

De digitale kloof, mythe en realiteit

Deze tekst is verschenen als:

Steyaert, J. (2000). De digitale kloof: mythe en werkelijkheid. in Raad voor maatschappelijke ontwikkeling, *Ver weg én dichtbij: ICT en maatschappelijke ontwikkelingen (RMO advies 15)* (pp. 152-171). den Haag: RMO.

Het volledige RMO advies is op te halen bij <http://www.adviesorgaan-rmo.nl/home.htm>

Inhoudsopgave

1 Internet, we moeten mee	2
1.1 Maar we moeten allemaal mee!	2
1.2 Basisobservaties over toegang tot internet	3
Internetters, een groeiende groep	3
Internetters: niet iedereen in gelijke mate	5
Toename van ongelijkheden	6
Het meten van de internettoegang: een methodologisch mijnenveld	7
2 Is er eigenlijk wel een kloof?	8
2.1 Tijd (heelt vele wonden)	8
2.2 Toegang tot internet, een multi-dimensionele zaak	13
Fysieke toegang	13
Vaardigheden in het omgaan met de technologie	13
Gebruik	14
Informatievaardigheden	14
2.3 Digitale kloof, ook in informatie-aanbod?	15
3 Conclusie: herbenoeming digitale kloof en beleidsruimte	16
Literatuur	18

1 Internet, we moeten mee

Woorden zijn prachtige dingen. Ze hebben een dynamische geschiedenis vanaf hun ontstaan (per toeval of gepland) tot ze verdwijnen in het geheugen van ouderen of archieven. Als zodanig houden ze ons een spiegel van de samenleving en de sociale werkelijkheid voor.

Als de frequentie waarmee bepaalde begrippen in de media gebruikt worden enige indicatie is voor hun belangrijkheid, dan is de informatiesamenleving en alles wat daarmee verband houdt het fenomeen van de overgang naar het nieuwe millennium. Zowel geschreven als gesproken pers bulken van de journalistieke bijdragen over dit nieuwe verschijnsel, en de reclameboodschappen lijken zich ook al meer en meer hier op te richten.

Maar het is niet voldoende dat alle burgers horen over die informatiesamenleving, we moeten er ook wat mee. De Nederlandse burgers moeten massaal aan het internet. Dat is niet alleen de boodschap van de Internet Society, maar ook van beleid en media. Melkert doet medio 1999 een oproep om 'elke Nederlander een e-mail' te geven. Staatssecretaris Vermeend wilde, toen hij nog de bevoegdheid over Financiën had, de aanschaf van software fiscaal aftrekbaar maken, want Nederland loopt achter: 'Elke Nederlander moet een aansluiting krijgen'. Van Boxtel ziet een nieuwe tweedeling ontstaan en lanceert de digitale trapveldjes. Minister-President Kok vraagt in de oploop naar de Europese top in Lissabon het bedrijfsleven om internet goedkoper te maken (Volkskrant, 16 maart 2000). In Lissabon zelf wordt onder begeesterende aansturing van voornamelijk Tony Blair een strategische visie voor e-Europe gelanceerd, waarvan massale toegankelijkheid van internet de hoeksteen vormt.

Het is niet voor het eerst dat onze samenleving geconfronteerd wordt met (technische) innovaties waarvan velen verwachten dat ze een breuk met het verleden zullen betekenen, ten goede of ten kwade. Het is wel voor het eerst dat er vanuit de overheid een zeer expliciete bezorgdheid is over het stimuleren van een ruime en democratische verspreiding van deze innovatie. Bij voorgaande innovaties zoals telefoon, radio, auto of televisie kreeg het overheidsoptreden op dit aspect van technologie slechts (gering) gewicht op het ogenblik dat de innovatie al stevig in de samenleving aanwezig was en was het overheidsoptreden voornamelijk gericht op het structureren van de aanbodzijde, zelden op het democratiseren van de vraagzijde (Baten en van der Starre 1995). Zo kreeg de democratische toegang tot de telefoon pas prille aandacht in de Telegraaf- en Telefoonwet uit 1904, ruim 20 jaar na de introductie van de telefoon in Nederland. Bovendien duurde het nog vele jaren voor de intenties vervat in de wet daadwerkelijk uitgevoerd konden worden. Eerst moesten immers alle privaat opgestarte telefoonnetwerken door de overheid overgenomen worden. (de Wit 1995)

1.1 Maar we moeten allemaal mee!

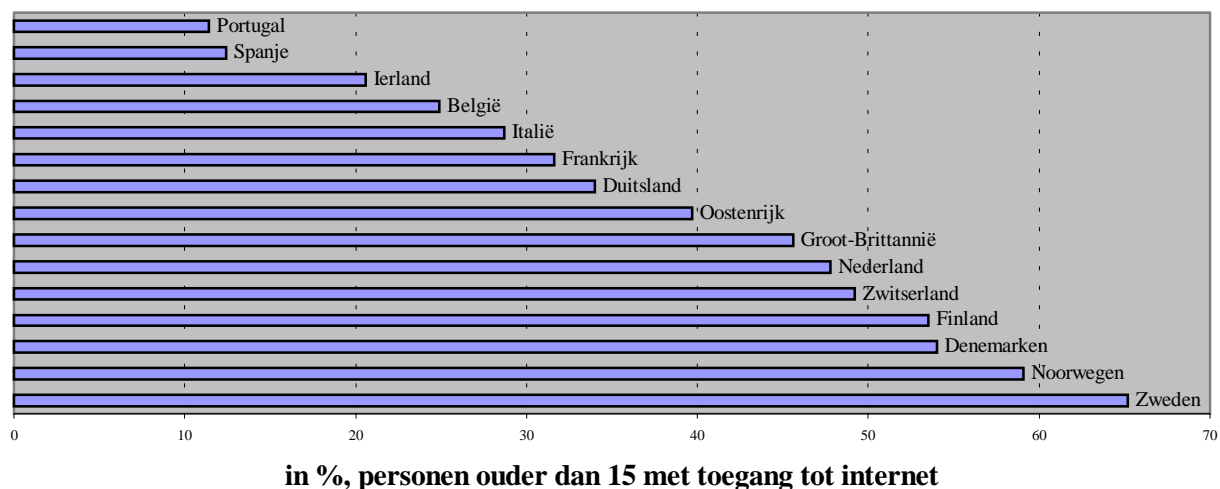
In 1995 omschreef het Noord Amerikaanse tijdschrift Newsweek de gemiddelde internetgebruikers als politiek conservatief, blank, man, alleenstaand, Engelstalig, woonachtig in Noord Amerika en van beroep professional, manager of student. Ongetwijfeld ziet het plaatje er nu anders uit, maar is de beschikbaarheid en het gebruik van de informatiesnelweg ook democratischer geworden? Daarover bestaat de nodige bezorgdheid, zowel op nationaal niveau als Europees en op wereldschaal.

Hoewel de meeste aandacht inzake verspreiding van internet gaat naar verschillen binnen de Westerse landen, zijn er gigantische verschillen op wereldschaal. De gemeenplaats van het vorige decennium was dat het telefoonboek van heel Afrika kleiner was dan dat van Manhattan. Deze situatie is op het vlak van telefoons niet verbeterd en neemt op het vlak van de informatiesnelweg nog dramatischere vormen aan. Castells gebruikt hiervoor de term "technologie apartheid" (Castells 1998, hoofdstuk 2). "Talk amongst the technologically elite of advanced capitalist societies of joining the Information Superhighway is a discourse which has little meaning in many regions of the globe where even intermediate telecommunications are underdeveloped" (Loader 1998, p. 3).

De Europese Commissie heeft een soortgelijke bekommernis op Europees vlak en schreef een notitie over 'Regional and social cohesion in the information society'. Daarbij gaat het meer om de verschillen tussen lidstaten dan om verschillen tussen verschillende regio's in hetzelfde land. Beschikbare cijfers tonen aan dat er belangrijke verschillen zijn met de Scandinavische landen als koplopers en de zuiderse landen als hekkensluiters. Nederland kent een relatief sterke verspreiding van toegang tot internet.

Internetgebruik in Europa

(momentopname van maart 2000, bron: ESIS)



1.2 Basisobservaties over toegang tot internet

Los van de opmerkelijke observaties over verschillen in toegang tot nieuwe media op wereld- en Europees niveau, zijn er ten aanzien van de Westerse landen een aantal basisobservaties te maken. Deze houden in dat de groep burgers met toegang tot internet in snel tempo groeit, maar dat deze groei niet voor alle groepen gelijk is. Door deze verschillen in groei-ritme vergroten de verschillen tussen verschillende bevolkingsgroepen. Daarbij hoort evenwel de waarschuwing dat het meten van toegang tot internet complex is, zowel omwille van de snelle groei van internet als omwille van de onduidelijkheid wat precies onder 'toegang' wordt verstaan. Elk van deze basisobservaties wordt in het volgende uitgewerkt.

