







Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen

## **ICT IN DE DAGELIJKSE LEEFWERELD**

EEN INTERPRETATIEVE BENADERING  
VAN GELIJKE KANSEN IN DE  
NETWERKMAATSCHAPPIJ

Proefschrift aangeboden tot het behalen van de graad  
van doctor in de Politieke en Sociale Wetenschappen,  
Communicatiewetenschappen aan de Universiteit Gent

te verdedigen door

**Laurence Claeys**

Promotor:

Prof. Dr. Frieda Saeys

Academiejaar 2006-2007

De examencommissie bestaat uit:

Prof. Dr. Frieda Saeys (promotor)

Dr. Sonja Spee (co-promotor)

Prof. Dr. Ronald Soetaert

Prof. Dr. Gino Verleye

Prof. Dr. Hans Verstraeten

Prof. Dr. John Vincke

Dr. Sally Wyatt

"Apparatuses are not mere static arrangements in the world, but rather apparatuses are dynamic (re)configurings of the world, specific agential practices/performances through which specific exclusionary boundaries are enacted" (Barad, 2003: 816).

## VOORWOORD

Het schrijven van dit doctoraatsproefschrift is een werk van lange adem geworden. Een werk dat ik noch had gestart, noch had volbracht zonder de aanmoediging, steun en het enthousiasme van anderen. In dit voorwoord wil ik deze anderen, die mijn boeiende maar soms ook moeizaam onderzoekswerk ondersteunden, bedanken.

Vooreerst bedank ik mijn promotor Prof. Dr. Frieda Saeys zonder wie dit project niet mogelijk was geweest. Haar begeleidende aanpak gaf mij enerzijds voldoende vrijheid om in dit onderzoekswerk mijn eigen weg te zoeken en anderzijds gaf zij mij toch voldoende sturing en reflectie vanuit haar wetenschappelijke ervaring en onderzoeksvisie. Gedurende de verschillende onderzoeksprojecten waaraan ik tijdens het schrijven van dit doctoraatsproefschrift heb gewerkt, heeft zij mij steeds gesteund en blijven motiveren om aan dit doctoraatsproefschrift verder te werken.

Mijn co-promotor, Dr. Sonja Spee, wil ik ook bedanken. Haar enthousiasme en kritische opstelling waren voor mij steeds belangrijke bronnen van inspiratie en energie. Het vertrouwen dat zij mij als onderzoekster en als collega gegeven heeft is van onschatbare waarde en daarvoor ben ik haar erg dankbaar.

Dit onderzoek kwam tot stand met de medewerking van tal van respondenten. Ik ben hen dankbaar voor de tijd die ze vrijmaakten om het verhaal van hun 'leven-met-internet' met mij te delen. Zonder de openheid en de inzet van deze respondenten was dit onderzoek nooit gerealiseerd.

Verder wil ik nog mijn collega's van het Steunpunt Gelijkekansenbeleid bedanken met wie ik tal van pittige discussies gevoerd heb. Ook al lagen de onderzoeksthema's en soms ook de visies op het doen van onderzoek ver uit elkaar, ons nadenken over en ijveren naar een meer rechtvaardige samenleving zorgde voor een gezamenlijk doel dat mij niet enkel veel bijleerde, maar ook erg motiveerde. Voor het kritische naleeswerk en de inhoudelijke discussies wil ik in het bijzonder Noel, Joz en Alexis bedanken. Daarnaast wil ik mijn collega's Erna, Cecile, Babette en Laurence die ik in diverse netwerken leerde kennen bedanken om hun steeds kritische, inspirerende, creatieve en feministische reflecties op de netwerkmaatschappij waarin we leven.

Steun en bemoedigende woorden zijn mij de voorbije jaren door tal van mensen op diverse wijze ingesproken. Lies, Noel, Inge, Muriel, Dominique, Sonja, Baharak, Katrien, Mara: bedankt voor het luisterend oor, de ontspannende momenten en jullie zorg en betrokkenheid.

En bovenal dank aan mijn ouders die altijd klaarstonden om mij praktisch en moreel te ondersteunen.

Ten slotte gaat mijn grootste dank uit naar de onaflatende steun en het grote geduld van Jochen die niet enkel gedurende het schrijven van dit doctoraatsproefschrift maar ook in het overige deel van mijn leven sinds lange tijd van onmisbare waarde zijn.

Laurence Claeys, Januari 2007







# INHOUDSTAFEL

## DEEL I: INLEIDING EN LEESWIJZER

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>1</b>
1.1. Probleemstelling.....	2
1.2. Oriëntatiepunten.....	3
1.2.1. Over innovatie, ontwerp en gebruik vanuit gebruiksperspectief .....	4
1.2.2. Interpretatief onderzoek vanuit (hermeneutisch) fenomenologische invalshoek ..	5
1.2.3. Interdisciplinariteit en genderstudies als meerwaarde.....	6
1.3. Onderzoeksdesign en onderzoeksvragen .....	7
1.4. Bijdragen aan het onderzoeksdomein .....	9
1.5. Leeswijzer .....	9

## DEEL II: THEORETISCH KADER: DENKBEELDEN OVER EN ONDERZOEK NAAR GELIJKE KANSEN IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ

<b>2. DE NETWERKMAATSCHAPPIJ GEDECONSTRUEERD .....</b>	<b>15</b>
2.1. ICT en haar verhouding tot de maatschappij.....	16
2.1.1. Van techniek naar technologie .....	17
2.1.2. Informatie- en communicatietechnologie.....	18
2.1.3. Veranderende informatie in de informatiemaatschappij .....	20
2.1.4. Informatie en haar verhouding tot kennis .....	21
2.1.5. Verschillende beschouwingen over de 'informatiemaatschappij' .....	23
2.1.5.1. Van informatiemaatschappij naar netwerkmaatschappij.....	25
2.1.5.2. Van informatiemaatschappij naar kennismaatschappij .....	26
2.2. Koepelbegrippen met eenzelfde betekenis maar een andere focus.....	26
<b>3. TECHNOLOGIE EN SAMENLEVING: ONMISKENBAAR MET ELKAAR VERBONDEN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Van technologisch-determinisme tot sociaaldeterminisme, maar veelal er tussenin .....	28
3.1.1. Technologisch-deterministische denkkaders en onderzoeksmethodes.....	30
3.1.1.1. Karl Marx, Daniel Bell en Jacques Ellul.....	31
3.1.1.2. Everett Rogers.....	32

3.1.2.	Sociaalconstructivistische denkkaders en onderzoeksmethodes .....	34
3.1.2.1.	Social Construction Of Technology (SCOT).....	37
3.1.2.2.	Actor-Network Theory .....	37
3.1.2.3.	Etnografie van de sociale wereld van de technologie .....	38
3.1.2.4.	Social Shaping of Technology .....	39
3.1.2.5.	Domesticatiebenadering.....	40
3.1.3.	De dominantie van de <i>mutual shaping</i> benadering bij onderzoek naar ICT.....	40
<b>4.</b>	<b>GELIJKE KANSEN IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ .....</b>	<b>46</b>
4.1.	Conceptueel denken over gelijke kansen: (on)gelijke kansen en kansenbeleving.....	46
4.1.1.	De rechtvaardigheidstheorie van John Rawls .....	47
4.1.2.	De Capability benadering van Amartya Sen.....	49
4.1.3.	Betekenis van Rawls en Sen voor gelijke kansen in de netwerkmaatschappij ...	51
4.2.	De 'digitale kloof' als nieuwe sociale breuklijn of als mythe?.....	53
4.2.1.	De wederzijdse relatie tussen ICT en (on)gelijke kansen.....	54
4.2.2.	De verschillende dimensies van de digitale kloof en hun onderlinge relaties .....	55
4.2.3.	Het belang van de (veranderlijke) sociale context, de subjectieve ervaringen en betekenisgevingen .....	56
4.2.4.	Normatieve veronderstellingen bij het uitsluitingsdiscours .....	57
4.3.	E-inclusie : de overstijging van de kritieken op de 'digitale kloof'? .....	57
4.4.	Onderzoeken naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij.....	59
4.4.1.	Risicogroepen volgens de cijfers en indicatoren .....	60
4.4.2.	Het causaal- en fasenmodel van Jan van Dijk .....	62
4.4.3.	De digitale kloof als kenniskloof.....	63
4.4.4.	De Adaptive Structuration Theory van DeSanctis en Poole .....	65
4.4.5.	Modellen en benaderingen over de problematiek van de digitale kloof en e-inclusie .....	67
4.5.	Interessante invalshoeken en nieuwe uitdagingen voor onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij .....	68
<b>5.</b>	<b>(MENSELIJK) ACTORSCHAP EN TECHNOLOGIE .....</b>	<b>72</b>
5.1.	Heidegger's visie op de verhouding tussen mens en technologie.....	72
5.2.	Menselijk actorschap.....	74
5.3.	Technologieën als structurerende factoren.....	76
5.4.	Hebben artefacten actorschap? .....	78
5.5.	Mens-machine actorschap in intra-actie .....	80

5.6. Co-constructie van gebruik en ontwerp als empowermentrelatie tussen mens en technologie .....	82
--	----

<b>CONCLUSIES DEEL II: PROCESSEN VAN ACTORSCHAP IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ .....</b>	<b>85</b>
---	-----------

### DEEL III: THEORETISCH KADER: THEORETISCHE BENADERING VAN 'INTERNET IN DE DAGELIJKSE LEEFWERELD'

<b>6. THEORETISCH BENADERINGEN BIJ HET ZOEKEN NAAR EEN ANTWOORD .....</b>	<b>91</b>
6.1. Methodologische positie van interpretatief onderzoek.....	91
6.2. De fenomenologie en het conceptueel denkkader van Alfred Schütz .....	93
6.2.1. Fenomenologische uitgangspunten.....	94
6.2.2. Het conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld volgens Schütz.....	95
6.2.3. Enkele centrale uitgangspunten en concepten van Schütz met betrekking tot de dagelijkse leefwereld .....	97
6.2.3.1. De intersubjectiviteit van de dagelijkse leefwereld.....	97
6.2.3.2. Het planmatige van het menselijk handelen .....	97
6.2.3.3. De stock of knowledge als belangrijkste structurering van het denken .	98
6.2.3.4. De stock of knowledge in routineuze en problematische situaties.....	98
6.2.3.5. Het sociobiografische karakter van de situatie.....	100
6.2.4. De structurering van de dagelijkse leefwereld volgens Schütz .....	101
6.2.4.1. De ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld .....	102
6.2.4.2. De tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld.....	104
6.2.4.3. De sociale ordening van de dagelijkse leefwereld .....	105
6.2.5. Situaties en de kennis van de dagelijkse leefwereld .....	108
6.2.6. Samengevat: de structuur van de dagelijkse leefwereld en het handelen in deze wereld volgens Alfred Schütz .....	110
6.2.7. De betekenissen van ICT voor de structuur van de dagelijkse leefwereld.....	111
6.2.7.1. Verandering in ruimte en tijd, en dus in ordening van de dagelijkse leefwereld .....	111
6.2.7.2. Mediëring van communicatie door interfaces.....	112
6.2.7.3. Van face-to-interface naar interacties in een interspace.....	113
6.2.8. Kritieken op en verdiensten van het werk van Schütz.....	113
6.3. De domesticatietheorie .....	115
6.3.1. De morele economie.....	115
6.3.2. De vier fases van het domesticatieproces.....	118
6.4. De individu-technologie relaties .....	120

6.4.1.	De inlijvingrelaties .....	121
6.4.2.	De hermeneutische relaties .....	122
6.4.3.	De alteriteitrelaties .....	123
6.4.4.	De achtergrondrelaties .....	123
6.4.5.	De interface als alomtegenwoordige gespreksplek en specifieke alteriteitrelatie.....	124
<b>CONCLUSIE DEEL III: SCHETS VAN HET THEORETISCH KADER.....</b>		<b>127</b>
<b>DEEL IV: ANALYSE: GELIJKE KANSEN IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ IN VLAANDEREN</b>		
<b>7.</b>	<b>DE DIGITALE KLOOF IN VLAANDEREN: EEN STAND VAN ZAKEN ANNO 2005 ...</b>	<b>131</b>
7.1.	Het definiëren van risicogroepen in de netwerkmaatschappij .....	132
7.2.	Evolutie van ICT-toegang bij risicogroepen in Vlaanderen .....	133
7.2.1.	Evolutie van computerbezit in Vlaamse huishoudens .....	134
7.2.2.	Evolutie van het internetbezit in Vlaamse huishoudens .....	135
7.2.3.	Evolutie van het internetgebruik in Vlaanderen .....	136
7.2.4.	Wat de cijfers (niet) vertellen .....	137
7.3.	De digitale kloofindex van Vlaanderen.....	137
7.4.	Conclusie.....	141
<b>8.</b>	<b>ICT IN DE DAGELIJKSE LEEFWERELD: ONDERZOEKSKADER VOOR EEN INTERPRETATIEVE BENADERING VAN GELIJKE KANSEN IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ.....</b>	<b>143</b>
8.1.	Van categorisch denken naar interpretatief denken: betekenissen voor dit onderzoek .	143
8.1.1.	De dagelijkse leefwereld als onderzoeksveld.....	145
8.1.2.	Van digitale kloof naar e-inclusie .....	146
8.2.	Kwaliteitscriteria van interpretatief onderzoek .....	147
8.2.1.	Intersubjectieve navolgbaarheid als betrouwbaarheids criterium.....	148
8.2.2.	Bracketing .....	149
8.2.3.	Zelfsituering .....	149
8.2.4.	Validiteit .....	150
8.3.	Frame en snijlijnen van het onderzoek .....	152
8.3.1.	Gebruik(st)ers versus niet-gebruik(st)ers .....	153

8.3.2.	De computer als een ' <i>mundane technology</i> ' .....	154
8.3.3.	Een <i>mutual shaping</i> benadering met nadruk op de gebruikskant .....	155
8.3.4.	Beleid, budget en tijd .....	155
8.4.	Onderzoeksofzet en onderzoeksmethode .....	156
8.4.1.	De twee onderzoeksfasen: ervaren gebruik(st)ers versus beginnende gebruik(st)ers .....	156
8.4.2.	Rekrutering en dataverzameling.....	157
8.4.2.1.	Eerste rekruteringsfase: ervaren internetgebruik(st)ers.....	157
8.4.2.2.	Tweede rekruteringsfase: beginnende internetgebruik(st)ers.....	159
8.4.2.3.	Dataverzameling.....	160
8.4.2.4.	Dataverwerking.....	165
8.4.2.5.	ICT-jargon als specifiek probleem bij dataverzameling en -verwerking	168
8.5.	Interpretatief onderzoeken van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij .....	169
<b>9.</b>	<b>TOEGANG TOT ICT ALS VOORWAARDE TOT PARTICIPATIE IN DE NETWERKMAATSCHAPPIJ.....</b>	<b>171</b>
9.1.	Inleiding.....	171
9.2.	Centrale vragen.....	172
9.3.	Toegang tot infrastructuur .....	172
9.3.1.	De computer in huis halen .....	173
9.3.1.1.	De verscheidenheid in motivaties.....	173
9.3.1.2.	De aanschaf van de computer .....	176
9.3.1.3.	ICT-jargon in de stock of knowledge .....	178
9.3.2.	Het aansluiten van de computer op internet.....	179
9.3.2.1.	Beperkingen in actieveld: de continuering van alledaagse (veranderende) handelingen .....	182
9.3.2.2.	Beperkingen als gevolg van 'informatie enkel te verkrijgen via internet.....	184
9.3.2.3.	Vrees voor sociale uitsluiting.....	184
9.3.2.4.	Verandering in de eigen leefwereld waarin internet een plaats kan krijgen .....	186
9.3.3.	Conclusie: toegang tot infrastructuur .....	187
9.4.	Toegang tot gebruik en vaardigheden .....	187
9.4.1.	Niet om naar te kijken, maar om te gebruiken.....	187
9.4.2.	Motieven om te leren werken met de computer en internet .....	190
9.4.3.	Startpositie: <i>stock of knowledge</i> zero .....	193
9.4.4.	De 'warme expert': op eigen benen sta je nooit alleen .....	194

9.4.5.	Andere wegen om ICT (basis)vaardigheden te leren .....	197
9.4.5.1.	Het volgen van cursussen .....	197
9.4.5.2.	Boeken en ICT-tijdschriften .....	199
9.4.6.	Oefenen, onderhouden en op de hoogte blijven .....	200
9.4.7.	Computerproblemen oplossen.....	201
9.4.8.	Weerstand overwinnen .....	204
9.4.9.	Conclusie: gebruik en vaardigheden .....	209
9.5.	Conclusie: toegang als voorwaarde tot participatie .....	210
<b>10.</b>	<b>ICT IN DE DAGELIJKSE LEEFWERELD: AANDACHT VOOR MICRO- REGULERINGS VAN COMPUTER EN INTERNET IN HUIS .....</b>	<b>213</b>
10.1.	Inleiding .....	213
10.2.	Centrale vragen.....	214
10.3.	De computer inpassen in de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld .....	215
10.3.1.	Waarom de computer staat waar hij staat .....	215
10.3.1.1.	Beïnvloeding door praktische redenen.....	216
10.3.1.2.	Beïnvloeding door sociale redenen .....	220
10.3.1.3.	Verhuizen van de computer, verschuiving van de betekenis van de computer.....	220
10.3.2.	Het script van de technologie als sturend voor gebruik en locatie .....	221
10.3.2.1.	Individueel of gemeenschapsobject? .....	222
10.3.2.2.	De geïsoleerde gebruik(st)er.....	224
10.3.2.3.	De prioritaire gebruik(st)er.....	226
10.3.2.4.	De geïntegreerde gebruik(st)er .....	227
10.3.2.5.	Het coöperatieve gebruik .....	229
10.3.3.	Conclusie: ruimtelijke ordening van ICT .....	231
10.4.	Computer- en internetgebruik inpassen in de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld: verschillen in tijdspatronen .....	231
10.4.1.	Gegenderd computergebruik? .....	236
10.4.1.1.	Gender en tijd.....	237
10.4.1.2.	Gender en schuldgevoelens.....	239
10.4.1.3.	De mannelijke connotatie van technologie.....	240
10.4.2.	Intergenerationele verhoudingen en ICT .....	244
10.4.3.	Conclusie: tijdelijke ordening van ICT.....	249
10.5.	Conclusie: ICT als bestendiging of verandering van micro-reguleringen in huis.....	250

