

Jan Steyaert, lector sociale infrastructuur en technologie

# 'Sociaal werkers zijn beslist niet antitechnologie'

**Jan Steyaert**, lector aan de Fontys Hogeschool, houdt zich bezig met de sociale effecten (zowel kansen als bedreigingen) van nieuwe technologieën. *SoziO* sprak met hem over onder meer internetgebruik, de digitale kloof in de samenleving en de verkeerde beeldvorming over hulpverleners en nieuwe media. 'Het zijn namelijk vooral managers geweest die, vanuit het oogpunt van bureaucratie, ICT in de sociale sector introduceerden.'

Olaf Stomp

Niet dat het zijn werkplek is. Hij is hier in de buurt vanwege werkoverleg met collega's uit Utrecht. Het is om die reden dat Restaurant *The Basket* op de Uithof, de campus van Hogeschool Utrecht en de Universiteit Utrecht, de afgesproken plek vormt voor het interview met Jan Steyaert. Het is er vol, lawaaierig en rokerig. Lunchende studenten wisselen de laatste nieuwtjes uit. Er was een betere entourage voor een interview denkbaar. Maar al gauw blijkt het rumoer Steyaert nauwelijks te deren. Op kalme en bijna op dicteertoon doet hij in volzinnen zijn verhaal. Hij permitteert zich telkens een korte denkpaauze, maar daarna zijn de vragen van de verslaggever vooral opmaat tot een betoog, waarin hij moeiteloos put uit diverse onderzoeksresultaten. College in de vormomming van een interview, als het ware. Steyaert, afkomstig uit Antwerpen, is sinds 2000 lector aan de Hogeschool Fontys in Eindhoven (zie kader) en houdt zich vooral bezig met de vraag wat de sociale gevolgen zijn in de samenleving van ICT-gebruik.

## Digitale kloof

Hij steekt van wal over de vermeende digitale kloof in de samenleving. Onder die kloof verstaan we het onderscheid tussen mensen die wel en mensen die geen toegang tot ICT, de computer en internet hebben. 'We hebben lang gedacht dat de toegang tot een technologie als internet, dus het in bezit hebben van computers, de oorzaak zou zijn van nieuwe sociale ongelijkheid. Om de digitale drenkelingen te redden zijn een paar jaar

geleden sociale interventies ontwikkeld: de digitale trapveldjes. (Gemakkelijk toegankelijke computervoorzieningen in de wijk, OS). Het is natuurlijk achteraf inzicht maar het liep allemaal anders. In vrij korte tijd kregen bijna alle huishoudens in Nederland de beschikking over een computer en een internetaansluiting.'

'Dat dit zo snel zou gaan had niemand kunnen voorspellen. Het is nu ook niet zo moeilijk te verklaren. Pc's zijn veel goedkoper geworden, je haalt ze bij wijze van spreken bij de supermarkt. En ze zijn veel gebruikersvriendelijker dan een paar jaar geleden.'

Alleen ouderen, zo blijkt uit onderzoek, maken nog weinig gebruik van internet. En zelfs bij die groep valt een kanttekening te maken. Steyaert: 'De groep ouderen die niet op internet zit, wordt ouder. Het gaat vooral om de groep 70-plussers, 75-plussers.'

## Bijna iedereen zit dus op het internet...

'Ja, maar er zijn wel grote verschillen in het gebruik ervan. Ik heb ooit een onderscheid gemaakt in verschillende digitale vaardigheden. De instrumentele vaardigheden hebben betrekking op knoppenkennis: kun je een e-mail verzenden, kun je op *google* wat opzoeken en kun je snel de juiste toetsen vinden? Een voorbeeld van een structurele vaardigheid is dat je de datum van een bron die je op internet vindt, weet te checken. Strategische vaardigheden strekken nog verder. Vaar je blind op de informatie die je vindt – laten we zeggen de informatie uit de folder van een zorgverzekeraar. Of ben je kritischer en ga je verder op zoek naar informatie om dit te checken? >>>

'De denkfout is dat als je op technologisch gebied maar het neusje van de zalm in huis haalt, je dan klaar bent. Zo werkt het natuurlijk niet.'



FOTO: OLAF STOMP

'Het onderwerp ICT is even niet aan de orde omdat er andere zaken prioriteit hebben in de sector.'

»» Wat die strategische vaardigheden betreft: moeten we jongeren en studenten die vaardigheden expliciet aanleren? Ik heb namelijk het idee dat informatie die van internet wordt geplukt via google nogal eens voor zoete koek, dus kritiekloos wordt geslikt...