Internetters, een groeiende groep

Met grote regelmaat worden in alle Westerse landen cijfers gepresenteerd over de verspreiding van aansluitingen op het internet. Zowel overheid als het bedrijfsleven en wetenschap

ontplooiën een zelden geziene interesse om 'de vinger aan de pols' te houden. Dergelijke overzichten hebben steevast als belangrijkste conclusie dat de toegang tot internet in snel tempo toeneemt en dat er nu meer mensen aangesloten zijn dan 6 maanden of een jaar geleden. Afhankelijk van de strategische belangen van de boodschapper wordt hier dan de bedenking bij geformuleerd dat de verspreiding zeer snel gaat en ruimte biedt voor allerlei toepassingen in de sfeer van e-commerce, e-government en dergelijke, of de boodschap dat de verspreiding wel toeneemt maar toch wel erg traag in vergelijking met buurland x, y en z waardoor we onherstelbare schade aan onze internationale marktpositie berokkenen.

Internettoegang via openbare bibliotheken

Openbare bibliotheken waarborgen al decennia lang een democratische toegang tot het geschreven woord via een uitgebreid netwerk van lokale vestigingen. Alle burgers hebben er vrij toegang tot een grote hoeveelheid van informatie via boeken, tijdschriften, kranten en dergelijke. De lokale bibliotheekvestiging is voor velen de eerste plek waar informatie gezocht wordt, naast ontspanning (boeken, CDs, ...).

Het is daarom niet verwonderlijk dat de openbare bibliotheken in beeld kwamen bij de eerste bezorgdheid over democratische toegang tot de informatiesnelweg. In het kader van het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (NAP) werd het project *Overheid, een open boek* opgestart. De doelstelling is de elektronische overheidsinformatie en andere internetdiensten via het netwerk van openbare bibliotheken op een publieksvriendelijke wijze toegankelijk te maken. Daartoe worden in openbare bibliotheken internetwerkplekken ingericht. Ze vormen op het vlak van de informatiesnelweg de tegenhanger van de publieke telefooncellen. Burgers kunnen deze werkplekken gebruiken om e-mail op te halen of te verzenden, informatie van www te halen, te chatten, ...

Maar de inspanningen van de openbare bibliotheken stoppen niet bij het inrichten van internetwerkplekken.

- Cursussen, hands-on en stimuleren van effectief sociaal leren
- rekening houden met taalsituatie

Bron: NBLC projectbureau internet

Informatiepalen in het publieke domein

Nog voor informatiewerkplaatsen in de lokale bibliotheken werden ondergebracht, was het mogelijk in de publieke ruimte een nieuw soort straatmeubilair te ontwaren, de informatiepaal. Nog voor de opkomst van de informatiesnelweg deed dit 'ding' zijn intrede, meestal om toeristen van de nodige handige informatie te voorzien en slechts in beperkte mate om ook burgers de juiste weg te wijzen. Bovendien was de actualisering van de informatie problematisch zodat gebruik beperkt bleef tot het nieuwsgierig verkennen van het 'ding' om daarna te ontdekken dat het informatiegehalte laag was en er dus weinig mee aan te vangen was.



De opkomst van internet en de bezorgdheid om de nieuwe tweedeling hebben het fenomeen informatiepalen nieuw leven ingeblazen en de dingen bevolken opnieuw het straatbeeld. Ook in publieke gebouwen als musea, stadskantoren en dergelijk zijn ze te vinden. Gebruik is meestal gratis, soms betalend (b.v. op luchthavens).

Sommige van deze informatiepalen hebben een beperkte functie en zijn gericht op een specifiek informatieaanbod (zoals de ouderen-informatiezuil in Roosendaal), andere zijn meer algemeen van aard en fungeren als toegang tot de informatiesnelweg. Terwijl de eerste soort eerder een digitale folder of reisbrochure of ... is, vormt de tweede algemene soort het equivalent van de alom bekende telefooncel.

Internetters: niet iedereen in gelijke mate

Naast de observatie van een toename in toegang tot internet geven alle studies aan dat deze toegang niet gelijkmatig verspreid is over de bevolking en er 'achterblijvers' zijn. Tussen de studies ontstaat op dit punt wel een grote diversificatie in de kwaliteit van de beschikbare informatie en de mate waarin de gegevens doorgeanalyseerd worden. Voornamelijk bij op commerciële basis uitgevoerde korte-termijn studies wordt er weinig achtergrondinformatie over de respondenten verzameld en/of vrijgegeven. Voor een doorgedreven analyse van wie wel en wie niet aangesloten is, zijn we aangewezen op een beperkt aantal studies. Zo is er de bijna jaarlijkse survey van de US department of Commerce, National Telecommunications and Information Administration (McConnaughey, Lader en al 1999)

Deze verwijzing naar mcconnaughey moet 1999, 2000 worden want nieuwe versie is uit.

(en <http://www.ntia.doc.gov/>) en de recente studies van het Sociaal en Cultureel Planbureau (van Dijk en de Haan 1998; van Dijk, de Haan en Rijken 2000) (en <http://www.scp.nl>). Ook de Britse overheidsdienst National Statistics begint cijfers vrij te geven over verspreiding van internet (<http://www.statistics.gov.uk/>).

Uit beide studies blijkt dat toegang tot internet de bekende breuklijnen van sociale stratificatie volgt. Mannen hebben meer toegang dan vrouwen, jongeren meer dan ouderen, hogeschoolden meer dan laaggeschoolden en hogere inkomenscategorieën meer dan lagere (van Dijk et al. 2000, p. 138). NTIA maakt ook melding van verschillen volgens etniciteit en woonplaats (stedelijk versus ruraal) maar de SCP-publicatie geeft hierover geen Nederlandse gegevens omdat de data voor dit aspect te weinig representatief bleken te zijn.

Digitale trapveldjes

Digitale trapveldjes is een generische naam voor projecten die op lokaal niveau de digitale kloof helpen dichten. De term is gelanceerd en uitgewerkt door minister van Boxtel. Na een startconferentie in april 2000 worden in de zomerperiode de projectplannen van de betrokken gemeenten ingewacht. Deze gemeenten kunnen dan een subsidie krijgen voor een periode van drie jaar. De periode is uitdrukkelijk beperkt gehouden omdat men ervan uit gaat dat na die periode de problematiek van digitale kloof er heel anders zal uitzien.

Meer dan een specifieke methode is de term 'digitaal trapveldjes' een algemeen begrip voor het op lokaal niveau aanpakken van de digitale kloof. Er is dan ook vrij grote verscheidenheid in aanpak en organisatie tussen de verschillende trapveldjes, net zoals er verscheidenheid bestaat in de lokale context waarin ze werken. De subsidieregeling is voldoende flexibel om met deze verscheidenheid om te kunnen gaan.

Het initiatief wordt gesteund door een consortium van bedrijven, die zich in FC digitaal trapveldje verenigt hebben.

Ook in het buitenland zijn 'digitale trapveldjes' bekend, zij het onder andere termen:

- Community Technology Centres, vanuit min. van onderwijs van USA
- Computer clubhouses, gestart in Boston, nu in heel USA en Duitsland
- IT for All, initiatief in UK

Bron: <http://www.bzk.nl/>

De niet-aangesloten groepen laten zich relatief eenvoudig omschrijven: "het zijn de inmiddels bekende bevolkingsgroepen die achterblijven in het bezit van het internet en e-mail thuis: (alleenstaande) vrouwen, 65-plussers, lager opgeleiden en mensen met een laag inkomen." (van Dijk et al. 2000, p. 137). Opvallend is dat hier ook wordt aangegeven dat de digitale kloof geen

nieuwe maatschappelijke breuklijnen ontwikkelt, maar grotendeels volgens de bekende sociale stratificatie loopt.

SeniorWeb

Een van de bekendste Nederlandse projecten inzake sociale aspecten van de informatiesnelweg is het in 1996 opgestarte SeniorWeb. Onder die noemer worden nu landelijk een reeks activiteiten georganiseerd die senioren kennis laten maken met alle facetten van internet en zo de digitale kloof verkleinen.

Via ambassadeurs worden in samenwerking met de ouderenorganisaties ANBO, Unie KBO en PCOB voorlichting- en demonstratieactiviteiten opgezet en cursussen gegeven.

SeniorWeb heeft ook een pakket zg. 'vriendendiensten' met een elektronische hulpdienst, een pc-hulp aan huis en dergelijke. Senioren kunnen via SeniorWeb ook een emailadres krijgen.