<b>11. HANDELEN IN VERANDERENDE INTERACTIERUIMTES IN DE DAGELIJKSE LEEFWERELD: AANDACHT VOOR GEWOONTES EN INDIVIDU-ICT RELATIES ..</b>	<b>253</b>
11.1. Inleiding .....	253
11.2. Centrale vragen.....	254
11.3. (Vernieuwde) gewoontes en (verankerde) veranderingen in de dagelijkse leefwereld ..	255
11.3.1. Vervanging van een offline gewoonte door een online gebeuren .....	255
11.3.2. Vervanging of uitbreiding van offline gewoonte door online gebeuren.....	257
11.3.3. Het verbreken van gewoontes, een bevestiging van het bestaan van gewoontes?.....	261
11.3.4. Nieuwe gewoontes in bestaande levens: het virtuele leven als weerspiegeling van het (lokale) reële leven .....	263
11.3.4.1. Identiteitstoerisme en nicknames.....	264
11.3.4.2. Informatie over lokale leefwereld.....	266
11.4. ICT-individu relaties in de dagelijkse leefwereld .....	267
11.4.1. De inlijvingrelaties .....	268
11.4.2. De hermeneutische relaties .....	270
11.4.3. De alteriteitrelaties .....	273
11.4.4. De achtergrondrelaties .....	277
11.5. Conclusie.....	280
<b>DEEL V: BESLUIT</b>	
<b>12. ALGEMEEN BESLUIT EN NABESCHOUWING .....</b>	<b>285</b>
12.1. Theorie, opzet en resultaten .....	285
12.1.1. Theoretische onderbouw en denkkader .....	285
12.1.2. Methodologisch opzet.....	287
12.1.3. Resultaten .....	287
12.2. Bijdragen en beperkingen van het doctoraatsproefschrift .....	291
12.3. Uitdagingen voor een netwerkmaatschappij met gelijke kansen .....	293
12.3.1. Digitale geletterdheid als empowermentstrategie.....	293
12.3.2. Co-constructie als empowermentstrategie .....	295
Bibliografie.....	299
Bijlagen.....	325

## FIGUREN

Figuur 1:	De kennisketen, gestructureerd volgens menselijk actorschap en structuur	21
Figuur 2:	Diffusie van innovatie volgens de S-curve van Rogers	33
Figuur 3:	De twee elkaar beïnvloedende aspecten van de digitale kloof	55
Figuur 4:	Structurational Theory model van digitale kloof effecten	65
Figuur 5:	Vereenvoudigde schematische weergave van de ontologische structuren van de dagelijkse leefwereld volgens Alfred Schütz	99
Figuur 6:	De vier transactionele fasen van de morele economie van het huishouden	117
Figuur 7:	Encoding-decoding model van Stuart Hall	123
Figuur 8:	Deel uit het encoding-decoding model van Stuart Hall	124
Figuur 9:	Groei in computerbezit in Vlaanderen bij vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden	132
Figuur 10:	Groei in internetbezit in Vlaanderen bij vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden	133
Figuur 11:	Groei in internetgebruik in Vlaanderen bij vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden	134
Figuur 12:	Representatie van methodes volgens Wilson	142

## TABELLEN

Tabel 1:	Verschillen in onderzoek naar digitale kloof en e-inclusie	60
Tabel 2:	Overzicht van factoren die risicogroepen bepalen	61
Tabel 3:	Ik-technologie relaties volgens Don Ihde	119
Tabel 4:	Dimensies van de DIDIX opgenomen in de Vlaamse DIDIX	136
Tabel 5:	Berekening van de Vlaamse DIDIX, 2001	137
Tabel 6:	Berekening van de Vlaamse DIDIX, 2003	138
Tabel 7:	Berekening van de Vlaamse DIDIX, 2005	138
Tabel 8:	Overzicht distributiekanaalen online vragenlijst	156
Tabel 9:	Overzicht van de verschillende onderzoekstadia	163
Tabel 10:	Overzicht van de bestudeerde onderzoekslagen	165



# **DEEL I**

## **INLEIDING EN LEESWIJZER**



# 1. Inleiding

De aanwezigheid van de computer met internetaansluiting in Vlaamse huiskamers is de laatste jaren sterk toegenomen. Waren er in 1996 nog maar 5% van de Vlaamse huishoudens die thuis een internetaansluiting hadden, in 2005 was dit opgelopen tot 60%. Deze toename lijkt gepaard te gaan met de evolutie van de statusverandering van de computer van een exotische technologie naar een alledaagse of *mundane* technologie, ingeburgerd in de huiselijke omgeving. Erg bijzonder om een computer in huis te hebben is het al een tijdje niet meer, bijzonder om er geen in huis te hebben wordt het des te meer.

De computer, maar ook andere informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zijn niet enkel in menig huiskamer aanwezig, het publieke leven is er ook steeds meer van doordrongen. Het wereldwijde netwerk van computers, internet genaamd, heeft de sociomateriële structuur van de samenleving grondig gewijzigd. De wereld wordt steeds meer een globaal dorp waarin glasvezels de grondstof zijn waardoor mensen tijd en ruimte kunnen overbruggen.

Deze veranderingen die zowel op individueel als op maatschappelijk vlak spelen, zorgen ook voor andere verwachtingen naar vaardigheden en handelingen van mensen. ICT-vaardigheden worden steeds meer als vanzelfsprekendheid gezien, ook al is iedereen ouder dan dertig jaar op school nauwelijks met een computer, laat staan met internet, in contact gekomen. Toegang hebben tot ICT, en ermee kunnen omgaan, is voor velen niet zo vanzelfsprekend als wordt verondersteld. Doordat ICT op verschillende vlakken in de samenleving zijn doorgedrongen, brengt dit tal van veranderingen in routines en gewoontes met zich mee. Waar tot een aantal jaren geleden bijvoorbeeld mensen nog naar de bank gingen om overschrijvingen te doen, wordt dit nu eerder als 'conservatief gedrag' gepercipieerd, bankieren van thuis uit of op een *self-banking* automaat in de inkomhall van de bank lijkt de nieuwe norm. Dat de opkomst en verspreiding van ICT, en de hiermee gepaard gaande veranderingen in het individueel en op het maatschappelijke leven, invloed hebben op de kansen en mogelijkheden die mensen in een samenleving hebben, wordt daarom ook sinds ruime tijd bediscussieerd. Vooral vanuit beleidsmatige en academische wereld wordt onderkend dat het belangrijk is om te vermijden dat als gevolg van de opkomst en het gebruik van ICT nieuwe vormen van uitsluiting ontstaan, of dat bestaande vormen van uitsluiting zich verdiepen, dat er dus gelijke kansen zijn in de netwerkmaatschappij.

Maar wat deze 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' precies inhouden is niet duidelijk. Veelal worden in discussies over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij niet-gebruik(st)ers ten opzichte van gebruik(st)ers geplaatst, waarbij de eerste groep als 'risicogroep' gezien wordt

die dreigt uit de boot te vallen in de netwerkmaatschappij. De scheidingslijnen tussen de groep niet-gebruik(st)ers en gebruik(st)ers, die steeds wordt gedefinieerd in termen van geslacht, leeftijd, inkomen, opleidingsniveau en tewerkstelling, vormen de zogenaamde 'digitale kloof'. De statistieken en indicatoren waarbinnen deze 'risicogroepen' gedefinieerd worden zijn een waardevolle doch tegelijkertijd beperkte informatiebron om de maatschappelijke veranderingen en (al dan niet) nieuwe of veranderende uitsluitingsmechanismen onder invloed van ICT te bestuderen.

Daarom ga ik in dit doctoraatsproefschrift op zoek naar ervaringen en betekenissen van ICT-gebruik(st)ers in Vlaanderen door te bestuderen hoe ICT verweven zijn in de dagelijkse leefwereld. Via het bestuderen van die dagelijkse leefwereld stel ik in meer detail de consequenties van ICT op het individuele leven, maar ook op de samenleving in haar geheel, vast. ICT beïnvloeden namelijk communicatie- en informatieprocessen die tot fundamentele veranderingen in sociale interacties en kennisopbouw kunnen leiden. Het al dan niet toegang hebben tot ICT-infrastructuur is dan ook een te beperkte informatiebron om te kijken naar sociale uitsluitingsmechanismen in de netwerkmaatschappij. In de consequenties van de verwevenheid van ICT in de dagelijkse leefwereld kunnen meer gedetailleerde implicaties van ICT voor kansen van individuen in de samenleving ontdekt worden.

### 1.1. Probleemstelling

In onderzoek naar (on)gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, meestal gedefinieerd als onderzoek naar de 'digitale kloof', wordt veelal cijfers en indicatoren naar voor geschoven om de verschillen in toegang tot de netwerkmaatschappij weer te geven en te problematiseren. Ook al worden tal van kanttekeningen geplaatst bij het concept 'digitale kloof' (o.a. Brants & Frissen, 2003; Carpentier, 2003), en verschuift ook beleidsmatig de aandacht van digitale kloof naar e-inclusie (Commissie van de Europese Gemeenschap, 2005), de onderzoekswereld heeft pas recent aandacht voor de consequenties van het wel of niet hebben van internettoegang en internetgebruik voor het leven in een netwerkmaatschappij (o.a. Wyatt, Henwood, e.a. 2000; Brants & Frissen, 2003).

Verskillende auteurs (o.a. van Dijk, 2003, Clement & Shade, 2000) schuiven een reeks toegangsdrempels naar voor die overwonnen moeten worden om 'ingesloten' te zijn in de netwerkmaatschappij. Maar 'gelijke kansen' is meer dan dit. Het is eveneens belangrijk om informatie over persoonlijke voorkeuren en levenslopen van individuen mee te nemen in het

begrip van 'gelijke kansen'. Gelijke kansen betekent namelijk niet hetzelfde als gelijkheid. Of zoals Amartya Sen het verwoordt in *Inequality reexamined* (1992):

“[e]quality in terms of one variable may not coincide with equality in another. For example, equal opportunities can lead to very unequal incomes. Equal incomes can go with very significant differences in wealth. Equal wealth can coexist with very unequal happiness” (Sen, 1992: 2).

Om de diversiteit en complexiteit van drempels en levenslopen mee te nemen en om bepaalde kwantitatieve vaststellingen te verklaren of de impact van ICT te kunnen inschatten of begrijpen, is het daarom belangrijk om aanvullende gedragsfenomenen van dichterbij en gedetailleerder te onderzoeken (Shade, 2002; Servaes, 2003). In dit doctoraatsproefschrift wordt daarom gekozen voor een interpretatieve benadering van de invulling van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. Het antwoord op de vraag naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij moet volgens mij dus niet gezocht worden in het zoeken naar de definiëren van de *have* en de *have not's* in de samenleving. Want de invulling van 'gelijke kansen' is mijns inziens niet gelijkheid, en dus niet 'iedereen online'. Wat het dan wel betekent onderzoek ik in dit doctoraatsproefschrift. Mijn zoektocht naar een andere invulling van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij wordt geleid door de betekenissen die 'gewone' gebruik(st)ers aan ICT toegekennen in hun dagelijkse leefwereld. Daarbij wil ik niet enkel kijken naar wat individuen en beleidsmakers kunnen doen om tot meer gelijke kansen te komen, maar poog ik ook de rol van ICT-ontwerp(st)ers of ontwikkelaars te betrekken in mijn analyse. Deze rol lijkt me vaak onderschat in de mens- en sociale wetenschappen. Het zijn nog steeds mensen, ontwerp(st)ers die artefacten creëren waarin ze bepaalde scripts van handelingen inschrijven en zo meebepalen welke soorten ICT-gebruik mogelijk worden.

## 1.2. Oriëntatiepunten

In de probleemstelling werd al aangegeven dat onderzoek naar de 'digitale kloof' vooral cijfermatig van aard is en focust op het detecteren van 'risicogroepen' van niet-gebruik(st)ers. In voorliggend doctoraatsproefschrift staat die invalshoek niet centraal, maar wordt de nadruk gelegd op de mogelijke consequenties van (een bepaalde soort) ICT-toegang en -gebruik voor het leven in een netwerkmaatschappij. Met deze focus wil ik de aandacht vestigen op de diversiteit van gebruik en de implicaties hiervan voor gelijke kansen in een samenleving. Risicogroepen definiëren als één zijde van een dichotomie is namelijk een sterke vereenvoudiging van de realiteit. In dit doctoraatsproefschrift worden een aantal

oriëntatiepunten gekozen die verder dieper uitgewerkt worden, maar hier kort aangeraakt worden. Dit om de sporen van het gevoerde onderzoek alvast een beetje te bewege wijzen.

### 1.2.1. Over innovatie, ontwerp en gebruik vanuit gebruiksperspectief

Het is van belang het doctoraatsproefschrift te plaatsen binnen het debat over 'technologie en samenleving'. Een heikel punt daarin is namelijk de polarisatie tussen technofobe en technofiele visies en tussen technologisch deterministische- en sociaaldeterministische visies. De stemmen van extreme visies weerklinken altijd luider, en het thema 'technologie en samenleving' is hier geen uitzondering op. Of internet de wereld transformeert tot iets wezenlijks nieuws of dat het slechts een nieuwigheidje is in deze wereld is een vaakgestelde vraag (Graham, 2001: 38).

Het verschil tussen technologisch- en sociaaldeterministische visies is dat de eerste de technologie als bepalende factor ziet in de samenleving (het structurerende van technologie determineert maatschappelijke veranderingen en de technologie is niet neutraal maar sturend) en de tweede sociale handelingen als bepalend ziet (enkel het handelen van individuen determineert maatschappelijke veranderingen en de technologie is neutraal). Het technologisch deterministische discours is vandaag nog steeds terug te vinden bij vooral ontwikkelaars van technologie. De maakbaarheid van de wereld en de mens (door technologie) is hun uitgangspunt. Binnen sociaal wetenschappelijk onderzoek wordt eerder de nadruk gelegd op het menselijk handelingsvermogen en de invloed ervan op het verklaren van maatschappelijke veranderingen. Zelf neem ik echter een positie in tussen beide visies waarbij ik vertrek vanuit een relatie van *mutual shaping* van technologie en samenleving en het belang van beide bij maatschappelijke veranderingen.

Technologie en samenleving, maar ook het ontwerpen van ICT en het gebruiken van ICT vormen samen het innovatieproces. Daarbij leg ik ook de nadruk op de veranderingen in handelingen en reconfiguraties in gebruik om te verklaren wat nu juist innovatief is in de netwerkmaatschappij. Of zoals Andrew Barry het omschrijft: "*What is inventive is not the novelty of artefacts in themselves, but the novelty of the arrangements with other activities and entities within which artefacts are situated, and might be situated in the future*" (Barry, 1999: 4). Hieruit vertrekken om te kijken naar veranderingen in het dagelijkse leven, impliceert dat ICT-adoptie niet wordt gezien als een eindpunt van innovatie, maar als het moment waarop de innovatie nog moet optreden. Er is pas sprake van innovatie als er verandering in het sociomateriële weefsel van de dagelijkse leefwereld onder invloed van een 'nieuwe' technologie zoals bijvoorbeeld internet optreedt.

Dit doctoraatsproefschrift neemt ontwerp en gebruik van ICT mee in het onderzoek en vertrekt vanuit het idee dat het sociomateriële weefsel van de samenleving pas verandert onder invloed van gebruik(st)ers die het sociomateriële reconfigureren. Het vertrekpunt is echter het gebruiksperspectief en niet het ontwerpperspectief. Daarin is het onderzoek niet uniek, er zijn veel parallellen met het werk in andere domeinen en onderzoek waarin de rol van de gebruik(st)er in het geven van betekenis aan tekst en objecten centraal staat (o.a. Silverstone & Haddon, 1996; van Zoonen, 2000; Stewart, 2005). Het is pas in tweede instantie dat ik de vraag naar ontwerp stel. Het ontwerpproces van computer en internet op zich is geen focus in dit onderzoek. Wat ik wel doe is bekijken welke scripts<sup>1</sup> de computer als artefact hebben, en in beperkte mate ook wat de ingeschreven handelingen in informaticarepresentaties zijn, en hoe beide een rol spelen in het (re)configureren van gewoontes in de dagelijkse leefwereld.

### 1.2.2. Interpretatief onderzoek vanuit (hermeneutisch) fenomenologische invalshoek

Na grondige analyse van bestaande conceptuele denkkaders om de dagelijkse leefwereld en de reconfiguraties ervan onder invloed van technologie te bestuderen vanuit een interpretatieve benadering ben ik terecht gekomen bij twee 'klassieke auteurs' die ook grondleggers zijn van de interpretatieve benadering: het fenomenologisch werk van Alfred Schütz en het hermeneutisch fenomenologische werk van Martin Heidegger. Kenmerkend voor de fenomenologie, die aan de basis lag van de huidige interpretatieve onderzoeksbenadering, is dat het de nadruk legt op het bestuderen van de wereld zoals ze geleefd wordt door individuen als een intersubjectieve werkelijkheid met een focus op bewustzijnsacts van individuen (van Elteren, 1977). Uit de hermeneutische fenomenologie wordt het uitgangspunt meegenomen dat niet het subject, of de karakteristieken van subjecten of objecten moeten bestudeerd worden, maar wel de ruimtes waarbinnen contextueel gehandeld en betekenis gegeven wordt: het 'in-de-wereld-zijn-met-internet'. De hermeneutische fenomenologie probeert veel aandacht te

---

<sup>1</sup> Akrich analyseert het productieproces van ICT en zegt hierover: *"In the design process innovators are from the very start constantly interested in their future users. They construct many different representations of these users, and objectify these representations in technological choices"* (Akrich, 1995: 168), alsook: *"Designers 'inscribe' their visions on the future users in the technology"* (Akrich & Latour, 1992). Dit 'inschrijven van gebruik' is wat onder scripts van technologie verstaan wordt. Scripts krijgen wel enkel betekenis in gebruik, scripts zijn als scenario's waarbij: *"Technical objects define a framework of action together with the actors and the space in which they are supposed to act"* (1992: 208).

hebben voor de beschrijvende (fenomenologische) methodologie omdat het wil vaststellen hoe dingen 'verschijnen' en deze voor zichzelf laten spreken, maar beweert niet dat er zoiets bestaat als ongeïnterpreteerde fenomenen.

De *Collected Papers I tot IV* (1962, 1970, 1970 en 1970) en de *Structures of the Life-World* (1974) van Alfred Schütz (†1899 - †1959) en de werk en over technologie van Martin Heidegger (†1889 - †1976) zoals *Die Technik und die Kehre* (voor het eerst uitgegeven in 1932) zijn historisch te plaatsen in de periode waarin de eerste kritieken geformuleerd werden op het toepassen van natuurwetenschappelijke methodes in de mens- en sociale wetenschappen. Na hen zijn er tal van andere theoretische kaders ontwikkeld die te plaatsen zijn binnen de interpretatieve tradities. Van dit recentere werk worden volgende ook gebruikt: de domesticatietheorie van Roger Silverstone (1992, 1996) en de techniekfenomenologie van Don Ihde (1990).

### 1.2.3. Interdisciplinariteit en genderstudies als meerwaarde

Het doctoraatsproefschrift is interdisciplinair van aard. Het bevindt zich 'ergens' tussen de disciplines sociologie, communicatiewetenschappen, filosofie, Science & Technology Studies (STS) en genderstudies. De sterkte van interdisciplinariteit ligt in de bestudering van het onderzoeksthema vanuit verschillende disciplines en dus in het combineren van theoretische kaders en visies. Dit is een meerwaarde omdat er steeds kruisbestuivingen plaatsvinden. In deze studie komen domesticatieonderzoek en het fenomenologisch denkkader uit de sociologie met elkaar in contact, aangevuld met de aandacht voor technologische scripts uit STS. De zwakte van interdisciplinariteit is dat het als onderzoekster moeilijk is in alle theoretische kaders en visies volledig thuis te zijn. Als sociologe van opleiding, kijkend doorheen de 'genderbril' opgezet na een aanvullend opleiding in genderstudies, bijgeschoold in communicatiewetenschappen en STS en steeds op zoek naar antwoorden op maatschappelijke problemen is dit doctoraatsproefschrift een 'bricolage' geworden van ontmoetingen van kennis uit verschillende disciplines.

