

## Digitaal zijn we, wordt het nu ook sociaal ?

Deze boekbespreking wordt gepubliceerd als Steyaert, J. (2004 (in druk)). Digitaal zijn we, wanneer sociaal? *Tijdschrift voor de sociale sector*.

Reacties zijn welkom op [j.steyaert@fontys.nl](mailto:j.steyaert@fontys.nl)

Op 9 maart werd het tweede jaarboek *ict en samenleving* boven de doopvont gehouden (nou ja, zonder water maar met een stevig symposium en formele aanbieder van het eerste exemplaar aan Gerlach Cerfontaine). In tegenstelling tot het vorige jaarboek (zie ook Cadat 2003) is er deze keer vooral nadruk gelegd op sociale interventies en ict.

De overheid investeerde de afgelopen jaren stevig in ict, ook in programma's om met behulp van ict de sociale kwaliteit van de samenleving te verhogen. Dat leidde o.a. tot digitale trapveldjes en digitale broedplaatsen, het programma technologie en sociale integratie, de digitale pioniers en het ID-wijk programma. Maar al bij al was de investering wat het sociale ict beleid betreft erg beperkt (in de orde van grootte van 50 miljoen euro uit het rijksbudget). Dat verbleekt het de vergelijking met ict-investeringen in bv. de zorg of infrastructuur. Toch zijn de vragen terecht wat al dat beleid heeft opgeleverd, of dat geld goed besteed is en wat er nu verder kan en moet op dit terrein? Dat zijn de hoofdvragen waar het jaarboek *ict en samenleving 2004* mee aan de slag gaat.

We zijn het hoogtepunt van de ict hype al weer een tijdje voorbij en aan het optimisme van enkele jaren geleden wordt alleen maar met het nodige gegrinnik en gelach teruggedacht. Maar daarmee verdoezelen we natuurlijk wel dat dit een beleidsterrein is waarvan de oorspronkelijke doelstellingen in hoge mate gerealiseerd werden. Denk terug aan die oproep van Melkert of Electronic Platform Nederland dat elke burger een email-adres moest hebben en vraag je dan af welke mensen je kent die nu nog geen email hebben. Doe daar dan nog eens de plus 75 jarigen af, en hoeveel blijven er over? Of het idee van de communicerende burger, één van de thema's in het programma technologie en sociale integratie van EZ en VWS. Een Amerikaanse studie van eind februari gaf aan dat 44 % van de bevolking daar een bijdrage levert aan de inhoud van het internet ([www.pewinternet.org](http://www.pewinternet.org)). Er zijn me geen vergelijkbare cijfers voor Nederland bekend, maar als je googled op je volgende vakantiebestemming in combinatie met het trefwoord 'vakantie' of 'vakantieverslag', dan merk je dat het monopolie van de reisjournalisten allang weg is. Communicerende burger is allang geen droom meer maar realiteit. Dat moge nu te eenvoudige doelstellingen klinken, maar dat waren ze vijf jaar geleden zeker niet.

De meest opvallende bijdrage aan het boek is die van Sander Flight over cameratoezicht en de vraag naar verplaatsing van criminaliteit en overlast. De bijdrage valt op omdat het de enige is die over ict gaat zonder dat de woorden e-mail en websites vallen. Deze bijdrage komt niet tot eenvoudige antwoorden over het nut van cameratoezicht, maar geeft juist de complexiteit van de effectiviteitsvraag weer. Het werkt soms zo, en soms anders. Flight's 'deconstructie' van het debat rondom cameratoezicht is een verrijking van het debat, maar maakt meteen ook duidelijk dat er nog veel onzekerheid is over welke effecten zich onder welke omstandigheden voordoen. Dat is bijzonder frustrerend, omdat het betekent dat ook beleid rondom cameratoezicht rekening zal moeten blijven houden met een sterke mate van onzekerheid. Diezelfde onzekerheid spreekt ook uit enkele andere bijdragen over sociale interventies die met ict aan de slag gaan. Technologie is geen panacee dat altijd overal dezelfde effecten heeft. Er zijn nog weinig eenduidige effecten te benoemen en nog weinig harde richtlijnen te geven

ten aanzien van wat wel en wat niet werkt in welke omstandigheden. En wellicht kunnen we dat ook niet de volgende jaren verwachten, omdat nieuwe media zich snel ontwikkeld, en patronen van bezit en gebruik erg dynamisch zijn.