Opvallende observatie is dat SeniorWeb zeker niet hoeft te zoeken naar ouderen die de informatiesnelweg opwillen. Aan belangstelling is absoluut geen gebrek, het gevaar op wachtlijsten is veel reëler. Zo waren er in 1999 ruim 15.000 deelnemers aan de cursussen, verzorgd door 500 vrijwilligers op 248 verschillende locaties. Senioren worden niet alleen op individuele basis aangesproken door SeniorWeb, ook via de 1355 woonzorgcentra worden ze uitgenodigd tot 'deelname aan de toekomst'. De doelstelling is in heel Nederland in woonzorgcentra voorbeeld-internetcafé's op te zetten.

In het buitenland zijn vergelijkbare initiatieven te vinden:

- Duitsland: Senior-info-mobil: <http://www.iid.de/vsiw/>
- Duitsland: S@N: <http://www.set.saxony.de/senior/>
- Frankrijk: Senior-planet: <http://senior-planet.com/>
- Spanje: PuntoAzul: <http://fundacio.lacaixa.es/>
- Vlaanderen: <http://www.seniornet-vlaanderen.be/>
- USA: Senionet: <http://www.seniornet.org/>

Bron: <http://www.seniorweb.nl/>

Women Connect

In het zog van de vrouwenconferentie in Beijing (1995) werd de positie van vrouwen ten opzichte van technologie stevig op de agenda gezet. Vrouwenorganisaties zagen technologie niet zozeer als bedreiging maar als kans om sociaal-economische posities van individuen te versterken en de maatschappelijke zeggingskracht van vrouwenorganisaties te vergroten.

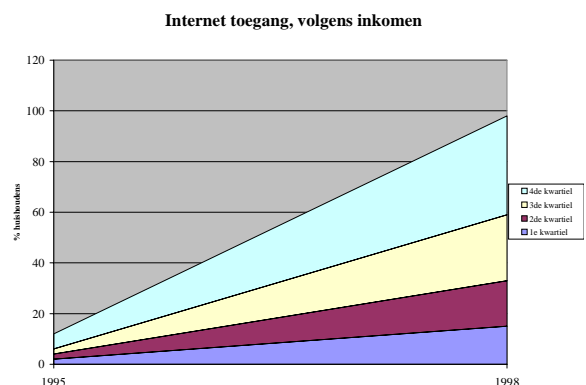
Women Connect is een Brits project dat zich als doelstelling stelt vrouwen en vrouwenorganisaties vertrouwd te maken met nieuwe media: "we aim to enable women's organisations to use the internet to meet their objectives more effectively, and to make information available on the internet that challenges stereotyped ideas about women's interesets, raises the profile of women's organisations and makes their work more widely accessible."

Ook in Nederland bestaan vergelijkbare projecten, zoals de webgrrls (<http://www.webgrrls.nl/>).

Bron: (Page en Scott 1999a; Page en Scott 1999b) en <http://www.womenconnect.org.uk/>

Toename van ongelijkheden

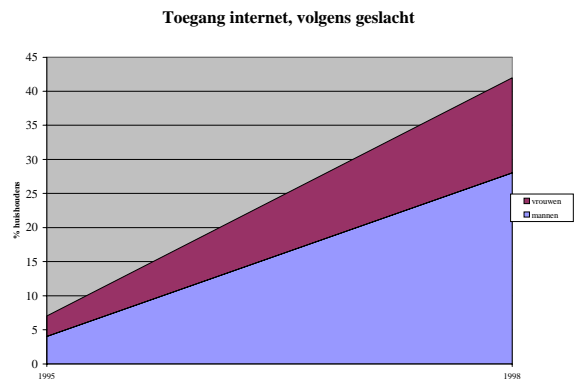
De stabiliteit in methodologie bij zowel NTIA als SCP laten toe enige historische vergelijking te maken in de ontwikkeling van de digitale kloof tussen verschillende bevolkingsgroepen. Op basis van de gegevens van SCP is af te leiden dat die kloof volgens verschillende opdelingen (hier



geslacht en inkomen) toenam tussen de twee meetpunten (1995 en 1998).

Waar in 1995 het verschil in internet-toegang tussen mannen en vrouwen slechts 1 % was, is dit in 1998 uitgegroeid tot 14 %. Het verschil tussen personen uit de 1^{ste} en 4^{de} inkomenskwartiel groeit van 4 % tot 24 %.

Helaas is het materiaal van zowel SCP als NTIA gebaseerd op cijferverzameling in 1998. Nieuwe gegevensverzamelingen zijn gepland maar nog niet uitgevoerd. Recentere gegevens zijn wel beschikbaar via b.v. commerciële bureaus als het Nederlands Instituut voor Publieksonderzoek (NIPO), maar hebben te weinig methodologische stabiliteit en geven te weinig detail om dergelijke analyses mogelijk te maken.



Voorgaande paragraaf is achterhaald en moet vervangen worden door:

Helaas is het materiaal van SCP gebaseerd op cijferverzameling in 1998. NTIA heeft een recentere cijferverzameling en uit die cijfers blijkt dat de kloof zich stabiliseert, d.w.z. er is nog steeds verschil tussen verschillende bevolkingsgroepen maar het verschil blijft (2000 vergelijkend met 1998) hetzelfde. Bovendien blijkt dat de kloof zich in de hogere inkomensgroepen verkleint op verschillende breuklijnen (geslacht, type huishouden, etnische achtergrond, ...). In de lagere inkomensgroepen is deze verdichting van de kloof nog niet aan de orde (McConaughy et al. 2000, p. 36 e.v.).

Het meten van de internettoegang: een methodologisch mijnenveld

Het verzamelen en verwerken van cijfers over toegang tot de informatiesnelweg is doortrokken van strategische en methodologische overwegingen. Strategisch worden de meeste gegevensverzamelingen en -verwerkingen opgezet met een zeer beperkte tijdsrelevantie. Hoofddoelstelling is meestal een grove foto maken van de huidige situatie, zonder al te veel uitvoerige verfijning of uitdieping van de analyse. Bovendien moet zeker bij de presentatie van veel cijfergegevens en de daarop gebaseerde aanbevelingen rekening gehouden worden met de strategische belangen van de boodschapper. Meer dan eens kleuren deze de inhoud van de boodschap. Vanuit die strategische functie van de gegevens wordt er ook eenduidig ingezoomd op fysieke toegang tot internet, zonder al te veel aandacht voor andere aspecten van de digitalisering van de leefwereld. Ook de relatie tussen bezit/gebruik van internet en andere media komt niet aan bod, behoudens enkele uitzonderingen (van Dijk et al. 2000).

Methodologisch is het verzamelen en verwerken van gegevens complex. Meer dan bij ander onderzoek moet er achter de actualiteit aangehouden worden. Een gegevensverzameling en -verwerking met enige diepgang vraagt al snel een behoorlijke doorlooptijd. Maar in die doorlooptijd wijzigt de technologie en de verspreiding ervan zich snel. Bij de validiteit van de huidige internet-metingen moeten ook bedenkingen geformuleerd worden. De meeste onderzoeken bevragen het bezit van een internet-aansluiting. Er is slecht in beperkte mate differentiatie naar soort aansluiting (analoog, ISDN, xDSL, ...) noch naar de mate van gebruik (éénmaal per week de post ophalen, hele avonden surfen) of gebruik van alternatieve toegangen (via werk, bureaus, vrienden, bibliotheek, ...). Het concept internet-gebruiker wordt nog steeds

op nominaal niveau gemeten (men is het of men is het niet) terwijl er een hele rijke waaier van mogelijk internet-gebruik bestaat. Toekomstig onderzoek zal met deze variatie rekening moeten houden om een realistisch beeld te geven van de werkelijkheid. Op het vlak van gegevensverwerking blijven veel onderzoeken beperkt tot de meest eenvoudige analyses. Uitvoerige multi-variaat analyses om bijvoorbeeld het relatieve belang van sociaal-demografische factoren op internet toegang te meten, worden zelden uitgevoerd. Ook enige inbedding in theoretische verklaringsmodellen is zeldzaam.

Een dankbare uitzondering vormt de recente SCP-studie over de digitalisering van de leefwereld (van Dijk et al. 2000). Daarin wordt een analyse van de 'digitale kloof' uitgebouwd zonder al te veel eenzijdige nadruk op internet of op bezit. Ook andere digitale media en gebruik komen aan de orde. Als verklaring voor de gevonden ongelijkheden wordt verwezen naar verschillen in hulpbronnen (p. 160 e.v.). De auteurs maken onderscheid tussen sociale hulpbronnen (de ICT-capaciteit van het sociale netwerk van de respondent), cognitieve hulpbronnen (individuele vermogens om met symbolen en informatie om te gaan) en materiële hulpbronnen (beschikbaarheid van tijd en geld). Deze factoren blijken tot 40 % van de variatie in bezit van technologie te verklaren.

