



het sociale dividend van technologie

dr Jan Steyaert

Fontys Hogeschool Sociaal Werk &
Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening
lectoraat Sociale infrastructuur en technologie

november 2002

Inhoudstafel

Inleiding	4
Technologie moet, technologie doet je goed	5
Het kennisprofiel van de sociale ingenieur	13
Technologie in het spanningsveld tussen risico en solidariteit	22
Besluit	32
Dank	34
Webverwijzingen	36
Literatuur	37

"A good social worker does not only help people out of a ditch, but tries to find out what has to be done to get rid of the ditch."

Mary Richmond, 1918

"Als we de wereld niet opnieuw in het ongeluk willen storten, moeten we onze dromen over het gelukkig maken van de wereld opgeven. Maar we moeten desondanks toch wereldverbeteraars blijven - maar bescheiden wereldverbeteraars. We moeten ons tevreden stellen met de nooit eindigende taak het lijden te verminderen, vermijdbaar kwaad te bestrijden, misstanden op te ruimen; en daarbij moeten we steeds de ogen open houden voor de onvermijdelijke ongewilde gevolgen van ons ingrijpen, die we nooit geheel kunnen voorzien en die maar al te vaak de balans van onze verbeteringen passief doet staan."

Karl Popper, 1974, *De armoede van het historicisme*

Inleiding

"De digitale revolutie is mislukt", bloklettert NRC een thema-bijlage over internet op 28 september 2002. Hoe zo dan, mislukt ?? In 1987 werden op het HUSITA congres over technologie in zorg en welzijn verhalen over met elkaar verbonden computers nog weggelachen als science fiction. Nu heeft 75 % van de Nederlandse huishoudens een computer thuis en 60 % toegang tot internet. Nog een groter percentage heeft een mobiele telefoon. Die nieuwe media nemen ook een steeds groter aandeel in van ons tijdsbudget (de Haan & Huysmans, 2002).

Deze oratie gaat in op de vraag of, gelet op deze cijfers, de digitale revolutie inderdaad mislukt is. Daarbij gaat onze aandacht vooral naar de relatie tussen digitalisering van onze leefwereld en de sociale kwaliteit daarvan. Eerst wordt stilgestaan bij de vele verwachtingen die op dit terrein geformuleerd werden. Dat vormt de basis voor beschouwingen over hoe als innovatie-professional omgaan met kennis, om tenslotte stil te staan bij de positie van de burger in dit hele verhaal.

Technologie moet, technologie doet je goed

Als veertiger behoor ik tot de generatie die opgegroeid is met de slogan ‘melk moet, melk doet je goed’. Elke dag kreeg je op school een knip in de melkkaart en een flesje melk, want dat was ‘de witte motor’. De melkdrinker heeft een stapje voor want in de witte drank zitten de nodige eiwitten, vetten en koolhydraten om je lichaam gezond en sterk te maken. We horen er nog weinig van tegenwoordig, van al die goeie dingen die melk met je doet. Maar de slogan kan met een kleine aanpassing zo gemoderniseerd worden: *technologie moet, technologie doet je goed*. Sinds het begin van de jaren negentig en met steeds meer overtuiging werd ons toegeschreeuwd dat technologie, en meer specifiek informatie- en communicatietechnologie¹, prachtig is en dat het weldadige effecten heeft op de manier waarop we werken en leven. Tenminste drie elementen worden aangehaald om de slagkracht van technologische innovatie te roemen. In eerste instantie is er de verbetering van de technologie, zowel op component- als productniveau. Zo zorgt technische vooruitgang al decennia voor steeds krachtigere en kleinere processors. Gordon Moore, voorzitter van Intel, voorzag in 1965 dat het aantal transistors op een geïntegreerd circuit (zeg maar, een ‘computerchip’) exponentieel zou toenemen (Moore, 1965). De snelle opeenvolgende generaties computers (8080, 8086, 80286, pentium, P-II, ...) zorgden ervoor dat er al snel gesproken werd van ‘de wet van Moore’, een soort institutionalisering van innovatie, alsof er aan deze vooruitgang en het exponentiele karakter ervan geen einde kan komen.

Alsof dit niet voldoende is om de innovatiekracht van technologie te ‘bewijzen’, steekt menigeen de loftrompet over de snelle diffusieprocessen van producten en diensten op het terrein van nieuwe media. De veelgehoorde en weinig betwijfelde stelling luidt dat verspreidingsprocessen van nieuwe producten zoals computer, internetaansluiting of mobiele telefoon onovertroffen zijn in de snelheid waarmee steeds grotere groepen burgers het product bezitten. Eerdere lanceringen van duurzame consumptiegoederen zoals de koelkast, de auto, de radio, de televisie ... doorliepen een veel langzamer diffusieproces.

¹ Elders beschreven we reeds dat de huidige golf van technologische innovatie ruimer is dan ict, maar dat we ons werk over sociale infrastructuur en technologie wel beperken tot ict (Steyaert & de Haan, 2001). Andere nieuwe technologie zoals nieuwe materialen of biotechnologie blijven grotendeels buiten beeld.

Tenslotte is technologie niet alleen een krachtig innovatieveld, maar ook viagra voor innovatie in andere sectoren. Het revitaliseert productieprocessen, de arbeidsmarkt en de economische infrastructuur in die mate dat er sprake was van een 'nieuwe economie'.

Ook sociale vooruitgang?

Maar is technologische vooruitgang ook goed voor de sociale kwaliteit van onze samenleving? Heeft een van technologie doordrongen land minder sociale uitsluiting, meer of in grotere mate betrokken burgers, sterkere sociale netwerken en grotere zelfredzaamheid?² Velen geloven graag in een automatische (sic) koppeling tussen technische en sociale vooruitgang. Technologie is de motor die ons als individu of als natie een duwtje in de rug geeft in de vaart der volkeren. Wie een pc bezit, zit goed. Met een internet-verbinding gaat er een wereld voor je open, breedband geeft je ongeëvenaarde mogelijkheden. "Over veertig jaar is iedereen ter wereld substantieel gelukkiger dankzij internet."³

Het land gaat graag mee met het enthousiasme en het geloof in de gunstige effecten van technologie. Nederland lanceert het Nationale Actieprogramma Elektronische Snelweg (NAP), de Digitale Delta, Paars II had een minister met informatie- en communicatietechnologie in de portefeuille en daar ook de nodige aandacht aan gaf, ... Europa zag het Bangeman rapport, de 'high level group of experts' en meer recent e-Europe, het werk rond e-inclusion, ... De Verenigde Staten hadden hun National Information Infrastructure ... Ook de burger heeft er voorzichtig vertrouwen in. De Britse consumentenorganisatie Which rapporteert op basis van een survey in april 2002 dat 51% van alle (en 63% van de internettende) Britten van mening is dat sociale ongelijkheid dankzij internet vermindert (Which online, 2002). 27 % denkt dat ongelijkheid eerder toeneemt en 20 % heeft er geen mening over. Ook de Nederlandse bevolking is in de loop der jaren positiever gaan denken over technologie, vooral als het gaat om communicatietechnologie (in vergelijking met bv. genetische modificatie of medische technologie) (Becker & van Rooijen, 2002). Uit de ict-monitor van november 2001 (CBS/SCP) blijkt dat 47% van de Nederlandse burgers het eens is met de stelling dat "Nieuwe technologieën als internet en mobiele telefonie hebben de wereld beter

² Hiermee grijpen we voor de invulling van het begrip 'sociale kwaliteit' terug op de vier dimensies waarmee de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) werkt.

³ Jacob van Duijn, mede-eigenaar Netlinq, in Vrij Nederland, 25 december 1999

gemaakt". Dat percentage is 69% bij tieners en daalt vervolgens naarmate de leeftijd van de respondent stijgt.

Er zijn ook dissidente geluiden en niet iedereen is ervan overtuigd dat meer en betere technologie de kwaliteit van de samenleving ten goede komt. Kritische signalen beginnen bij twijfel over de maatschappelijke meerwaarde van technologie of nemen de vorm aan van stevige doemsce-nario's. Onder invloed van technologie zou de werkdruk stevig omhoog gaan, laaggeschoolden worden van de arbeidsmarkt verdrongen, explosie van bereikbaarheid via e-mail en mobiele telefoon bedreigt het privé-leven. We gaan met zijn allen achter het beeldscherm e-mailen als konijnen voor een lichtbak en "werknemers zullen zo druk bezig zijn op hun computerscherm dat ze geen tijd meer over hebben voor burens en vrienden." (Adams, 1999). Volgens het eerder genoemde Britse onderzoek denkt 46 % van de Britten dat het aantal face-to-face contacten vermindert door toegenomen internetgebruik. Of dat dan ook als een problematische ontwikkeling wordt gezien, is uit de vraagstelling en rapportage niet duidelijk.

Utopie vs. dystopie

Wat we de afgelopen vijf tot tien jaar gezien hebben, is een herhaling van het loopgravendebat tussen utopisten en dystopisten. Alleen gaat het nu over nieuwe producten en diensten, over internet, breedband, mobiele telefoons, ... eerder dan over elektriciteit, de fiets, de radio, de auto of de televisie (Lintsens et al., 1992-1995; Mak, 2000; Schot et al., 1998-2002). Inzake inhoud en structuur van de discussie is er echter een grote mate van herkenbaarheid.

Inhoudelijk is er sprake van gedeelde aandacht voor dezelfde thema's zoals de kwaliteit van sociale netwerken in de wijk en de invloed van internet of de fiets, sociale integratie tussen groepen en de invloed van internet (www.maroc.nl e.d.) en de radio (met vanaf 1924 de verzuiling via NCRV, VARA, KRO, ...). Daarbij valt ook de gelijkenis in retoriek op, met een eenvoudige zoek-en-ervang opdracht kunnen uitspraken van wel een eeuw oud verrassend modern klinken. De vergelijking tussen bioscoop, televisie en internet laat toe dat te illustreren. In het eerste decennium van

de twintigste eeuw ontstond het 'bioscoopvraagstuk' want "zeer veel voorstellingen vergiftigen het geestelijk en zedelijk leven reeds in de jeugd." (de Wit, 1991). Datzelfde argument duikt op in de jaren zestig en zeventig bij de opkomst van de televisie en geeft nu in toepassing op internet aanleiding tot o.a. acties zoals het 'safer internet' actieplan van de Europese Commissie en onderliggende projecten zoals dot.safe. Een andere historische gelijkenis doet de huidige bejubeling van het internet als informatiebron, als versterker van het sociaal-cultureel niveau wel erg hol klinken. In de jaren vijftig werd de televisie met trompetgeschal verwelkomd als DE innovatie met ongekende mogelijkheden inzake onderwijs en cultuurparticipatie. Over de lancering van Teleac in 1965 zegt televisiepionier Eric de Vries: "Dat mensen zich via de televisie kunnen ontwikkelen is mijn grote droom. Een universiteit zonder muren." (NRC, 13 november 1997). Die verwachting lijkt onwezenlijk bij het overzien van het huidige aanbod van televisiezenders en de haast omgekeerde evenredigheid van populariteit en informatiewaarde (bv. Big Brother of Goede Tijden Slechte Tijden).

