipieerd nut/functionaliiteit van ICT:

gebruikers moeten het gevoel hebben dat een nieuw medium een bepaalde meerwaarde, een nut of functie heeft binnen hun dagelijks leven. Een ervaren gebrek aan functionaliteit zien we bijvoorbeeld vaker bij ouderen die niet actief zijn opgegroeid met computers: zij kunnen het gevoel hebben dat voor hun doelen in het leven een computer en de bijbehorende vaardigheden niet (meer) nodig zijn.

13

5 Gebruiksvriendelijkheid:

nog steeds een belangrijke, maar onderschatte reden voor het niet-accepteren of gebruiken van ICT is het gebrek aan gebruiksvriendelijkheid. Voor ouderen speelt bijvoorbeeld een rol dat ICT te weinig rekening houdt met de coördinatie tussen hand en oog bij ouderen, met slechthoortheid en met een langere periode van oefening.

6 Sociale factoren:

ook sociale netwerken van vrienden, collega's of familie spelen een belangrijke rol bij het kweken van bewustzijn op computer-gebied, bijbrengen van de noodzakelijke kennis en vaardigheden om met computers om te gaan, inroepen van hulp bij eventuele problemen, etcetera (Van Breemen & Terstroot, 1999).

Deze opsomming van mogelijke verklaringen onderstreept dat verschillen in toegang tot ICT toe te schrijven zijn aan een complex van factoren, waarbij enerzijds de positie van (niet)gebruikers een rol speelt en anderzijds eigenschappen van ICT een belangrijke drempel kunnen zijn. Discussies over tweedeling gaan meestal niet uit van een dergelijk complex van samenhangende factoren en brengen allerlei dimensies van verschil terug tot een grove en simpele kloof tussen informatie-arm en informatie-rijk. Uit kwalitatief onderzoek naar acceptatie en gebruik van ICT in het dagelijks leven komt bovendien naar voren dat niet alleen de niet-gebruikers vaak goede redenen hebben om zich verre te houden van ICT, maar ook dat mensen die niet 'uitgesloten' zijn geen erg hoge dunk hebben van deze technologische innovaties. Een paar meer specifieke kanttekeningen op basis van dit type onderzoek:

- 14
- Reconstructie van acceptatieprocessen laat zien dat mensen verschillende factoren tegen elkaar afwegen en dat kosten van ICT alleen doorslaggevend zijn als de meerwaarde van die ICT als zeer beperkt wordt gezien, hetgeen toch als gezond en kritisch consumentengedrag mag worden beoordeeld (vgl. Haddon, 1998; Meyer & Schulze, 1997). Bovendien is het niet per se zo dat de lagere inkomensgroepen weinig geld aan communicatie-voorzieningen uitgeven: naar verhouding wordt een relatief groot deel van het budget van een huishouden aan ICT besteed, al zal dat in sommige gevallen eerder een spelcomputer, breedbeeldtelevisie of een schotelantenne zijn dan een multimedia-pc.
 - Ouderen zijn vaak wel degelijk bijzonder geïnteresseerd in nieuwe ontwikkelingen als Internet, maar hebben het gevoel dat 'die niet voor hen' zijn, omdat het ontwerp en de marketing van die ICT zich uitsluitend op snelle en jonge mensen richt (NPOE, 1998/1999; Weijers & Van Rijsselt 1998), of als 'techniek' ervaren wordt en niet als een verzameling van

nieuwe diensten die juist voor ouderen interessant zouden kunnen zijn. Hun weerstand of drempelvrees richt zich dan ook niet zozeer tegen de innovaties zelf, als tegen het discours waarin die innovatie is ingebed en waarmee zij maatschappelijke betekenis krijgt. Dit betekent dat uitsluiting in dergelijke gevallen veel meer een culturele dan een cognitieve (kennis en vaardigheden) of financiële kwestie is. De achterblijvers op de digitale snelweg zijn waarschijnlijk meer gebaat bij een op hun situatie toegesneden kennismaking met de verrassende, vrolijke, triviale en alledaagse mogelijkheden van ICT dan bij bloedserieuze inhaal- en opfriscursussen in het kader van 'levenslang leren'.