2 Is er eigenlijk wel een kloof?

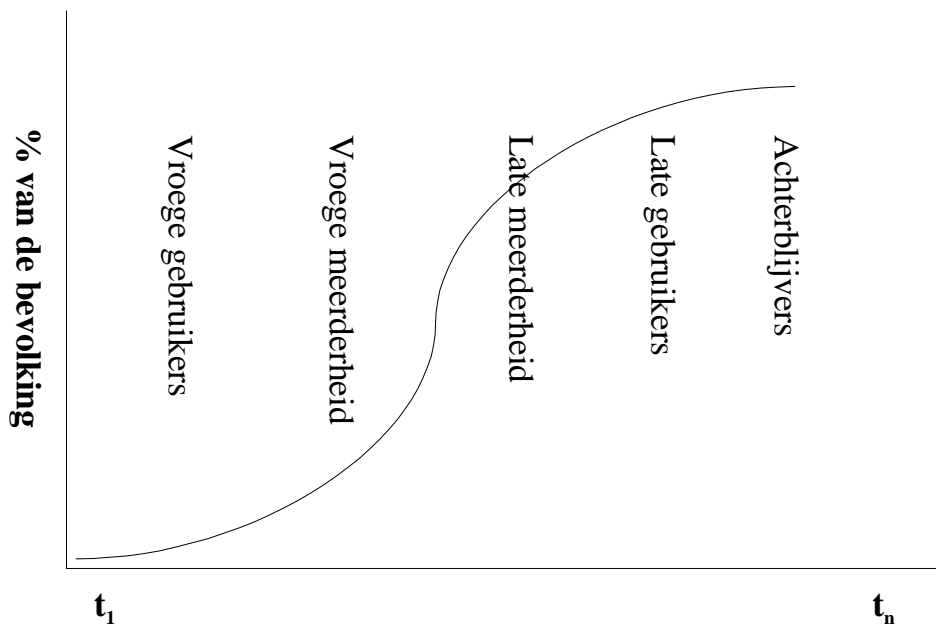
De westerse wereld gonst van de digitale kloof. Media, wetenschap, beleid en bedrijfswereld communiceren hun cijfergegevens, standpunten, bekommernissen en in snel tempo worden voornemens geformuleerd en initiatieven opgestart. Temidden van deze beweging is het evenwel nuttig even niet zozeer naar de beschikbare cijfers te kijken, als wel naar de vergelijkbare situaties bij andere technologieën. Daaruit blijkt dat drie strategische overwegingen in het debat meegenomen moeten worden: het dynamische perspectief op diffusie van innovaties, het multi-dimensionele karakter van 'toegang' en de relevantie van de aangeboden informatie.

2.1 Tijd (heelt vele wonden)

Sommige innovaties komen op en lijken in korte tijd de hele wereld te veroveren (b.v. Teletubies of Pokémon-kaarten). De meeste innovaties doorlopen echter een relatief langzaam proces van ontwikkeling en verspreiding in de samenleving. Op elk ogenblik van de tijd heeft een bepaald percentage van de bevolking de beschikking over een bepaalde technologie, maakt er gebruik van en heeft de relevante vaardigheden. Zowel de technologie als het bezit en gebruik ervan alsook de relevante vaardigheden zijn onderhevig aan ontwikkelingen zodat een tijdsperspectief noodzakelijk is.

Eerdere diffusieprocessen (zoals dat van telefoon, radio, televisie, ...) laten zich beschrijven als een S-vormige curve waarbinnen steeds grotere groepen van de bevolking een bepaalde innovatie opnemen (Rogers 1996). Op deze curve worden de groepen gesitueerd die de innovatie opnemen. Deze worden aangeduid als vroege gebruikers, vroege meerderheid, late meerderheid, late gebruikers en achterblijvers. Deze benadering 'gaat er van uit dat de innovatie van een product begint bij de vroege gebruikers (de pioniers) en dan langzaam maar zeker doorsijpelt naar de rest van de samenleving' (van Rijsselt en Weijers 1997, p. 76).

Bezit & gebruik van een innovatie



Sommige curven kunnen lang uitgerekt zijn (de telefoon had in de USA 67 jaar nodig om 75 % van de huishoudens te bereiken) terwijl andere heel kort zijn (de televisie had maar 7 jaar nodig om 75 % van de huishoudens te bereiken) (Putnam 2000, p. 217).

De verspreiding van internetaansluiting verliep aanvankelijk erg langzaam. De gebruiksvriendelijkheid liet te wensen over, er waren geen 'internet service providers' en de techniek liet het meer afweten dan ze werkte. Dat is evenwel op korte termijn gewijzigd. De technologie werd betrouwbaarder en de marktontwikkelingen hebben afgelopen jaar de verspreiding van internet een stevige stimulans gegeven door de verspreiding van gratis aansluitingen. Niet alleen de eigenlijke internet-aanbieders proberen marktaandeel te winnen en reclame-inkomsten binnen te halen door gratis aansluitingen weg te geven, ook andere bedrijven (banken, kranten, televisie-omroepen, ...) trachten op die wijze aan klantenbinding te werken.

Gratis e-mail voor bewoners, scholieren,

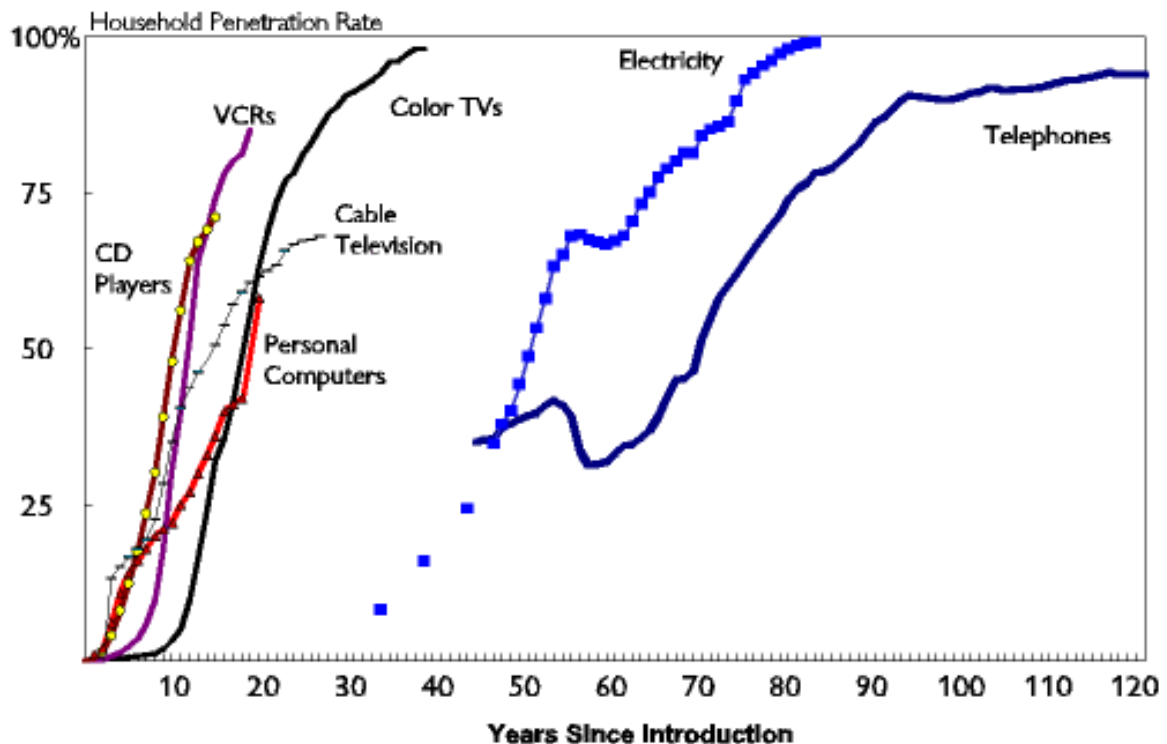
Als logische volgende stap op het organiseren van cybercafés, infozuilen, mediakiosken en internetcursussen, gaan steeds meer lokale overheden en organisaties over tot het gratis aanbieden van internet. De burger krijgt daarbij meestal gratis toegang tot e-mail (naam@stad.nl) en www, alsook de mogelijkheid om via een website een eigen informatieaanbod te doen naar de wijde wereld (<http://www.stad.nl/naam/>).