8 In structuur zijn de historische gelijkenissen voornamelijk te vinden in de verbondenheid van utopisten en dystopisten, zodra we verder kijken dan hun tegenstrijdige houdingen ten aanzien van maatschappelijke effecten van technologie. Op tenminste drie vlakken delen beiden méér dan op het eerste zicht mogelijk is.

Zo geloven ze in het sterk revolutionaire karakter van de huidige ontwikkelingen, wat te vinden is in de reikwijdte van de innovatie, de snelle diffusie en de snelle doorrekening van effecten. Nieuwe termen zijn aan de orde, zoals de informatiesamenleving (o.a. Europese Commissie), netwerksamenleving (Castells) en nieuwe economie. De vernieuwing van technologie wordt beschreven als fundamenteel ten opzichte van wat voordien beschikbaar was, het gaat niet om een verhoging van de efficiëntie of effectiviteit van bestaande technologieën maar om wezenlijke vernieuwing. In combinatie met de snelle diffusieprocessen resulteert dit in schokeffecten op domeinen als economie, onderwijs en arbeid. Het voorgespiegelde revolutionaire karakter wordt echter niet waargemaakt. Zowel de ontstaansgeschiedenis als de diffusieprocessen van nieuwe media blijken meerdere decennia te omvatten en minder flitsend te zijn als

algemeen aangenomen (Winston, 1998). Internet doet er nu toch ook al 15 jaar over om nog maar bij 57 % van de huishoudens beschikbaar te zijn (CBS/EZ, 2002). Technische innovaties zoals de radio of de ijskast kenden een minstens even snelle diffusie (Schot et al., 1998-2002).

Ook de maatschappelijke effecten, de inbedding van technologische innovatie in de samenleving, verloopt traag en weinig eenduidig. Net als bij de opkomst van de industriële samenleving is er dan ook eerder sprake van een trage revolutie (Righart & de Graaff, 1991), van een geleidelijk digitaliserende samenleving (Steyaert & de Haan, 2001). Wat dat voor de twintigste eeuw betekende is treffend beschreven in *de eeuw van mijn vader* (Mak, 2000).

Aansluitend bij hun gedeelde nadruk op het revolutionaire karakter van ontwikkelingen delen utopisten en dystopisten met elkaar *een gebrek aan geschiedenis*. De huidige technische en maatschappelijke ontwikkelingen worden omschreven als uniek. Wat we nu (zullen) meemaken heeft zijn voorgaande niet in de geschiedenis van het Westen en vraagt daarom naar nieuwe begrippen en denkkaders, dicit de utopisten/dystopisten. Maar wat maakt computer en internet als maatschappelijke ontwikkeling dan zo verschillend van eerdere ontwikkelingen als de invloed van fiets en auto op mobiliteit of de telefoon op communicatie (De Sola Pool, 1981; Fischer, 1992). Waarom zou de invloed van het mobiel kunnen telefoneren groter of fundamenteel anders zijn dan de innovatie van het überhaupt kunnen telefoneren honderd jaar eerder? Te grote aandacht voor het unieke van de huidige ontwikkelingen staat gelijk met een gemiste kans om vergelijkingen te trekken. Het huidige debat over bv. de relatie tussen internetgebruik en sociale netwerken is in structuur niet verschillend van de vragen die bij Durkheim of Tönnies op de agenda stonden, maar zelden gaat men verder dan de symbolische vermelding van de bekende begrippenparen *Gemeinschaft/Gesellschaft* en *mechanische/organische solidariteit*. Als een van de weinigen ging Keith Hampton wel verder met de introductie van het begrip 'glocalisatie', een samentrekking van globalisering en lokalisering, twee schijnbaar tegenstrijdige tendensen die door nieuwe media geschakeld worden (Hampton, 2001).

Sociale inbedding

Tenslotte delen utopisten en dystopisten het negeren van de sociale inbedding van technologie. Dit negeren uit zich in het oorverdovend stilzwijgen over de sociale processen die innovatie- en diffusiepatronen beïnvloeden. Het beeld dat daaruit ontstaat komt neer op technologische ontwikkelingen met een eigenstandige interne dynamiek, van een traject dat vrij is van keuzes en alleen met tijd als bepalende factor rekening heeft te houden. De sociale inbedding van technologische innovaties wordt voorgesteld als een proces waarin de samenleving geen keuzen kan maken, als een deterministische ontwikkeling: "De ict-golf versnelt de ontwikkeling van de informatiemaatschappij, een ontwikkeling die zich in hoge mate autonoom voltrekt" (Ministerie van Economische Zaken, 1999) en "Sommige ontwikkelingen hebben het karakter van een brede onderstroom die zich niet laat tegenhouden of omleiden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de vergrijzing van de bevolking en voor de oprukkende informatietechnologie." (Ministerie van VWS, 1999). De geschiedenis van technische producten laat echter zien dat er eerder sprake is van grillige trajecten die bol staan van vooruitgang⁴ maar ook van maatschappelijke invloeden en bewuste keuzes vanuit beleid en wetenschap. In de wetenschap is een hele nieuwe tak van sport ontstaan die de wederzijdse beïnvloeding van techniek en samenleving in beeld brengt, bekend onder het acroniem SST, afgeleid van 'science, society & technology' of 'social shaping of technology', soms ook wel aangeduid als 'mutual shaping' (Bijker, 1995; Winston, 1998). Erkenning van het grillige karakter van innovatie ondermijnt meteen de voorspelbaarheid van ontwikkelingen en daarmee de legitimiteit van de bloeiende 'toekomstindustrie' (de Wilde, 2000).

Er is echter hoop. De groeiende hoeveelheid empirisch onderzoek naar de relatie tussen technologie en de sociale kwaliteit van de samenleving betekent een welkome toename van complexiteit. Zo bv. over de invloed van technologie op sociale netwerken (Steyaert, 2003 (in voorbereiding)). 'Internet leidt tot eenzaamheid' berichtte CNN op 30 augustus 1998 op basis van resultaten van het in 1996 aan de Carnegie Mellon University gestarte HomeNet onderzoek. Later onderzoek, ook van HomeNet, toont aan dat het niet mogelijk is in dergelijke eenvoudige termen te praten over effecten van internet op sociale netwerken. Specificatie is nodig naar soort

⁴ Hoewel soms zelfs technische vooruitgang wordt ingeruild voor achteruitgang, onder druk van economische belangen, zoals uit de geschiedenis van de koelkast en de stofzuiger blijkt (Schwartz Cowan, 1985).

technologie, soort sociale contacten en naar de kwaliteit van het sociale netwerk vóór gebruik gemaakt werd van internet. Op deze wijze geven kennisinstellingen blijk van een groei in genuanceerde inzichten in de technologische ontwikkelingen en de maatschappelijke effecten daarvan. Terwijl de immer dalende NASDAQ symbool staat voor het tanende vertrouwen in technologiewaarden, stijgen de virtuele aandelen van de cybersociologie.

Vanuit de luxesituatie van het bekend zijn van de toekomst van de radio, televisie, telefoon. ... kunnen we meewarig terugkijken op de naïviteit van vorige generaties utopisten en dystopisten. Hoe anders dan verwacht is de verspreiding, aanwending en maatschappelijke inbedding van deze innovaties verlopen. Wellicht dat volgende generaties op de generatie technologiebeschouwers van de late jaren negentig met eenzelfde meewarigheid terugblikken. Marvin haalt een oude term als 'mythinformation' uit de kast om te verwijzen naar "the almost religious conviction that a widespread adoption of computers and communications systems along with easy access to electronic information will automatically produce a better world for human living" (Marvin, 2001; Winner, 1984).

De profetie voorbij: organiseerbaarheid van technologie

Het voorgaande overziend, observeren we een grote armoede in het maatschappelijke debat van de afgelopen jaren over technologie. Er was welhaast sprake van profetieën, gelet op de allesomvattendheid van de stellingen en de volledige afwezigheid van elk greintje twijfel. Maar, zoals Primo Levi zei in zijn laatste interview: "prophets are the plague of today, and perhaps of all time, because it is impossible to tell a true prophet from a false one." De felheid van hun uitspraken correleert negatief met de diepte van analyse.

Nu de aandacht wegdeemstert en de fijnmazigheid van de analyse toeneemt, ontstaat ruimte voor het organiseren van de 'sociale inbedding' van technologie, voor het kapitaliseren op het sociaal dividend van technologie. Op de puinhopen van het faillissement van het determinisme kan een sociaal-agogisch proces vorm krijgen.

De technologische en economische omkadering van de 'digitale revolutie' werden voor een groot deel gedragen door de private sector. Het sociaal-agogische proces dat nu op de agenda staat, kan niet (uitsluitend) aan die

private sector overgelaten worden, omdat door marktimperfecties toepassingen van technologie met sociaal dividend niet vanzelfsprekend zijn. Ze moeten gemakeld worden. De afwachtende houding wordt ingeruild voor een actieve benadering. Dat vraagt om een verruiming van de traditionele sociale agenda en om nieuwe professionals. De traditionele agenda van de sociale sector wordt beheerst door hulpvragen, door probleemsituaties, door cliënten. Er wordt middels sociale interventie gewerkt op het niveau van de persoon of zijn directe leefomgeving. Kerntaken die buiten de diade van hulpverlener en cliënt vallen, zoals signalering en preventie, krijgen nauwelijks aandacht (Stoop, 2002). Werken aan sociale kwaliteit omvat echter meer dan werken met cliënten die slachtoffer zijn van lage sociale kwaliteit. Het omvat ook⁵ het werken aan de maatschappelijke dynamiek die sociale kwaliteit voor burgers bepaalt, naast cliënt en cliënt-systeem komt ook het maatschappelijk systeem in beeld. Sociale interventies stijgen daarmee uit boven het niveau van de cliënt en zijn onmiddellijke omgeving. Werken aan sociale kwaliteit kan zich niet beperken tot het helpen van digitale drenkelingen, armen of werklozen, maar moet ook ingrijpen op diffusies van technologie, armoede en arbeidsmarkt.