Dat blijkt o.a. uit de bijdrage van Lenie Brouwer, die antropologisch onderzoek deed in het Amsterdams Computer Clubhuis. Dat leidt tot een boeiende typologie van gebruikers van deze voorziening en een beschrijving van de moeizame zoektocht om ook meisjes te bereiken.

Een sterk vergelijkbare bijdrage handelt over digitale democratie in de gemeente Hoogeveen en is van de hand van Renée van Os en Nicholas Jankowski (beiden van Universiteit van Nijmegen). Gelet op de initiatieven van lokale overheden in websites, chat-sessies met beleidspersonen, on-line raadszittingen, digitale debatten over lokale thema's, digitale spreekuren, elektronische overheidsloketten, ... zijn inzichten in wat welke effecten heeft en bijdraagt aan meer participatie en democratie erg welkom. Dit onderzoek draagt daaraan alvast bij met de benoeming van een drempelverlagend effect van digitale democratie voor jongeren en de diversiteit van waardering (lager bij politici dan bij burgers). Boeiende ontwikkelingen, maar die halen het natuurlijk niet bij de volksmassa's die via SMS op hun 'idol' stemmen. Helaas staan de auteurs niet stil bij de nieuwste hype inzake digitale democratie, het digipanel (zoals toegepast in Eindhoven of Amersfoort). Experimenteren met sociale interventies blijkt ook hier sneller te lopen dan het evalueren en leren van bestaande initiatieven. Subsidiegevers belonen immers liever een volledig nieuwe flitsende aanpak, dan het incrementeel verbeteren van een bestaande aanpak. Dat blijkt ook in vele stedelijke i-visies.

Deze zijn object van onderzoek in het werk van Willem van Winden. Dat staat niet in het jaarboek maar wel op het symposium. Van Winden is net gepromoveerd aan de Erasmus universiteit op een vergelijking van ict-beleid van Europese steden. Daarin waarschuwt hij voor verdere investeringen in infrastructuur. Er liggen voldoende kabels in de grond, we hebben goede software, laten we ons nu maar richten op toepassingen en op het gebruik van de al aanwezige infrastructuur. Sociale winst halen we niet uit meer kabels, maar uit meer toepassing in de publieke en semi-publieke sector, is zijn boodschap.

Een vergelijkbare bijdrage is die van Marcel Boogers en Miriam Lips (beiden Universiteit van Tilburg), over de bijdrage van wijkwebsites aan lokale gemeenschapsvorming. Het lijkt een beetje met elkaar in tegenstelling, dat een technologie die de wereld tot ons dorp maakt ons ook kan verbinden met de onmiddellijke woonomgeving. Opnieuw bouwen deze auteurs een 'deconstructie' van het debat rondom deze grassroots-initiatieven van burgers, en dat levert een dankbare verfijning op van de dynamiek tussen wijkwebsites and lokale sociale cohesie, bv. de observatie dat niet de lokale overheid maar burgers zelf de regie voeren, maar ook de enorme verschillen tussen aantal maandelijks bezoeken (tussen 15 en 6.500).

Uit deze selectie van bijdragen blijkt ook dat onze kennis over de interactie tussen sociale kwaliteit en nieuwe media zich verfijnt en zowel aan empirische grondslag als aan complexiteit wint. Dat is een welkome ontwikkeling, want zo ontstaat er een alternatief op de simplistische uitspraken uit de beginperiode van internet. De redacteuren spreken van een derde weg, tussen die van e-topisten en dystopisten in. De winst van een dergelijke benadering is dat het determinisme rondom technologie wegvalt, en dat het dus een 'maakbaar' karakter krijgt. Het temmen van de technologie kan nu echt beginnen.