Sommige steden gaven een dergelijk aanbod al vorm voor de markt soortgelijke gratis toegang ontwikkelde (zomer 1999). Alleszins is er nu sprake van een overlapping in aanbod. De burger heeft de keuze uit tientallen manieren van internettoegang. Als consument is de situatie er niet eenvoudiger op geworden, want elk van deze toegangen verschilt wel enigszins in kwaliteit (betalend of gratis, gratis of betalende ondersteuning, via telefoon, ISDN, kabel of xDSL, technische snelheid en betrouwbaarheid, ...).

Door deze initiatieven vanuit publieke en private organisaties is de 'internet-penetratie' in Nederland sterk gestegen. Toch moet de euforie enigszins beperkt worden, omdat niet duidelijk is in welke mate die toename van internetaansluitingen berust op burgers met meerdere aansluitingen (gratis, eens aansluiten en proberen of dit sneller is dan mijn bestaande aansluiting) en in welke mate al die gratis aansluitingen ook daadwerkelijk gebruikt worden.

Een gratis internetaansluiting betekent natuurlijk niet dat internet gratis wordt. Je hebt ook een computer nodig en de telefoonrekening gaat aandikken. Computers worden evenwel niet alleen krachtiger en gebruiksvriendelijker, ze worden ook goedkoper. Producenten verkopen nu al computers onder de 2000 gulden (b.v. via de ALDI-supermarkten) en fiscaal wordt aankoop gestimuleerd. De D66 fractie van de Tweede Kamer wil dat iedereen thuis over een eigen computer kan beschikken en stelt daarom voor aanschaf voor een bedrag van 2000 gulden fiscaal aftrekbaar te maken. Minister Vermeend (Sociale Zaken) en staatssecretaris Bos (Financiën) werken aan een plan om mensen met een uitkering en 65-plussers een fiscaal voordeel te geven bij aankoop van een computer. Een aankoop van 3000 gulden zou op die manier feitelijk maar 1850 gulden gaan kosten. De computer komt zo in de beurt van de kostprijs van een televisietoestel (evenwel met een belangrijk verschil in 'afschrijftermijn!'), een apparaat dat blijkbaar zonder stimulering van overheidswegen door 97 % van de huishoudens kan aangeschaft worden.

Bekeken vanuit een dergelijk dynamisch perspectief blijkt dat het bezit van computers en aansluitingen op de informatiesnelweg zich eigenlijk zeer snel in de samenleving verspreiden. Cijfers over de Amerikaanse situatie illustreren dat alleen CD-spelers en videotoeestellen een snellere verspreiding hebben gekend (<http://www.heritage.org/library/backgrounder/bg1361.html>).



Sources: Electronics Industry Alliance; PC Data, Inc.; U.S. Census Bureau, *Historical Statistics of the United States: Colonial Times to 1970, Part 2*; A.C. Nielson Co.; National Cable Television Association.

Niet alleen de verspreiding van bezit en gebruik van een innovatie moet vanuit een dynamisch perspectief benaderd worden. De technologie aan het begin van deze curve is dikwijls een hele andere technologie dan die aan het einde van de curve. De technologie wordt volwassen, d.w.z. betrouwbaarder, gebruiksvriendelijker en met grotere functionaliteit.

Naar de tweede helft van de curve toe zal ook een *differentiatie* in kwaliteit ontstaan. De ontwikkeling en verspreiding van de auto illustreert dit. In het eerste deel van de curve werd de doorbraak gerealiseerd door de introductie van de Ford-T, die goedkoop en daardoor toegankelijk was door eenvormigheid en introductie van nieuwe productietechnieken (de 'lopende band') (Flink 1989). Later werd de keuzevrijheid groter, tot nu elke auto eigenlijk op maat van de specifieke klant gemaakt wordt (merk, type, kleur, type motor, ABS, airbags, comfortuitbreidingen, ...). Ook op de informatiesnelweg zien we nu differentiatie in prijs en kwaliteit ontstaan, b.v. internettoegang over telefoon, ISDN, xDSL, ..., met of zonder eigen webserver, met of zonder eigen domeinnaam, met of zonder gratis ondersteuning, ... Dit leidt ertoe dat sommigen de digitale kloof niet langer omschrijven als het al dan niet bezitten van een computer met internetaansluiting, maar ook in termen van beschikbare bandbreedte (Wilhelm 2000). De 'universele toegang' regel die voor de telefoon zorgt dat eenzelfde dienstverlening beschikbaar is in alle delen van het land (ruraal en stedelijk) kent vooralsnog geen evenwaardig equivalent voor de elektronische snelweg. Internet Service Providers kunnen daardoor de meer innovatieve infrastructuur eerst of zelfs uitsluitend ontplooiën in de commercieel lucratieve gebieden (b.v. xDSL in grote steden).

E-rate

De Telecommunications Act van 1996 (Verenigde Staten) voorziet in een E-rate, een tarief dat 20 tot 90 % lager ligt dan het normale tarief voor internet-verbindingen en gebruikt kan worden door scholen en bibliotheken. De lagere tarieven moeten niet alleen onderwijs en bibliotheken op internet aansluiten maar vooral vermijden dat er grote verschillen ontstaan tussen rijkere en armere regio's. De betaling van de lagere tarieven

verloopt via een vrijstelling van sommige te betalen taxes voor lange-afstand telefoonmaatschappijen. De Britse telefoonmaatschappij BT gaat vanaf begin 2000 ook goedkope internet-aansluitingen aanbieden aan maatschappelijke organisaties zoals scholen, bibliotheken e.d. Ook in Vlaanderen beloofde Belgacom maatschappelijke organisaties zoals scholen, ziekenhuizen, ... voordelige aansluitingen te leveren.

Bron: <http://www.benton.org/DigitalBeat/db030599.html>

De verspreiding van internet gaat snel het laatste jaar. We hebben dan ook geen kristallen bol nodig om te voorspellen dat er binnen vijf jaar meer Nederlanders zullen zijn aangesloten dan nu het geval is. De aansluitingen op de informatiesnelweg zouden wel eens zo normaal kunnen worden als nu het geval is met aansluiting op stromend water, elektriciteit, gas en riool: *"The 'information grid' is seen as analogous to the electrical supply. As the electricity grid links every home, office, factory and shop to provide energy, so the information grid offers information wherever it is needed. This is, of course, an evolutionary process, but with the spread of ISDN we have the foundational elements of an 'information society'"*. (Webster 1995, p. 7). Met draadloze verbinden (mobiele telefonie, WAP-toepassingen) zouden aansluitingen zelfs een ruimere verspreiding kunnen kennen, omdat ze los komen te staan van fysieke infrastructuur.

Maar zal meer toegang ook meer democratische toegang betekenen? Wanneer kunnen we tevreden zijn over het aantal aansluitingen en wanneer moeten we blijven spreken van een digitale kloof? Enkele mogelijkheden:

- De verspreiding van aansluitingen gaat vooruit, maar te traag in vergelijking met andere landen. Op dit ogenblik zit Nederland wereldwijd in de 'kopgroep' van aantal internetaansluitingen in verhouding tot de bevolking. Maar we staan nog wel achter op de Noord-Amerikaanse en Scandinavische landen. En dat kan invloed hebben op onze internationale concurrentiepositie. Bovendien verkleint het de basis van e-commerce klanten en e-government burgers. Het grootste mogelijke percentage van de bevolking aansluiten kan dus vanuit macro-economisch oogpunt een wenselijke situatie zijn (zoals het dat nu ook is vanuit micro-economisch oogpunt van internet service providers). Zonder een dergelijke maximaal aansluitingsniveau kan er sprake zijn van een digitale kloof. De Europese top in Lissabon (april 2000) benadrukte vooral deze kloof bij de lancering van e-Europe.
- De verspreiding van aansluitingen kan stijgen tot 80, 90 of zelfs 95 %, maar er kan een bepaalde groep van burgers structureel uit de boot vallen zoals nu het geval is bij de telefoon. Nu is er sprake van differentiatie tussen bevolkingsgroepen, maar wat binnen vijf jaar als disseminatieprocessen hun gang hebben kunnen gaan? Is er dan een restcategorie van de bevolking die structureel geen aansluiting op de informatiesnelweg heeft maar dit eigenlijk wel wil? Indien er dan sprake is van een groep niet-aangesloten burgers is er zeker sprake van een digitale kloof en moet er daarvoor beleid ontwikkeld worden.