De huidige competenties van de sociaal-agogische professional volstaan hiervoor niet, sociaal beleid is teveel gericht op het organiseren van hulpverlening en de sociale wetenschappen stellen zich grotendeels te neutraal en beschouwend op om op deze rol aangesproken te kunnen worden⁶. Er is behoefte aan een professional die aan de grotere dynamiek van de samenleving sleutelt, de kansen voor sociale kwaliteit ontwikkelt en zich niet laat ontmoedigen door hoongelach over 'de maakbare samenleving' of 'wereldverbeteraars' (Duyvendak, 1999). Wellicht moeten we bij die verruimde taakstelling teruggrijpen naar het idee van de 'sociale ingenieurs'. De huidige hervormingen in het Europees hoger onderwijs en de invoering van de bachelor-master structuur geven organisatorische aangrijpingspunten om een dergelijke 'sociale ingenieur' te positioneren tussen sociale hulpverleners en sociologen.

⁵ Met nadruk wordt hier het woord 'ook' gebruikt. Er is dus geen sprake van vervanging van de traditionele agenda, maar van aanvulling, van verruiming. Vanzelfsprekend heeft dergelijke verruiming implicaties op budgetten.

⁶ Hoewel daarop inspirerende uitzonderingen zijn, zoals de recente aandacht voor het al dan niet mengen van de woningvoorraad bij herstructurering of VINEX, of de ontwikkeling van de BuurtOntwikkelingsMaatschappij (BOM) in Antwerpen, een sociale interventie die volgde op het wetenschappelijk werk rondom de atlas kansarmoede (Loots & Mortelmans, 2002).

Het kennisprofiel van de sociale ingenieur

Een suggestie doen om nieuwe aandacht te geven aan ‘sociale ingenieurs’ roept meteen de vergelijking op met de ingenieurs die de fysieke infrastructuur ‘organiseren’. Die gebruiken prachtige formules en stevige causale modellen als hun kennisinstrumenten. Met name de opkomst van de computer heeft wel eens geleid tot de suggestie dat ook in de sociale sector een zoektocht naar dergelijke formules en modellen moest gelanceerd worden. De technologie wordt dan metafoor voor meetbaarheid en beheersbaarheid (zie hierover het deel van Geert van der Laan van deze duo-oratie). We kunnen wel jaloers zijn op dergelijke kennis, maar moeten vermijden het mechanistisch wereldbeeld over te nemen. De sociale infrastructuur en het maatschappelijk sturen/mobiliseren ervan (Etzioni, 1974) laat zich niet in dezelfde strikte causaliteit vatten. Het is daarom nuttig het werkveld van de sociale ingenieur nader te bepalen, alsook de verhouding tot wetenschap.

Agogische speelveld

Het terrein waarop de hulpverlener en de sociale ingenieur actief zijn, laat zich omschrijven als een ‘agogisch speelveld’, een af te lijnen en te gebruiken ruimte waarin maatschappelijke ontwikkelingen gestuurd (kunnen) worden om bij te dragen aan de doelstellingen van de samenleving, in casu het verhogen van de sociale kwaliteit van die samenleving. Hoewel het vanuit dit lectoraat daarbij in eerste instantie om technologische ontwikkelingen gaat, is het daartoe niet beperkt. Het agogisch speelveld wordt net zo goed bepaald vanuit maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing, gezinsverdunding, verkleuring van de samenleving.

Technologie heeft geen monopolie en is zelfs niet de belangrijkste bepalende factor op het agogische speelveld.

Beide samenstellende delen van het begrip ‘agogische speelveld’ zijn betekenisdragend. Het *speelveld* verwijst, vanzelfsprekend naar analogie met een sportveld, naar een ruimte die georganiseerd en afgebakend moet worden. Daarbij moeten de vrijheidsgraden opgezocht worden van welke (effecten van) maatschappelijke ontwikkelingen zich in welke mate laten organiseren. Wie zich druk maakt om de sms-furie onder de jeugd plaatst

zich buiten de rand van het speelveld, want die ontwikkeling laat zich niet of moeizaam organiseren. Wie daarentegen in sms een nieuw communicatiemiddel ziet in het bereiken van de jeugd plaatst zich ruim binnen het kader van het speelveld.

Op een sportveld kan dit opzoeken van vrijheidsgraden op relatief eenvoudige wijze, door met lege blikjes een goal te markeren en met symbolische lijnen de grenzen aan te geven ('van hier tot aan die boom'), of op uiterst geplande en professionele wijze zoals bij PSV. Ook op het agogische speelveld is er variatie in de mate waarin het kader systematisch en exhaustief in kaart gebracht wordt of eerder impressionistisch aangegeven wordt. Maar in beide gevallen moet er gespeeld worden, moet er van de beschikbare ruimte gebruik gemaakt worden. Op het speelveld immers zonder spelers geen spel.

Het adjectief 'agogisch' verwijst dan ook zowel naar de activiteit van het spel als naar de spelers. Het gemeenschappelijk kenmerk is de overtuiging dat we niet lijdzaam hoeven toe te zien op wat technologie met onze samenleving doet en hopen dat het wel goed komt of wanhopen over de teloorgang, maar actief de nieuwe kansen en bedreigingen kunnen 'bespelen'. In dat opzicht gaat het ook om het afstand nemen van de eerder genoemde utopisten en dystopisten, die juist de ruimte voor stuurbaarheid ontkennen.

Op het terrein van sociale infrastructuur en technologie heeft zich de afgelopen jaren een klein groepje 'spelers' aan het spel gewaagd. Het gaat dan over traditionele maatschappelijke organisaties maar ook nieuwkomers zoals Nederland kennisland of de Informatiewerkplaats en overheidsorganisaties zoals de Directie Sociaal Beleid van VWS of diverse gemeenten, waaronder Eindhoven⁷. Het spel dat gespeeld wordt krijgt dan regels en (financiële) energie in programma's als Sociale Kwaliteit en ic (kabinetsprogramma o.l.v. BZK en VWS), Technologie en Sociale Integratie (EZ i.s.m. VWS), Digitale trapveldjes (BZK) of ID-wijk van Stichting Experimenten Volkshuisvesting (VROM). In het buitenland was er het inspirerende Technology Opportunity Programma. De metafoor kan zelfs aangevuld worden door de rol van de sportjournalistiek en supporters te koppelen aan de pers en de verscheidene adviescommissies, zoals

⁷ Met 'Eindhoven, voorop in technologie' als stadsslogan en wel drie 'majeure' technologieprojecten: Kenniswijk, Superpilot en Digistein

de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, de commissie Cerfontaine of op internationaal niveau het rapport van IBM of het werk van het Britse 'Policy action team 15' over technologie en achterstandswijken (Commissie Cerfontaine, 2000; IBM, 1997; Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2000).

Hoewel de sociale sector het imago heeft op het terrein van technologie 'laatbloeiër' te zijn, is er de afgelopen eeuw een zekere ervaring opgebouwd in het afbakenen en bespelen van het 'agogische speelveld', ook wat betreft technologie. Van zodra de telefoon beschikbaar kwam in huishoudens, zijn experimenten gestart inzake crisishulpverlening en zelfmoordpreventie, waaruit uiteindelijk de telefonische hulpdiensten ontstaan zijn. Van zodra de video beschikbaar kwam in huishoudens, is gewerkt aan het gebruik van dit medium en is de video home training ontstaan. Deze en soortgelijke ervaringen laten toe twee spanningsverhoudingen te identificeren die het kennisprofiel van sociale ingenieurs bepalen en verschillend maken van de 'traditionele' hulpverleners of ingenieurs.

Ver weg en dichtbij

In eerste instantie is het belangrijk in contact te staan met maar tegelijk afstand te bewaren van zowel ideologie als wetenschap. Beide leveren een bijdrage aan het afbakenen van het agogisch speelveld, maar zijn tegelijk vijanden van het agogisch spel. De bijdrage van ideologie ligt in het formuleren van de doelstellingen van agogisch handelen, in de situatie van sociaal werk en sociaal-pedagogische hulpverlening met name het verhogen van de sociale kwaliteit van de samenleving. De bijdrage van de wetenschap is te situeren in het in beeld brengen van het agogisch speelveld, bv. de ontwikkelingen inzake sociale uitsluiting of sociale cohesie.

Een te geringe afstand van ideologie werkt verlamdend. Ideologisering (op politieke, religieuze of andere levensbeschouwelijke grond) weigert de grenzen van het agogische speelveld te accepteren en ijvert naar het verleggen, uitbreiden, ... van die grenzen. Wie technologie als mogelijke drager van sociale interventie negeert, miskent de realiteit van een samenleving waarin 57 % van de huishoudens aangesloten zijn op internet

(CBS/EZ, 2002). Wie om ideologische redenen het traditionele gezin als uitgangspunt van opvoedingsondersteuning neemt, negeert dat de combinatie mannetje/vrouwtje en 2 kindjes in de Westerse samenleving geen statistische of normatief kader meer is en krijgt met zijn hulpverlening beperkte resultaten (Allen & Crow, 2002). Wie op ideologische basis seksuele relaties met een vaste partner als norm neemt, krijgt onvoldoende basis voor een sociale interventie rondom AIDS-preventie.

Een te geringe afstand tot wetenschap heeft een vergelijkbaar verlamdend effect op agogische actie, wat terug te leiden is tot enerzijds de afstandelijkheid waarmee wetenschap observeert en anderzijds de doorlooptijd van een probleem-analyse-oplossing proces. De afstandelijkheid van wetenschap maakt de volgorde van vragen van cybersociologische of sociaal-agogische interesse in nieuwe technologie verschillend. Eerder dan te observeren hoe nieuwe technologie tot stand komt, hoe bezit en gebruik zich ontwikkelt en welke maatschappelijke effecten plaatsen vinden, is er vanuit sociaal-agogisch oogpunt interesse in de vraag welke toepassingen van nieuwe technologie zich laten organiseren, welke een bijdrage leveren aan de sociale infrastructuur en welke toepassingen efficiënter/effectiever zijn dan traditionele sociaal-agogische instrumenten. Twee voorbeelden illustreren het verschil in uitgangspunt. Zo zijn er de ogenschijnlijk sterk gelijkende digitale broedplaatsen in Nederland (o.a. Digistein in Eindhoven) (www.digistein.nl) en het e-neighbourhoods project in Boston (<http://e-neighbors.mit.edu>). Het eerste is een sociaal-agogisch project waarbij instrumenten ontwikkeld en geëvalueerd worden om sociale netwerken en sociale participatie te verbeteren. Het tweede is een academisch experiment waarin verschillende wijken vergeleken worden inzake effecten van technologie op sociale netwerken. Het academische project kan inhoudelijke voeding zijn voor het sociaal-agogische project, maar zou op zich nooit tot instrumenten en methoden van maatschappelijke ontwikkeling leiden.