De invloed vanuit genderstudies is niet expliciet, maar impliciet aanwezig in het doctoraatsproefschrift. De invloed is velerlei, ten eerste zijn genderstudies en 'de interdisciplinaire droom' sinds de opkomst van vrouwen- en genderstudies met elkaar verweven (Van der Kley, 1987). Ten tweede hebben auteurs die gendertheorie combineren met technologiestedies of informatica steeds extra mijn aandacht gekregen. Zo zijn werken van Cecile Crutzen (2000; 2002; 2003) en Lucy Suchmann (1987; 1999; 2002; 2005a, 2005b) die technologie vanuit genderperspectief benaderen van belangrijke invloed geweest op mijn doctoraatsproefschrift. De aandacht voor gender, empowerment en emancipatie van individuen die deze auteurs in



hun werk schenken ligt in de lijn van de invulling van het gelijke kansen concept binnen mijn werk. Ten derde wordt kritisch gekeken naar de positie van onderzoek(st)ers en van de sociale gesitueerdheid van kennis. Dit gebeurt onder invloed van de feministische *standpoint epistemology* (Harding, 2001). Ten slotte is de aandacht voor de 'dagelijkse leefwereld' ook typerend voor genderstudies. Tal van feministische auteurs geven de voorkeur aan een wetenschappelijk perspectief dat kijkt naar de dagelijkse leefwereld (van vrouwen) boven het kijken naar de activiteiten van de dominante groepen (Harding, 2001). Het dagelijks leven wordt hierbij gezien als een betere startlocatie voor het proces van kennisverwerving en -productie (Crutzen, 2000).

### 1.3. Onderzoekdesign en onderzoeksvragen

In een wisselwerking en consistentie tussen theorie en empirie wordt in dit doctoraatsproefschrift een meerwaarde aan het onderzoeksdomein 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' gegeven. Aan het empirisch onderzoek is een intense literatuurstudie vooraf gegaan. Verschillende visies op samenleving, technologie en individu, voortspuitend uit verschillende theoretische stromingen en disciplines zijn bestudeerd en worden in kaart gebracht. Binnen de algemene theorieën is expliciet gekeken naar wat ze betekenen voor gelijke kansen. Zowel theoretisch werk als empirische onderzoeken naar (on)gelijke kansen in de netwerkmaatschappij werden verzameld en geanalyseerd. Via het distilleren van interessante invalshoeken en nieuwe uitdagingen voor onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij uit de literatuurstudie en vanuit de discussie over wat 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' betekent, besloot ik drie processen van actorschap van dichterbij te bestuderen in dit doctoraatsproefschrift. Ten eerste bestudeer ik actorschap van mensen binnen het verwerven van toegang tot ICT. Er vanuit gaande dat toegang tot ICT-infrastructuur, gebruik en vaardigheden basisvoorwaarden zijn om te participeren in de netwerkmaatschappij wordt bestudeerd hoe dit proces verloopt en welke vertogen hieruit naar voor komen. Ten tweede bestudeer ik actorschap van mensen in hun thuisomgeving met focus op de micro-reguleringen met betrekking tot ICT. Wetende dat het belangrijkste deel van het adoptieproces pas start eenmaal de computer en internet in huis gehaald zijn, wordt het domesticatieproces bestudeerd. Daarbij worden de (machts)verhoudingen en processen bij het gebruiken van ICT in de thuisomgeving bestudeerd. Hierbinnen speelt actorschap terug een belangrijke rol. Ten derde bestudeer ik actorschap van mensen binnen interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld waar ICT aanwezig zijn. De betekenissen die gebruik(st)ers geven aan de veranderende interacties (en routines) in hun dagelijkse leefwereld onder invloed van ICT en de ervaringen en

betekenissen die ze geven aan de interactie met interfaces en informaticarepresentaties worden hier besproken. Hierbinnen staat actorschap van mensen ten opzichte van ICT en de verhoudingen die hierbinnen spelen centraal.

Het empirische luik bestaat grotendeels uit het *verstehen*, ontrafelen en interpreteren van de verhalen van het 'leven-met-internet' van internetgebruik(st)ers. Hiervoor werd van een beperkt aantal respondenten diepgaande informatie over hun computer- en internetgebruik in hun dagelijkse leven verzameld. Dit gebeurde aan de hand van interviews, het reconstrueren van de computer- en internettijdslijn van de respondenten en van bijgehouden internetdagboeken. De respondentengroep is zo gekozen dat ze bestaat uit een grote diversiteit van gebruik(st)ers, naar geschiedenis en soort ICT-gebruik, alsook naar socio-culturele achtergrondfactoren. Algemeen is de analyse van de verzamelde data gestructureerd rond drie thema's en werden verschillende onderzoeksvragen per thema geformuleerd:

1. Het toegangsproces dat ertoe leidt thuis gebruik(st)er van ICT te worden, met als onderzoeksvragen:
  - Hoe gebeurt de overgang van ICT van een *zone van absolute irrelevance*<sup>2</sup> naar een *zone van primary relevance*? Wat zijn hierin de verschillen in vertogen tussen respondenten?
  - Wat zijn de *voluntary* en *imposed relevances* die deze beslissingen, handelingen en dus vertogen van acties bepalen?
  - In hoeverre kunnen de sociobiografische achtergrond van het individu en de levensplannen als verklaringsgronden naar voor worden geschoven?
  - In hoeverre is de *stock of knowledge* een belangrijke factor bij het betekenis geven aan computerproblemen, en bij de ontwikkeling van vaardigheden?
  
2. Het domesticatieproces of de micro-reguleringen van ICT in huis, met als onderzoeksvragen:
  - Hoe krijgen ICT in de thuisomgeving fysiek een plaats en welke betekenis wordt eraan gegeven? Welke factoren beïnvloeden deze beslissing?
  - Welke verhoudingen en relaties spelen zich af rond ICT en welke machts- en genderrelaties zijn terug te vinden in de activiteiten en handelingen?
  - Op welke manier beïnvloeden ICT en de morele huishoudeconomie elkaar?

---

<sup>2</sup> De schuin geschreven, Engelse woorden zijn concepten uit het denkkader van Alfred Schütz. In hoofdstuk 6.2 worden de verschillende concepten uitgelegd.

3. Het handelen in veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld en de aandacht voor routines en individu-ICT relaties, met als onderzoeksvragen:
  - Welke gewoontes in het dagelijkse leven van de ICT-gebruik(st)ers veranderen onder invloed van computer- en internetgebruik? En hoe worden deze ervaren door de respondenten?
  - Welke individu-ICT relaties ervaren ICT-gebruik(st)ers in hun dagelijkse leefwereld?
  - Welke betekenissen geven ICT-gebruik(st)ers aan deze veranderende interacties in hun dagelijkse leefwereld?
  - Hoe ervaren ICT-gebruik(st)ers de interactie met de informaticarepresentatie via de grafische gebruikersinterface (GUI)?
  - Zijn 'gewone' ICT-gebruik(st)ers in de mogelijkheid om bemiddeling door ICT te co-construeren en te reconfigureren, en wat zijn de rand-voorwaarden?

In de analyse is steeds vertrokken vanuit concrete ervaringen van ICT-gebruik(st)ers en van de betekenissen die zij eraan toekennen. Verschillende maatschappelijke implicaties kunnen gedistilleerd worden uit de analyse van de interviews. De analyse focust echter op het gelijke kansen aspect als belangrijkste maatschappelijke implicatie. Er wordt vanuit de ervaringen en betekenissen gekeken naar wat ze impliceren voor gelijke kansen, en in welke mate ze bijdragen aan de kennis over de impact van ICT op gelijke kansen in de samenleving.

#### 1.4. Bijdragen aan het onderzoeksdomein

Dit doctoraatsonderzoek wil op drie manieren bijdragen aan de kennis over, en onderzoek naar, gelijke kansen in de netwerkmaatschappij in Vlaanderen. Ten eerste breidt ze, door te kiezen voor een interpretatieve benadering, het bestaande onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij in de diepte uit. Ten tweede zorgt ze voor een verbreding binnen bestaand domesticatieonderzoek dat tot nu toe immers vooral televisiegebruik als studieobject had, zeker voor de situatie in Vlaanderen. Ten derde, en meer algemeen, draagt het doctoraatsproefschrift bij aan het inbrengen van de kennis vanuit Science & Technologie Studies en in beperkte mate vanuit de informatica discipline zelf, binnen de communicatiewetenschappelijke discipline. Mijns inziens zijn deze disciplines te lang naast elkaar geëvolueerd en niet met elkaar waardoor waardevolle visies, onderzoeken en vernieuwende invalshoeken over 'technologie en samenleving' geen kans kregen om zich te ontplooiën.

#### 1.5. Leeswijzer

Het doctoraatsproefschrift bestaat uit vijf grote delen. Het eerste korte deel (deel I) omvat de inleiding van het doctoraatsproefschrift wat u nu aan het lezen bent. Hierna worden achtereenvolgens twee theoretische, één empirisch, en één concluderend deel behandeld.

In het eerste theoretische deel (deel II) worden bestaande denkbeelden en onderzoeken over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij besproken. Ik start met het onder de loep nemen van de concepten 'ICT' en 'netwerkmaatschappij' waarna ik verschillende visies over de verbondenheid van technologie en samenleving op macro-niveau, alsook de verbondenheid van het individuele leven met technologie op micro-niveau schets. De besproken theorieën en auteurs bevinden zich op een continuüm van technologisch deterministisch denken tot sociaalconstructivistisch denken. Verschillende stromingen uit de mens- en sociale wetenschappen die aandacht besteden aan samenleving en technologie komen aan bod: (techniek)filosofie en sociologie (o.a. Jacques Ellul, Martin Heidegger, Daniel Bell), Science & Technology studies (o.a. Bruno Latour, Wiebe Bijker, Judy Wajcman), communicatiewetenschappelijk onderzoek (o.a. Everett Rogers, Roger Silverstone, Jan van Dijk), ethnomethodologische studies en technologiestudies (o.a. Lucy Suchman, Cecile Crutzen), technowetenschappen (o.a. Donna Haraway, Karen Barad) en techniekfenomenologie (o.a. Don Ihde). De focus wordt gelegd op de sociaalconstructivistische invalshoeken. Daarna wordt bestaand theoretisch werk en empirisch onderzoek naar het concept 'gelijke kansen' en naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij geschetst. Vertrekkende vanuit het denken over gelijke kansen van John Rawls, Amartya Sen en Martha Nussbaum worden een aantal kanttekeningen bij het 'digitale kloof' concept geplaatst. De bestaande onderzoeken naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij die worden besproken werden zijn het causaal- en fasenmodel van Jan van Dijk, de kenniskloofbenadering en de *Adaptive Structuration Theory* van Geraldine DeSanctis en Scott Marshall Poole. Dit deel besluit ik met het bespreken van de verhouding tussen menselijk actorschap en technologie.

In het tweede theoretische deel (deel III) worden de theoretische kaders die toegepast worden in mijn onderzoek uitgewerkt en voorgesteld. Achtereenvolgens komt het fenomenologisch conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld van Alfred Schütz, de domesticatietheorie van onder andere Roger Silverstone en de techniekfenomenologische typologie van individu-technologie relaties van Don Ihde aan bod.

Deel IV omvat het empirische luik van het doctoraatsproefschrift. Het wordt ingeleid door een cijfermatige stand van zaken van de digitale kloof in Vlaanderen. Hierbij wordt de evolutie van de digitale kloofindex voor Vlaanderen over de periode 2001-2003-2005 besproken. Daarna

wordt het onderzoekskader voor de eigen interpretatieve benadering van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij voorgesteld. De analyse van de eigen data wordt gestructureerd via de bespreking van drie bovenvernoemde processen van actorschap en de geformuleerde onderzoeksvragen.

Ten slotte wordt in deel V teruggekoppeld naar de probleemstelling en worden een aantal uitdagingen voor een netwerkmaatschappij met gelijke kansen gepresenteerd.



## **DEEL II**

### **THEORETISCH KADER:**

Denkbeelden over en onderzoek naar  
gelijke kansen in de  
netwerkmaatschappij





## 2. De netwerkmaatschappij gedeconstrueerd

*“We leven in een informatiemaatschappij, een kennismaatschappij, een netwerkmaatschappij”*, dit zijn de frequent gebruikte typeringen voor de hedendaagse Westerse samenleving. Deze drie termen worden door zowel personen uit de politieke als wetenschappelijke wereld vaak in de mond genomen, maar ze blijven *buzzwords* waar iedereen een eigen betekenis aan geeft. De klemtonen verschillen, ook al worden de drie termen vaak door elkaar gebruikt. Alle drie leggen ze de nadruk op een aantal veranderingen in de hedendaagse samenleving: een toename in de omvang, het belang en de verspreiding van informatie, kennis of netwerken. Hierbij wordt vaak gewezen naar het belang en de rol van ICT in deze veranderingen. Er wordt daarenboven verondersteld dat de veranderingen zich voordoen in alle aspecten (zoals economie, politiek, gezondheid, media) en op alle niveaus (macro, meso en micro) van de samenleving, en zo ook in het leven van elkeen. ICT speelt zowel een belangrijke rol in de globalisering van de wereld(economie) als op het privé-leven. Binnen ICT wordt vooral internet als drijvende kracht achter de veranderingen gezien.

In bovenstaande paragraaf wordt duidelijk dat wat nu zo anders is in de huidige samenleving niet in een paar zinnen gevat kan worden. Er wordt gemakkelijk in algemene termen over gesproken en een ondertoon over revolutionaire veranderingen is nooit veraf. Of er daadwerkelijk iets grondig veranderd is in wat de informatie-, kennis- of netwerkmaatschappij genoemd wordt, kan in vraag gesteld worden. In dit doctoraatsproefschrift wordt dit niet bediscussieerd. Het feit dat ik me buig over de betekenis van ICT in het dagelijkse leven en de implicaties ervan voor gelijke kansen, houdt in dat ikzelf er als onderzoekster vanuit ga dat er veranderingen plaatsvinden onder invloed van ICT die de moeite waard zijn om te onderzoeken. Hierin treed ik tal van andere auteurs en onderzoek(st)ers bij (o.a. Graham, 2001; Dreyfus, 2001; DiMaggio, Hargittai e.a., 2001; de Haan, van 't Hof & van Est, 2006). Waar ik in dit hoofdstuk dus niet naar op zoek ga is een antwoord op de vraag of technologie en ICT een samenleving veranderen. Wat ik wel doe is een aantal concepten deconstrueren, om er daarna mee aan de slag te gaan. Daarbij wil ik een overzicht geven van het denken over technologie, ICT en samenleving uit het verleden alsook in recent werk.

## 2.1. ICT en haar verhouding tot de maatschappij

De alomtegenwoordigheid van informatie- en communicatietechnologieën waardoor je in je huiskamer, op de trein en zelfs op het strand geconnecteerd kan zijn op het internet, wordt overal verkondigd. Nieuwe technologieën met namen zoals pda<sup>3</sup>, www<sup>4</sup>, gsm<sup>5</sup>, skype<sup>6</sup> of rfid<sup>7</sup> zijn een zichtbaar of onzichtbaar deel van de leefwereld geworden. De term die vaak gebruikt wordt om deze 'nieuwe technologieën' te omschrijven is 'informatie- en communicatietechnologieën', soms eenvoudigweg 'nieuwe media' genoemd. Beide begrippen verwijzen naar technologieën die betrekking hebben op zowel informatie- als communicatieprocessen. Het zijn koepelbegrippen, die daarenboven door verschillende auteurs anders gedefinieerd worden. De term 'nieuwe media' wordt vaak als de meer toegankelijke versie van het woord 'informatie- en communicatietechnologieën' gebruikt, maar beiden verwijzen naar hetzelfde.

De vraag is dan wat nu specifiek is aan ICT in vergelijking met andere technologieën. Zijn ze wel zo nieuw of hebben ze vooral veel gelijkenissen met hun voorgangers? Om daar antwoord op te geven moet de precieze betekenis van informatie- en communicatietechnologieën van naderbij bekeken worden. Ik start met de concepten 'techniek' en 'technologie' die de voorouders zijn van 'informatie- en communicatietechnologieën', om daarna tot een definiëring van informatie- en communicatietechnologieën te komen. Opvallend in elk geval is dat de concepten 'technologie' en 'informatie- en communicatietechnologieën' eigen zijn aan de moderne samenleving.

---

<sup>3</sup> Een PDA ofwel *Personal Digital Assistant* wordt door Wikipedia gedefinieerd als *"een klein draagbaar toestel dat computer, telefonie, fax en netwerkfuncties combineert. De moderne PDA van 2006 kan dienen als mobiele telefoon en persoonlijke organiser. Sommige PDA's zijn uitgerust met een minitoetsenbord, andere met een aanraakscherm of touch screen en een pen of stylus"* (Wikipedia, 2006b).

<sup>4</sup> WWW is de afkorting van *World Wide Web* en wordt door Wikipedia gedefinieerd als *"de term die vaak wordt gebruikt om het gedeelte van internet aan te duiden dat met een webbrowser bekeken kan worden."* (Wikipedia, 2006d)

<sup>5</sup> GSM is de afkorting van *global system for mobile communications* en wordt door Wikipedia gedefinieerd als *"een aanduiding voor een standaard voor digitale mobiele telefonie. Momenteel staat de afkorting voor 'Global System for Mobile Communications'"* (Wikipedia, 2006a).

<sup>6</sup> Skype is een *voice over ip* programma waarmee men over het internet kan telefoneren.

<sup>7</sup> rfid is de afkorting van *radio frequency identification* is wordt door Wikipedia gedefinieerd als *"een methode om van een afstand informatie op te slaan en te lezen van zogenaamde RFID-'tags' die op of in objecten zitten"* (Wikipedia, 2006c).

### 2.1.1. Van techniek naar technologie

De term 'technologie' wordt in het Nederlands rond 1824 voor het eerst aangetroffen (Geerts & Den Boon, 1999) en is hier geïntroduceerd via de Angelsaksische en vooral de Amerikaanse literatuur. Technologie is een "*op wetenschap gebaseerde techniek*" (Benshop, 2005). 'Technologie' omvat dan ook, en is een vorm van, 'techniek'. Dit woord, op haar beurt, stamt van het Griekse woord *techné* en verwijst naar de methode van handelen en naar de materiële middelen die gebruikt worden om iets tot stand te brengen ten behoeve van praktische doeleinden (Benshop, 2005). Tot vandaag zijn deze twee aspecten van techniek terug te vinden in onze woordenschat. Enerzijds in termen zoals voetbaltechniek, onderzoekstechniek of onderhandelingstechniek waarmee verwezen wordt naar het bekwaam zijn in (handelen in) iets, zoals voetbal, onderzoeken of onderhandelen. Anderzijds worden materiële objecten (bijvoorbeeld wielen, katrollen en fietsen) als technieken gedefinieerd.

Het woord 'technologie', dat een *op wetenschap* gebaseerde techniek is, bouwt verder op deze dubbele betekenis van techniek en voegt er nog een derde betekenislaag aan toe. Donald MacKenzie en Judy Wajcman (1985), maar ook anderen (o.a. Berting, 1992; Dierkes & Hoffmann, 1992) onderscheiden drie betekenislagen in het woord 'technologie':

- materiële objecten: het niveau van het fysieke object of het artefact, zoals bijvoorbeeld fietsen, lampen, computers, computerschermen en modems;
- handelingen: het niveau van activiteiten en processen, zoals het smelten van metaal, het programmeren van software en het installeren van software;
- kennis: het niveau van ontwikkeling, technologie kan ook verwijzen naar de kennis van mensen met de acties dat ze hiermee ondernemen, een voorbeeld is het ontwerpen van de design van een fiets of het ontwikkelen of bedenken van een programmeertaal of algoritme.