Digitolk

De stad Eindhoven loopt voorop in technologie. Niet alleen met vaandel dragers zoals Philips, DAF of het hoger onderwijs in de stad (TUE

en Fontys) maar ook met nieuwe technologische impulsen voor wijk en buurt. Het project DIGITOLK voorziet buurthuizen in Woensel-west, de Bennekel/Generdal en de Kruidenbuurt van technologie. Bovendien kunnen ouderen in het zorgcentrum in Rapenland terecht voor een oprit op de informatiesnelweg. Op deze wijze wil men in Eindhoven achterstand en tweedeling in de informatiemaatschappij voorkomen.



Bron: publicaties Gemeente Eindhoven en <http://www.digitolk.nl/>

- Tenslotte kan er ook sprake zijn van een groep niet-aangesloten burgers, die helemaal niet van internet gebruik willen maken, zoals nu het geval is voor de televisie. Nu reeds zijn er signalen dat personen een aansluiting op de informatiesnelweg nemen, even gebruiken maar dan weer afsluiten (Wyatt 1999). Het paradigma van steeds meer aansluitingen met iedereen een e-mail als eindpunt kent ook alternatieven. Het aantal aangesloten burgers kan stagneren bij 70 %, 80 %, ... of kan zelfs vanaf een bepaald niveau weer gaan dalen, zoals met de CB-radio en andere technologieën is gebeurd, al dan niet door de opkomst van technologisch meer hoogwaardige producten.

Mogelijk laat de samenleving ruimte voor dergelijke keuzen (vgl. bezit televisie), mogelijk wordt burgers deze keuzevrijheid ontnomen of met sancties bezwaard (vgl. wie nu geen bankrekening wil of kan nemen).

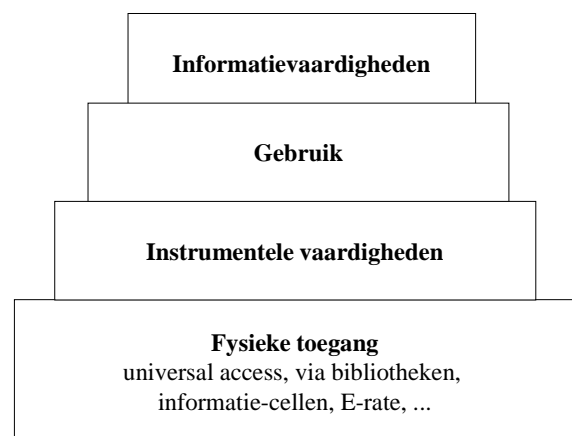
Voor onderzoek en beleid inzake de digitale kloof betekent dit dat er onderscheid gemaakt moet worden tussen verschillende groepen niet-gebruikers: zij die vrijwillig niet-gebruiker zijn en zij die dit onvrijwillig zijn (omwille van kosten, complexiteit, en dergelijke).

Sommigen gebruiken een dynamisch perspectief op de verspreiding van de elektronische snelweg in de samenleving als een argument om te pleiten voor minder overheidsinzet. Zo argumenteert de Noord-Amerikaanse conservatieve Heritage Foundation: *“clearly, the vibrant PC market is doing more than an adequate job of providing computing technologies to all Americans. Free computers and inexpensive technologies are filling any digital divide that remains. Washington should be patient and not interfere with this well-functioning process”* (Thierer 2000). Dit negeert evenwel het multi-dimensionale karakter van de kloof en het belang van vaardigheden (Steyaert en Mosselman 2000).

2.2 Toegang tot internet, een multi-dimensionele zaak

Fysieke toegang

Een analyse die stelt dat de tijd, gedragen door een mengeling van initiatieven van markt en overheid, de verschillen in toegang tot de informatiesamenleving zal wegwerken, gaat voorbij aan het diversificatieproces dat op het einde van een diffusieproces ontstaat (verschil in kwaliteit van toegang) maar ook aan het multidimensionele karakter van het concept ‘toegang’. Toegang tot de fysieke infrastructuur is immers slechts de eerste bouwsteen van een informatiesamenleving. Men moet ook kunnen omgaan met het medium.



Vaardigheden in het omgaan met de technologie

De CINOP studie *Digitale Vaardigheden* van januari 1997 geeft een overzicht van de digitale vaardigheden van de Nederlandse bevolking. Een willekeurige greep uit de resultaten: een derde van de bevolking zet (bijna) nooit een cd op; iets meer dan de helft raadpleegt nooit teletekst of programmeert nooit een videorecorder. Daarbij gaat het hier wel om dat deel van de bevolking dat ook in het bezit is van de technologie. Een kwart van de bevolking neemt (bijna) nooit geld op uit een automaat; bijna de helft betaalt nooit met een pinpas. Alhoewel zestig

procent van de bevolking de beschikking heeft over een pc – thuis of op het werk – wordt die door slechts een derde regelmatig tot vaak gebruikt. Het zal niet verbazen dat ouderen er over het algemeen slechter uitkomen dan jongeren als het gaat om het beheersen van digitale vaardigheden. Aardig om op te merken is dat er geen echte discriminatie naar leeftijd valt vast te stellen onder computerbezitters als het gaat om zaken als gebruik elektronische post (ongeveer 13% doet dat) en informatie zoeken op het Internet (ongeveer 8%).

Ook de SCP-studie bevat gegevens over vaardigheden, die samen de eerder genoemde cognitieve vaardigheden uitmaken. Op het vlak van 'literacy' geeft 1 % aan geen telefoonnummer te kunnen opzoeken in de telefoongids, 10 % kan geen contracten lezen en 39 % kan het belastingbiljet niet invullen. Op het vlak van 'numeracy' geeft 18 % aan geen grafieken of tabellen (in b.v. dagbladen) te kunnen lezen en 14 % geen inschatting te kunnen maken van de kosten van boodschappen (b.v. in de supermarkt). Op het vlak van 'informacy' geeft 53 % aan enige moeite te hebben met het zoeken van informatie via internet, terwijl dit voor 15 % moeilijk of onmogelijk is.

Gebruik

Eerder merkten we reeds op dat veel van het huidige cijfermateriaal over aansluiting op de informatiesamenleving erg simplistisch is en enkel rekening houdt met het al dan niet hebben van fysieke toegang. Dergelijke overzichten geven evenwel geen zicht op de mate waarin van die fysieke toegang gebruik wordt gemaakt. Er zijn indicaties dat hoewel op toegangsniveau de kloof tussen mannen en vrouwen in snel tempo geslecht wordt (vrouwen krijgen in gelijkwaardige mate toegang tot internet), er duidelijk verschil is inzake gebruikspatronen, zowel in termen van kwantiteit (mannen zijn langer 'on-line') als van soort van gebruik. Zo maken mannen beduidend meer gebruik van internet voor het ophalen van software en het raadplegen van databases, terwijl vrouwen dit slechts in beperkte mate doen (van Dijk et al. 2000, p. 144). Er zijn indicaties dat mannen internet ook meer gebruiken voor aan werk gerelateerde zaken, terwijl vrouwen er relatief meer gebruik van maken voor onderwijsdoeleinden (McConnaughey et al. 1999, p. 69). Ook bij andere media zoals de telefoon (Frissen 1995) en televisie (van den Broek, Knulst en Breedveld 1999) ontstaan bij gelijkwaardige toegang verschillende gebruikspatronen, zowel langs breuklijnen van geslacht, leeftijd, opleiding als inkomen.

Naarmate zuivere fysieke toegang minder problematisch wordt zullen we waarschijnlijk niet alleen een vermindering zien van cijfergegevens over toegang maar ook een verschuiving van aandacht naar de hoeveelheid en wijze van gebruik. Een belangrijke vraag daarbij wordt of verschillende gebruikspatronen het gevolg zijn van persoonlijke voorkeuren of van contextgegevens (b.v. toegang op de werksituatie t.o.v. toegang vanuit de thuisbasis) en in welke mate verschillen in gebruik andere socio-economische gevolgen hebben.

Informatievaardigheden

Bij gelijke fysieke toegang, gelijke digitale vaardigheden en gelijke mate van gebruik zijn nog steeds niet alle voorwaarden voor een democratische informatie-toegang verwezenlijkt. Een recente studie van het Rathenau-instituut maakt een onderscheid tussen verschillende soorten vaardigheden die in de onluikende informatiesamenleving van belang zijn, t.w. instrumentele vaardigheden (knoppenkennis, zoals gemeten door CINOP en SCP), structurele vaardigheden (hoe omgaan met nieuwe 'verpakkingsvormen' van informatie, met het interactieve karakter ervan) en strategische informatievaardigheden (pro-actief op zoek gaan naar informatie, beslissingen nemen gebaseerd op informatie, de omgeving scannen op voor je werk of persoonlijk leven relevante informatie, ...). Hoewel de strategische informatievaardigheden door de nieuwe media niet grondig gewijzigd worden (ze waren er ook al bij b.v. krant of

televisie), worden ze wel belangrijker door het informatie-intensiever worden van onze samenleving (Steyaert en Mosselman 2000).