Een tweede voorbeeld is te vinden in de positie van ouderen in de informatiesamenleving. Ouderen bevinden zich op het kruispunt van twee vraagstukken inzake sociale aspecten van de informatiesamenleving. Ze zijn een 'risicogroep' in enerzijds het vraagstuk van de digitale kloof en anderzijds in het vraagstuk van de vermindering van sociale netwerken

door internetgebruik. Een wetenschappelijke benadering bestaat uit het in kaart brengen van demografische ontwikkeling als vergrijzing en gezinsverdunding of analyse van de positie van ouderen inzake bezit en gebruik van nieuwe media (zwak maar verbetering merkbaar) (de Haan, 2001). Een sociaal-agogisch perspectief richt zich op nieuwe vormen van sociale interventie. Zo wordt er gewerkt aan aanwezigheid van computerhoeken in woonzorginstellingen (Klumper, 2002), het 'verbergen' van computer en internet in een minder bedreigend en meer toegankelijk meubel (de verhalentafel), een digitaal mentoraat tussen generaties door PON of de combinatie van oude foto's en nieuwe media door Commanet en de stichting Tijdgeest.

Wetenschap en sociale interventie kunnen ook samen op gaan. Een voorbeeld van hoe beide elementen tot wederzijds profijt samengebracht werden, is te vinden in het laatste werk van Donald Schön over technologie en achterstandswijken (Schön et al., 1999). Daarin worden macroanalyses van technische ontwikkelingen beschreven en gekoppeld aan sociale interventies ter bestrijding van achterstand. Ook de 'dialog' die de afgelopen twee jaar gevoerd is tussen het tijdschrift *Het sociaal debat*, met wetenschappelijke invalshoek, en *Sociale interventie*, met agogische invalshoek, vormt een aanvullend voorbeeld.

Een tweede verlamrende werking van te kleine afstand tot wetenschap ligt in de doorlooptijd van een klassieke probleem-analyse-oplossing benadering. Een vanuit de natuurwetenschappen overgenomen scenario bestaat eruit dat een probleem beschreven wordt door het 'praktijkveld', daarna object wordt van academisch onderzoek waarin een oplossing geformuleerd wordt die dan object van implementatie kan worden. Probleemeigenaar en probleemoplosser zijn hierbij van elkaar gescheiden en probleemaanpak staat in 'wachttoestand' tot er een oplossing geformuleerd wordt. Het heeft in bv. de scheikunde geen zin in het laboratorium maar alvast wat stoffen met elkaar te gaan mengen, zolang het recept niet beschikbaar is. Een dergelijk scenario zou op een agogisch speelveld door voortschrijdende maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot een 'wachten op Godot'-situatie. Peter van Lieshout wees bij het verlaten van het NIZW

in zijn beschouwingen over innovatie dan ook terecht op de eenzijdige relatie tussen theorie en praktijk in het klassiek innovatiemodel (van Lieshout, 1999). Binnen deze context suggereert Geert van der Laan in zijn deel van deze oratie om naast evidence based practice ook aandacht te besteden aan practice based evidence.

Diverse voorbeelden op het terrein van sociaal omgaan met technologie illustreren het gevaar van dit verlamdend effect: een (potentieel) probleem als de digitale kloof kan object van academisch onderzoek worden, maar de 'sense of urgency' spoort niet met een 'wachtoestand' voor interventies. Terwijl kennisinstellingen als SCP en CBS of markt-onderzoekers als NIPO bezit en gebruik van technologie in kaart brengen, organiseren bibliotheken en buurthuizen 'digitale trapveldjes' en digitale rijbewijzen. Het voortschrijdend inzicht vanuit praktijk en theorie wordt hier aan elkaar gekoppeld maar verlamt het sociaal-agogisch proces niet.

Gekoesterde twijfel

De geschiedenis van de sociaal-agogische beroepsuitoefening leert dat het organiseren van het 'agogische speelveld' in tweede instantie vraagt om een schizofreen huwelijk tussen zekerheid en geïnstitutionaliseerde twijfel. Beide zijn noodzakelijke elementen voor een goed 'spel'. De synergie tussen beide vormt het fundament van een lerende professie, van een zich verder ontwikkelende professionaliteit.

De sociaal-agogische beroepsuitoefenaar heeft zekerheid nodig, zekerheid dat de sociale interventie die uitgevoerd wordt de best beschikbare interventie is met het oog op het efficiënt en effectief verwezenlijken van de gewenste doelen. Een buurtwerker die het lokale digitale trapveldje coördineert, moet de zekerheid hebben dat dit een geschikte interventie is om de nakende gevaren van de digitale kloof af te wenden. De hulpverlener die de e-mail hulplijn van Korrelatie bestaft moet de zekerheid hebben dat hiermee mensen geholpen worden en er een zinvolle aanvulling geboden wordt op het aanbod van meer traditionele vormen van ondersteuning.

De zekerheid die nodig is om een sociale interventie stevig neer te zetten, moet gepaard gaan met twijfel. De sociaal-agogische beroepsuitoefenaar moet continu de uitgangspunten en effecten van de sociale interventie in

vraag stellen. De buurtwerker die het lokale digitale trapveldje coördineert, moet zich afvragen of er wel sprake is van een digitale kloof aangezien sommigen het afdoen als een mythe (Frissen, 2000), of het trapveldje de bestaande kloof wel beter dicht dan bv. het cyberhoekje in de lokale bibliotheek of SeniorWeb, of de kloof wel te maken heeft met toegang tot technologie, of misschien wel met knoppenvaardigheden, of misschien wel eerder met algemene informatievaardigheden die in wezen helemaal niet zo digitaal zijn (Steyaert, 2000). De hulpverlener die de e-mail hulplijn van Korrelatie (www.korrelatie.nl) bestaft, moet zich steeds afvragen of hier wel sprake is van volwaardige interventie en niet van een soort McDonaldisering van hulpverlening, of er geen afbreuk gedaan wordt aan traditionele vormen van ondersteuning (Helgeson, 1999; Helgeson et al., 2000), of de relatieve anonimiteit van het e-mail contact een drempel dan wel een voordeel is en hoe het kantelpunt tussen beide gevat kan worden.

Dit huwelijk tussen zekerheid en twijfel is op tig plaatsen in de geschiedenis van de sociaal-agogische beroepen terug te vinden. Het historische pad tussen de 'friendly visitors' en het huidige instrumentarium van het beroep ligt bezaaid met wegens ineffectiviteit of marginale efficiëntie gesneuvelde sociale interventietechnieken. Zo is er het voorbeeld van het preventief aanpakken van jeugdcriminaliteit door het organiseren van gevangenisbezoeken, de zg. 'scared straight'-methode. Door de verfilming van de methode en de herkenbaarheid van de problematiek was er sprake van een grote populariteit van deze interventie. Maar onderzoek wees uit dat er sprake was van onverwachte effecten: jongeren gingen zich identificeren met de gevangenen en hen als rolmodel gebruiken waardoor er juist sprake was van een toename van jeugdcriminaliteit (Finckenauer et al., 2000). Een ander voorbeeld uit de mediawereld is Sesam Straat, opgezet als een sociale interventie om significante taalachterstand van kinderen uit achtergestelde gezinnen te verkleinen. Ondanks de populariteit en het commerciële succes blijkt uit evaluatie dat kinderen die Sesam Straat kijken inderdaad taalvaardiger worden, maar de kloof tussen kinderen uit arme en rijke gezinnen significant groter wordt en de oorspronkelijke doelstellingen dus manifest niet gehaald worden (Tichenor et al., 1970).

Uit dergelijke voorbeelden blijkt dat er een verschil is tussen populariteit en effectiviteit. Een verwant en zo mogelijk nog essentiëler verschil ligt tussen verandering en innovatie⁸. Verandering leidt tot het anders uitvoeren van een sociale interventie, of een andere sociale interventie. Dat is echter slechts een innovatie, een verbetering, als er sprake is van een ‘sociale winst’, van het efficiënter of effectiever of met grotere effecten uitvoeren van de sociale interventie. Binnen de sociaal-agogische beroepen wil dit onderscheid tussen verandering en innovatie nog wel eens slachtoffer worden van enthousiasme. Beroepskrachten gaan zich dan identificeren met een specifieke sociale interventie, eerder dan de achterliggende doelstellingen. Dergelijke situaties leiden tot predikanten, agogen die voor een breed veld van situaties altijd methode X, Y of Z als meest geschikte sociale interventie naar voor schuiven. Ze zijn te vergelijken met de verkoper die we ooit op een Guatemaalse indianenmarkt een middel zagen aanprijzen dat goed was tegen beginnende kaalheid, menstruatiepijnen, concentratiegebrek van studerende pubers en wat al niet meer. Verfijnde verkoopstechnieken en nieuwigheid wordt gelijkgesteld met beter, verandering van methoden wordt als voldoende garantie gezien voor sociale winst. In dergelijke situaties wordt de sector geflitst op overdreven snelheid van verandering, ten koste van wezenlijke innovatie.

Routine EN innovatie

Voorgaande observaties over het agogische speelveld hebben belangrijke implicaties voor het kennisprofiel van hulpverleners en sociale ingenieurs. Een significante en continue onderzoeksinspanning is wezenlijk onderdeel van het agogische speelveld. Dat wordt immers gekenmerkt door complexiteit en fluiditeit waardoor een routinematige benadering van sociale interventies deze op korte termijn strategisch uithollen en irrelevant maakt voor de maatschappelijke omgeving. Het volstaat niet langer een ‘routine-professional’ te zijn, men moet ook een ‘innovatie-professional’ zijn (Leijnse, 2000). Wie diffusie van technologie niet onderzoekt, zag de dreiging van de digitale kloof niet en daarmee geen aanleiding tot het organiseren van digitale trapveldjes, SeniorWeb, ... Wie dat wel zag maar nu zijn onderzoek naar die diffusie stopt, mist de verschuiving van de digitale kloof van bezit naar vaardigheden en hoeveelheid/aard van gebruik.

⁸ Het op deze wijze gebruiken van de term ‘innovatie’ sluit aan bij de gangbare interpretatie. In de vakliteratuur (Rogers, 1996) wordt ‘innovatie’ veeleer gebruikt in een neutrale betekenis, zoals hier ‘verandering’, waardoor een innovatie ook kan leiden tot maatschappelijk verlies. Er zijn geen linguïstische argumenten om de term innovatie voor de neutrale dan wel subjectieve variant te gebruiken, dus het is kwestie van duidelijke afspraken. Bij deze.