Het grote verschil met techniek is het derde aspect, de kennis, of de 'verwetenschappelijkte' techniek, het gebaseerd zijn op wetenschappelijke kennis. Er is discussie mogelijk over het feit of het uitvinden van het wiel techniek of technologie is. Het wiel is premodern, maar bij het uitdenken van het wiel was zeker kennis nodig, alleen valt die misschien niet onder de noemer van 'wetenschappelijke onderbouwdheid' zoals die nu verstaan wordt.

De opdeling tussen techniek en technologie is niet altijd duidelijk, en ook de opdeling in drie niveaus is eerder artificieel van aard, want zijn in grote mate met elkaar verweven. Dat de woorden techniek en technologie vaak door elkaar gebruikt worden, is dan ook niet verbazend.

Een laatste interessante visie op het verschil tussen techniek en technologie is van de hand van Albert Borgmann (1984). Hij maakt een onderscheid tussen 'dingen' en 'apparaten' om het verschil tussen traditionele techniek en moderne technologie, te verduidelijken. Hij zegt dat in

de huidige samenleving dingen apparaten geworden zijn, omdat de achterliggende machinerie verborgen wordt. Hij verduidelijkt dit door water halen uit een put (de put benoemt hij dan als een ding) en water halen uit een kraan (de kraan benoemt hij dan als een apparaat) met elkaar te vergelijken (Borgmann, 1984). Een kraan kan water of geen water bevatten, afhankelijk van de achterliggende machinerie waar de gebruik(st)er geen vat op heeft maar die, als het werkt, ervoor zorgt dat iemand gemakkelijk toegang tot water heeft. De context (het werken van de machinerie) wordt voorzien door de ingenieur doordat de watergebruik(st)er niet vertrouwd is met de werking van de machinerie. Een waterput daarentegen is wel transparant qua machinerie (katrol, put, enzovoort) en kan, mits enig vertrouwen met de machinerie, hersteld worden door de putgebruik(st)er. Daarnaast is de waterput ook een ontmoetingsplaats voor de gemeenschap. De context wordt bepaald door alle gebruik(st)ers van de put, het nadeel is dat het meer inspanning vraagt om er water uit te halen. Borgmann wijst erop dat technologie de interactie tussen mens en werkelijkheid steeds vergroot omdat de machinerie steeds meer (onzichtbaar) aanwezig is. Het grote verschil ziet hij in het feit dat apparaten als technische middelen contextloos zijn en dingen daarentegen sociaal ingebed zijn. Een verschuiving van dingen naar apparaten gaat volgens hem dan ook gepaard met gecompliceerde sociale veranderingen. Met zijn visie treedt hij in de voetsporen van het denken van Heidegger dat later in dit proefschrift behandeld wordt (in hoofdstuk 5).

### 2.1.2. Informatie- en communicatietechnologie

Als ik de definitie van technologie doortrek naar het concept 'informatie- en communicatietechnologie', zou het gaan om 'de op wetenschap gebaseerde techniek van (het omgaan met) informatie en communicatie'. Het communiceren en het omgaan met informatie is getechnologiseerd, gemedieerd of bemiddeld door technologie. Deze abstracte definitie geeft wel de kern van ICT weer, maar is niet erg duidelijk. Mede het feit dat onderzoek naar ICT in verschillende disciplines gebeurt, speelt een belangrijke rol in de abstracte definiëring van ICT. Het is met name erg moeilijk om tot een definitie te komen die breed genoeg is om in alle (onderzoeks)contexten te gebruiken.

Maar wat is er zo 'nieuw', zo anders, aan deze 'nieuwe media' of ICT, in vergelijking met de 'oude', of 'traditionele media' zoals televisie, telefoon, video of film? Het tijdschrift *New Media and Society* (Silverstone, 1999) speelde een belangrijke rol in het zoeken naar een antwoord op deze vraag. In haar eerste nummer beantwoordden verschillende gerenommeerde auteurs (Mark Poster, Kevin Robins, Ronald Rice, Patrice Flichy, William Melody en Lana Rakow) de vraag "*What's new about new media?*". Ze proberen hiermee tot een definitie te komen waarbij

zowel technologische als sociale aspecten opgenomen worden. Ze willen enerzijds vermijden een puur technische opsomming te geven (vb. digitale in plaats van analoge signalen) of een exhaustieve lijst van kenmerken op te sommen. Anderzijds willen ze zich niet enkel beperken tot mediacontent en -vorm. De vaak opgesomde karakteristieken van nieuwe media zoals digitale convergentie, many-to-many communicatie, interactiviteit, globalisering en virtualiteit (voor een overzicht zie Silverstone, 1999; Lievrouw, 2002; Lievrouw, 2004) werden door een aantal auteurs niet als (voldoende) nieuw beschouwd om als typerend kenmerk voor ICT genoemd te worden (Silverstone, 1999: 11). Alle vormen van communicatie zijn namelijk interactief, many-to-many communicatie vindt ook plaats in face-to-face gesprekken, globalisering zet zich ook door in televisie- en filmcultuur volgens de auteurs, dus het woord 'nieuw' is volgens hen dus niet op zijn plaats.

Enkele criteria om van 'nieuwe media' te spreken die wel valabel blijken om deze als nieuw te definiëren, zijn:

- nieuwe media geven gebruik(st)ers de nooit voordien gerealiseerde mogelijkheid digitale content steeds opnieuw aan te passen en te distribueren;
- bij gebruik van nieuwe media is het publiek niet enkel 'publiek' maar ook 'gebruik(st)er' wat grote gevolgen heeft voor de notie en definitie van 'publiek' voor communicatie-wetenschappelijk onderzoek;
- nieuwe media hebben een vorm van 'kennisruimte' of 'communicatieruimte' gecreëerd die sterker losgekoppeld is van het lokale, de verhouding tot kennis is hierdoor veranderd en kennis is sterker losgekoppeld van de gesitueerde kennis en ervaringen.

In het *Handbook of new Media* (Lievrouw & Livingstone, 2002: 7), wordt als 'nieuwe media' de informatie- en communicatietechnologieën en hun verwante sociale contexten verstaan<sup>8</sup>.

Iets concreter:

- de artefacten of toestellen die ons vermogen om te communiceren mogelijk maken en uitbreiden (materiële objecten);
- de communicatieactiviteiten en -handelingen die we bezitten/gebruiken om deze toestellen te ontwikkelen en te gebruiken (handelingen);
- de sociale inrichting en organisaties die gevormd worden rond deze toestellen en handelingen (organisaties).

*New Media and Society* hebben in 2005 de denkoefening van 1999 opnieuw gedaan. De belangrijkste evolutie in deze periode zien de auteurs in het verdwijnen van de aarzeling over de rol en het belang die aan nieuwe media toegekend worden. In 1999 waren een aantal auteurs nog onzeker over de invloed en het belang van nieuwe media, in 2005 was dit niet

---

<sup>8</sup> Deze definiëring is gebaseerd op de gevoerde discussies en gedefinieerde typische kenmerken van 'nieuwe media' in *What's new about new media?* (1999).

meer het geval. Unaniem werd gezegd dat ICT een belangrijke impact op de samenleving hebben. Over de periode 1999-2005 werd het internet een gedomesticeerd medium in het dagelijks leven van veel (Westerse) inwoners.

Uit de deconstructie van het concept ICT en de discussie omtrent de invulling van ICT is inzicht gecreëerd over wat ICT in de context van 'ICT in het dagelijkse leven' kan betekenen. Als ik ICT in de dagelijkse leefwereld bestudeer, gaat het dus over het bestuderen van het artefact dat het vermogen om te communiceren en te informeren uitbreidt, alsook de handelingen rondom het artefact en de verandering in handelingsruimtes onder invloed van het artefact. De inbedding van artefacten in de samenleving en het leven van elke dag staan hierbij centraal. Als er over informatiemaatschappij, kennismaatschappij of netwerkmaatschappij wordt gesproken, wordt steeds opnieuw verwezen naar de rol van ICT die aan de basis zou liggen van belangrijke veranderingen in de hedendaagse samenleving.

### 2.1.3. Veranderende informatie in de informatiemaatschappij

Aan het concept 'informatiemaatschappij' heeft Frank Webster een volledig boek (Webster, 2002) gewijd. Daarin probeert hij tot een indeling te komen van de werken die wel de gemeenschappelijke uitgangspunten, maar verschillende accenten leggen.

De gemeenschappelijke uitgangspunten zijn dan:

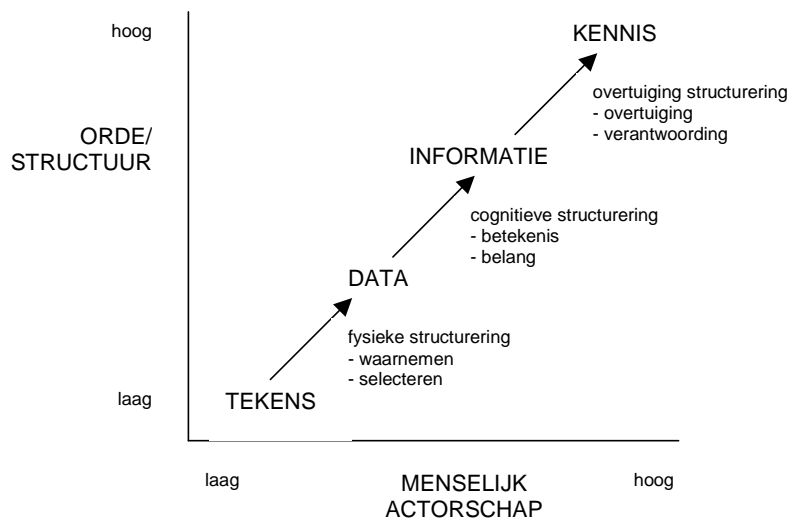
- de oorzaken van de veranderingen worden gelegd bij de micro-elektronische revolutie en het ontstaan van het internet en ICT;
- de impact van informatie op veranderingen in sociale, economische en politieke relaties;
- de toename van de snelheid waarmee informatie wordt aangemaakt, gedupliceerd en verspreid.

Webster schikt de verschillende auteurs langs een continuüm van intensiteit van veranderingen die ze aangeven. Langs het ene uiteinde plaatst hij bijvoorbeeld Manuel Castells die een nieuwe soort samenleving claimt op basis van de veranderingen in informatie. Langs het andere uiteinde plaatst hij onder andere Anthony Giddens die stelt dat informatie een belangrijke factor is in de hedendaagse samenleving maar de veranderingen niet beschouwt als revolutionair. Volgens hem zijn ze een continuering van vooraf bestaande principes, praktijken en relaties.

### 2.1.4. Informatie en haar verhouding tot kennis

Wat informatie juist inhoudt kan onmogelijk in een notendop uitgelegd worden. Daar dit concept wel belangrijk is en verder in het doctoraatsproefschrift terugkomt, wordt hier op twee facetten ingegaan. Enerzijds ga ik in op de verhouding tussen informatie en kennis en anderzijds geef ik in grote lijnen verschillende visies op 'wat informatie is' weer.

Informatie en kennis worden meestal in een hiërarchisch positie ten opzichte van elkaar geplaatst: kennis boven informatie en beiden deel uitmakend van de keten: tekens – data – informatie – kennis – (wijsheid). Naar informatie kan ook op verschillende manieren gekeken worden. Het kan als een object of als een subjectieve constructie benaderd worden. Bij het benaderen van informatie als een object wordt deze enkel als een middel of een hulpbron gezien. Daarbij wordt vanuit gegaan dat informatie iets is dat in documenten of artefacten zit. Deze informatie wordt dan verondersteld constant en onveranderlijk te zijn en zijn betekenis te verlenen aan de representatie in het document zelf (Choo, Detlor e.a., 2000). Bij het benaderen van informatie als een subjectieve constructie, wat in dit doctoraatsproefschrift gebeurt, wordt het niet gezien als iets in documenten maar iets in het hoofd van individuen. Het wordt gezien als iets dat actief geconstrueerd wordt door individuen, door hun denken, handelen en voelen. De omgeving waarin de informatie betekenis krijgt is dan de handeling (*enactement*) en niet de representatie in het document (Choo, Delter e.a, 2000). Dit is de betekenis die Choo in het hieronder geschetste model toekent aan informatie (figuur 1).



Figuur 1: De kennisketen, gestructureerd volgens menselijk actorschap en structuur (Bron: Choo, 2000)

In het model worden tekens–data–informatie–kennis weergegeven als opeenvolgende stadia. Tekens gaan samen met de laagste vorm van menselijk actorschap en is het minst gestructureerd; kennis gaat samen met de hoogste vorm van menselijk actorschap en is het meest gestructureerd. Om van tekens tot kennis te komen, moeten verschillende handelingen ondernomen worden, zoals het selecteren van tekens om tot data te komen of het kunnen verantwoorden van informatie om tot kennis te komen. Daarmee gaan onderliggende mechanismen van structurering gepaard. Informatie is dan het gevolg van cognitieve structurering van data, die op hun beurt ontstaan door fysieke structurering van tekens. Kennis ten slotte ontstaat als informatie gestructureerd wordt op basis van overtuiging of geloof. Of zoals Choo het zegt: “*Information becomes knowledge when a human being forms justified, true beliefs about the world ('belief-structuring')*” (Choo, Delter e.a., 2000: 31). Er wordt hierbij vanuit gegaan dat waarheid relatief is, en dus dat kennis voor iedereen iets verschillend kan betekenen. Centraal in dit model is dat informatie en kennis opgevat worden als uitkomsten van menselijke actie die betrekking hebben op tekens, betekenissen en artefacten in sociale en fysieke omgevingen (Choo, Delter e.a., 2000). Ze hebben geen autonoom bestaan en ontstaan pas in handelingen en omgeving. Andere auteurs geloven dat informatie en kennis niet contextueel afhankelijk zijn en niet het gevolg zijn van menselijke actie maar aanwezig zijn in de wereld. De aanwezigheid van internet als ‘grootste bibliotheek ooit bestaan’ zou volgens hen voldoende zijn om te spreken van informatietoename en kennistoename.

Ook binnen het onderzoek naar geletterdheid (*literacy*) is een identieke verdeling van visies te vinden. Er worden namelijk pogingen ondernomen om ‘*literacy*’ of ‘geletterdheid’ te operationaliseren en internationaal te vergelijken. Er bestaan internationaal vergelijkende onderzoeken naar ‘*literacy rates*’ (bijvoorbeeld de *International Adult Literacy Survey* (IALS)) waarbij proza-, document- en kwantitatieve geletterdheid gemeten worden en vergeleken. Maar op dit soort kwantitatief onderzoek naar geletterdheid kwam reactie uit de hoek van *New Literacy Studies* (Barton, 1991; Barton & Hamilton, 2000; Baynham, 1995; Street, 1995). De geformuleerde commentaren in *New Literacy Studies* betreffen vooral het feit dat literacy volgens hen enkel betekenis heeft in een specifieke context van sociale praktijken. Zij stellen dat de survey maar één soort literacy, de artificieel geconstrueerde testliteracy, meet. Daarnaast wordt ook verwezen naar het feit dat de vragen lichtjes, maar niet voldoende aangepast worden naar de verschillende locaties waar de tests worden uitgevoerd en dus bias bevatten (Barton & Hamilton, 2000). Street stelt tegenover het bestaande ‘autonome model van geletterdheid’ een ‘ideologisch model van geletterdheid’. Ideologische analyses van geletterdheid zien geletterdheidpraktijken als onlosmakelijk verbonden met culturele en machtsstructuren in de samenleving, en erkent de variëteit van culturele praktijken die geassocieerd worden met lezen en schrijven in verschillende contexten (Street, 1993).



Ook met betrekking tot digitale vaardigheden pogen sommige auteurs exhaustieve lijsten van vaardigheden op te maken, waar anderen eerder omschrijven wat noodzakelijke vaardigheden zijn in de specifieke situatie binnen de netwerkmaatschappij. Over één punt zijn beide groepen het echter eens: er is een heel palet aan nieuwe vaardigheden die aangeleerd moeten worden om met ICT om te gaan.

De kritiek van *New Literacy Studies* volg ik in het onderzoek. Binnen onderzoek moeten de betekenis en context van geletterdheden gekend zijn, want geletterdheden zijn niet constant in tijd, ruimte en cultuur. Ze zijn subject van culturele constructie en sociale praktijken en krijgen betekenis in de situatie waarin ze ingebed zijn. Deze fragmentatie van het universele geletterdheidconcept in een veelvoud van geletterdheidpraktijken, heeft verregaande consequenties op het meten en operationaliseren van geletterdheid. Daarom is het niet meer kwantitatief te meten, maar is een kwalitatieve benadering nodig om net dié betekenisgeving en sociale context mee te nemen. Of internet dan tot een toename van informatie of kennis leidt is maar de vraag. Maximaal kan gezegd worden dat ICT leiden tot een toename van data. Dit komt ook zo tot uiting in de verschillende definities van informatiemaatschappij die hierna besproken worden (zie 2.1.5). Bij het bestuderen van de operationalisatie wordt veelal verwezen naar een kwantitatieve toename van informatie, informatieproducten, informatieberoepen, communicatiemiddelen en dergelijke (Van Dijk, 2003). Definiëren wat nu het kwalitatieve verschil is, wat de impact is van deze veranderde socio-technische structuur, lukt niet. Dit impliceert ook dat veelal onderzoek wordt gedaan naar gefragmenteerde, afzonderlijke facetten of levensdomeinen. Bijvoorbeeld specifiek naar veranderingen in de werkomgeving of sociale contacten.

### 2.1.5. Verschillende beschouwingen over de 'informatiemaatschappij'

Webster onderscheidt, als hij de verschillende visies van de auteurs onder de loep neemt, vijf criteria die de informatiesamenleving typeren. Hij spreekt enkel over informatiesamenleving, de netwerkmaatschappij is voor hem dan een bepaalde visie op de informatiemaatschappij waarbij het ruimtelijke als belangrijkste criterium wordt onderscheiden. De term 'kennismaatschappij' gebruikt hij helemaal niet.

De vijf centrale invalshoeken die hij identificeert om de veranderde samenleving te definiëren zijn: het technologische, het economische, het beroepsmatige, het ruimtelijke en het culturele (Webster, 2002: 8).

- De technologische invalshoek:

De snelle opkomst van media zoals kabeltelevisie en technologieën zoals pc, cd-rom of gsm wordt door een aantal auteurs als belangrijkste veranderingscriterium aangeduid. Ze wijzen naar de zichtbare aanwezigheid van deze technologieën (sinds de jaren '70) als centraal kenmerk van de informatiemaatschappij. Doordat binnen deze visie sterk de nadruk ligt op de technologie als handelende *agent* die tot sociale, politieke of economische verandering leidt en dus de maatschappij ingrijpend verandert, neigt ze vaak naar technologisch determinisme.

- De economische invalshoek:

Vooraf economisten zien de groei in economische waarde van informatiesystemen en informatiediensten als belangrijkste indicator van de informatiemaatschappij. Een verschuiving van de economische activiteiten landbouw en industrie naar informatie-activiteiten (vb. opleiding, recht, reclame, media, informatica) wordt dan als belangrijkste criterium van verandering naar voor geschoven.