- Uit onderzoek komt ook naar voren dat een interpretatie in termen van achterstand van de manier waarop bijvoorbeeld vrouwen met ICT omgaan nogal problematisch is. Er lijkt zeker sprake te zijn van sekseverschillen in gebruikspatronen: vrouwen zijn in het algemeen geneigd om tamelijk functioneel, pragmatisch en nuchter (en dus vaak ook meer beperkt) gebruik te maken van ICT en hebben ook vaker een meer afwijzende houding ten opzichte van ICT. Eindeloos spelen met een computer of surfen op het net spreekt veel vrouwen minder aan, wordt eerder als tijdverlies gezien, of geassocieerd met ongezond nerd-achtig gedrag, waarmee zij zich niet wensen te associëren. Dit geeft aan dat bepaalde culturele waarden en normen over mannelijkheid en vrouwelijkheid zijn 'ingebakken' in de technologie, noties die ook een zekere mate van in- en uitsluiting met zich meebrengen. Ook dit wijst weer op de noodzaak van meer cultuurpolitieke noties in het ICT-beleid, waarmee een zekere diversiteit van 'content' en gebruik gestimuleerd zou kunnen worden.

- Een factor die tot nu toe in de discussie over tweedeling helemaal niet aan de orde is geweest is de factor tijd. Eerder genoemd kwalitatief onderzoek (bijvoorbeeld Silverstone, 1998; Frissen, 1999, in druk; Frissen & Punie, 1998) maakt dui-

delijk dat beschikbare tijd een belangrijke factor is om (niet)acceptatie en gebruik van ICT te verklaren. Tijd wordt voor sommige typen van huishoudens (tweeverdieners met kinderen, 'urban professionals' etc.) een steeds schaarser goed. In dat licht verbaast bijvoorbeeld de conclusie van IT-trendsstudies van KPMG (1999) naar de status en ontwikkelingen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie geenszins. Daaruit blijkt dat vooral mensen tussen de 30 en 55 een groot gebrek aan kennis over de mogelijkheden van ICT hebben. De groep onder de 30 scoort redelijk tot goed wat betreft ICT-kennis en de groep boven de 55+ redelijk (sic!). Zorgwekkend is juist de kennis bij de groep hiertussen, terwijl deze zich toch in maatschappelijk goede posities bevindt en traditioneel aan vernieuwing vorm zou moeten geven. Eigen onderzoek geeft aan dat ook mensen die in het kader van hun werk veel ervaring met en kennis over ICT hebben, toch vaak maar beperkt gebruik maken van de mogelijkheden die ICT hen biedt, onder meer vanwege een gebrek aan tijd, of vanwege het gevoel dat die innovaties zelf hen teveel tijd kosten (sic!) (Frissen, 1998; Frissen, in druk).

- Tot slot kan op basis van kwalitatief onderzoek naar acceptatie en gebruik van ICT worden geconcludeerd dat gebruikers niet alleen in hoge mate conservatief zijn (vooral die ICTs zijn succesvol die zich aan kunnen passen aan de praktijken en routines van het leven van alledag), maar ook nogal irrationeel: emoties, levensstijlen, alledaagse trivia en schijnbaar nutteloze rituelen zijn vaak meer bepalend voor acceptatie dan de functionaliteit van ICT.

De hier genoemde 'alternatieve' onderzoeksgegevens maken duidelijk dat een discussie over de toegankelijkheid van de informatiesamenleving meer inzicht in complexe en gedifferentieerde gebruikspraktijken nodig heeft, alvorens überhaupt de relevante maatschappelijke problemen geïdentificeerd kunnen worden.

We kunnen dus concluderen dat er weliswaar sprake is van verschillen in toegang tot ICT, maar dat die verschillen niet noodzakelijkerwijs allerlei conclusies over uitsluiting en tweedeling rechtvaardigen. In de discussie over tweedeling gaat het in wezen niet zozeer om de verschil in toegang per se, maar om iets anders, namelijk om de vraag: toegang tot wat? Dit brengt mij bij een aantal fundamentele kanttekeningen van een ander type. Waarom zijn verschillen in ICT-bezit of toegang überhaupt zo'n ernstig maatschappelijk probleem? De impliciete aanname is dat mensen die uitgesloten zijn van ICT ook slecht geïnformeerd zijn en daardoor niet als volwaardige burgers in een democratische samenleving kunnen participeren.