Voor strategisch en instrumenteel onderzoek naar sociale interventies is in de loop der geschiedenis van de sociaal-agogische beroepen geëigende methodologie ontwikkeld alsook een specifiek Nederlands institutioneel kader (NIZW, Verwey-Jonker Instituut, provinciale ondersteuningsinstellingen, ...). Anders dan in het buitenland is er echter een knip gemaakt tussen deze kennisinfrastructuur en de opleidingsstructuur, c.q. het hoger sociaal-agogische onderwijs. Het klinkt per definitie hol en opportunistisch om in het kader van een HBO-oratie te argumenteren dat hier een gemiste kans ligt. Een verwijzing naar een uitvoeriger discussie elders moet dan ook volstaan (de Groene & Steyaert, 2002).

Ondanks de mooie retoriek en intenties uit de beroeps- en opleidingsprofielen staat juist een verschuiving naar de innovatie-professional en de lerende professie onder druk. Het afbakenen van het agogisch speelveld en het vastleggen van de spelregels wordt steeds meer onttrokken aan de sociaal-agogische beroepen en elders bepaald. Technologie als metafoor van controleer- en planbaarheid versterkt het effect van de (nieuwe) zakelijkheid in de sector zorg en welzijn, zoals Geert van der Laan in zijn deel van deze duo-oratie beschrijft. Handelingen worden gekristalliseerd in kwaliteitsnormen of protocollen, hulpverlening wordt een product eerder dan een dienst. Steeds meer informatie krijgt zijn neerslag in cliënt-informatiesystemen en -volgsystemen en diezelfde informatiesystemen krijgen een meer gebiedend karakter. In aanvulling op hun functie als geheugen van de hulpverlener/organisatie schrijven zij voor hoe een hulpverlening of agogisch proces moet verlopen. Sommigen pleiten ervoor informatiesystemen juist te gebruiken om de professionele autonomie van individuele beroepsbeoefenaren aan banden te leggen (van Ewijk, 1997). In die ontwikkeling is sprake van het wegnemen van de discretionaire ruimte van hulpverleners door disciplineren. Dat is inherent aan elk proces van (de-)professionalisering en derhalve niet verwonderlijk. Of er sprake is van deprofessionalisering dan wel professionalisering is afhankelijk van wie in welke mate betrokken is bij het proces van vastleggen van handelingsnormen, de sociaal-agogische beroepen of de (lokale) bestuurders?

Technologie in het spanningsveld tussen risico en solidariteit

In het voorgaande werd aan de hand van de maatschappelijke gevolgen van nieuwe media stilgestaan bij technologie als middel tot sociale interventie, bij 'het agogische speelveld' en de spanningsverhoudingen die zich daarbij voordoen. Daarbij werd voornamelijk het professionele perspectief van een sociaal-agogische 'hulpverlener' gehanteerd. De burger valt echter niet tot object van handeling te reduceren, hij is vooral een subject. Wat dat betekent en welke gevolgen het kan hebben voor hulpverlening, laat zich beschrijven aan de hand van het recente debat over de digitale kloof.

Met die term wordt verwezen naar de mogelijke nieuwe tweedeling in de samenleving tussen zij die internet-toegang hebben en zij die daarover niet beschikken, de digitale drenkelingen. Daarbij is een opvallend sterke 'public private partnership' te zien geweest van overheid, bedrijfsleven en non-profit sector. Deze delen vanuit eigen rationaliteit de bezorgdheid over de digitale kloof en ontwikkelen maatregelen, gaande van internet-hoeken in openbare bibliotheken, recyclage van bedrijfspc's naar onderwijs, digitale trapveldjes, pc-privé projecten voor bijstandshuishoudens, ...

Deze situatie steunt op een beperkt aantal kernassumpties:

1. Bezit van internet is belangrijk voor iemands positie in de samenleving
2. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheid tot toegang
3. Er is publieke actie nodig om ongelijkheden 'weg te poetsen'.
4. Zodra iedereen toegang heeft, is het gevaar op tweedeling ingedijkt.

Er zijn ten aanzien van de eerste twee van deze kernassumpties reeds de nodige bedenkingen gemaakt (Frissen, 2000; van Dijk et al., 2000), met name over de vraag of het wel zo'n vaart loopt met die ongelijkheden in toegang en of het 'normale' diffusieproces van innovaties die ongelijkheden niet op korte termijn zal doen verdwijnen. Er is ook de uitbreiding gemaakt van de ongelijkheden inzake fysieke toegang naar vaardigheden in gebruik van technologie en ruimere informatievaardigheden (de Haan et al., 2002; Steyaert, 2000).

Ruimte voor keuze

Die analyse moet hier niet herhaald worden. Het is boeiender stil te staan bij de laatste twee kernassumpties omdat die toelaten de burger als subject in beeld te brengen, zowel waar het gaat om bezit als gebruik van de nieuwe media. De derde kernassumptie luidt dat publieke actie nodig is om de bestaande ongelijkheden inzake toegang te verminderen. Dat is dan ook de kerndoelstelling van sociale interventies zoals de digitale trapveldjes. Daarbij valt op dat er weinig ruimte is voor de burger die er eventueel voor kiest geen toegang tot internet te hebben. De burger wordt keuzevrijheid ontnomen. Toch zijn er indicaties dat een dergelijke groep burgers bestaat.

Zo weten we sinds het werk van Sally Wyatt dat de bevolking niet alleen bestaat uit burgers die aangesloten zijn op internet en zij die zullen aangesloten worden, maar ook uit een groep die na een periode van gebruik bewust kiest om niet langer aangesloten te zijn (Wyatt et al., 2002). In studies naar de digitale kloof wordt evenwel uiterst zelden onderscheid gemaakt tussen nog-niet-aangesloten en niet-meer-aangesloten, zodat minder bekend is hoe groot deze groep is en hoe ze zich in de tijd ontwikkelt. Schattingen lopen uiteen van 3% (US Department of Commerce, 2002) tot 10 % (Wyatt, 1999). Levend in een huishouden dat het nu al een decennium zonder televisie doet, voel ik me verwant bij de veelvuldige impliciete negatie van deze keuzemogelijkheid.

Een tweede indicatie van hoe burgers keuzes maken inzake internettoegang is te vinden in de populariteit van spelcomputers. Uit een recente bevraging van leerlingen uit het Nederlands voortgezet onderwijs (de Haan et al., 2002) naar o.a. bezit van computer thuis, wordt bevestigd dat huishoudens van leerlingen uit lagere niveaus van voortgezet onderwijs en niet-westerse allochtonen minder computers thuis hebben. In dit onderzoek wordt ook het bezit van spelcomputer in beeld gebracht, en dan blijkt dat groepen die minder pc's thuis hebben, meer spelcomputers hebben (pp. 64). Bepaalde burgers maken dus een keuze tussen bezit van hardware voor de vrije tijd en hardware met meervoudige toepassingen.

Een laatste indicatie van de kiezende burgers zit verscholen in onderzoek naar bestedingspatronen. Uit de Belgische gezinsbudgetenquête 2000 blijkt dat een arm gezin jaarlijks € 9,- uitgeeft aan computermateriaal,

terwijl dit voor een doorsneegezin € 68,- is. Dat is weinig verrassend gelet op de digitale ongelijkheid volgens inkomen. Een opvallende bevinding van datzelfde onderzoek is dat een arm gezin jaarlijks € 202,- aan tabak uitgeeft en een doorsneegezin € 124,-. Bepaalde burgers maken dus een keuze tussen roken en toegang hebben tot internet.

Ook ten aanzien van de vierde kernassumptie van de digitale kloof kunnen dergelijke observaties gemaakt worden. Deze assumptie stelt dat eens iedereen toegang heeft, het gevaar op een digitale tweedeling vermeden is. Daarbij wordt evenwel geen rekening gehouden met verschillen inzake gebruik. Hoewel de Nederlandse burger gemiddeld 10 uur per week achter de computer zit, is er behoorlijke variatie op die tijd volgens leeftijd, geslacht, professionele status en zelfs urbanisatiegraad (Janssen, 2002). Dit tijdsbestedingspatroon lijkt een omkering te zijn van de tijdsbesteding aan televisie: hoe lager geschoold of ouder, hoe meer televisie en minder internet. Aanvullend op deze kwantitatieve gebruiksin-dicator zijn er ook verschillen waar te nemen op kwalitatief vlak, waarbij de correlatie met onderwijsniveau (als indicator van sociaal-economische status) opmerkelijk is. Op basis van Zwitsers onderzoek komt Bonfadelli tot de vaststelling dat: "people with higher education use the internet for informational and service-oriented purposes; people with lower education use the internet significantly more for entertainment reasons." (Bonfadelli, 2002). Elders wordt zelfs geopperd dat recente opvallende hoge breedbandconnecties in lagere sociale klassen te verklaren zijn door dit vrijetijdsgebruik van het medium, met name het succes van napster-achtige toepassingen (Castells, 2001). De cijfers uit marktonderzoek lijken dit alvast niet tegen te spreken: in oktober 2002 meldde Nielsen-Netratings dat 27 % van de actieve webgebruikers te vinden zijn op muzieksites, Jupiter Media meldde in diezelfde maand dat 39 % van het Europese breedbandgebruik gaat naar uitwisselen van muziek.

Use of internet	Education		
	low	middle	High
Communication (email)	90	92	94
Information (railway schedule, telephone directory, search engine, online papers, ...)	53	58	64
Services (download software, shopping, banking, ...)	31	41	45
Entertainment (games, music, chats, surfing)	72	42	35

Bonfadelli waarschuwt op basis van deze bevindingen voor het bestaan van een dubbele digitale kloof. Ook het eerder genoemde debat over de 'knowledge gap' heeft hier nog niets aan relevantie ingeboet (Tichenor et al., 1970). In deze context is het echter relevanter opnieuw te wijzen op de implicaties van de keuzevrijheid van burgers, hun 'content preferences'. Dit element schittert door afwezigheid in het causaal model dat impliciet in het digitale kloof debat aanwezig is. Daardoor wordt een logische fout gemaakt tussen 'triggering causes' en 'predisposing causes' (Tacq, 2001). Toegang tot computers en internet is geen voldoende voorwaarde voor het veilig stellen van iemands positie in de 'vaart der volkeren'. Een aanvullende noodzakelijke voorwaarde ligt in het informatie-intensief gebruik van het nieuwe medium. Bij de televisie is dezelfde logische fout gemaakt, toen in de beginjaren van dit medium het toenmalig toekomstig gebruik voornamelijk in de educatieve hoek gesitueerd werd. Niemand had toen gedacht dat er programma's mogelijk waren met het educatieve gehalte van 'Big brother'⁹.