- De sociologische invalshoek:

Binnen grote delen van de sociologie wordt een samenleving als een informatiesamenleving gedefinieerd als er een overwicht is van 'informatie'-beroepen. Rijkdom zou het gevolg zijn van ideeën, kennis, vaardigheden, talent en creativiteit eerder dan van fysieke inspanningen (Coyne, 1997). Deze verandering in soorten van beroepen is wat als typerend voor de informatiemaatschappij wordt aanzien.

- De geografische invalshoek:

Geografen zien een informatiesamenleving veelal als een samenleving waarin verschillende locaties met elkaar in verbinding staan (via netwerken). Elektronische snelwegen zouden tot belangrijke veranderingen in informatiestromen leiden, die op hun beurt een radicale herziening van tijd en ruimtelijke relaties veroorzaken. Een belangrijk auteur die netwerken centraal stelt is Manuel Castells (1996), hij spreekt dan ook van netwerkmaatschappij in plaats van informatiemaatschappij (zie ook 2.1.5.1).

- De culturele invalshoek:

Ten slotte stellen een aantal auteurs binnen hun definitie van informatiesamenleving de invloed van de toename en de wijdverspreidheid van informatie, tekens, boodschappen en symbolen in de dagelijkse leefwereld centraal. Ze gaan er vanuit dat er geleefd wordt in een mediaverzadigde samenleving en dat leven wezenlijk rond symbolisering, rond uitwisseling en het ontvangen van boodschappen gaat over onszelf en anderen. Het is deze erkenning van de explosie van symbolen die een aantal auteurs zien als het leven in de informatiesamenleving.

Niet alle auteurs zijn onder één van de vijf criteria te plaatsen. Sommigen combineren verschillende criteria om tot hun definitie van de informatiesamenleving te komen.

Van Dijk (2003) bijvoorbeeld definieert de informatiesamenleving als een samenleving waarin alle activiteiten zo informatie-intensief geworden zijn dat ze leiden tot:

- een maatschappelijke organisatie die gebaseerd is op wetenschap, rationalisering en reflexiviteit;
- een economie waarin de waarden en sectoren (agrarisch, industrieel, diensten) in overheersende mate bepaald worden door informatieproductie;
- een arbeidsmarkt met een meerderheid van functies die grotendeels of zelfs volledig gebaseerd zijn op taken van informatieverwerking;
- een cultuur die overheerst wordt door media en door informatieproducten met hun tekens, symbolen en zingevingen.

### 2.1.5.1. Van informatiemaatschappij naar netwerkmaatschappij

Webster ziet netwerken als één van de criteria waarmee informatiemaatschappij gedefinieerd kan worden. Hij plaatst deze geografische invalshoek naast de andere. Het woord 'netwerk' om de huidige samenleving te benoemen, vindt zijn oorsprong in het werk *The rise of the Network Society* van Manuel Castells (1996), verdient mijns inziens iets meer aandacht dan de andere criteria omdat het concept veel gevolg kreeg. Castells gaat wel akkoord met de opdeling van Webster want definieert zelf de netwerkmaatschappij als een informatiemaatschappij waarin netwerken de basisstructuur van haar organisatie vormen die alle maatschappelijke sferen doordringen (Castells, 1996). Castells redeneert dat informatie en kennis altijd al centrale aspecten van de Westers samenleving geweest zijn. Dus niet informatie en kennis, maar de uitbreiding en veranderingen in (het vormen van) netwerken zijn volgens hem het belangrijkste aan de opkomst en het gebruik van ICT. Netwerken hebben volgens hem de structuur, de vorm en de organisatie van de samenleving ingrijpend veranderd. Een netwerk definieert hij als: "A set of interconnected nodes. Networks are flexible, adaptive structures that, powered by information technology, can perform any task that has been programmed in the network" (Castells, 1996: 470-71). Kenmerkend aan de netwerkmaatschappij is volgens hem dan dat het de materiële fundamenteën van het leven, tijd en ruimte, herdefinieert. Daardoor ontstaan twee nieuwe sociale vormen van ruimte en tijd die hij *timeless time* en *space of flows* noemt. Met *timeless time* benoemt Castells het proces waarbij ICT een aanhoudende inspanning doet om tijd te vernietigen, *timeless time* staat dan versus kloktijd of biologische tijd. *Space of flow* is een erg complex begrip van Castells. Hij zet het als 'virtuele wereld' tegenover de *space of places* of de fysieke wereld. *Flows* zijn dan: "Purposeful, repetitive, programmable sequences of exchange and interaction between physically disjointed positions held by social actors in the economic, political and symbolic structures of society" (Castells, 1996: 412). Volgens hem wordt de huidige samenleving gekenmerkt door *flows* in de *space of flows* die kenmerkend zijn voor de netwerken. Informatie en netwerken zijn volgens hem onlosmakelijk met elkaar verbonden maar de grote verandering ligt volgens hem bij de netwerken. Dat er naast een

*space of places* ook een *space of flows* bestaat is volgens mij een belangrijke eigenschap van de huidige samenleving. Ruimte en tijd worden overschreden op een manier die zonder ICT niet mogelijk was.

### 2.1.5.2. Van informatiemaatschappij naar kennismaatschappij

De auteurs die eerder de term kennismaatschappij gebruiken dan informatiemaatschappij gaan er vanuit dat informatie altijd al belangrijk was en dat informatie op zich niet veel waarde heeft. Het is pas als informatie omgezet wordt tot kennis dat het een rol gaat spelen. Daarom stellen ze het woord 'kennis' centraal. Aan de basis van deze visie ligt dan de veronderstelling dat informatie voorhanden is en dat enkel kennis een actief proces van de actor veronderstelt. In figuur 1 gaf ik aan dat informatie ook een actieve verwerking van de actor veronderstelde, dus zelf volg ik deze redenering niet. Zowel komen tot informatie als komen tot kennis impliceert een bepaalde mate van handelingsvermogen. De aanhangers van het concept kennismaatschappij wijzen daarnaast ook op de kwantiteit en de alomtegenwoordigheid van theoretische kennis en zien dit als meest vernieuwende factor in de huidige samenleving. De kennissamenleving is volgens hen een samenleving waarin theoretische kennis een superioriteit heeft die het tot nu toe niet had (Webster, 2002). Daarbij stellen ze dat het niet enkel het belang is van theoretisch kennis dat in de kennismaatschappij centraal wordt gesteld, maar het ook de significante toename en verspreiding ervan is.

## 2.2. Koepelbegrippen met eenzelfde betekenis maar een andere focus

Dat concepten constructies zijn die verschillende ladingen dekken is duidelijk als je kijkt naar de invulling van de concepten informatie-, kennis- en netwerkmaatschappij. Een poging ondernemen daar de beste definitie uit te halen is onmogelijk en zou ook geen recht doen aan de diversiteit van samenlevingen. Er bestaat niet zoiets als één soort informatie- of netwerkmaatschappij, maar er bestaan tal van verschillende. Vaak wordt verondersteld dat de maatschappij overal evolueert in dezelfde richting. Ook al is de periode van de grote verhalen voorbij, dit blijkt niet op te gaan voor de visie op de netwerksamenleving. Jan Servaes schrijft dat de periode waarin we nu leven later door historici zal benoemd worden als de '*digital gold fever*' (Servaes, 2003b: 27). Hij wijst er op dat te vaak vergeten wordt dat de netwerksamenleving zich verschillend ontwikkelt naargelang de geografische locatie, de

cultuur, de bevolking, het beleid of andere factoren. Er bestaat volgens hem geen ideaaltype netwerkmaatschappij die iedereen past.

Zelf onderken ik, zoals van Dijk, het samengaan van verschillende criteria om de huidige samenleving te typeren. De informatiesamenleving wordt niet gekenmerkt door een verandering in één aspect van de samenleving, maar de veranderingen zijn merkbaar in verschillende sferen op macro- en microniveau van de samenleving, dus ook in de dagelijkse leefwereld. In het eigen doctoraatsonderzoek wordt gefocust op de veranderingen in de dagelijkse leefwereld onder invloed van ICT. Hierbij wordt het belang van de impact op informatie- en communicatieprocessen centraal gesteld en de betekenis die deze hebben in het dagelijkse leven. Dit is geen puur technologische, economische, sociologische of geografische invalshoek. Algemeen is ze het best te plaatsen onder de culturele invalshoek. Er vanuit gaande dat leven een ontvangen, uitwisseling en betekenis geven is aan boodschappen, veronderstelt ook dat ICT een belangrijke invloed heeft op het dagelijkse leven. Zowel de veranderingen in tijd en ruimte als de consequenties van ICT voor communicatie- en informatieprocessen worden bestudeerd. Algemeen verkies ik de term 'netwerkmaatschappij' boven 'informatiemaatschappij' omdat de belangrijkste veranderingen volgens mij enkel tot stand komen in interactie tussen personen of personen en technologie. Het concept 'netwerk' legt net die focus op het belang van *nodes* en veranderingen in interactie als gevolg van andere communicatiemiddelen. Informatie of communicatie op zich brengen geen verandering teweeg, dit gebeurt enkel in interactie met anderen.

### 3. Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

De filosoof Francis Bacon schreef in 1626 het utopische *The New Atlantis*. In dit verhaal schetst hij een beeld van een aards paradijs, Atlantis, met een gemeenschap waar honger, sterfte en ziekte bedwongen zijn. De bewoners van Atlantis maakten gebruik van kennis en technologie om dit aards paradijs te verwezenlijken. Niet voor niets wordt Bacon hierdoor vaak een "ambassadeur voor de moderne wetenschap" genoemd (Achterhuis, 1997: 7).

Verskillende filosofen en andere wetenschappers hebben sinds die tijd het belang, de impact en de werkelijkheidsveranderende kracht van technologie benadrukt. Enerzijds zijn er techniekfilosofen die zich toeleggen op het bestuderen van de verhouding van technologie met de werkelijkheid en de invloed ervan op het 'zijn' of het 'kennen'. Anderzijds zijn er bijvoorbeeld sociologen, communicatiewetenschappers en technowetenschappers die eerder empirisch bestuderen hoe technologie zich manifesteert en op welke wijze ze daadwerkelijk veranderingen met zich meebrengen in de samenleving. Veel verschillende disciplines bestuderen technologie vanuit verschillende invalshoeken.

In dit hoofdstuk ga ik in op de belangrijkste theoretische kaders en onderzoeksmethodes die gebruikt worden bij het bestuderen van technologie en samenleving die onmiskenbaar met elkaar verbonden zijn. Ik start met de visies op technologie algemeen om daarna meer specifiek te kijken naar waar de focus ligt van onderzoek naar ICT.

#### 3.1. Van technologisch-determinisme tot sociaaldeterminisme, maar veelal er tussenin

Door de interesse voor ICT in verschillende disciplines en de verschillende snelheden en paden die internationaal in het onderzoek bewandeld zijn, is het onmogelijk één historisch overzicht te schetsen van het onderzoek naar ICT en samenleving (Lievrouw & Livingstone, 2002).

Verskillende disciplines leggen verschillende accenten, zoals Webster ook al aangaf in zijn opdeling van criteria voor het definiëren van een informatiemaatschappij (zie 2.1.5). In de cognitieve psychologie wordt vooral gedacht in functie van de invloed van technologie op het

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

individu, in de arbeidssociologie over de invloed van technologie op de arbeidsorganisatie, in de filosofie of algemene sociologie op de invloed op de samenleving in haar geheel. De communicatiewetenschappelijke discipline ten slotte schenkt hoofdzakelijk aandacht aan specifieke technologieën die media zijn, zoals televisie, radio en de communicatiedimensie van informatie- en communicatietechnologieën. Doordat ICT niet enkel *tools* of instrumenten zijn, maar ook media, maakt de diversiteit in onderzoeksbenaderingen nog groter.

Door verschillende auteurs (Valenduc, 2005; Rodino-Colocino, 2006) wordt het denken over technologie en samenleving op een continuüm tussen technologisch- deterministische visies en sociaaldeterministische visies geplaatst.<sup>9</sup> De verschillende perspectieven over de rol en betekenis van technologie ten opzichte van sociale en culturele factoren komen ook terug in onderzoeksmethoden en beleidsmaatregelen. In de literatuur is echter weinig te vinden over sociaaldeterministische visies, maar lijkt het er eerder op dat er een spectrum van visies is dat gaat van technologisch-determinisme naar sociaalconstructivisme. Waarbij sociaal-constructivistische visies niet gelijkgesteld kunnen worden aan sociaaldeterministische visies. Want hierbinnen wordt technologie niet enkel gezien als een sociale constructie, maar wordt gesproken over een *mutual shaping van* technologie en samenleving. Ze beïnvloeden elkaar wederzijds of ondergaan gezamenlijk een *mutual shaping proces*.

Bij mijn poging hierna een overzicht te geven over het 'denken over samenleving en ICT' stuit ik op dezelfde problemen die Werner Rammert in volgend citaat beschrijft.

"Conceptions of technology differ in the way they accentuate one particular element. Authors who emphasize materiality turn technology into a separate ontological sphere of physical artifacts and the realm of "hardware" devices. Authors who stress the instrumental form tend to reduce it to a mere function in a fixed means-end relation. Those who underline the finality have to cope with problems of technological ambivalence and interpretative flexibility. Those who give prominence to "man the tool-maker" underrate the role of material agency or resistances in the subject-object relation. Every philosopher of technology who follows this strategy of sharpening gets more and more accused of being ontological, functionalist, teleological, or anthropomorphic. How should a theory of technology be constructed that avoids the fallacies of essentialism and constructivism, of objectivism and subjectivism?" (Rammert, 1999: 23-24).

---

<sup>9</sup> Een andere interessante indeling is deze van Andrew Feenberg, die spreekt van een instrumentele visie op technologie (waarbij technologie enkel als instrument en dus als iets neutraals gezien wordt), een substantieve visie op technologie (waarbij technologie als sturend en niet als neutraal gezien wordt) en een kritische visie op technologie waarbij een middenweg gezocht wordt uit beide voorgaande visies vanuit Marxistische invalshoek (Feenberg, 1991).

Rammert wijst er op hoe snel een bepaalde visie geklasseerd wordt onder één noemer, en hoe moeilijk het is hieraan te ontsnappen. In het schetsen van een overzicht van visies en methodes word ik ook geconfronteerd met de problematiek die Rammert aanhaalt. Want het indelen van denken in categorieën doet tekort aan de volledigheid van het werk van auteurs. Maar om het enigszins overzichtelijk te houden ga ik hier toch op deze manier te werk. Eerst bespreek ik kort een aantal auteurs die zich eerder aan de technologisch-deterministische zijde van het continuüm bevinden, daarna bespreek ik een aantal stromingen binnen de sociaal-constructivistische benaderingen. Daarbij focus ik eerst op visies op technologie algemeen en daarna meer specifiek op visies met betrekking tot informatie- en communicatietechnologie. Hieruit destilleer ik ten slotte de theoretische invalshoek die ik voor het eigen empirisch onderzoeksluik van dit doctoraatsproefschrift zal gebruiken.

### 3.1.1. Technologisch-deterministische denkkaders en onderzoeksmethodes

Het theoretisch denken rond technologie, samenleving en verandering heeft geen lange historiek. Het is niet het werk van Bacon dat nog erg utopisch was, maar wel het werk *The Coming of Post-Industrial Society* van Daniel Bell dat veelal als referentiepunt genomen wordt om de start van de aandacht voor technologie en sociale verandering aan te geven. *The Coming of Post-Industrial Society* dateert uit 1973. Voor Bell waren wel andere auteurs die, veelal in de zijlijn, aandacht besteedden aan technologie. Van het werk van Karl Marx zijn onder andere sporen terug te vinden in het werk van Jacques Ellul, een ander bekend denker rond technologie en samenleving. Deze drie auteurs, maar ook Martin Heidegger en Everett Rogers, zijn te plaatsen onder technologisch-deterministische visies op samenleving en technologie.

Deze auteurs delen volgende technologisch-deterministisch uitgangspunten (Rice & Rogers, 1980; Lievrouw, 2002; Valenduc, 2005; Rodino-Colocino, 2006):

- technologie is de *agent* en drijvende kracht achter sociale, politieke en economische veranderingen;
- de verandering die technologie teweegbrengt is éénduidig en voor iedereen gelijk;
- technologie is een autonome kracht die volgens een eigen logica en dynamiek werkt en mensen niet kunnen bedwingen;
- de *black box*<sup>10</sup> van de technologie wordt niet geopend;

---

<sup>10</sup> De term *black box* (zwarte doos) wordt zowel in een technische als sociale context gebruikt. Het verwijst naar een apparaat of systeem dat, voor het gemak, enkel omschreven wordt in termen van de inputs en outputs. Het is niet de bedoeling dat er iets begrepen wordt van wat binnen in de *black box* gebeurt (Winner, 1993: 365).



- de betekenis die ze aan technologie toekennen is ofwel deze van revolutionaire vooruitgang ofwel deze van revolutionaire achteruitgang.

Op het werk van de Marx, Bell, en Ellul (die samen met Heidegger) als grondleggers van het denken over technologie en samenleving gezien worden, ga ik hierna kort in. Iets meer tijd en aandacht besteed ik aan het meer recente werk van Everett Rogers.

#### 3.1.1.1. Karl Marx, Daniel Bell en Jacques Ellul

Karl Marx (\*1818 - †1883) heeft geen uitgesproken technologisch deterministisch visie op samenleving en technologie. In zijn maatschappijanalyse met focus op de klassenstrijd besteedde hij wel aandacht aan technologie, maar zijn visie over technologie verschilt van werk tot werk. Zo is hij in zijn *De armoede van de filosofie* (Marx, 1974) veel deterministischer ten opzichte van de rol van technologie, dan in zijn *Communistisch Manifest* (Marx & Engels, 1910).

De socioloog Daniel Bell (\*1919) heeft zijn bekendheid vooral te danken aan zijn eerder futuristische werk *The Coming of Post-Industrial Society* (1973), dat gretig gelezen is. De oorzaak van zijn succes is grotendeels toe te schrijven aan de periode waarin hij zijn boek publiceerde. In 1973 kwamen micro-elektronische technologieën sterk op, en daarmee ging een sterke toename van het gebruik van computers gepaard. De vraag naar de maatschappelijke gevolgen van deze explosie aan technologieën was op het moment van verschijnen van zijn *The Coming of Post-Industrial Society* (1973) dan ook een prangende vraag. De postindustriële samenleving wordt volgens hem bepaald door tewerkstellingspatronen die op hun beurt bepaald worden door technologische evoluties. Daarom zijn technologieën volgens hem doorslaggevende instrumenten voor sociale verandering.

De Franse socioloog, filosoof en theoloog Jacques Ellul (\*1912 - †1994) is een andere auteur die vaak vernoemd wordt voor zijn werk over samenleving en technologie. Ellul bracht twee belangrijke werken uit: *La Technique ou l'Enjeu du Siècle* (1954) en *Le Système Technicien* (1977). Volgens zijn dystopische visie is de techniek een autonoom systeem geworden waaraan de mens geen sturing meer kan geven en buiten de controle van de mens ligt (Ihde, 1990). In de samenleving ziet hij het belang van technologie toenemen, wat voor hem betekent dat de samenleving gedetermineerd wordt door de technologie. Ellul die in 1994 stierf, maakte onder andere de opkomst van de computer mee. In zijn werk besteedde hij daardoor ook aandacht aan informatica. Volgens hem speelt informatica een sterk bepalende rol in de structurering van het technologisch systeem. Het is door de informatica dat verschillende systemen efficiënter, beter geordend en op elkaar afgesteld kunnen functioneren:

communicatie, transport, energie, industriële productie, commerciële en militaire wereld. Informatica is volgens hem dus een erg bepalende technologie in de hedendaagse samenleving (Valenduc, 2005: 17)<sup>11</sup>.