ICT en maatschappelijke participatie

De tweedeling-discussie suggereert in wezen een vanzelfsprekend verband tussen ICT-toegang en maatschappelijke participatie. Temeer daar informatie-armoede vooral de sociaal zwakken treft, wier betrokkenheid bij de samenleving toch al niet bijster groot is (zo veronderstelt men), dreigt hier een ernstig maatschappelijk probleem. ICT versterkt de bestaande tweedeling tussen kansarm- en kansrijk, en voegt daar een nieuwe dimensie aan toe: een kloof tussen informatie-arm en informatie-rijk. Informatie, of kennis, wordt daarbij als de opstap naar maatschappelijke participatie gezien. De vraag die hier aan de orde is, is of deze verbanden zo makkelijk gelegd kunnen worden.

In de discussie over maatschappelijke tweedeling zijn zorgelijke geluiden over het afbrokkelen van de betrokkenheid van mensen bij de samenleving aan de orde van de dag. De veronderstelde lage maatschappelijke participatie van burgers knaagt aan de wortels van de democratie. Symptomen hiervan zouden zijn een toenemende individualisering en frag-

mentatie van belangen, een gebrek aan sociale cohesie, een gebrek aan politieke interesse die bijvoorbeeld tot uiting komt in een lage opkomst bij verkiezingen, etcetera. In het meest recente Sociaal Cultureel Rapport (1998), dat tevens een overzicht is van 25 jaar sociale verandering, zijn echter heel andere geluiden te horen. Een hoofdstuk van dit rapport is gewijd aan participatie. Uitgaande van een brede definitie van maatschappelijke participatie, waarbij het gaat om de betrokkenheid van burgers bij vrijwillige maatschappelijke verbindingen, ook wel gevat onder de noemer 'civil society' of 'het maatschappelijk middenveld', trekt het SCP de conclusie dat er in Nederland nog nooit zoveel geparticipeerd is als de laatste 25 jaar. We kunnen juist een duidelijke hang naar 'actief burgerschap' waarnemen, die bijvoorbeeld tot uiting komt in een toegenomen affiniteit met buitenparlementaire actievormen, 'giro-activisme' (SCP, 1998:772) en een bloei van het maatschappelijk middenveld. Een kanttekening hierbij is dat het vrijwilligerswerk minder groeit, hetgeen door het SCP wordt toegeschreven aan het gebrek aan tijd van het 'voor politieke en sociale actie beter geëquipeerde deel van de natie' (p.771). Verder kan worden vastgesteld dat de aard van het engagement vluchtiger is geworden: het gaat vaker om informele verbanden, met een sterke gerichtheid op single issues en er is minder sprake van directe ontmoeting. Deze nieuwe sociaal-politieke verbindingen zijn vaak los georganiseerd en worden makkelijk gecombineerd met het lidmaatschap van andere maatschappelijke organisaties, waardoor de betrokkenheid van deelnemers meer versnipperd en vrijblijvend is. Het SCP concludeert dat van een sterke daling van de sociale en politieke participatie in de afgelopen decennia volstrekt geen sprake is geweest. Een dergelijke conclusie is alleen enigszins gerechtvaardigd als het gaat om politieke gedragingen in enge zin, zoals stemgedrag en partijpolitieke activiteiten. Burgerschap en maatschappelijk engagement lijken daarentegen allerlei nieuwe impulsen te hebben gekregen, en vele verschillende gezichten.

Dit sluit aan bij wat door Giddens (1991) een verschuiving van emancipatory politics naar life politics wordt aangeduid. Politiek-maatschappelijke betrokkenheid van mensen in de 'laatmoderne' samenleving krijgt niet meer zozeer gestalte in het lidmaatschap van grote politieke emancipatiebewegingen, maar in betrokkenheid bij morele issues en sociale verbanden die sterk gericht zijn op zelfverwerkelijking in geëmancipeerde sociale omstandigheden en op single issues die een grote relevantie in het leven van alledag hebben. Hierbij is niet meer zozeer het bevechten van gelijkheid tussen burgers de inzet, maar veel meer de wens om aan diversiteit en pluriformiteit uitdrukking te geven.