Opvallend aan het jaarboek en symposium is niet alleen wat er staat, maar ook wat er niet (meer) staat. Zo is er opvallend weinig aandacht voor de digitale kloof, terwijl die het vorige

jaarboek toch nog prominent opende. Die kloof ziet er anno 2004 nochtans heel anders uit dan 1999, toen BZK de digitale kloof in Nederland op de kaart zette met een vergadering over 'digitale drenkelingen'. Recente cijfers over bezit en gebruik van pc's en internet geven aan dat de digitale kloof nog maar nauwelijks samenhangt met geslacht of inkomen, en verschillen meer door leeftijd verklaard worden. En terwijl bezit van nieuwe media egaliseert, ontstaat er ontzettende variatie in gebruikspatronen. Maar dan is dan niet anders dan bv. televisie, waar hooggeschoolden heel anders mee omgaan (10 uur per week, vooral informatie) dan laaggeschoolden (14 uur per week, vooral entertainment).

De tweede opvallende afwezige in het jaarboek en symposium is breedband (glasvezel tot elk huis, waardoor de capaciteit van de internetverbinding enorm toeneemt en er makkelijk televisiebeelden doorheen kunnen). Terwijl Kenniswijk al jaren de Eindhovens regio tracht kennis te laten maken met glasvezel en steeds meer Nederlandse gemeenten een plan klaar hebben om te investeren in glasvezel, is er vanuit sociaal perspectief weinig belangstelling voor deze nieuwe infrastructuur. Dat is op zich niet verwonderlijk, aangezien bij grotere bandbreedte vooral gedacht wordt aan integratie van televisie, telefoon en internet. Dat mag dan handig zijn en technisch knap in elkaar zitten, veel sociale winst is er niet van te verwachten. Beeld gaat toch nog vooral om amusement, en de tijd dat burgers gaan communiceren met beelden is nog veraf (zoals blijkt uit bv. het experiment <http://www.wotsjdis.nl/>)

Wat leveren deze inzichten nu op aan bouwstenen voor nieuw of bijgesteld beleid  
De consensus tussen de auteurs lijkt te zijn dat we nu wel kunnen ophouden met investeren in beleid of maatregelen die specifiek ict als oplossing naar voor schuiven. Ondertussen zijn we immers vertrouwd met technologie en is er een redelijk zicht op waar het sociale interventies kan versterken (zie naast de voorbeelden in het jaarboek ook de rubriek 'praktijk' op [www.sqm.nl](http://www.sqm.nl)). De aandacht moet nu verschuiven naar het vanuit sociaal beleid en interventies kijken naar eventuele meerwaarde van ict, in plaats van andersom. Dat zal vooral lokaal moeten gebeuren. Marie-José Smulders, directeur van de Directie Sociaal Beleid van VWS, bevestigde tijdens een symposium gewijd aan het jaarboek dan ook expliciet dat er geen initiatieven te verwachten zijn op het snijvlak van technologie en sociale kwaliteit. Dat is niet verrassend, want ook in de rijksbrede ict-agenda die het kabinet vorige maand naar de Kamer stuurde, is daar geen sprake van. Balkenende II mag dan wel enthousiast worden voor de kenniseconomie, voor een kennissamenleving is er geen interesse.

De Haan, J. & Klumper, O. (Red.). (2004). *Jaarboek ict en samenleving*. Amsterdam: Boom. (Het kan ook gratis digitaal opgehaald worden bij [www.sqm.nl](http://www.sqm.nl))

Jan Steyaert is lector *Sociale infrastructuur en technologie* aan de Fontys hogescholen en bereikbaar via [j.steyaert@fontys.nl](mailto:j.steyaert@fontys.nl)