Op een vergadering over sociale gevolgen van technologie en lokaal sociaal beleid medio 2001 formuleerde een wethouder de consequentie van voorgaande observaties kernachtig met de vraag: "moeten wij als gemeente internettoegang gaan betalen voor bijstandsgezinnen als ze op het einde van de maand nog wel voldoende geld hebben om naar de

⁹ En internet wordt ook steeds meer een medium voor entertainment. Cyberatlas meldt dat de meest populaire trefwoorden in de zoekmachines in de eerste week van oktober 2002 meer dan ooit draaien rond amusement: halloween, KaZaA, playstation, tattoo, Britney Spears, ...

videotheek te hollen?". Het is een niet helemaal politiek correcte vraag, maar niet oninteressant omdat hiermee het vraagstuk van de digitale kloof een ethische dimensie krijgt en exemplarisch wordt voor de zoektocht naar de verantwoordelijkheid van burgers versus publieke of private sociale interventies. Welke plaats krijgt het 'eigen schuld, dikke bult' vraagstuk in het organiseren van het sociaal dividend van technologie, en bij uitbreiding, bij sociale interventies?

Democratische toegang tot internet is lang niet de enige of belangrijkste context waarin deze vraagstelling aan de orde is. Met name inzake de gezondheidszorg en sociaal-economische gezondheidsverschillen (Commissie Albeda, 2001) of verkeersveiligheid en autoverzekeringen staat de vraag naar de individuele verantwoordelijkheid en de consequenties daarvan stevig op de agenda. Dat leidde tijdens Paars II tot hevige discussies o.a. naar aanleiding van het voorstel van Minister Borst om niet langer cholesterol-verlagende medicijnen te vergoeden voor rokers (februari 2001). Ook in het WAO-debat speelt de vraag naar de individuele verantwoordelijkheid. De VVD en wijlen Pim Fortijn hebben zich uitgesproken voor een onderscheid tussen arbeidsongeschiktheid als gevolg van arbeid (risque professionnel) versus arbeidsongeschiktheid uit andere oorzaken (risque social). Zo zouden burgers die er een levensstijl op na houden met risico's (bv. bergsporten, ...) voor die risico's niet langer op WAO beroep kunnen doen. Daarmee wordt teruggegaan naar de periode voor de invoering van WAO, toen er een onderscheid was tussen de invaliditeitswet en de ongevallenwet.

Maar technologie is meer dan het zoveelste domein waarop de vraag naar individuele verantwoordelijkheid gesteld kan worden. Technologie verhoogt de urgentie van die vraag ook. Massale verwerking van gegevens uit administratieve processen en wetenschappelijk onderzoek zorgt voor het verfijnder vaststellen van risicolevensstijlen en de mate waarin ze voorkomen. De 'oude' solidariteit benadert ziekte, sociale achterstand e.d. als sociale risico's die door de samenleving en niet door individuele burgers gedragen worden. Maar die benadering stoelt op een onwetendheid over het persoonlijk aandeel in deze risico's. Toepassing van informatietechnologie draagt nu bij tot het 'afscheid van de onwetendheid' (van

Hoyweghen, 2001). De bestaande vormgeving van solidariteit en risico-verantwoordelijkheid staat dan ook onder druk: "Waar risico's voorheen als vooral exogene (buiten onszelf veroorzaakt) werden beschouwd, zien we tegenwoordig scherper ook de endogene elementen (door onszelf veroorzaakt). We gunnen iedereen zijn eigen leven, maar de risico's ervan zijn dan wel meer voor eigen rekening. De risicospreidende werking van allerlei arrangementen wordt - tot op zekere hoogte - daarom steeds minder geaccepteerd." (Leijnse, 2001). Deze ontwikkeling is onderdeel van de 'reflexieve modernisering' zoals uitgewerkt door Giddens en Beck. Zij schrijven vooral over 'manufactured risks' (bv. kernenergie, BSE) die echter door de samenleving gemaakt worden en nauwelijks toegerekend kunnen worden aan individuele burgers. Een verder onderscheid zoals voorgesteld door Romke van der Veen is dan ook nuttig: exogene risico's is de categorie van het noodlot, institutionele risico's de categorie van de door de samenleving gecreëerde risico's en reflexieve risico's de categorie van de gevolgen van individueel gekozen levensstijl (van der Veen, 2000).

In tegenstelling tot de gezondheidssector heeft de sociale sector de vraag naar omgaan met reflexieve risico's amper opgenomen. De kaakslag die Hans Achterhuis de sector eind jaren zeventig toebracht met markt van welzijn en geluk zorgt nog steeds voor het centraal stellen van de cliënt, het benadrukken van 'empowerment', cliëntparticipatie, ... en voor huiver bij welke vorm dan ook van het aanspreken van de burger op zijn verantwoordelijkheden. De sociaal-agogische beroepskracht staat onvoorwaardelijk achter de cliënt. "Aanspraak en niet verplichting is de kern van het begrip burgerschap." schrijft Raf Janssen in *Zorg+Welzijn* van september 2002, verwijzend naar Dahrendorf. De sociale sector gruwet van 'bemoeizorg' of voorwaardelijke hulpverlening en koestert zich juist in het met kracht bestrijden van het imago van disciplineren (Menger, 1996). Daarmee is niet gezegd dat de sociale sector ethiek als zodanig links laat liggen. Er is wel degelijk sprake van een professionele ethiek, zoals die onder meer vormt krijgt in de beroepscode van diverse soorten hulpverleners. Die verschillende beroepscodes beperken zich echter tot de relatie met cliënten en gaan niet in op de relatie van hulpverleners tot burgers¹⁰.

¹⁰ Overigens wil die burger soms ook graag slechts beperkt aangesproken worden, als cliënt, als consument, ... eerder dan als burger. Hoe verklaren we anders dat iedereen zich wel zorgen maakt over bv. de wachtlijsten in de zorg, maar weigert budgetair-neutrale maatregelen in beschouwing te nemen zoals verbod op tabak en dagelijks een uur TV-kijken inruilen voor sport.

Aandachtspunten zijn voornamelijk vertrouwelijkheid van gegevens, respect voor de cliënt, omgang tussen professionals, e.d.

Ook op het gebied van het sociale dividend van technologie ontbreekt de vraag hoe om te gaan met reflexieve risico's. Hoogstens is er sprake van een impliciete, niet benoemde omschrijving van solidariteit als gelijkheid van kansen. Sociale interventies zoals digitale trapveldjes voorzien dan burgers van democratisch verdeelde kansen inzake toegang tot internet, digitale vaardigheden e.d. terwijl de burger hiervan op een sociaal nuttige wijze gebruik van kan maken, of niet. Het aandeel van de burger is het laatste sluitstuk van het maatschappelijk gevecht tegen de digitale kloof maar onontgonnen terrein voor sociale interventies.

Maar technologie zet deze vorm van solidariteit onder druk door het beter voor het voetlicht brengen van risicoprofielen en causale koppeling tussen risicovolle levensstijlen en 'het noodlot'. Dat geeft argumenten voor voorstellen waarbij een deel van wat nu nog algemene solidariteit is, teruggespoeld wordt naar individuele verzekeringsarrangementen, meteen ook een verschuiving van publieke naar private sector. De samenleving vraagt een herdefinitie van solidariteit, men wil opnieuw de balans opmaken van eigen en publieke verantwoordelijkheid, de autonomie van professie en burger wordt opnieuw ingevuld. De troonrede 2002 zegt het duidelijk: "Burgers zijn de dragers van de maatschappij. Te vaak wordt naar de overheid gekeken om problemen en risico's in het dagelijks leven te voorkomen of weg te nemen. Maar tegelijkertijd wordt steeds minder geaccepteerd dat die overheid beperkingen oplegt aan mensen. Een nieuwe balans moet worden gezocht."

De vraag of de opvolger van Balkenende I de erfenis van Paars II overneemt op het terrein van technologie en sociale kwaliteit laat zich nog niet beantwoorden. Ook de positie van het net gevallen kabinet was onduidelijk. Lopende initiatieven als digitale broedplaatsen en Social Quality Matters gaan nog enkele jaren door, terwijl de overleving van de digitale trapveldjes onzeker is en van nieuwe initiatieven vooralsnog geen sprake is.

In meer algemene zin was wel duidelijk dat rijks- en lokale overheid

beleid willen maken met een bijgestelde visie op solidariteit in de samenleving. De regeringsverklaring van het kabinet Balkenende I, nog steeds relevant want voor CDA en VVD basis voor de verkiezingen, zegt daarover: "De verantwoordelijkheden in de samenleving worden opnieuw afgebakend. Het kabinet zet niet de overheid en de regels centraal, maar de eigen verantwoordelijkheid van mensen en maatschappelijke organisaties. Niet de overheid die ieders problemen probeert op te lossen. Maar een overheid die mensen in staat stelt hun eigen problemen aan te pakken en verantwoordelijkheid te nemen." Elders staat er "Een zwaarder beroep op eigen verantwoordelijkheid wil niet zeggen dat de overheid onverschillig wordt." En "Individualisering en keuzevrijheid worden verward met onbepaalde tolerantie en onverschilligheid. Maar een samenleving die uitgaat van de gedachte 'ieder voor zich, de overheid voor ons allen' heeft geen toekomst. Een samenleving bestaat bij de gratie van gemeenschappelijke waarden en normen waar een ieder zich aan verbindt. Burgers zijn geen consumenten van de samenleving, zij zijn er verantwoordelijk voor".

De implicaties van deze verschuiving op investeringen in het sociale dividend van technologie zullen in de huidige politieke situatie niet snel duidelijk worden. Wellicht is een voorbode te vinden in de niet geheel verschillende verschuiving van Clinton naar Bush, waarbij meteen het Technology Opportunity Programme en de Community Technology Centres (equivalenten van onze digitale broedplaatsen en trapveldjes) sneuvelden in de begroting en de senaat slechts op de valreep een 'uitstel van executie' kon bekomen. Het feit dat initiatieven als Media Centrum West in Utrecht en Technica 10 in Eindhoven de afgelopen maanden failliet gingen, is veelbetekend.

Binnen deze context kunnen sociaal-agogische beroepskrachten niet langer om de vraag van de individuele verantwoordelijkheid heen. Of het nu om het sociaal dividend van technologie gaat, om budgettaire evenwicht in huishoudens (en schuldhulpverlening), om werkloosheid en sociale activering, ... in al deze situaties moet de koppeling gemaakt worden tussen levensstijl, risico's, verantwoordelijkheid en sociaal agogisch handelen.