"(..) because of the 'openness' of social life today, the pluralisation of contexts of action and the diversity of 'authorities', life style choice is increasingly important in the constitution of self identity and daily activity" (Giddens, 1991:5). (..) It becomes more and more apparent that life-style choices (..) raise moral issues which cannot be simply pushed to one side. (..) Life politics - concerned with human self-actualisation, both on the level of the individual and collectively - emerges from the shadow which 'emancipatory' politics has cast."(9)

19

De bevindingen van het SCP rechtvaardigen de conclusie dat het veronderstelde gebrek aan maatschappelijke betrokkenheid en participatie van burgers dat in discussies over tweedeling zo'n prominente rol speelt, weinig grond heeft. De vraag die vervolgens aan de orde komt, is die naar de relatie tussen ICT-gebruik en maatschappelijke participatie. We moeten dan eerst vaststellen dat een vanzelsprekend effect van ICT-gebruik op maatschappelijke participatie nogal problematisch is. Er is tot nu toe bijvoorbeeld geen enkele empirische aanwijzing dat niet aangesloten zijn op Internet leidt tot ernstige vormen van slecht geïnformeerd zijn of tot een marginalisering van burgers in termen van maatschappelijke betrokkenheid en participatie. Dergelijke veronderstellingen getuigen

van een zware overschatting van ICT en van de maatschappelijke betekenis van ICT op dit moment. Evenmin kan van het Internet of andere ICT verwacht worden dat zij maatschappelijke problemen zoals sociale ongelijkheden of politieke desinteresse van burgers, die een gevolg zijn van allerlei ingewikkelde maatschappelijke processen, substantieel kunnen veranderen, laat staan oplossen. In dat opzicht getuigen pogingen om de klassieke democratie met technologische middelen nieuw leven in te blazen, bijvoorbeeld in de vorm van elektronische discussieplatforms of chats met bewindslieden, van een optimisme dat meelijwekkend is in al zijn wanhoop.

20

Hoewel we de maatschappelijke betekenis van ICT op dit moment niet moeten overschatten, zal die betekenis zeker toenemen. ICT zal een steeds belangrijker rol gaan spelen in allerlei maatschappelijke processen en zal tot op zekere hoogte ook een eigen werkelijkheid worden waarin democratische waarden als gelijkheid, diversiteit en kwaliteit, verdraagzaamheid en dergelijke, belangrijk blijven maar waarschijnlijk een heel andere invulling krijgen. De manier waarop ICT-ontwikkelingen in de toekomst gestalte krijgen, zal een weerspiegeling zijn van de samenleving op dat moment met alle vrolijke en nare kanten van dien. Als we bijvoorbeeld uitgaan van de huidige bloei van maatschappelijke participatie, zoals beschreven door het SCP, kunnen we nu al constateren dat het Internet daar heel mooi bij past: het Internet is immers een van die nieuwe platforms waar het geïndividualiseerde engagement dat de laat-moderne samenleving kenmerkt, bij uitstek gestalte krijgt.

Zo ondersteunt én impliceert het netwerkkarakter van het Internet nieuwe vormen van verbinding, gemeenschapsvorming en culturele identiteit, bijvoorbeeld op grond van gedeelde interesses (Jones, 1995, 1997). Dit wordt bovendien versterkt doordat tijd en ruimte minder dan voorheen een beperking zijn om een verbinding met andere mensen aan te

gaan. Een andere karakteristiek die daaraan bijdraagt is dat het Internet klassieke hiërarchische verhoudingen lijkt te doorbreken, zodat een andere verhouding tussen aanbieders en gebruikers van informatie mogelijk wordt. Gebruikers hebben steeds meer keuzemogelijkheden, en tegelijk maar beperkt tijd, waardoor het creëren van een 'publiek' of een 'markt' voor aanbieders of overheden een steeds groter probleem wordt. Daarnaast maakt de technologie het gebruikers makkelijker om zelf informatie aan te bieden en te verspreiden, waardoor de klassieke rolverdeling van zender en ontvanger op zijn kop komt te staan. In termen van participatie kan deze rolomkering nieuwe vormen van burgerschap en participatie, zoals geconstateerd door het SCP, ondersteunen en stimuleren. Op het Internet ontwikkelen zich nu al nieuwe culturele praktijken, uitingvormen en omgangsvormen, die duiden op andere vormen van maatschappelijke participatie. De 'taal van het Internet' weerspiegelt een andere manier van omgaan met formele relaties en met intimiteit en anonimiteit, die het aan- 21 gaan van en de betrokkenheid bij nieuwe verbanden lijkt te vergemakkelijken (Jones, 1995, 1997). Tegelijk kan echter ook geconstateerd worden dat op het Internet nieuwe patronen van in- en uitsluiting ontstaan, bijvoorbeeld doordat sprake is van gedragscodes en 'netiquette', die de participatie stroomlijnen op basis van 'nieuwe' normatieve kaders (Frissen, 1999). En tenslotte zien we op het net steeds meer hybride informatie- en communicatieplatforms ontstaan, waarbij de traditionele scheidslijnen tussen amusement en serieuze informatie, debat en persoonlijk gesprek, beeld en tekst, en tussen maatschappelijke issues en persoonlijke interesses steeds minder scherp getrokken worden (Frissen, 1998, 1999).