2.3 Digitale kloof, ook in informatie-aanbod?

De digitale kloof laat zich niet beperken tot verschillen in wie wel of niet aangesloten is op de informatiesnelweg, maar ook in de mate waarin interessante en/of relevante informatie te vinden is. Bij de aanvang van internet was het aanbod van informatie zeer sterk op de computer gericht. Enkel technische informatie was beschikbaar, sociale, culturele of andere informatie werd niet via www aangeboden. Die periode is duidelijk afgesloten. Er is nu niet alleen een veel groter maar ook een veel ruimer informatieaanbod. Maar is de winst aan informatie steeds een winst aan *ethisch wenselijke of maatschappelijk relevante informatie*?

In de statistieken over het aantal websites, het aantal internet-gebruikers, het aantal huishoudens met pc en dergelijke wordt alle gebruik van nieuwe informatiediensten gelijkgeschakeld, ongeacht ethisch niveau of maatschappelijke relevantie. Op die manier is 'voortgang' natuurlijk eenvoudig aan te tonen. Verwijder evenwel uit internet en multimedia alle 'informatie' die pornografisch of gewelddadig is, en er gaat al een belangrijk deel van de uitwisseling van gegevens en informatie weg. Ook televisie werd omschreven als een medium dat hoogstaande informatie met enorme onderwijsmogelijkheden zou verspreiden. Een avond staren naar de buis brengt je nu wel op andere omschrijvingen van de via dit medium verspreide informatie.

In de computerwinkel ligt naast multimedia als 'Encyclopedia Britannica' en software pakketten ook schijfjes vol gure plaatjes of computerspelletjes zoals het populaire Carmageddon (hoe meer voetgangers je dood rijdt, hoe meer punten je krijgt). Op internet kan je net zo eenvoudig zoeken naar informatie over b.v. het boegbeeld van de verlichting Markies de Condorcet of de schilder Pieter Breughel de oude als over waarom alle negers dom zijn en vreemdelingen terug naar het land van herkomst moeten. Voor ieder wat wils.

De verruiming van het informatieaanbod via de elektronische snelweg maakt het tot een steeds nuttiger instrument, maar het betekent nog niet dat het aanbod aan informatie even relevant is voor alle bevolkingsgroepen. Zo geeft *The information poor in America* (Childres en Post 1975) een lijstje van informatiebehoeften van achtergestelde burgers, met thema's als:

- waar is de meest toegankelijke en goedkope kinderopvang;
- hoe moet ik van de ratten in het leegstaande pand naast onze woning weggrijpen;
- mijn echtgenoot liet me zitten, wat nu te doen;
- hoe kom ik te weten of er lood in mijn waterleiding en de verf op de muur zit;
- waar haal ik wat geld om tot het einde van de maand eten te kopen;
- een groepje zwerfjongeren verpest de sfeer op straat, hoe krijg ik ze hier weg.

Geen van allen zijn op dit ogenblik met behulp van internet te beantwoorden. Is het dan te verwonderen dat burgers uit achtergestelde situaties minder aangesloten zijn?

Een recente studie van het Noord-Amerikaanse Children's Partnership identificeert vier drempels die het bestaande informatie-aanbod op de elektronische snelweg minder relevant maken voor personen in achterstandssituaties (Lazarus en Mora 2000):

- er is te weinig lokale informatie die onmiddellijk relevant is voor de gemeenschap waarin mensen leven, zoals informatie over werkgelegenheid, de lokale huizenmarkt en lokale activiteiten;
- er zijn drempels van geletterdheid, de informatie wordt aangeboden in een vorm die een grote leesvaardigheid vooronderstelt;

- de dominantie van het Engels sluit mensen uit. Van de informatie op internet is 87 % in het Engels;
- er is een gebrek aan culturele diversiteit in de beschikbare informatie.

Op basis van deze drempels en rekening houdend met de overlap tussen de verschillende groepen mensen waarvoor ze belangrijk zijn, komt de studie tot het besluit dat er voor 20 % van de bevolking van de USA een digitale kloof is ten aanzien van de aangeboden informatie eerder dan de beschikbaarheid van toegang tot de technologie.

Niet alleen de inhoud en stijl van aangeboden informatie zorgt voor een selectie van gebruikers. Ook door de vormgeving sluipen er een aantal drempels in waardoor gelijke toegang moeilijk wordt. Voor personen met visuele beperkingen is Windows een stapje terug ten opzicht van DOS. Het oudere besturingssysteem was sterk tekst georiënteerd en kon door hulpmiddelen relatief eenvoudig omgevormd worden, b.v. door een brailregel. Met de grafisch georiënteerde besturingssystemen is dit veel moeilijker. Maar het in acht nemen van een aantal eenvoudige regels in de vormgeving van het informatieaanbod via www, kan een vertaling van de informatie door hulpmiddelen wel een stuk eenvoudiger maken.

Bobby

Bobby is een instrument op het www om de toegankelijkheid van andere websites te evalueren. Door eenvoudig het adres van de te onderzoeken website op te geven wordt hiervan een analyse gemaakt. Het resultaat is een rapport met een algemene quotering maar tevens een reeks van tips om de toegankelijkheid te verbeteren. Sites met een goede toegankelijkheid worden uitgenodigd het Bobby-logo op te voeren.

Bron: <http://www.cast.org/bobby/> & <http://www.w3.org/wai/>

Tiresias lettertype

De leesbaarheid van verschillende lettertypes verschilt sterk. Voor iemand met optimale visuele mogelijkheden vormt dit minder problemen, maar personen met visuele beperkingen hebben met sommige lettertypes (zoals deze met 'schreef') behoorlijk moeite. Het Britse *Royal National Institute for the Blind (RNIB)* ontwikkelde daarom Tiresias, een sober lettertype met optimale leesbaarheid. Het wordt nu in UK standaard gebruikt op publieke aankondigingsborden (b.v. in stations) en bij ondertiteling van televisieprogramma's.

Bron: <http://www.eyecue.co.uk/tiresias/>

3 Conclusie: herbenoeming digitale kloof en beleidsruimte

Er is politiek de nodige aandacht en vrees voor het ontstaan van een digitale kloof, van een duidelijke breuk tussen 'information have's' en 'information have-not's'. Daarom worden er voorstellen gelanceerd en beleid ontwikkeld om iedereen toegang te verlenen tot het internet. De nadruk ligt daarbij evenwel vooral op de fysieke toegang. Juist deze fysieke toegang is steeds minder problematisch omdat de verspreiding ervan onder de bevolking reeds massaal door economische actoren wordt gesteund. Niet alleen de gratis internet-aanbieders zorgen daarvoor, maar op iets langere termijn ook de convergentie van internet en televisie.

Hoewel fysieke toegang tot computernetwerken op korte termijn minder problematisch zullen worden en geen basis vormt voor een digitale kloof, zijn er wel twee andere basissen voor een digitale kloof:

- informatica-analfabetisme: niet iedereen kan met dezelfde efficiëntie en effectiviteit werken met computermedia. Daarbij zijn voornamelijk ouderen kwetsbaar, omdat zij noch via onderwijs noch via de arbeidssituatie kennismaken met de nieuwe technologie.

Bij uitbreiding van computer naar nieuwe media en digitale apparaten, kunnen we waarschijnlijk beter spreken van technologie-analfabetisme of toetsen-analfabetisme. Daarmee wordt dan ook geduid op het kunnen omgaan met apparaten zoals videorecorder, magnetron, NS-kaartjesautomaat, computerstemmen achter telefonische inlichtingendiensten en dergelijke.

Ten dele zal technologie het gevaar op dit informatica-analfabetisme verhelpen door de ontwikkeling van eenvoudigere interfaces (Norman 1999). De hypothese daarachter is dat naarmate de technologie volwassen wordt, de gebruiksvriendelijkheid verhoogt.

- informatie-analfabetisme: zelfs als iedereen gelijke fysieke toegang heeft tot computernetwerken en er gelijke basisvaardigheden ontwikkelt, zal er een digitale kloof ontstaan door het verschil in informatievaardigheden. Niet iedereen zal actief naar voor hem/haar relevante informatie op zoek gaan, niet iedereen zal gevonden informatie vertalen in acties.

Volgend zinnetje bijvoegen bij voorgaande paragraaf.

Soete (Soete en Hagens, 2001) omschrijft dit als 'an-info-betisme'.

Hoewel hier sprake is van een potentieel grote kloof, is er weinig specifiek digitaal aan. Ook in de traditionele media doet zich dit informatie-analfabetisme voor. Door het belangrijker worden van informatie zullen de consequenties van informatie-analfabetisme ook belangrijker worden (Steyaert en Mosselman 2000). Het specifiek digitale van dit informatie-analfabetisme zou daardoor wel eens te situeren kunnen zijn in het groter maken van de kloof.