'Onderzoek leert dat de beheersing van strategische vaardigheden sterk samenhangt met scholingsgraad. Laaggeschoolden scoren hier slecht op. Dat vertaalt zich in wat wij noemen *content preferences*. De toegang die ze hebben tot technologie is evenwaardig aan hooggeschoolden. Ook de tijd die laaggeschoolden aan internet besteden is zo goed als gelijk aan die van hooggeschoolden. Maar ze gebruiken nieuwe media voor andere zaken. Over dit fenomeen is net een Brits onderzoek verschenen (\*). Daaruit blijkt dat kinderen van laaggeschoolde ouders veel meer de nieuwe media gebruiken voor entertainment en de kinderen uit hooggeschoolde milieus op zoek gaan naar informatierijke toepassingen. Let wel: dit hangt niet specifiek samen met de nieuwe media als internet. Dat is eigenlijk niet anders dan vroeger. Met televisie was en is het net zo.'

**Kunt u een voorbeeld geven?**

'Het tv-programma *Sesamstraat* is ontwikkeld om de taalachterstand van kinderen uit arme gezinnen terug te dringen. En wat zag je? Vooral kinderen uit gezinnen met hoogopgeleide ouders keken en kijken meer naar *Sesamstraat*. Bovendien doen ze dit samen met hun ouders waardoor ze er veel meer uit halen. Het effect van de inter-

ventie *Sesamstraat* was en is dat er een grotere ongelijkheid ontstond dan daarvoor...'

**Wat is daar aan te doen?**

'Door de scholingskansen van laaggeschoolden te vergroten. Het is het aloude verhaal. Je kunt geen *quick fix* oplossingen maken. Je kunt niet zeggen: we moeten een speciale website maken voor laaggeschoolden of een andere computer.'

**Welke aandacht moeten hogescholen, de opleidingen sociale beroepen in het bijzonder, besteden aan het aanleren van vaardigheden rond nieuwe media?**

'In de thuissituatie hebben veel jongeren al de instrumentele en structurele vaardigheden aangeleerd. Op de hogeschool kun je je concentreren op het aanleren van de strategische vaardigheden. Maar daarbij maakt het niet uit of het gaat om oude media als de krant of om computers. Wat sinds de komst van internet wél een nieuw fenomeen rond kennisvergarig is, is dat kennis veel meer interactief is geworden. Vroeger had je enkel publicaties als bron. Nu kun je met een beetje *googlen* snel de auteurs van die publicaties vinden en benaderen. Of je vindt een discussiegroep die specifiek aandacht geeft aan dat thema. Op die manier is er een verschuiving van via publicaties overgedragen beroepskennis naar via interactie overgedragen kennis en dat leidt naar *communities of practice*.'

**U vindt dat rond nieuwe technologische toepassingen veel tijd, geld en energie gaat naar de techniek maar dat er te weinig aandacht is voor het sociale aspect van nieuwe technologie (zie tekst homepage lectoraat). Kunt u daar een voorbeeld van geven?**

'Een aantal jaren geleden waren er grote verwachtingen over snelle internetverbindingen via glasvezel. Het Scandinavische bedrijf BredBand verleide woningcorporaties in steden als Amsterdam en Eindhoven tot grote investeringen. Het idee daarachter was dat veel huishoudens met die snelle internetverbindingen konden worden bereikt. Als argument achter die investeringen, die veel geld hebben gekost, werd steeds als argument gehanteerd: we emanciperen de burger. Immers: met die snelle internetverbinding in al die woningen komt de emancipatie vanzelf. Dat is een naïef geloof in wat ik noem *quick fixes*, snelle oplossingen.

De denkfout is dat als je op technologisch gebied maar het neusje van de zalm in huis haalt, je dan klaar bent. Zo werkt het natuurlijk niet. Simpelweg het beschikken over glasvezel haalt jou niet uit de armoede. Dát is mijn kritiek. Je moet verder kijken dan die technologie. Stel, er komt een snelle internetverbinding in alle huizen in achterstandswijken, hoe emancipeert dat dan de burgers in die wijken? Die vraag is nooit gesteld. Gelukkig heb ik nu in de ontwikkeling rond

krachtwijken nog niemand horen roepen dat we maar weer eens aan glasvezel tot de huiskamer moeten denken.'