#### 3.1.1.2. Everett Rogers

Everett M. Rogers (†1931 - †2004) is bekend geworden met zijn *Diffusion of Innovation* theorie die veel wordt toegepast in communicatiewetenschappelijk onderzoek. Hij valt een beetje buiten de voorgaande genoemde auteurs omdat zijn werk veel concreter is en minder filosofisch van aard. In zijn diffusietheorie geeft hij vorm aan de dynamieken van technologie adoptie, inclusief de adoptiegraad en de eventuele verspreiding van de innovatie in een sociaal systeem (Boczkowski, 2004). Bij de diffusietheorie ligt de nadruk op de adoptie van artefacten en de impact hiervan op de samenleving.

De oorsprong van diffusietheorie is te vinden in structuur- en netwerkanalyse. Typerend voor structuuranalyse is dat ze niet vertrekt vanuit *a-priori* classificaties van de waarneembare wereld in verschillende categorieën (bijvoorbeeld geslacht, leeftijd, etniciteit), maar dat ze begint met een set van relaties, die in kaart brengt en daaruit typologieën van sociale structuren afleidt. Volgens de structuuranalyse kunnen sociale structuren gerepresenteerd worden als netwerken, als een serie van knooppunten (*nodes*) en een serie van links die hun relaties beschrijven (Wellman & Berkowitz, 1988). Deze relaties en links tussen sociale actoren verklaren meer over, of voorspellen beter de handelingen dan de individuele eigenschappen of karakteristieken van actoren (Lievrouw, 2002: 187). Algemeen gaat diffusietheorie er dus vanuit dat netwerken van relaties en gedeelde betekenissen sociale actie scheppen. Dit geldt ook voor adoptie van technologie (Rogers & Kincaid, 1981).

De diffusietheorie van Rogers, geïntroduceerd in het boek *Diffusion of Innovation* (1962), stelt dat verspreiding en gebruik van nieuwe producten volgens tamelijk vaste en voorspelbare

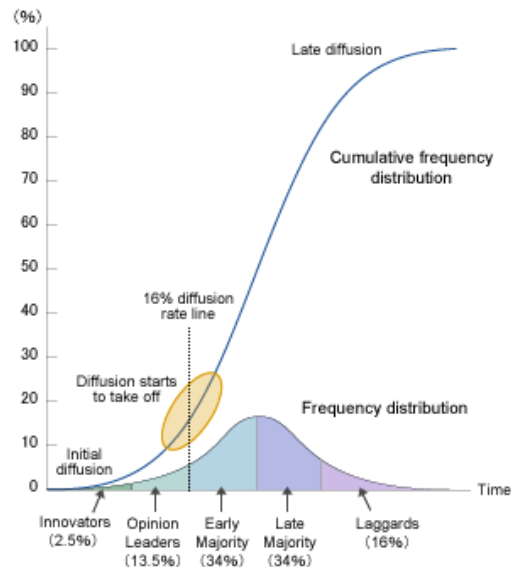
---

<sup>11</sup> Ellul en Heidegger schreven rond dezelfde periode over technologie maar de analyse en benadering van Heidegger is veel diepgaander dan deze van Ellul (Taylor & Harris, 2005: 48). Ellul en Heidegger gaan beide uit van een vorm van autonomie van technologie en de onmogelijkheid van de samenleving om haar eigen technologische ontwikkelingen te sturen. Heidegger vertrekt hier van de verschillen tussen techne en technologie waarbij enkel het tweede een autonoom bestaan leidt dat leidt tot verlies en vervreemding. Feenberg schrijft hierover: "*Heidegger represents modern technology as radically different from the one other model of technical action he recognizes, premodern craft (techne). He emphasizes the reduction of the object of modern technology to a decontextualised, fungible matter cut off from its own history. This reduction is value charged, or more precisely in Heideggerian terms, it brings 'value' into being by canceling the intrinsic potentialities of the object, which craft respected and delivering it over to alien ends*" (Feenberg, 1999: 16). In hoofdstuk 5.1 ga ik verder in op het werk van Heidegger.

patronen verlopen. Rogers onderschrijft vijf kenmerken van een innovatie (Rogers, 1995): het relatieve voordeel, de inpasbaarheid, de complexiteit, de testbaarheid en de zichtbaarheid.

Op basis van deze vijf kenmerken verklaart hij waarom de ene innovatie zich sneller verspreidt dan de andere. Daarnaast onderscheidt hij vijf types van gebruik(st)ers al naar gelang hun geneigdheid om een innovatie wel of niet snel over te nemen, zo maakt hij een onderscheid tussen:

- innovatoren of *innovators*;
- vroege volgers of *early adopters*;
- vroege meerderheid of *early majority*;
- de rest van de meerderheid of *late majority*;
- de laatkomers of *laggards*.



Figuur 2: Diffusie van innovatie volgens de S-curve van Rogers (Bron: Tanahashi, 2005)

Adoptie en diffusie van innovaties nemen volgens Rogers de vorm van een S aan (zie figuur 2), waarbij verschillende groepen op een ander moment de innovatie aanvaarden.

Omdat diffusietheorie adoptie en diffusie ziet als een lineair proces, technologie binnen het adoptieproces ziet als stabiel, en weinig rekening houdt met sociale context en diversiteit van gebruik, wordt het door sommigen binnen het technologisch determinisme geplaatst (Lievrouw, 2002). Deze kritieken zijn soms te scherp als ik zie hoe Rogers zelf bepaalde kanttekeningen zet bij het opgaan van de diffusietheorie bij adoptie en diffusie van nieuwe media en zegt dat technologieën heruitgevonden worden tijdens het diffusieproces<sup>12</sup> (Rice & Rogers, 1980).

<sup>12</sup> Volgens Rogers is adoptie van ICT niet te vergelijken met de adoptie van andere media om volgende redenen: 1) het belang van de massa is groot omdat het nut van de adoptie van ICT toeneemt met elke nieuwe adopter 2) de kans op heruitvinding is groter 3) de graad van gebruik is belangrijker dan enkel de beslissing om te adopteren 4) er worden

Ze volledig binnen het technologisch determinisme plaatsen zou onterecht zijn. Zoals elke theorie heeft ze gebreken en tekortkomingen, maar ook haar sterktes.

Ten slotte benoem ik langs deterministische zijde nog de auteurs William Ogburn (1886 - †1959), Jean-Jacques Salomon (1929) en de reeds aangehaalde Manuel Castells (1942). Zij bevinden zich alledrie meer naar het centrum van het continuüm toe dan aan het uiteinde. Ik bespreek ze hier niet omdat het me te ver zou leiden, maar stuk voor stuk zijn het auteurs die belangrijke werken over technologie en samenleving geschreven hebben.

### 3.1.2. Sociaalconstructivistische denkkaders en onderzoeksmethodes

Midden jaren '80 kwam er vanuit de interdisciplinaire Science & Technology Studies (STS)<sup>13</sup> reactie op de technologisch-deterministische visies op samenleving en technologie. Kenmerkend voor STS was de sociaalconstructivistische nadruk die ze legden (o.a. McKenzie & Wajcman, 1985; Bijker, Hughes, & Pinch, 1987; Staudenmaier, 1989). Daarnaast was ze ook een reactie op het gebrek aan interesse binnen mens- en sociale wetenschappen om technologie te bestuderen als materialiteit. Mens- en sociale wetenschappen hadden zich te lang voornamelijk beziggehouden met sociale structuren en sociale relaties en machines en artefacten enkel behandeld als achtergrond, context of *deus ex machina*. Dit negeren van de materialiteit of het op een ander niveau behandelen van personen, instituties en gebeurtenissen vonden ze een tekortkoming (Berg, 1998; Wajcman, 2002). De Britse John Law spreekt in deze context zelf van *speciesism* (Law, 1991). STS heeft zijn roots in het zogenaamde *Strong Programme* binnen de wetenschaps- en kennissociologie waarbinnen vooral het werk van David Bloor en Barry Barnes (Barnes & Bloor, 1981) bekend zijn. Zij versterken Thomas Kuhns' kritiek op de benaderingen over kennis binnen wetenschap. De *Strong Programme* is daarmee een reactie op de toenmalige bestaande wetenschaps-sociologie, die de toepassing van sociologie beperkte het positivistische wetenschapsmodel.

---

een serie van afhankelijke S-curves gecreeërd door de snel evoluerende aard en de cumulatieve digitale vaardigheden die vereist zijn om de media effectief te gebruiken (Rogers, 1986).

<sup>13</sup>STS wordt in de literatuur als afkorting voor verschillende termen gebruikt: *Constructivist Science and Technology Studies* (Berg, 1998), *Science Technology and Society* (Law, 1991) of gewoon *Science and Technology Studies* (European Association for the Study of Science and Technology (EASTT)).

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

Laws, die de sociaalconstructivistische visies aanhangt, schreef een overzichtartikel waarin hij de aandacht vanuit de reguliere sociologie voor STS thema's historisch reconstrueert (Law, 1991). Hij onderscheidt drie periodes en drie belangrijke oorzaken die een rol speelden in het ontstaan.

- In de periode rond 1968 worden belangrijke wetenschapsfilosofische vragen gesteld, ook wel de 'copernicaanse revolutie in de wetenschapskritiek' genoemd (Gijssels, 2006). Auteurs zoals Thomas Kuhn en een aantal Marxistische en feministische auteurs (o.a. Helen Fox Keller (1985, 2001) en Sandra Harding (1986, 2001)) schreven baanbrekend werk waarin ze felle kritiek uitten op het karakter van (wetenschappelijke) kennis, en zich verdiepten in het vraagstuk van de epistemologie. De kritische stemmen voor een *standpoint epistemology* ontstonden in die tijd. Centraal staat hier dat kennis als sociaal geconstrueerd en gecontextualiseerd wordt gezien en niet als een neutraal, objectief gegeven. STS leunt qua discipline dicht aan bij wetenschapsfilosofie en wetenschapssociologie en werd dus sterk beïnvloed door wat daar bewoog.
- Vanaf 1980 is een algemene tendens binnen mens- en sociale wetenschappen naar aandacht voor een verruiming van de diversiteit van maatschappelijk beïnvloedende factoren. Dit noemt Law (1991) het vraagstuk van de heterogeniteit. Tot dan toe hadden sociologen weinig of geen aandacht voor technologie en machines, maar waren ze vooral geïnteresseerd in sociale interacties tussen personen en/of sociale eenheden en de invloed van de omgeving hierop (Brutsaert, 1995). Naast de aandacht voor technologie was bijvoorbeeld de aandacht voor het lichamelijke een belangrijke verruiming van de aandachtssfeer van onderzoek(st)ers. Als machines en technologie tot dan toe al in onderzoek opgenomen werden, dan werden ze als *black boxes* behandeld en niet als belangrijke structurerende instrumenten in de samenleving. Machines werden door veel sociale wetenschappers gezien als objecten waarvan de acties afgeleid waren en volledig afhankelijk van de handelingen van menselijke actoren. Ook werden binnen de sociologie het sociale en het technologische tot dan toe als twee afgescheiden culturen of werelden gezien.
- Vanaf 1990 wordt het vraagstuk van de (machts)verdeling centraal gesteld. Deze vraag is sterk gelinkt aan de vorige, en heeft betrekking op het karakter van de verdelingen tussen de klassen van actoren (en de machtsprocessen) die in de wereld bestaan. De vraag die hier gesteld wordt is of mensen en machines wel zo verschillend zijn van elkaar en of de mens niet al gedeeltelijk machine is. Law daagt de lezer uit en schrijft: "*Fist, we are all heterogeneous networks, the products of confused overlaps. Did you really find your way through last week without machines? Of course not! You are part machine*" (Law, 1991: 17). De lijn die getrokken wordt tussen wat als 'mens' gedefinieerd wordt en wat als 'machine' is volgens Law wisselend, veranderlijk en te onderhandelen.

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

STS hebben een belangrijke rol gespeeld in het onder de aandacht brengen van technologie. Ze zijn er in geslaagd technologie in sociologie en ander sociaal wetenschappelijk onderzoek in te brengen zonder te vervallen in technologisch determinisme. STS pogen de *mutual shaping* of het *wederzijds construeren* van technologie en samenleving en ontwerp en gebruik te onderzoeken. Maar STS is nog een jonge discipline, en er bestaat geen duidelijkheid maar eerder een fragmentatie van visies en methodes. Verschillende onderzoeksgroepen vertrekken vanuit een ander sociaalconstructivistisch denkkader en worden ook soms verschillend gecategoriseerd. Dit maakt het als onderzoekster niet makkelijk om een goed zicht te krijgen op het sociaalconstructivistische werk<sup>14</sup>. Daarom bespreek ik hier de belangrijkste theoretische kaders en methodes binnen de sociaalconstructivistische invalshoek, en dit gewoon na elkaar zonder te vermelden hoe ze zich tot elkaar verhouden.

Uit grondig literatuuronderzoek komt naar voor dat de belangrijkste onderzoeksgroepen en auteurs in deze theoretische stroming(en) de volgende zijn: het *Centre de sociologie de l'innovation* (SCI) van het Ecole des Mines in Parijs (met oa. Madeleine Akrich, Michel Callon en Bruno Latour), de *Science Studies Unit* en de *Institute for Study of Science, Technology and Innovation* (ISSTI) van de University of Edinburgh (met o.a. David Bloor, Barry Barnes, David Edge en Robin Williams), en het *Department of Science and Technology Studies* van de Cornell University (met o.a. Michael Lynch en Trevor Pinch). Hierna zal ik kort vier belangrijke stromingen of onderzoeksmethoden duiden: de SCOT-benadering (Social Construction of Technology) van Trevor Pinch en Wiebe Bijker, de Actor-Netwerk theorie (acteur réseau) van Bruno Latour en Michel Callon, de Etnografie van de sociale wereld van de technologie van Madeleine Akrich en Dominique Vinck en ten slotte de Social Shaping of Technology (SST) benadering van Robin Williams en David Edge.

---

<sup>14</sup> Een mooi voorbeeld is de verwarring rondom de situering van de Social Shaping of Technology benadering. Valenduc plaatst de Social Shaping of Technology benadering als een derde categorie, naast het technologisch determinisme en het sociaalconstructivisme en plaatst de Actor-Netwerk theorie binnen het sociaalconstructivisme (Valenduc, 2005). Wajcman daarentegen plaatst de Social Shaping of Technology binnen het sociaalconstructivisme (Wajcman, 2002). Lievrouw (2002) en Boczkowski (2004) plaatsen de Actor-Netwerk theorie dan weer binnen de Social Shaping of Technology benadering, en deze tegenover de Diffusion of Innovation benadering. Andere auteurs ten slotte stellen de Social Construction of Technology (SCOT) benadering en de Social Shaping of Technology (SST) benadering gelijk, of laten al het sociologisch onderzoek naar technologie onder de noemer van SST samenvallen (Mackay & Gillespie, 1992). Zelf spreek ik van een *mutual shaping* benadering als de wederzijdse beïnvloeding van technologie en samenleving of gebruik centraal staat en er dus sprake is van een constructivistische visie. SCOT en SST zie ik dan als *mutual shaping* benaderingen met verschillende accenten.

### 3.1.2.1. Social Construction Of Technology (SCOT)

Binnen de SCOT-benadering bieden Wiebe Bijker en Trevor Pinch een methodologisch model om technologische problemen en innovaties te bestuderen. Hun methode leunt nauw aan bij een 'gewone' symbolisch-interactionistische sociologische theorie qua indeling van categorieën en concepten (Valenduc, 2005). Vier concepten staan hier centraal: *interpretative flexibility*, *relevant social groups* (stakeholders), *technological frame* en *closure & stabilisation*. Hun veronderstelling is dat op basis van de onderhandelingen, hervorming en het herontwerpen van een innovatie door verschillende stakeholders binnen bepaalde technologisch kader(s), een innovatie uiteindelijk kan stabiliseren en sluiten (closure). De productie en het gebruik worden binnen deze benadering niet als afzonderlijke categorieën gezien want zelfs tijdens het gebruik kan een innovatie heruitgezonden of ontworpen worden. Dezelfde technologie kan door verschillende groepen anders gebruikt worden of een andere betekenis hebben, zoals het voorbeeld met het fluorescerende licht<sup>15</sup> aantoont (Bijker, 1992). De belangrijkste bijdragen van SCOT, mijns inziens, is dat ze machts- en onderhandelingsprocessen met betrekking tot (de ontwikkeling) van technologie blootleggen en ze aandacht besteden aan technologieën die niet geadopteerd worden, of die herontworpen worden door de gebruik(st)ers. Daarbij gaan ze er niet vanuit dat de gebruik(st)ers een homogene groep zijn maar wel dat ze kunnen bestaan uit verschillende soorten gebruik(st)ers en groepen gebruik(st)ers. Dit noemen ze *interpretative flexibility*<sup>16</sup>.

### 3.1.2.2. Actor-Network Theory

De Actor-Netwerk theorie (ANT) waarmee de naam van wetenschapsfilosoof en technieksocioloog Bruno Latour veelal verbonden wordt, is eerder een theoretisch dan

---

<sup>15</sup> Bijker toonde de *interpretatieve flexibiliteit* (zie voetnoot 16) van neonverlichting aan door te schetsen hoe tijdens het diffusieproces van neonverlichting er twee vormen van neonverlichting bestonden. Er kwam echter pas *closure* tot stand als een derde vorm van neonverlichting ontwikkeld werd als een soort van compromis. Hij wijst hierbij op het belang van *relevant social groups* (Bijker, 1992).

<sup>16</sup> *Interpretative flexibility* is een term ontwikkeld door Pinch en Bijker (1987). Het idee van 'interpretatieve flexibiliteit' poogt het buigzame karakter van technologie te vatten. Het benadrukt dat er niets onvermijdelijks is in de manier waarop technologieën evolueren. Interpretatieve flexibiliteit verwijst naar de manieren waarop verschillende groepen van mensen die betrokken zijn bij een technologie verschillende betekenissen kunnen geven aan de technologie (Wajcman, 2002: 353).

methodologisch model. ANT ziet geen dominantie van de techniek op de mens of van de mens, het sociale op de techniek, maar ziet technologieën en mensen als gelijkwaardige actoren in een heterogeen netwerk. Mensen, dieren, teksten, technologieën, menselijke en niet-menselijke actoren, allen worden ze gezien als actoren of *actanten* zoals Latour ze benoemt. Ze functioneren in een netwerk dat hun vorm en eigenschappen ontlent aan een netwerk van relaties met andere actoren en hebben geen kwaliteiten die eigen zijn aan henzelf. Duale tegenstellingen zoals subject - object, menselijk - niet menselijk, actorschap - structuur, wetenschap - maatschappij, kennis - macht, centrum - periferie, goed - slecht worden binnen ANT bekritiseerd. Kennis, maar ook samenlevingen, organisaties of families worden gezien als geordende netwerken van heterogene materialiteit (Latour, 1995; Law, 1992).