Digitaal Rijbewijs

In het kader van een grotere bereikbaarheid van technologie, in het bijzonder het Internet, worden in de werkingssfeer van het beroepsonderwijs en volwasseneneducatie (BVE) cursussen gegeven ter verkrijging van een zogeheten digitaal rijbewijs. Door Cinop is hiervoor cursusmateriaal ontwikkeld dat zich vooral richt op gebruik door volwassenen die achterblijven: laagopgeleiden, ouderen, vrouwen, anderstaligen.

Als vervolg op het Digitaal Rijbewijs ontwikkelt Cinop, in samenwerking met Universiteit Twente, een cursus Informatievaardigheden voor het Nederlandse onderwijs (BVE en VO). De fasering in het curriculum van deze cursus volgt in grote lijnen die van de Big6-skills, die in de VS de standaard is op het gebied van Information literacy (<http://www.big6.com/>).

Bron: Frans van Hoek, CINOP en <http://www.bvenet.nl/~rijbewij/>

Ter voorkoming en verkleining van deze herbenoemde digitale kloof zijn drie maatschappelijke beleidsstrategieën te benoemen:

- *bevordering van toegang*: de ongelijkheid in het toegang hebben tot nieuwe media kan aangepakt worden door op allerlei wijze burgers toegang te geven, vb. via de bibliotheek, gratis e-mail of een digitaal trapveldje. De doorheen deze tekst beschreven projecten zijn daarvan voorbeelden. Ze richten zich allen op het dichten van de digitale kloof. Onderling zijn er nogal wat verschillen in aanpak. Sommige initiatieven richten zich op toegang voor de individuele burger (b.v. allerlei vormen van gratis internettoegang), anderen op toegang voor groepen via allerlei vormen van digitale trapveldjes (territoriaal) of groepsprojecten (b.v. seniorweb). Sommige projecten stimuleren aan de vraagkant (toegang geven tot internet, als individu of groep) en andere richten zich op het structureren van de aanbodzijde (b.v. digitale stad, overheid.nl en dergelijke).
- *universele dienstverlening*: bij de opkomst van de telefoon werd een wettelijk kader ontwikkeld waarin universele dienstverlening zorgde voor een democratische toegang: elke burger moest tegen een eenheidstarief toegang gegeven worden, ongeacht de

productiekosten (die vb. in landelijke gebieden hoger liggen). Voor de nieuwe media zijn gelijkaardige kaders denkbaar maar minder ontwikkeld. Op dit terrein kan nog heel wat vooruitgang geboekt worden.

Universele dienstverlening kan niet alleen in de prijsstelling vorm krijgen, ook in de technische kenmerken van nieuwe media. De Amerikaanse situatie is hiervan een treffend voorbeeld. De 1992 'heruitgave' van de Rehabilitation Act van 1973 (public law 102-569, sectie 508) omschrijft o.a. dat overheidsdiensten in hun aankoopbeleid moeten rekening houden met toegankelijkheidsaspecten. Deze en soortgelijke wetten zijn een belangrijke stimulans geweest voor de industrie om technische verbeteringen aan te brengen in hun producten en diensten. Zo besteden softwarebedrijven als Microsoft, Corel of Adobe¹ veel aandacht aan toegankelijkheidsaspecten van hun software. In Europa groeit de belangstelling voor dit principe van 'universal access' of 'Design for All', maar met uitzondering van de UK zijn er nog geen vergelijkbare wettelijke kaders in ontwikkeling. Opnieuw is dit een terrein waarop in Nederland belangrijke vooruitgang geboekt kan worden.

- *vaardigheden*: zowel de bevordering van toegang als universele dienstverlening zijn beleidsstrategieën die zich richten op het bevorderen van gelijke verdeling van fysieke toegang onder alle burgers. Zoals eerder is aangegeven, is fysieke toegang wel een noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde voor een democratisering van de nieuwe media. Daarvoor is het ook noodzakelijk dat activiteiten ontplooid worden op het vlak van vaardigheden. En helaas zijn op dit terrein nog maar erg weinig initiatieven uitgewerkt. Alle aandacht lijkt opgeslorpt te worden door de uitbouw van fysieke toegang.

Het fenomeen van de digitale kloof wordt in Nederland steeds meer (h)erkend. Zowel in de analyse van het probleem als in de ontplooiing van beleid wordt evenwel teveel aandacht gegeven aan de fysieke toegang. Beleid dat ingrijpt op universele dienstverlening en strategische informatievaardigheden krijgt daardoor minder ruimte. Deze spanningsverhouding tussen beleid uitbouwen op fysieke toegang of vaardigheden kan vergeleken worden met ontwikkelingshulp in de derde wereld. Ook daar gaat het debat over noodhulp (voedsel, dringende medische verzorging, ...) op korte termijn of meer structurele hulp (onderwijs, verkeersinfrastructuur, ...) op langere termijn. Een pleidooi voor één van beide is gedoemd te mislukken, beleid moet ontwikkeld worden met zowel een kort als lang termijnperspectief.

Literatuur

- Baten, I. en van der Starre, G. (Red.). (1995), *Toeval of noodzaak, geschiedenis van de overheidsbemoeyenis met de informatievoorziening*. den Haag: Rathenau instituut.
- Castells, M. (1998), *The information age: economy, society and culture, part 3: the end of millenium*. Oxford: Blackwell.
- Childres, T. en Post, J. (1975), *The information-poor in America*. New Jersey: Scarecrow press.
- de Wit, O. (1995), Langs lijnen van geleidelijkheid: de telefonie in Nederland als object van staatszorg, 1877-1989. In I. Baten en G. van der Starre (Red.), *Toeval of noodzaak? Geschiedenis van de overheidsbemoeyenis met de informatievoorziening* (pp. 69-127). Den Haag: Rathenau Instituut.
- Flink, J. (1989), *The automobile age*. Cambridge: MIT press.
- Frissen, V. (1995), In: De telefoon is geen meneer. *I&I*.
- Lazarus, W. en Mora, F. (2000), *Online content for low-income and underserved Americans: the digital divide's new frontier*. Santa Monica, California: Children's partnership.

¹ <http://www.microsoft.com/enable/>, <http://www.corel.com/accessibility/> en <http://access.adobe.com/>

- Loader, B. (1998), *Cyberspace divide: equality, agency and policy in the information society*. In B. Loader (Red.), *Cyberspace divide: equality, agency and policy in the information society* (pp. 3-16). London: Routledge.
- McConnaughey, J., Lader, W. en al, e. (1999), *Falling through the net: defining the digital divide, a report on the telecommunications and information technology gap in America*. <http://www.ntia.doc.gov/>: US Department of Commerce.

hier deze verwijzing bijvoegen:

- McConnaughey, J., Lader, W. et. al. (2000), *Falling through the net: towards digital inclusion*. <http://www.ntia.doc.gov/>: US Department of Commerce.

- Norman, D. (1999), *The invisible computer*. Cambridge: MIT press.
- Page, M. en Scott, M. (1999a), *Use and shape the internet*. London: Community Development Foudnation.
- Page, M. en Scott, M. (1999b), *Women connect, phase 1 report*. London: Community Development Foudnation.
- Putnam, R. (2000), *Bowling alone, the collapse and revival of civic America*. New York: Simon & Schuster.
- Rogers, E. (1996), *Diffusion of innovations*. New York: Free press.

hier referentie toevoegen:

- Soete, L. en Hagenars, M. (2001), *Toegankelijkheid en pluriformiteit in informatie, een eigentijds verschijnsel in een nieuwe economie*. den Haag: Rathenau.

- Steyaert, J. en Mosselman, I. (2000), *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. den Haag: Rathenau instituut.
- Thierer, A. (2000), *How free computers are filling the digital divide*. Washington: The heritage foundation.
- van den Broek, A., Knulst, W. en Breedveld, K. (1999), *Naar andere tijden? Tijdsbesteding en tijdsordening in Nederland, 1975-1995*. den Haag: Sociaal en cultureel planbureau.
- van Dijk, L. en de Haan, J. (1998), *Moderne informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid: tussenrapportage*. Rijswijk: SCP.
- van Dijk, L., de Haan, J. en Rijken, S. (2000), *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- van Rijsselt, R. en Weijers, T. (1997), *Ouderen en de informatiesamenleving*. den Haag: Rathenau instituut.
- Webster, F. (1995), *Theories of the information society*. London: Routledge.
- Wilhelm, T. (2000), *Democracy in the Digital Age*: 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.