In essentie zijn er drie maatregelen denkbaar om deze koppeling te realiseren. In eerste instantie kan de levensstijl waarvan ingeschat wordt dat die meer risico's met zich meebrengt, minder aantrekkelijk gemaakt worden. Dergelijke preventieve aanpak vinden we b.v. in het duurder maken van tabak of het vereisen van extra verzekeringen voor bergsport. In termen van sociale interventie en technologie zou dit kunnen vertaald worden naar maatregelen als het zo plaatsen van computers in de publieke ruimte dat er sociale controle komt op het gebruik voor pornografie of spel en het daardoor minder aantrekkelijk wordt. Zou het technisch mogelijk zijn om meer op spel en plezier gerichte informatie met een lagere prioriteit over het internet te verzenden ?

In tweede instantie kan de burger gesanctioneerd worden als een door levensstijl veroorzaakt probleem zich voordoet. Met name in situaties van schaarste wordt deze maatregel toegepast of gesuggereerd, zoals bij levertransplantaties en alcoholisten of cholesterolverlagende medicijnen en rokers. Op het terrein van het sociale dividend van technologie is moeilijk een equivalent te formuleren, omdat de causale relaties tussen risicogedrag en gevolgen minder eenduidig en sterk zijn. Het is tevens niet wenselijk om het oplossen van probleemsituaties die het gevolg zijn van individuele keuzes over te laten aan die individuen. Daartoe ontbreken deze individuen meestal de middelen of de motivatie (bv. bij drankverslaving). Ook als door onverantwoord gedrag (kaars naast het gordijn) brand ontstaat, komt de brandweer. Ook als door onverantwoord gedrag (dronken achter het stuur) een verkeersongeval plaats vindt, komen de hulpdiensten. Zelfs als iemand toegang tot internet gebruikt voor spelletjes is een digitaal trapveldje beschikbaar.

Zowel het onaantrekkelijk maken van risicovolle levensstijlen als het sanctioneren van de getroffen burger vragen om een complexe ethische discussie, waarvan de uitkomst mede bepaald wordt door waarden en normen. Er is echter een derde maatregel denkbaar die geen ethische discussie vooronderstelt, met name het gebruiken van de relatie tussen levensstijl en risico als aangrijpingspunt van oplossingen. Op het niveau van het sociaal agogische handelen bieden de groeiende inzichten in de relatie tussen levensstijl en risico's nieuwe aangrijpingspunten. Met name in de preventieve sfeer kan de individuele burger aangesproken worden

op zijn keuzes en de consequenties ervan. Net zoals de preventieve gezondheidszorg burgers aanspreekt op rook-, voedings- en sportgedrag, net als verkeersbeleid de burger aanspreekt op rijden onder invloed of overdreven snelheid kan de sociaal agogische professional de burger aanspreken op de sociale gevolgen van zijn handelen. Vermijden van de digitale kloof omvat dan niet alleen het voorzien van toegang tot internet en overdracht van instrumentele vaardigheden, maar ook promotie van informatie-intensief gebruik van het medium.

De positie van de moraalridders moet daarbij vermeden worden. De hulpverlener moet niet op de preekstoel gaan staan. Het is niet aan sociaal agogische beroepskrachten om te oordelen welk gedrag niet wenselijk is, wel om de burger te confronteren met gevolgen van gedrag met verschillende sociaal wenselijke effecten. Een initiatief als de *stadsetiquette* Rotterdam of *spelregels* in Tilburg illustreert dat invulling van wat dan precies gewenst gedrag is, vanuit burgers geformuleerd kan worden en niet vanuit een ideologie afgeleid moet worden.

Bij een dergelijke confrontatie zou gebruik kunnen gemaakt worden van een sociale voetafdruk, analoog aan de ecologische voetafdruk uit de milieuzorg. Met de ecologische voetafdruk wordt de kost van verschillende consumptiepatronen voor duurzame ontwikkeling duidelijk gemaakt, wat meteen ook aangeeft waar aangepast individueel gedrag leidt tot een lagere ecologische voetafdruk. De sociale voetafdruk kan op dezelfde wijze het verschil in sociaal dividend tussen verschillende levensstijlen verhelder. En waarom de analogie niet doortrekken en bij allerlei overheids- of organisatiebeleid ook een Sociaal Effect Rapport (SER) opmaken? De sociale voetafdruk en het Sociaal Effect Rapport kunnen het bestaande instrumentarium van werken aan sociale kwaliteit verrijken.

Op deze wijze wordt de bandbreedte van de hulpverlening opgerekt. Niet alleen wat de hulpverlener samen met de burger aan problemen kan oplossen behoort tot het beroepsdomein, maar ook die terreinen waarop de burger aangesproken kan worden om risico's te verkleinen. Gedrag wordt daarmee geen verkoopbaar product (titel uit *Zorg+Welzijn*, september 2002) maar wel onderwerp van sociale interventie.

Besluit

Het voorgaande is de helft van een duo-oratie van het lectoraat 'Sociale infrastructuur en technologie' van de Fontys Hogescholen Sociaal Werk en SPH. Het andere deel van deze duo-oratie is *Nieuwe technologie als metafoor* van Geert van der Laan. Wellicht dat velen vanuit ons lectoraat een pleidooi verwachtten om op zoek te gaan naar de 'sociale kwaliteitsmachine', naar een softwaretoepassing die welzijn genereert. Zoals duidelijk moge zijn uit het voorgaande staat technologie echter niet centraal in ons werk maar is het een modern kader om structurele vraagstukken inzake sociale kwaliteit van de samenleving aan de orde te stellen. Daarom ook zijn er in deze oratie twee verhalenlijnen die door elkaar draaien.

Eenzijds gaat deze oratie over technologie en de relatie met sociale kwaliteit. Daarbij werd aan de lokroep van het utopische en dystopische toekomstbeeld weerstaan en de complexiteit van een sociaal-constructivistische benadering gekozen. Daarmee wordt aangesloten bij de 'social shaping of technology' traditie, maar ook een stap verder gezet. We zien immers ruimte voor het beleidsmatig sturen van technologische innovatie en diffusie. In die beweging wordt determinisme en afwachtende houding ingeruild voor een actief engagement om al lerend het sociale dividend van technologie te 'organiseren'. De private sector is daarbij betrokken partij, maar als gevolg van marktimperfecties niet leidend. De overheid, sociale sector en burger zijn direct belanghebbende bij sociale kwaliteit en spelen derhalve wel een leidende rol.

Anderzijds gaat deze oratie over de reikwijdte van het werkveld, het agogisch speelveld, van de sociale sector. 'De burger centraal' was de slogan van Paars II en ondanks de politieke aardverschuivingen ook van Balkenende I en wie weet van Balkenende II. Die centraliteit van de burger sluit aan bij de waarden van de sociale sector en wordt met het nodige enthousiasme overgenomen, zoals in het concept vraagarticulatie of de ABCD-methode. Ook in de strategische visie van de sector figureert de burger: de ondertitel van de onlangs opgestelde toekomstagenda welzijn 2002-2006 luidt 'waar elke burger telt'.

In deze oratie hebben we de argumentatie opgebouwd dat juist die burger in de kou blijft staan. Enerzijds wordt dit veroorzaakt doordat de sociale sector niet aan sociale kwaliteit werkt maar aan sociale problemen. Er is sprake van dienstverlening aan cliënten en niet aan burgers. Sociale kwaliteit komt slechts in beeld als ze afwezig of anderszins problematisch is. Anderzijds engageert de sociale sector zich ten opzichte van de cliënt, maar niet ten opzichte van de burger. De burger wordt op zijn risicogedrag niet aangesproken. De cliënt is co-producent van hulpverlening, maar de burger niet van sociale kwaliteit.

Beide beperkingen stellen we ter discussie. Sociale hulpverlening kan effectiviteitswinst behalen door het brandpunt te verschuiven naar het sociale kwaliteit van alle burgers en die burgers te engageren als co-producenten van sociale kwaliteit. Dat betekent een aanzienlijke vergroting van de bandbreedte waarin de sociale sector werkt, en derhalve niet verstoken van budgettaire consequenties. Extra investeringen in de sociale infrastructuur van Nederland zouden dan ook het logische gevolg moeten zijn van de politieke keuzes van dit kabinet. In de geest van het lectoraat kan voor die bredere opvatting van sociaal agogisch handelen gebruik gemaakt worden van de term **breedband-hulpverlening**.

Dank

Wie bouwde Thebe met de zeven poorten?
In de boeken staan de namen van de koningen.
Hebben de koningen de rotsblokken aangesleept?
En het meermalen verwoeste Babylon
Wie bouwde het telkens weer op? In welke huizen
Van het van goud fonkelende Lima woonden de bouwvakkers?
Waar gingen op de avond dat de Chinese muur was voltooid
De metselaars naar toe? Het grote Rome
Wemelt van triomfbogen. Wie heeft ze gebouwd? Over wie
Triomfeerden de Caesars? Had het veelbezongen Byzantium
Alleen maar paleizen voor zijn inwoners? Zelfs in het legendarische Atlantis
Brulden in de nacht toen de zee het verslond
De drenkelingen om hun slaven

Dit citaat uit Bertolt Brecht's 'Vragen van een lezende arbeider' vertelt ons dat achter elk bouwwerk talloze anonieme mensen staan. Hoewel er maar één naam op deze oratie staat, is ook dit het resultaat van het samenwerken met meerdere mensen, niet in een strakke hiërarchische verhouding zoals in Thebe, Babylon of Atlantis, maar in een typische netwerkconfiguratie, in steeds wisselende samenstellingen en verhoudingen.

Specifiek aan de lectoraten in het Nederlandse HBO is dat elke lector ook een kenniskring organiseert. Mijn dank en waardering gaat uit naar collector Geert van der Laan en 'onze' kenniskring (Johan Bodd, Mart van Dinther, Lia Heseman, Hans Janssen, Mathilde Fassaert, Herman van Lieshout, Jaap van der Maarel en Thea van der Steeg) en hun bijdrage aan deze publicatie, onder meer via kritische reacties op werkversies. Eenzelfde woord van dank ook aan de directeurs van SW (Peter Coolen) en SPH (Rien van der Vleuten) en de innovatie-verantwoordelijken van beide studierichtingen (Johnny Vanschoren en Vera van der Loght). Ook andere collega's zoals Peter van Zilfhout en Lilian Linders hebben belangrijke inhoudelijke bouwstenen bijgedragen. De 'jongedames' van ons secretariaat zorgden voor een perfecte logistieke ondersteuning.

Zonder de bijdrage van deze directe collega's te minimaliseren, moet ook dank uitgesproken worden aan die talloze 'collega's' van buiten Fontys. Een kennisinstelling zet steeds ramen en deuren open en nodigt uit tot in- en uitvoer van informatie, ervaringen en kennis. Daarom worden samenwerkingsrelaties zo gewaardeerd, zoals met de Directie Sociaal Beleid van VWS, de gemeente Eindhoven, het Sociaal Cultureel Planbureau, Loket W en zovele andere organisaties en individuen. Ook de vele inspirerende gesprekken met Kevin Harris (CDF, Londen) en Keith Hampton (MIT, Boston) behoren tot dit rijtje.