Naarmate meer mensen van deze platforms gebruik zullen gaan maken, zal die werkelijkheid ook steeds meer de grillige en onvoorspelbare verschijningsvormen van Real Life weerspiegelen. Een voorbeeld van de manier waarop ICT kan worden gebruikt om politiek-maatschappelijke participatie te

ondersteunen en mee vorm te geven, zien we in de via Internet georganiseerde scholierenstaking. Het Internet maakt het in dit geval mogelijk in zeer snelle tijd medestanders te mobiliseren en een issue met een sterke politieke impact te creëren. Een nog beter voorbeeld, omdat het laat zien dat maatschappelijke participatie ondermeer door ICT steeds makkelijker van onderop vorm gegeven wordt en buiten de bestaande rechtsorde om een geheel eigen onbehaaglijke werkelijkheid kan worden, is dat van de pedofielen-'neighborhoodwatch'. Dit platform maakt onder meer van Internet gebruik om pedofielen uit de wijk te houden. Niets menselijks is het Internet kennelijk vreemd.

Tot slot: sociale uitsluiting in de informatiesamenleving: een mythe?

In deze bijdrage zijn twee typen van assumpties die het debat over uitsluiting en tweedeling in de informatiesamenleving sturen, aan een nadere analyse onderworpen: veronderstellingen over de gebruikers en niet-gebruikers van ICT enerzijds en veronderstellingen over de relatie ICT en maatschappelijke participatie anderzijds. Bij de veronderstelde kloof tussen informatie-armen en informatie-rijken die als gevolg van verschillen in toegang tot ICT zou dreigen te ontstaan, kunnen op grond van die analyse en op grond van alternatieve gegevens over acceptatie en gebruik van ICT nogal wat vraagtekens worden geplaatst. Betoogd werd dat de discussie over toegang en uitsluiting in feite op basis van verkeerde uitgangspunten gevoerd wordt. Als het gaat om implicaties voor beleid betekent dat de discussie tot nu toe niet veel verder gaat dan wat gedachten over nieuwe vormen van universele toegang, terwijl die discussie inmiddels door marktontwikkelingen als achterhaald kan worden beschouwd.

23

In wezen gaat het in de discussie over tweedeling om iets meer fundamenteels, namelijk over ICT als toegang tot die informatie en communicatie die noodzakelijk wordt geacht om als volwaardig burger te kunnen participeren in een democratische samenleving. Het meer impliciete idee hierbij is dat ICT een middel is om het 'democratisch tekort' op te lossen. Dat tekort zou blijken uit een afnemende politiek-maatschappelijke participatie van burgers en uitsluiting van informatie zou dat proces nog eens kunnen versterken. Aangezien juist de sociaal zwakken minder toegang hebben tot ICT zal dat vooral bij deze toch al marginale groepen ten koste gaan van hun betrokkenheid bij de samenleving. Ook bij deze assumpties worden in deze bijdrage vraagtekens geplaatst. Een eerste punt van kritiek is dat wordt uitgegaan van een nogal beperkte definitie van participatie van burgers. Deze definitie gaat voor-

bij aan een aantal sociale veranderingen in de laat- of post-moderne samenleving die participatie een heel ander gezicht hebben gegeven. Uitgaande van een brede definitie van participatie, zoals het SCP hanteert, is er juist sprake van een grote bloei van de participatie van burgers. Daarbij kan ICT (bijvoorbeeld het Internet als nieuw platform) naarmate die door meer mensen gebruikt zal worden een interessante rol spelen. Toch moet die rol niet overschat worden. Als burgers geen toegang hebben tot ICT betekent dat niet per se dat ze ook slecht geïnformeerd zijn of beperkt in hun mogelijkheden om maatschappelijk te participeren.