**Onder social workers bestaat veel weerstand tegen gebruik van ICT. Vooral omdat ze het associëren met toegenomen bureaucratische rompslomp. Door die weerstand bestaat het gevaar dat de social worker zich tekortdoet. De sociale toepassingen van ICT vormen toch ook een verworvenheid die hij binnen zijn werk kan gebruiken?**

'Lange tijd hebben sociaal werkers het imago gehad van moderne Luddieten(\*\*). Het imago dat ze technologische vooruitgang actief zouden boycotten. Dat imago klopt niet. Ook de geschiedenis van het sociaal werk leert dat (zie [www.canonsociaalwerk.nl](http://www.canonsociaalwerk.nl)). Kijk in de jaren vijftig toen de telefoon als technische innovatie een beetje gemeengoed werd in huishoudens is daar direct telefonische hulpverlening op ontwikkeld. Kijk naar video. Toen de video's in de huishoudens verschenen, is niet lang daarna de methodiek video-interactietraining ontwikkeld om wat met deze technologie te doen. Kijk nu naar internet. Er zijn genoeg voorbeelden hoe dat medium is ingezet om in het beroep wat te betekenen. Korrelatie met hulpverlening via e-mail, e-therapy...'

'Kortom, bij elke technologische innovatie is de beroepsgroep er creatief mee omgegaan. De weerstand van sociaal werkers zit 'm in andere aspecten van het gebruik van de technologie. De overvloed van aandacht ging namelijk uit naar het gebruik van nieuwe media om de hulpverleners te disciplineren en te bureaucratiseren: registra-

### Informatie en publicaties

Meer informatie en publicaties van Jan Steyaert vind je op [www.steyaert.org/Jan](http://www.steyaert.org/Jan).

Jan Steyaert voerde samen met Jos de Haan de redactie over de *Jaarboeken ICT en samenleving*. Het laatste deel daarvan (2007) verscheen kortgeleden. Zie ook de rubriek Crossmedia op pagina 31. In dezelfde rubriek vind je ook een recensie van het boek *Nieuwe links in het gezin...*

#### JAN STEYAERT OP FILM

Klik naar [www.sozio.nl/nieuwsitems.php?pag=1](http://www.sozio.nl/nieuwsitems.php?pag=1) voor de korte film waarin Jan Steyaert reageert op de stelling: De opleidingen social work (SPH, MWD, CMV) moeten meer aandacht besteden aan sociale toepassingen van ICT.

tiesystemen, cliëntensystemen, tijdschrijftoestanden... Het zijn namelijk vooral de managers geweest die ICT vanuit een managersoogpunt in de sociale sector introduceerden. En dan krijg je natuurlijk de associatie bij de hulpverleners tussen techniek en bureaucratie. En dat roept weerstand op tegen technologie.'

Dat bij het onderwerp sociale toepassingen van ICT momenteel bij weinig hulpverleners de harten sneller gaan kloppen, heeft nog een andere reden, zegt Steyaert tot besluit. 'Het onderwerp is even niet aan de orde omdat er andere zaken prioriteit hebben in de sector. Je hoeft het nieuws maar te volgen of je krijgt diverse voorbeelden van de erbarmelijke zorg die de samenleving zijn burgers aanbiedt. Let wel, ik zeg samenleving, ik verwijt het niet de hulpverleners. Dwangmedicatie om bejaarden rustig te houden, jeugdinstellingen die een gevaar zijn voor personeel en bewoners, onderzoek naar falende hulpverlening van "het Maasmeisje", hulpverlenende instanties die niet met elkaar praatten, de sluiting van een afdeling op 's Heeren Loo vanwege de inzet van ondergekwalificeerd personeel. Dát is terecht wat hen bezighoudt. Niet ICT.'

(\* ) Agnes Nairn, Jo Ormrod, Paul Bottomley. *Watching, wanting and wellbeing: exploring the links, a study of 9 to 13-year-olds*.

(\*\*) Ned Ludd was een Britse activist in de tijd van de industriële revolutie. De man was tegen de industriële en technologische vooruitgang, omdat hij machines als een soort bedreiging zag voor zowel de mensen zelf, het milieu en de economie. Hij verzamelde verschillende aanhangers en noemde zijn groep de Luddieten. De Luddieten bestormden verschillende fabrieken en vernielden of saboteerden verschillende machines. (Bron: [wikipedia](http://wikipedia.nl))

### Kort cv

Jan Steyaert (1962) is lector sociale infrastructuur en ICT aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies in Eindhoven. Hij promoveerde in 1996 op een proefschrift over de cliëntregistratie in de Vlaamse ambulante welzijnszorg (*In de ban van het getal*). Sinds 1995 is Steyaert aan de Fontys Hogeschool verbonden. Voor zijn lectorschap deed hij daar onderzoek in de sector zorg en welzijn. Steyaert is ook bijzonder hoogleraar aan de Universiteit van Southampton (GB). In zijn werk houdt Steyaert zich bezig met technologie-toepassingen in de sociale sector en met de dynamiek tussen technologie en de sociale kwaliteit van de samenleving.