Toen deze oratietekst klaar was voor redactie, viel *'drie letters ... een seconde'* in de brievenbus, de bloemlezing uit het werk van professor dr Erik van Hove, mijn promotor aan de universiteit Antwerpen (Loots & Mortelmans, 2002). Eenieder die de daarin neergeslagen academische carrière vergelijkt met deze oratie zal veel herkennen. Er zijn gedeelde thema's, gedeelde standpunten (cf. sociale ingenieurs) maar ook grondige verschilpunten (zoals over persoonlijke verantwoordelijkheid). Hier past dan ook een woord van dank aan Erik van Hove voor de periode (1984-1995) dat ik tot zijn kenniskring mocht behoren. Als iemand uit de huidige kenniskring later met evenveel goede herinneringen en zelfs een vleugje heimwee terugdenkt aan deze periode, zal ik mijn werk als lector als geslaagd ervaren.

Tenslotte, traditioneel laatst genoemd maar belangrijkste, gaat mijn dank uit naar het thuisfront en de ruimte die Mia, Pieter en Nele me laten om steeds opnieuw achter kennis aan te hollen. Bij het opleveren van het proefschrift in 1996 was onze gedeelde hoop dat het even rustiger zou worden. Wij zijn ondertussen ervaringsdeskundigen in de **Wereld van Waan en Werkelijkheid**. Het wordt niet rustiger, wellicht ook deze keer niet, maar het blijft boeiend.

Webverwijzingen

- commanet, www.commanet.org
- Dot.safe, www.eun.org/eun.org2/eun/index_dotsafe.cfm
- Homenet onderzoek, homenet.hcii.cs.cmu.edu
- ID-wijk, SEV, www.id-wijk.nl
- Policy action team 15, www.pat15.org.uk
- PON, www.pon-brabant.nl
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, www.adviesorgaan-rmo.nl
- Sociaal Cultureel Planbureau, www.scp.nl
- Social Quality Matters, www.sqm.nl
- Stadsetiquette Rotterdam, www.stadsetiquette.nl
- Technologie en sociale integratie, EZ-VWS, www.senter.nl/t&s

Literatuur

- Adams, J. (1999). *The social implications of hypermobility*. Paris: OECD.
- Allen, G. & Crow, G. (2002). *Families, households and society*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Becker, J. & van Rooijen, M. (2002). *Opvattingen over technologie*. In J. de Haan & F. Huysmans (Eds.), *e-cultuur, een empirische verkenning* (pp. 25-39). Den Haag: SCP.
- Bijker, (1995). *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge: The MIT Press.
- Bonfadelli, H. (2002). *The Internet and Knowledge Gaps: A Theoretical and Empirical Investigation*. *European journal of communication*, 7(1), 65-84.
- Castells, M. (2001). *The internet galaxy, reflections on the internet, business and society*. Oxford: Oxford university press.
- CBS/EZ. (2002). *De digitale economie 2002*. Den Haag: CBS.
- Commissie Albeda. (2001). *Sociaal-economische gezondheidsverschillen verkleinen*. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Commissie Cerfontaine. (2000). *Burgers verbonden, ict en de stad*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- de Groene, A. & Steyaert, J. (2002). *Een kleine mythologie van onderzoek in het HBO*. *Thema*, 9(3), 36-41.
- de Haan, J. (2001). *Ict-gebruik en ouderen*. In M. M. Y. de Klerk (Ed.), *Rapportage ouderen 2001* (pp. 229-248). Den Haag: SCP.
- de Haan, J. & Huysmans, F. (2002). *e-cultuur, een empirische verkenning*. Den Haag: SCP.
- de Haan, J., Huysmans, F. & m.m.v. Steyaert, J. (2002). *Van huis uit digitaal, verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- De Sola Pool, I. (1981). *The social impact of telephone*: MIT press.
- de Wilde, R. (2000). *De voorspellers, een kritiek op de toekomstindustrie*. Amsterdam: de balie.
- de Wit, O. (1991). *Pedagogen en zedenmeesters in de greep van het bioscoopkwaad*, *Jaarboek Mediageschiedenis* (pp. 15-39). Amsterdam.
- Duyvendak, J.-W. (1999). *De planning van ontplooiing: wetenschap, politiek en de maakbare samenleving*. Den Haag: SDU.
- Etzioni, A. (1974). *Maatschappelijk sturen en maatschappelijk mobiliseren*. Rotterdam: Universitaire pers Rotterdam.
- Finckenaer, J. O., Turpin-Petrosino, C. & Petrosino, A. (2000). *Well-meaning programs can have harmful effects! Lessons from experiments of programs such as 'scared straight'*. *Crime & Delinquency*, 46(3), 354-379.
- Fischer, C. (1992). *America calling, a social history of the telephone to 1940*. Berkeley: University of California press.
- Frissen, V. (2000). *De mythe van de digitale kloof*. Den Haag: OC&W.
- Hampton, K. (2001). *Living the wired life in the wired suburb: Netville, glocalization and civic society*. unpublished PhD thesis: University of Toronto.
- Helgeson, V. (1999). *Education and Peer Discussion Group Interventions and Adjustment to Breast Cancer*. *Archives of General Psychiatry*, 56(4), 340-347.

- Helgeson, V., Cohen, S. & Schulz, R. (2000). Group support interventions for women with breast cancer: who benefits from what? *Health psychology*, 19(2), 107-114.
- IBM. (1997). *The net result, social inclusion in the information society*. London: IBM.
- Janssen, J. (2002). *Sociale ongelijkheid achter het scherm*. CBS webmagazine (augustus), www.cbs.nl.
- Klumper, O. (2002). *Bijblijven, het adoptieproces van internet onder ouderen in woonzorgcentra*. Amsterdam: Niet gepubliceerde UvA scriptie.
- Leijnse, F. (2000). *Het blijft mensenwerk*. Rotterdam: Openingstoespraak Hogeschooljaar.
- Leijnse, F. (2001). *Het nieuwe werken*. Den Haag: Ministerie van economische zaken.
- Lintsen, H. W., Bakker, M. S. C. & Homburg, E. (Eds.). (1992-1995). *Geschiedenis van de techniek in Nederland: de wording van een moderne samenleving, 1800-1890*. Zutphen: Walburg Pers.
- Loots, I. & Mortelmans, D. (2002). *Drie letters ... één seconde*. Leuven: Garant.
- Mak, G. (2000). *De eeuw van mijn vader*. Amsterdam: Atlas.
- Marvin, S. (2001). Mythinformation: sustainable societies and information technologies. *the Geographical journal*, 166.
- Menger, A. (1996). Hulpverlening onder voorwaarden. In H. Nijenhuis (Ed.), *De lerende professie, hoofdlijnen van het maatschappelijk werk* (pp. 112-123). Utrecht: SWP.
- Ministerie van Economische Zaken. (1999). *De digitale delta, Nederland oNLine*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken.
- Ministerie van VWS. (1999). *Werken aan sociale kwaliteit, welzijnsnota 1999-2002*. Den Haag: VWS.
- Moore, G. (1965). Cramming more components onto integrated circuits. *Electronics*, 38(8), 114-117.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2000). *Ver weg én dichtbij, over hoe ict de samenleving kan verbeteren*. Den Haag: RMO.
- Righart, H. & de Graaff, B. (1991). *De trage revolutie: over de wording van industriële samenlevingen*. Meppel: Boom.
- Rogers, E. (1996). *Diffusion of innovations*. New York: Free press.
- Schön, D., Sanyal, B. & Mitchell, W. (Eds.). (1999). *High technology and low-income communities, prospects for the positive use of advanced information technology*. Cambridge: MIT press.
- Schot, J., Lintsen, H., Rip, A. & Albert de la Bruhèze, A. (Eds.). (1998-2002). *Techniek in Nederland in de twintigste eeuw*. Zutphen: Walburg Pers.,
- Schwartz Cowan, R. (1985). How the refrigerator got its hum. In D. MacKenzie & J. Wajcman (Eds.), *The social shaping of technology* (pp. 202-218). Milton Keynes: Open University Press.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau instituut.
- Steyaert, J. (2003 (in voorbereiding)). Je chat met de hele wereld, maar kent je buurman niet meer. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *Jaarboek ict en sociale kwaliteit*. Den Haag: SCP.
- Steyaert, J. & de Haan, J. (2001). *Geleidelijk digitaal, een nuchtere kijk op sociale gevolgen van ict*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Stoop, J. (2002). *Signal detection, a forgotten core task of social work*. Eindhoven: Fontys (niet gepubliceerde Msc thesis).

- Tacq, J. (2001). *Het methodologisch atelier: adviezen en beschouwingen voor de sociale wetenschappen*. Leuven: Acco.
- Tichenor, P., Donohue, G. & Olien, C. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public opinion quarterly*, 34(2), 159-170.
- US Department of Commerce. (2002). *A nation online: how Americans are expanding their use of the internet*. <http://www.ntia.doc.gov/>: US Department of Commerce.
- van der Veen, R. (2000). De toekomst van de verzorgingsstaat: reflexieve modernisering en de staat. In R. Weehuizen (Ed.), *Toekomst@werk.nl*. Den Haag: Stichting Toekomstbeeld der Techniek.
- van Dijk, L., de Haan, J. & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- van Ewijk, H. (1997). *Strategisch informatiebeleid en de opkomst van dat ene loket*. Sociaal bestek.
- van Hoyweghen, I. (2001). Afscheid van onwetendheid? de gevolgen van genetica op de maatschappelijke solidariteit. *Sociologische gids*, 48(4), 382-398.
- van Lieshout, P. (1999). Innovatie in zorg en welzijn. *Tijdschrift voor de social sector*, 53(12), 28-33.
- Which online. (2002). Annual internet survey. www.which.net.
- Winner, L. (1984). Mythinformation in the high-tech era. *IEEE Spectrum*, 90-96.
- Winston, B. (1998). *Media, technology and society, a history from the telegraph to the internet*. London: Routledge.
- Wyatt, S. (1999). *They came, they surfed, they went back to the beach: why some people stop using the internet*. Paper presented at the Social studies of science conference, San Diego.
- Wyatt, S., Thomas, G. & Terranova, T. (2002). *They came, they surfed, they went back to the beach: conceptualizing use and non-use of the internet*. In S. Woolgar (Ed.), *Virtual Society? technology, cyberbole, reality*. Oxford: Oxford University Press.