24

De implicaties van beleid van deze analyse zouden kunnen zijn, dat publieke taken niet zozeer meer liggen op het vlak van gelijke toegang, maar meer op het terrein van de informatievoorziening zelf. Belangrijker is de bescherming van de keuzemogelijkheden van burgers (die niet per se door de markt gegarandeerd worden). Van belang is het waarborgen van een pluriforme informatievoorziening en van een grote diversiteit aan communicatieplatforms, die de diversiteit in participatie van burgers weer spiegelt en mee vormgeeft. Dit betekent een fundamentele verschuiving van een discussie in termen van gelijkheid en universele toegang naar een discussie in termen van diversiteit en meer cultuurpolitieke noties. Dit brengt met zich mee dat het accent meer op inhoud en gebruikspraktijken komt te liggen, en dat daarmee ook de balans verschuift van de klassieke aanbieders van publieke informatie en communicatie naar nieuwe aanbieders, naar nieuwe platforms voor maatschappelijke participatie en naar gebruikers. De consequentie hiervan is dat we misschien praten over een nieuw publiek domein.

Literatuur

Breemen, A. van (red.), (1999). Drenkelingen in de Digitale Delta. Dossier ten behoeve van de expertmeeting 'De digitale kloof in cijfers', Ministerie van BZK, november 1999. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.

Breemen, A. van en Terstroot, E., (1999). De informatiemaatschappij van en voor iedereen? Een onderzoek naar de adoptie en het gebruik van informatie- en communicatietechnologie door individuen. Doctoraalscriptie Universiteit Utrecht: Faculteit Sociale Wetenschappen.

Bureau Veldkamp, (1998). Mediagebruik onder etnische publieksgroepen. Onderzoek in opdracht van NOS, NPS en RVD. Amsterdam.

Digitale Delta (1999). De Digitale Delta: Nederland oNLine. Interdepartementale ICT-nota [Http://info.minez.nl/kennisent/ict/](http://info.minez.nl/kennisent/ict/)

Dijk, J. van, (1998). Toenemende ongelijkheid bij het gebruik van nieuwe media. In: Frissen, V. & Molder, H. te (red.). Van Forum tot Supermarkt? Consumenten en burgers in de informatiesamenleving. Leuven: Acco 1998, p. 113-128

Frissen, V., (1997) (ed.). Gender, ICTs and Everyday Life. Mutual Shaping Processes. Proceedings from COST A4/GRANITE workshop. Brussels:EC/DG XII, 1997

Frissen, V., (1998). Ergens tussen forum en supermarkt.. De toegankelijkheid van de informatievoorziening voor postmoderne burgers. In: Frissen, V. & Molder, H. te (red.). Van Forum tot Supermarkt? Consumenten en burgers in de informatiesamenleving. Leuven: Acco. P.159-170

Frissen, V., (1999a). De paradoxen van de digitale gemeenschap. In: Frissen, P. en J. de Mul (red.); Internet en openbaar bestuur, Amsterdam: De Balie

Frissen, V. (1999b). Domeinverkenning 'De informatiesamenleving', in opdracht van het Ministerie van SZW, Directoraat Coördinaat Emancipatiezaken. Amsterdam: Amsterdam School of Communications Research

Frissen, V. (2000). De participatie-paradox. Maatschappelijke en politieke participatie op het Internet. In: Van Cuilenburg, J., P.Neijens en O. Scholten (red.) Media in Overvloed, Over verdwijnende loyaliteiten en wisselende mediacontacten. Boeknummer Mens en Maatschappij.

Frissen, V., (in press)

ICTs in the Rush Hour of Life. Acceptance, use and meanings of ICTs in 'busy' households. In: The Information Society (forthcoming).

Frissen, V., (1999)

ICT en arbeid in het dagelijks leven. Werkdocument Rathenau Instituut, Den Haag.