De centrale analytische beweging die ANT maakt is dat ze het sociale als niets anders ziet dan als geordende netwerken van heterogene materialiteit. Er wordt niet ontkend dat sociale factoren bestaan, maar ze bestaan volgens hen enkel als resultaat of uitkomst. ANT kan begrepen worden als: "*A semiotics of materiality. It takes the semiotic insight, that of the relationality of entities, the notion that they are produced in relations, and applies this ruthlessly to all materials -and not simply to those that are linguistic*" (Law, 1999: 4). De belangrijkste bijdragen van ANT zijn mijns inziens de opheffing van het dichotome denken over menselijk - niet menselijk en de belichting van de contextualiteit en de relaties tussen actoren (en actanten) binnen het netwerk waarbij artefacten niet gereduceerd worden tot neutrale objecten. Of machines en mensen een gelijkaardig soort actorschap hebben, betwijfel ik zelf sterk (in hoofdstuk 5 ga ik hier verder op in).

### 3.1.2.3. Etnografie van de sociale wereld van de technologie

Madeleine Akrich en Dominique Vinck ontwikkelden een etnografie van de technologie, een methode om de sociale wereld van de technologie te onderzoeken, gebaseerd op etnografisch onderzoek (Valenduc, 2005). Hun werk is eerder methodisch van aard en heeft tot doel onderzoek naar techniek te doen. Akrich en Vinck bekritisieren de SCOT-benadering omdat het ophoudt bij de *closure* en pleit zelf voor een sociologie van gesitueerd handelen (*situated actions*). Centraal in deze etnografische benadering staan het gebruik en de gebruik(st)ers. Zowel (het beeld van) de gebruik(st)er die door de ontwerp(st)ers ingeschreven wordt in de technologie (die ze benoemt als het *script* van de gebruik(st)er), als het effectief gebruik van de technologie. Ze schenken ook speciale aandacht aan situaties waar techniek als iets 'exotisch' wordt ervaren. Daarmee verwijzen ze naar situaties waarin de technologie niet doet wat de gebruik(st)er veronderstelt dat ze zal doen (bijvoorbeeld als hij stukgaat) en dus als vreemd (of als een gemis) wordt ervaren. In deze momenten van 'twijfel' kan volgens hen het meest



geleerd worden over de technologie. De belangrijkste bijdragen van Akrich en Vinck zijn dat ze met hun script concept de materiële representatie van gebruik(ers) analyseren en dat ze het belang van gesitueerd handelen<sup>17</sup> benadrukken. In hun methodiek wijzen ze er op dat gebruik(st)ers het script kunnen onderschrijven, maar zich ook kunnen bevrijden van het opgelegde script van het object door het te herschrijven of te verwerpen (Valenduc, 2005).

#### 3.1.2.4. Social Shaping of Technology

Social Shaping of Technology (SST) wordt zowel als koepelterm voor een aantal constructivistische visies gebruikt (Lievrouw, 2002; Boczkowski, 2004; Wajcman, 2002) als voor een eerder specifieke stroming die zich in het midden tussen technologisch determinisme en sociaalconstructivisme bevindt (Valenduc, 2005). Een visie waarbij uitgegaan wordt van een wederzijds beïnvloedingsproces tussen samenleving en technologie. De SST benadering is in de jaren '90 ontstaan, en dit in een Europese context, met name binnen de COST-A4<sup>18</sup>. Robin Williams en David Edge die aan de basis liggen van SST definiëren het als volgt:

“Social Shaping of Technology research investigates the ways in which social, institutional, economic and cultural factors have shaped: 1) the *direction* as well as the rate of innovation; 2) the *form* of technology: the content of technological artifacts and practices; and 3) the *outcomes* of technological change for different groups in society” (Williams & Edge, 1996: 868).

Centraal staat dat er keuzes gemaakt worden gedurende zowel ontwerpproces van technologie als in gebruik van technologie. Doordat technologie en menselijke actie geen éénduidige gevolgen hebben, zijn verschillende uitkomsten mogelijk. Machtrelaties spelen hierbinnen een belangrijke rol. Technologieën kunnen dus verschillende gevolgen hebben voor verschillende groepen binnen de samenleving. Volgende kenmerken kunnen nog toegeschreven worden aan de SST benadering: de politisering van de technologische cultuur, de wederzijdse doordringing van technologie en identiteit, de rol van gebruik(st)ers als *agents* van technische verandering, de onderlinge afhankelijkheid van technologische en sociale veranderingen, het aanhoudende karakter van het innovatie- en adoptieproces, de invloed van de historische context en de onderlinge afhankelijkheid tussen artefactdesign en gebruik (Boczkowski, 2004: 256-257).

---

<sup>17</sup> De nadruk op *situated actions* vindt zijn oorsprong in het werk van Martin Heidegger die met zijn *Dasein* verwijst naar het mens-zijn als een in-de-wereld-zijn (zie ook hoofdstuk 5).

<sup>18</sup> COST is een intergouvernamenteel raamwerk voor Europese samenwerking op het domein van wetenschappelijk en technisch onderzoek. Voor meer informatie: <http://www.rcss.ed.uk/costA4/costA4-home.html>.

Het laatste theoretisch kader dat ik wil bespreken voor onderzoek naar technologie en samenleving is het domesticatieonderzoek. Dat ligt, mijns inziens, eerder aan het sociaal deterministische uiterste van het continuüm. De voorgaande theorieën en methodes pogen effectief de *blackbox* van de technologie te openen en zien technologie niet als neutraal maar op een bepaalde manier meesturend in de samenleving. Dit is minder of niet het geval in domesticatieonderzoek. Domesticatieonderzoek bestudeert machtsprocessen die spelen rondom technologische artefacten (in de morele huishoudeconomie), maar gaat weinig tot niet in op de ingebedde machtsrelaties van de technologie zelf. De domesticatie-benadering is in tegenstelling tot voorgaande STS denkkaders te plaatsen in de discipline communicatie-wetenschappen.

#### 3.1.2.5. Domesticatiebenadering

Roger Silverstone, Eric Hirsch, Leslie Haddon en David Morley liggen aan de basis van de domesticatiebenadering. Daarbij gebruiken ze het theoretisch kader van antropologisch en historisch onderzoek (Silverstone, Hirsch, & Morley, 1992). Binnen het domesticatie- onderzoek wordt gekeken naar hoe mensen zich nieuwe technologieën eigen maken en op welke wijze en hoe ze het een plaats geven in hun huishouden en dagelijkse routines, hoe ze het 'domesticeren'. Hierbij staat de analyse van machtsrelaties en de spanning tussen menselijk actorschap en structurele transformaties centraal. Silverstone zegt zelf dat domesticatieonderzoek veel aandacht besteedt aan de gebruik(st)er; zowel aan de constructies van de gebruik(st)ers in de design als in het toe-eigenen, integreren in hun leven en aanpassen van de technologie door de gebruik(st)er. Design en domesticatie worden gezien als twee zijden van een innovatieproces. Domesticatie wordt geanticipeerd in design en design wordt vervolledigd in domesticatie (Silverstone & Haddon, 1996: 46). Of domesticatie onderzoek de materialiteit van technologie, de ingebedde scripts in de technologie waarin de visies op gebruik en gebruik(st)ers gevat zijn diepgaand analyseert, zoals wel gebeurt in bepaalde STS strekkingen, trek ik zelf in twijfel. Er gaat veel meer aandacht uit naar het menselijk actorschap en naar de invloed ervan op maatschappelijk niveau dan naar het ontleden van de technologie zelf (in hoofdstuk 6.3 ga ik hier verder op in).

#### 3.1.3. De dominantie van de *mutual shaping* benadering bij onderzoek naar ICT

De verschillende voorgestelde theoretische werken en ontwikkelde onderzoeksmethodes hebben allemaal een verschillende focus of aandachtsgebied, en soms ook visie op hoe technologie en samenleving elkaar beïnvloeden of determineren. Algemeen stel ik vast dat

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

onderzoeksmethodes en theoretische kaders die veelal gebruikt worden binnen communicatie-wetenschappelijk onderzoek, slechts in beperkte mate beïnvloed zijn of meenemen van wat in STS beweegt. Het diffusieonderzoek bijvoorbeeld heeft weinig aandacht voor het initiële productieproces en ziet het adoptieproces als iets stabiel. Domesticatieonderzoek heeft wel veel meer voeling met SST en zegt wel aandacht te hebben voor het designproces, maar volgens mij maar in beperkte mate. Domesticatieonderzoek neemt de materialiteit van ICT mee maar blijft haken op het niveau van analyse van de technologie, zonder aandacht te schenken aan het dieperliggende niveau van interactie tussen actor en informaticarepresentatie. Maar SST heeft ook zijn gebreken, in feite hebben SST en diffusietheorie complementaire gebreken, of zoals Boczkowski het formuleert:

“Diffusion analyses have generated important contributions about adoption of artifacts but have paid comparatively less attention to their initial construction, and social shaping studies have yielded important insights about the construction of artifacts but have said comparatively less about their subsequent uptake” (Boczkowski, 2004: 256).

Algemeen hebben de verschillende socioconstructivistische *mutual shaping* benaderingen die uitgaan van een wederzijdse beïnvloeding van technologie en samenleving en ontwerpen en gebruik wel veel invloed op onderzoek naar ICT. Waarom dit zo is, heeft volgens Valenduc verschillende oorzaken (2005: 145):

- De aard van informatica: informatica als discipline mengt sociaal geconstrueerde elementen en technische structuren. Software(programma's) zijn representaties van interacties, ze zijn zowel resultaat van, als middel tot menselijke interactie (Crutzen, 2000). In de interface die voor de mediëring van de interactie tussen mens en machine gebruikt wordt, worden twee talen op elkaar afgesteld (Williams & Edge, 1996).
- ICT worden in een zeer groot aantal contexten gebruikt en zijn ook buigzaam en aanpasbaar. Langs de andere kant zijn ze ook zeer rigide, ze zijn buigzaam maar dit binnen een aantal vaste grenzen die vastgelegd worden in het productieproces en in de informaticarepresentaties. De buigzaamheid echter zorgt er wel voor dat verschillende soorten gebruik mogelijk zijn, ook binnen het ontwikkelingsproces van de innovatie.
- ICT zijn generische technologieën. ICT zijn verspreid in alle aspecten van de samenleving en ICT en samenleving staan in een wederzijds beïnvloedingsproces.
- ICT hebben grote invloed op de arbeidsveranderingen. Hierbij worden economische doelstellingen vaak voorop gesteld: het rationaliseren van productieprocessen en diensten, controle op arbeid enzovoort.

Er is onderzoek gedaan naar verschillende aspecten van ICT vanuit de SST-benadering: naar hardware (Molina, 1989), software (o.a. Suchman, 1987; Williams, 1987; Woolgar, 1991)

waaronder meer specifiek programmeertalen (Crutzen, 2000). Tussen mens- en sociale wetenschappen en informatica wordt vooral samengewerkt bij de ontwikkeling van *Computer-supported Cooperative Work* (CSCW<sup>19</sup>) en binnen het onderzoek en het werk rond *participatory design*<sup>20</sup> (Sanders, 2002). Hierbinnen wordt vooral veel kritiek gevoerd op het systeemdesign en de wijze waarop software wordt ontworpen. In de jaren '70 en '80 werden vanuit Scandinavische hoek belangrijke kritieken geleverd op de manier van werken van ICT-bedrijven en de vaak traditionele wijze van systeemdesign<sup>21</sup> (Berg, 1998).

De belangrijkste kritieken die ze formuleerden, zijn:

- De kloof tussen ontwikkelaars en gebruik(st)ers. Deze kloof is typerend voor het traditionele systeemdesign en wordt als nefast beschouwd om tot een goed design te komen. Zeker als het tot doel heeft te functioneren in een concrete werksituatie. Zorgen dat ontwikkelaars en gebruik(st)ers samen informaticasystemen ontwerpen is dan wat moet gebeuren om tot een 'goed' ontwerp te komen. Dit betekent dat de gebruik(st)er niet enkel ICT 'gebruikt' eenmaal het informaticasysteem ontworpen is maar deze mee-ontwerpt. Daarvoor moet er samengewerkt worden tijdens het ontwikkelingsproces zelf. Ontwikkelaars moeten dus verder gaan dan enkel rekening houden met de gebruik(st)ers, informaticasystemen moeten ontworpen worden in interactie tussen ontwerp(st)ers en gebruik(st)ers.
- Traditionele systeemdesign houdt geen rekening met de realiteit, met hoe werk effectief plaatsvindt in de werkomgeving, informaticasystemen kunnen volgens hen niet onafhankelijk van kennis van de context ontwikkeld worden. Daarom kan ICT enkel ontworpen worden als de ontwerp(st)er veel kennis heeft over de context waarin het uiteindelijk zal toegepast worden. Veelal komt het er bij *participatory design* dan op neer dat de ontwerp(st)er een tijdje op die werkplek gaat zitten waarvoor hij, in interactie met de gebruik(st)ers, het informaticasysteem 'ontwerpt'.
- Traditionele systeemdesign produceert technologie die een bestuurdersperspectief bevat, het vertrekt meestal vanuit een neiging tot meer controle over werknemers, tot een hogere arbeidsverdeling en tot *deskilling* van de werknemers.

---

<sup>19</sup> CSCW is een koepelterm die verwijst naar de discipline die zich toelegt op het verstaan van hoe mensen in groep werken door middel van het gebruik van technologieën of computernetwerken, en de hiermee verbonden hardware, software, diensten en technieken (Wilson, 1991).

<sup>20</sup> *Participatory design* is ontstaan als reactie op user-design waarbij de gebruik(st)er pas op het einde van het designproces in beeld komt en voor de rest het ontwerp zich vooral ontwikkelt op basis van het beeld van gebruik die de ontwerper in zijn/haar hoofd heeft. In *participatory design* vervagen de grenzen tussen ontwerper en gebruik(st)er en wordt de gebruik(st)er een kritische actor binnen het ontwerp- en designproces (Sanders, 2002).

<sup>21</sup> Traditionele systeemdesign gebruikt vaak eenvoudige transitie-modellen voor interactie tussen zender (informatica product) en ontvanger (gebruik(st)ers) vanuit een mathematisch mechanisch perspectief.

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

De Scandinavische groep pleitte voor het inbrengen van de eindgebruik(st)er in het productieproces. Dit was voor hen niet enkel een manier om tot een beter ICT-design te komen, maar ook een politieke strategie om technologie te ontwerpen. Ze besloten dat op deze manier werknemers die verplicht zouden worden de ICT-applicatie te gebruiken (veelal om de productiviteit van hun taken te versnellen of te verbeteren) ook inspraak kregen. Op deze manier zouden dan technologieën kunnen ontworpen worden die niet vervreemdend werkten voor de werknemers, maar empowerend. De empowerment van de eindgebruik(st)er kon volgens deze auteurs enkel gebeuren door hen vanaf het begin in het designproces te betrekken.

Software van informaticasystemen wordt binnen het ontwerpproces gezien als de meest kritieke laag. Het vormt de interface tussen de 'universele' rekenkracht van de computer, en het ruime spectrum aan sociale activiteiten waarin software toegepast wordt. Software wordt steeds ontworpen met bepaalde doelstellingen voor ogen, de design belichaamt specifieke waarden en (visies op) sociale relaties. Software voert enerzijds bepaalde handelingen uit en stuurt anderzijds het handelen van de eindgebruik(st)ers. De verschillende sociale groepen die uiteindelijk de software gebruiken kunnen verschillende doelstellingen en prioriteiten hebben, zowel ten opzichte van de ontwerp(st)ers als onderling. Software is hierdoor een potentieel oord voor conflict en wrijving. Ook is het zo dat er een uitwisseling van betekenissen plaatsvindt in de communicatie tussen gebruik(st)er en interface. In de interactie tussen mens en machine worden betekenissen uitgewisseld, die niet steeds door beide partijen op éénduidige wijze verstaan worden. De rigiditeit van de programmeertalen zorgen er ook voor dat de grenzen die software en dus programmeertalen opleggen grotendeels determinerend zijn voor het handelen.

Verschillende auteurs stellen een alternatief voor de traditionele designmethode voor (Gerson & Star, 1986; Winograd & Flores, 1987; Suchman, 1987; Leigh Star, 1991; Winograd, 1994; Suchman, 2002). Lucy Suchman, een antropologe die onderzoek doet naar interactieve interfacedesign, steunt in grote mate op feministische theorieën om tot een alternatief te komen voor de traditionele designmethodes. Haar grootste kritiek is dat de rationalistische, traditionele designmethode een vergissing begaat door zowel werkpraktijk als technologie te laten opereren via dezelfde instrumentele logica, ze hetzelfde domein te laten bewonen, alhoewel ze uiteindelijk een verschillende taal spreken. Traditionele design ziet menselijk gedrag -foutief- als werkend zoals logica die tot het domein van de technologie behoort: duidelijk omschreven taken, uit te voeren in voorspelbare voorontworpen reeksen waarbij de betekenisgeving enkel gebeurt door de zender (het informaticaproduct) en de ontvanger (de gebruik(st)er) enkel een

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

passieve rol krijgt toebedeeld. Maar menselijk gedrag, en ook menselijk werk is niet zo voorspelbaar en steeds duidelijk te omlijnen, het zijn vaak vloeibare interacties van gesitueerde acties in lokale omstandigheden. Dit noemt ze de verschillen tussen plannen (*plans*) en gesitueerd handelen (*situated actions*) (Suchman, 1987).

Door het standpunt in te nemen dat er twee verschillende 'logica's' bestaan, een technologie (ICT) logica en een menselijke logica bestaat de kans de visie als technologisch of humanistisch deterministisch te benoemen. Suchman wil echter de technologie niet tegenover de mens stellen, ze haalt wel de analytische macht van de onderliggende differentiëring tussen 'menselijk werk' en 'technologie' aan, maar legt de focus op wat bereikt kan worden door het creëren van verbanden tussen deze twee en hoe technologie ontwikkeld kan worden zodat deze in een goede interactie kan staan met menselijke actoren.

De criteria waaraan deze technologieën dan moeten voldoen zijn:

- het functioneren van de technologie moet transparant zijn voor de gebruik(st)er;
- de workflows moeten niet te expliciet en gedetailleerd zijn;
- de structuur moet te herontwerpen zijn door de gebruik(st)ers zelf;
- de design van technologie mag niet vanuit een '*view from nowhere*' of '*detached intimacy*' maar moet vanuit een '*located accountability*' gemaakt worden<sup>22</sup> (Suchman, 2002).

In Suchman's werk is duidelijk invloed van feministische denkers en ideeën te vinden: Donna Haraway's *situated knowledge* (1991), het laten horen van *multiple voices* (Carson, Dittmar e.a., 1994) en het opheffen van dichotomieën (Longino, 1996).

Cecile Crutzen werkt in haar *Interactie, een wereld van verschillen* (2000) hierop verder en kijkt hoe objectgeoriënteerde programmeermethodes en -talen het onmogelijk maken om te werken buiten vooraf bepaalde plannen en volgens de designmethode die Suchman voorstelt. Ze bekritiseert hierbij de neiging software steeds ambiguïteitvrij te ontwerpen.

Crutzen schrijft hier over:

"Eén van de meest dominante opvattingen in informatica is om overal en altijd software klaar te leggen die geen ambiguïteiten meer bevat en waarin de complexiteit beheersbaar is. Objectoriëntatie sluit daarmee aan bij deze reeds lang aanwezige angst voor het meerduidige, het

---

<sup>22</sup> Het denken van Lucy Suchman over het ontwerpen van technologie vanuit '*located accountability*' is gebaseerd op Donna Haraway's ideeën omtrent "*partial, local, critical knowledges*" ( 1991). Ze verwijst hierbij naar het feit dat design werk lokaal gedefinieerd wordt. Het feit dat kennis gelimiteerd is door de locatie betekent niet dat er geen verantwoordelijkheid gedragen wordt. Volgens Suchman kunnen enkel effectieve objecten gecreëerd worden door middel van collectieve kennis van het particuliere en van de meervoudige locaties van hun productie en gebruik (Suchman, 2002).