Frissen, V. & Punie, Y., (1998)

Never mind the Gap: integrating qualitative and quantitative methods in user research. The case of busy households. In: Silverstone, R. & Hartmann, M. (eds.). EMTEL-Working Papers 6, may 1998, Brighton: University of Sussex.

26

Giddens, A. (1991)

Modernity and Self- Identity. Self and Society in the Late Modern Age.
Cambridge: Polity Press

Haddon, L., (1998)

Locating the virtual community in households of the future. Research Report for NCR Financial Services (unpublished report on comparative research in 5 European countries)

Jones. S. (ed.), (1995).

Cybersociety: Computer-mediated Communication and Society, London: Sage.

Jones, S., (ed.), (1997).

Virtual Culture. Identity and Communication in Cybersociety. London: Sage

KPMG IT-Trends Institute, (1999). De IT-antenne: volgen van ontwikkelingen in een dynamische markt. Resultaten van het grote IT-trends onderzoek 1999 binnen Nederlandse organisaties, maart 1999.

Meyer, S. & Schulze, E. (1997).

Womens acceptance of ICTs in the home. Theoretical considerations and empirical findings. p. 123- 136 In: Frissen, V. (ed.) Gender, ICTs and Everyday Life. Mutual Shaping Processes. Proceedings from COST A4/GRANITE workshop. Brussels:EC/DG XII.

Ministerie van OC&W, (1999): Infodrome. Kennis en informatie in een veranderende samenleving: schaarste in overvloed? Den Haag; Ministerie van OC&W.

Nederlands Platform Ouderen en Europa, (1998/1999). Toegang voor ouderen tot de Europese informatiesamenleving, 3 rapporten september 1998, maart 1999 en juni 1999.

Rogers, E. M. (1996) Diffusion of innovations. New York: The Free Press (Fourth Edition).

Silverstone, R. & E. Hirsch (eds) (1992).

Consuming technologies. Media and information in domestic spaces. London, Routledge.

Silverstone, R. & Haddon, L. (1996).

Design and the domestication of ICTs: technical change and everyday life. In: Mansell , R. & Silverstone, R., (eds.), Communication by Design. The politics of Information and Communication Technologies. Oxford: Oxford University Press, p. 44-74.

Silverstone, R. & Hartmann, M. (eds.) (1996- 1998).

The European Media Technology and Everyday Life Network (EMTEL) Working Papers. Falmer Brighton: University of Sussex

Silverstone, R., (1998).

"Talking about the Screen Machine": De toekomst van nieuwe media in Europese huishoudens. P. 17-34 In: Frissen, V. & Molder, H. te (red.) Van Forum tot Supermarkt? Consumenten en burgers in de informatiesamenleving. Leuven: Acco.

Soete, L. et al., (1997).

Building the European Information Society for us all. Final policy report of the high-level expert group. Brussel: EC/DC V. (<http://www.ispo.cec.be/hleg/Building.html#1A>)

Sociaal Cultureel Planbureau, (1998).

Sociaal en Cultureel Rapport 1998. 25 jaar sociale verandering. Rijswijk: SCP.

Weijers, T. & Van Rijsselt, (1998).

Ouderen in de informatiemaatschappij; aan- of uitsluiting? Pp.145-158 in: In: Frissen, V. & Molder, H. te (red.) Van Forum tot Supermarkt? Consumenten en burgers in de informatiesamenleving. Leuven: Acco.

CV Valerie Frissen

Valerie Frissen studeerde culturele antropologie en communicatiewetenschap aan de KU in Nijmegen. Van 1987-1991 was zij als onderzoeker werkzaam bij de vakgroep Communicatiewetenschap van de KUN, waar zij promoveerde op een onderzoek naar 'zware' televisiekijkers in Nederland (1992). Tot september 1999 was zij als universitair docent verbonden aan de Universiteit van Amsterdam (Communicatiewetenschap /Amsterdam School of Communication Research ASCoR / Nederlandse Onderzoeksschool Vrouwenstudies). Momenteel is zij senior onderzoeker/adviseur bij TNO, Strategie, Technologie en Beleid in Delft. Zij doet onderzoek naar en publiceert over acceptatie en gebruik van ICT/nieuwe diensten in het dagelijks leven en naar de sociaal-culturele implicaties van ICT-innovatieprocessen.