### Hoofdstuk 3 - Technologie en samenleving: onmiskenbaar met elkaar verbonden

schijnbaar overbodige, het ambivalente en het onvoorspelbare, kortom de angst voor het 'andere' als het niet-controleerbare" (Crutzen, 2000: 271).

Ze werkt uit hoe, volgens haar, gendergevoelige informaticaproducten kunnen ontwikkeld worden, en dit startend op het niveau van de programmeertaal en modellering.

Het grote verschil tussen deze invalshoek die vooral SST gestuurd is en het domesticatieonderzoek, is dat het rekening houdt met een dieperliggend niveau van analyse. Waar domesticatie zich beperkt tot de materialiteit van de technologie zal SST dieper gaan kijken naar de structuur van informatica(representaties), de ingebedde scripts in programmeertalen en soms zelf de structuur van programmeertalen om de veranderingen in de samenleving te verklaren.

Na het bestuderen van de verschillende benaderingen over technologie, ICT en samenleving besluit ik voor mijn eigen onderzoek uit te gaan van een *mutual shaping* benadering. Zowel het wederzijdse beïnvloedingsproces tussen ICT en samenleving als tussen ontwerp en gebruik van ICT neem ik mee in dit doctoraatsonderzoek. Software en interface als plekken waar betekenissen uitgewisseld worden tussen informaticarepresentatie en actor, en als gevolg daarvan een potentieel oord voor conflict en wrijving zijn, zullen specifiek aandacht krijgen. Hiermee wil ik een brug te slaan tussen de discipline communicatiewetenschappen en de discipline STS.

## 4. Gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

Wat betekent het nu om gelijke kansen na te streven in de netwerkmaatschappij? Het theoretische werk en onderzoek dat aan dit thema gewijd wordt is één segment van het onderzoek naar samenleving en technologie dat in bovenstaand hoofdstuk besproken werd, en de vraag waar ik hiermee aan de slag ga. Ik vertrek hierbij niet vanuit het veelgebruikte concept 'digitale kloof', maar wel vanuit het concept 'gelijke kansen'. Hierbij bekijk ik wat gelijke kansen, zoals gedefinieerd door John Rawls en Amartya Sen, kan betekenen voor het bestuderen van het leven in de netwerkmaatschappij. Daarbij worden de verschillen tussen sociale uitsluiting en gelijke kansen in kaart gebracht. Daarna ga ik dieper in op de *mainstream* concepten die gebruikt worden als er over (on)gelijke kansen en de netwerkmaatschappij gesproken wordt; namelijk de 'digitale kloof' en 'e-inclusie'. Vanuit de beperkingen van het onderzoek naar de 'digitale kloof' wordt dan tot een eigen invulling van wat belangrijk is met betrekking tot gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, en wat ik dan verder in dit doctoraatsproefschrift behandel, besproken.

### 4.1. Conceptueel denken over gelijke kansen: (on)gelijke kansen en kansenbeleving

De invulling van het concept 'gelijke kansen', dat zowel in de beleidswereld als de academische wereld uitvoerig wordt gebruikt, is voor verschillende interpretaties vatbaar. Waarschijnlijk zal het dat ook blijven, of toch steeds opnieuw bediscussieerd worden. Zeer algemeen kan gesteld worden dat gelijke kansen zich op de weegschaal tussen 'gelijkheid' en 'vrijheid' bevindt en daartussen op zoek gaat naar het juiste evenwicht. Daarbij zijn drie visies te onderscheiden over gelijkheid. De eerste visie definieert gelijkheid als juridische gelijkheid, de tweede visie gelijkheid als gelijkheid van uitkomst en de derde, en meest complexe visie, gaat er vanuit dat mensen gelijke rechten moeten hebben bij hun geboorte maar dat daarmee geen gelijke middelen gepaard gaan. Afhankelijk van de levensloop moeten dan op bepaalde momenten situaties opnieuw gelijk getrokken worden (Van Parijs, 1995; Van Parijs, 2003; Spee, Lodewyckx, e.a., 2004). Jan Vranken noemt 'gelijke kansen' een specifieke invulling van gelijkheid. Hij spreekt van sociale ongelijkheid als er een hiërarchische positie van onderschikking en bovenschikking is tussen groepen, maar deze niet tot bepaalde breuklijnen



leidt (Vranken, 2004). Het verschil met het concept 'sociale uitsluiting' is dan dat deze ook de hiërarchische positie inhoudt maar daarenboven ook tot breuklijnen leidt.

Het bestrijden van sociale uitsluiting en ongelijke kansen is een belangrijk maatschappelijk vraagstuk dat samenhangt met het streven naar een rechtvaardige samenleving.

Sinds erg lang, zeker vanaf de *Politica* van Aristoteles (384-322 v Chr), wordt gezocht naar het antwoord op de vragen hoe een samenleving het best ingericht wordt en wanneer een samenleving rechtvaardig georganiseerd is. Verschillende politiek-filosofische auteurs hebben zich gebogen over het begrip 'gelijke kansen' om hier een antwoord op te formuleren. John Rawls, en met hem andere auteurs, verbindt het concept 'gelijke kansen' niet zoals Vranken met gelijkheid, maar met de notie sociale rechtvaardigheid en ziet deze als de basis voor gelijke kansen.

Het denken over sociale rechtvaardigheid heeft op haar beurt een lange geschiedenis. Auteurs als Thomas Hobbes, John Locke, John Bentham, John Stuart Mill, Jean-Jacques Rousseau en Karl Marx ontwikkelden allemaal een visie op hoe een samenleving het meest rechtvaardig is voor al haar burgers. Toch is er een belangrijke evolutie in het denken rond sociale rechtvaardigheid gekomen met het imposante *A Theory of Justice* (1999) van John Rawls. De econoom en Nobelprijswinnaar Economie Amartya Sen (1992; 1999), bouwde later, met zijn *Capability* benadering, verder op het rechtvaardigheidsdenken van John Rawls. In dit hoofdstuk ga ik in op het werk van beide auteurs. Wat Rawls en Sen gemeenschappelijk hebben is dat ze zich voorbij het utilitarisme bevinden dat ervan uitgaat dat alle morele problemen op te lossen zijn met behulp van één nuts criterium, Mill bijvoorbeeld definieert 'genot' als belangrijkste en enig nuts criterium waar alles aan afgewogen moet worden. Zowel persoonlijke morele problemen als beleidsbeslissingen zouden volgens het klassieke handelingsutilitarisme moeten uitgaan van de stelling: kies die handeling die de som van de individuele nuttigheden maximaliseert (Kerstens, 1989: 3). Voor Mills betekent dit: kies die handeling die het meeste genot voor het grootste aantal mensen voorziet. Rawls en Sen hebben beiden echter aandacht voor verschillende nuts criteria en onderkennen de diversiteit (van o.a. preferenties of voorkeuren) binnen groepen en tussen sociale groepen.

### 4.1.1. De rechtvaardigheidstheorie van John Rawls

In zijn *A Theory of Justice*, voor het eerst uitgegeven in 1973, zet de politiek filosoof John Rawls de funderingen van het rechtvaardigheidsconcept en de hieruit vloeiende rechtvaardigheidsbeginselen uiteen. Rawls' samenlevingsideaal is deze waarin mensen maximaal vrij, maximaal gelijk en verdraagzaam zijn (Vandenbroucke, 2002). Hij gaat er ook vanuit dat politieke moraliteit gezien kan worden als een contractueel resultaat van een

rationele selectie- en keuzeprocedure die iedereen eerlijk vindt en dus als moreel bindend aanvaardt. Primaire goederen die iedereen nodig heeft, moeten volgens Rawls gelijk verdeeld worden, onafhankelijk van persoonlijke preferenties.

Tot de primaire goederen behoren volgens hem (Raes, 2002: 4):

- basisvrijheden als vrijheid van meningsuiting, geweten en vereniging, persoonlijke integriteit en politieke vrijheid;
- vrijheid van beweging en beroepskeuze;
- de macht en de voordelen verbonden aan ambten en verantwoordelijke posities;
- inkomen en vermogen;
- de sociale grondslagen van zelfrespect.

Beslissingen over het verdelen van deze primaire goederen moeten volgens Rawls onder de *sluier van onwetendheid* gebeuren. Onder deze sluier zijn persoonlijke eigenschappen (van de personen die de beslissing nemen) ongekend: afkomst, geslacht, leeftijd, talenten, gezondheid, de samenleving waarin iemand terechtkomt, enzovoort. Vanuit deze positie moet beslist worden wat de 'beste' oplossing is, er vanuit gaande dat -in welke positie iemand effectief ook zit- de beslissing als rechtvaardig zal gedefinieerd worden. Deze logica zorgt voor een beslissing die voldoet aan het *maximin principe*. Wat wil zeggen dat er een keuze gemaakt wordt waarbij ervoor gezorgd wordt dat de toestand van de minstbedeelden toch nog maximaal voordelig is (Raes, 2002: 5). Een voorzichtige beslisser zal er rekening mee houden dat bij het ontsluiten wel eens zou kunnen blijken dat h/zij zelf onderaan de ladder staat, en dat h/zij dus voor een uitkomst zal zorgen waarbij rechtvaardigheid primeert. Volgens Rawls gebeurt het zorgen voor gelijkheid van kansen, of gelijke kansen in een samenleving, door het volgen van de logica van dit *maximin* principe.

Belangrijk in het werk van Rawls is ook dat hij veel aandacht heeft voor het individuele levensproject. Primaire goederen zijn nodig om het eigen levensproject of levensplan te verwezenlijken, waarbij persoonlijke keuzes vrij zijn (maximaal vrij). Deze primaire goederen moeten dan ook gelijk verdeeld worden (maximaal gelijk). Over de basisvrijheden en vrijheid van beweging en beroepskeuze is er geen mogelijkheid tot discussie om in te binden in gelijkheid. Dit is wel mogelijk met betrekking tot inkomen en vermogen. Voor Rawls is ongelijkheid in bijvoorbeeld inkomen en vermogen, of sociaal-economische ongelijkheid eventueel aanvaardbaar, maar dan enkel als het een nut of voordeel heeft voor de positie van de zwakste groep (Vandenbroucke, 2002). Ongelijkheid moet altijd een motor zijn om tot meer sociale gelijkheid te komen. Daarbij is het altijd belangrijk na te gaan of ongelijkheden het gevolg zijn van de verantwoordelijkheid van mensen, ten gevolge van persoonlijke keuzes, of dat het ongelijkheden zijn waar mensen niet verantwoordelijk voor zijn en dus niet zelf gekozen hebben.

De theorie van Rawls is een ideaaltheorie die enerzijds fel bekritiseerd is, maar anderzijds ook door tal van politici bij de hand genomen wordt als leidraad bij hun beleidsvoering, denk maar aan het beleid van Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming Frank Vandenbroucke. Ook in de academische wereld wordt, onder andere door Van Parijs, verder gebouwd op de rechtvaardigheidstheorie van Rawls. Typerend voor Van Parijs is dan bijvoorbeeld dat hij het basisinkomen voor iedereen naar voor schuift om zo een rechtvaardig mogelijke samenleving te realiseren. Hij benoemt het als "*real freedom for all*" in een kapitalistische samenleving. Met "*real freedom for all*" verwijst hij enerzijds naar het gegeven dat iemand niet enkel de rechten heeft, maar ook de middelen bezit om het leven te leiden dat h/zij verkiest te leiden, en anderzijds dat er rekening gehouden wordt met de diversiteit van individuen (Van Parijs, 2003).

### 4.1.2. De Capability benadering van Amartya Sen

Ook al probeert Amartya Sen geen volledige rechtvaardigheidstheorie zoals John Rawls te ontwikkelen, hij draagt in belangrijke mate bij aan het uittekenen van voorwaarden voor een rechtvaardige samenleving door krijtlijnen van 'gelijke kansen' uit te zetten.

Met zijn *Capability* benadering levert Sen, die een economist en geen politiek filosoof is, een belangrijke bijdrage in het ontwikkelen van een raamwerk en instrument<sup>23</sup> om armoede, ongelijkheid en welzijn te conceptualiseren en evalueren (Robeyns, 2005a).

Sen legt in zijn werk de focus op capabilities, of op de reële kansen of mogelijkheden van mensen om iets te doen om uiteindelijk te zijn (het 'zijn' omschrijft hij als 'functionings'). Hij definieert *functionings* als: "*An achievement of a person, i.e. what he or she manages to do or to be: an individual's activities and states of being*" en *capability* als "*a derived notion, and reflects the various combinations of functionings he or she can achieve, i.e. the person's freedom to choose between different ways of living*" (Sen, 2003: 5). Daarbij houdt hij, net zoals Rawls, in hoge mate rekening met de diversiteit van mensen en hun verschillende levensprojecten. De samenleving heeft een verantwoordelijkheid in het voorzien van deze kansen (*capabilities*), maar uiteindelijk beslist iedere mens vrij of h/zij deze *capabilities* ook echt realiseert en omzet tot een *functioning* (het doen of zijn, de uitkomsten). Wat hierbij belangrijk is, is dat mensen de vrijheid en de keuzevaardigheid hebben om het leven te leiden dat ze willen, om te doen wat ze willen doen en de persoon te zijn die ze willen zijn. Eenmaal mensen effectief de kansen hebben, kunnen ze kiezen voor wat ze het meest waarderen. Ingrid Robeyns omschrijft het als volgt: "*According to the capability approach, the ends of well-being, justice and development should be conceptualised in terms of people's capabilities to function,*

---

<sup>23</sup> De UNDP bijvoorbeeld baseert zich op capabilities als indicators voor de ontwikkeling van *Human Development Indexes*. Sen is nauw betrokken bij het ontwikkelen van deze indexen.

*that is, their effective opportunities to undertake the actions and activities that they want to engage in, and be whom they want to be"* (Robeyns, 2005a).

De nadruk die Sen legt op individuele verschillen, individuele preferenties en de diversiteit van levensprojecten komt in het volgende citaat goed tot uiting: "*[e]quality in terms of one variable may not coincide with equality in another. For example, equal opportunities can lead to very unequal incomes. Equal incomes can go with very significant differences in wealth. Equal wealth can coexist with very unequal happiness"* (Sen, 1992: 2).

Er zijn verschillende interpretaties en onduidelijkheden over Sen's werk door de interdisciplinariteit van de literatuur waarin hij publiceert en de vaagheid van zijn werk. Sen's weigering om te omschrijven wat 'noodzakelijke' of *central human capabilities* zijn, of hoe ze te selecteren, maakt het gebruik ervan moeilijk. Hij weigert dit onder andere omdat hij vindt dat *capabilities* contextueel te bepalen zijn en in overleg met de betrokkenen moet gebeuren. Martha Nussbaum (2000, 2003) echter poogt wel een universele exhaustieve lijst van *central human capabilities* te produceren waar ieder mens recht op heeft, en die de politieke principes specificeren die in een rechtvaardige samenleving overal geldig zouden moeten zijn. Op deze poging van Nussbaum worden, niet enkel door Sen, veel commentaren geformuleerd. Robeyns formuleert drie grote kritieken op het aanmaken van één lijst van *central human capabilities* (Robeyns, 2005b: 197):

- De *Capability* benadering wordt gebruikt voor verschillende epistemologische doelen, en afhankelijk van het doel is er behoefte aan verschillende (werkwijzen van) selecties van *capabilities*.
- Een lijst wordt steeds opgesteld vanuit de gesitueerdheid van een auteur, wil de lijst universeel zijn dan zal de lijst collectief moeten geconstrueerd worden en niet door één persoon of een kleine groep personen.
- Het proces om tot een selectie van *capabilities* te komen moet legitiem zijn, zoniet resulteert het in onrechtmatige uitkomsten. Als de personen op wie de lijst betrekking heeft het gevoel hebben dat het opgelegd is, dan is de lijst niet legitiem. Niet enkel de *culmination outcome* (de opsomming van *capabilities*), maar vooral de *comprehensive outcome* is belangrijk. Het omvat ook de aspecten van het keuzeproces, de identiteit van de kiezer en de legitimiteit, eerlijkheid of democratische inhoud van het proces dat tot de uitkomst leidt. Volgens Sen zijn deze *comprehensive outcomes* minstens even belangrijk als *culmination outcomes*.

Sen weigert enerzijds daarom een lijst van *central human capabilities* aan te leggen, maar ook zegt hij dat de *Capability* benadering enkel bruikbaar is in combinatie met een selectie van sociale theorieën. Daarbij kan elke specificatie resulteren in een verschillende selectie van waardevolle functionings. Grote nadruk legt hij ook op de rol van actorschap, van het keuzeproces en de vrijheid te redeneren over de selectie van relevante *capabilities*.

Sen vindt bovendien ook dat als de *Capability* benadering gebruikt wordt in beleidswerk, het de mensen zijn wie het betreft die moeten beslissen over wat gezien wordt als een waardevolle

*capability* in de beleidsvraag (Robeyns, 2005b). Daarom moet de *Capability* benadering, om operationeel te zijn met betrekking tot beleidsbeslissingen, zich inlaten met theorieën van democratie en participatie. Want over de keuze voor bepaalde *capabilities* moet contextueel onderhandeld worden binnen democratische processen en sociale keuzeprocedures.

### 4.1.3. Betekenis van Rawls en Sen voor gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

Mij lijken de werken van Rawls en Sen van primordiaal belang bij het zoeken naar een antwoord op de vraag wat gelijke kansen in de netwerksamenleving in Vlaanderen betekenen. Omdat het noch mijn opzet is, noch in mijn mogelijkheden ligt, om de rechtvaardigheidstheorie of de *Capability* benadering volledig toe te passen op de netwerkmaatschappij zullen hier drie belangrijke ideeën uit het werk van beide auteurs meegenomen worden die mijns inziens centrale aspecten zijn in de discussie over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij: aandacht voor diversiteit, actorschap en participatie en digitale geletterdheid als *central human capability*.

- Aandacht voor diversiteit

De aandacht die Rawls en Sen wijden aan individuele voorkeuren, levenspaden en levensprojecten is in de invulling van 'gelijke kansen' een belangrijke focus die in het eigen onderzoek meegenomen wordt. Deze aandacht mag echter niet leiden tot een schaamlap waarachter het beleid (of de onderzoek(st)er) haar onvermogen verbergt om harde vormen van ongelijkheid goed te spreken (Vranken, 2003: 23). Ook deze opmerking neem ik mee in mijn visie op respect voor diversiteit. Diversiteit moet daarom gelinkt worden aan emancipatie. Emancipatie is op haar beurt een term die veel ladingen dekt. Wat ik hierbij vooral belangrijk acht is de individuele ontplooiing en de erkenning van de autonomie van personen, maar ook het voorzien van voorwaarden waardoor mensen voldoende bagage meekrijgen om deze keuzes te kunnen maken en om hun eigen capaciteiten ten volle te ontwikkelen en te benutten. Emancipatie versta ik, gebaseerd op de visie gebruikt aan het Steunpunt Gelijkekansenbeleid<sup>24</sup>, dus als empowerment. Het proces van versterking van onder andere individuen waarbij ze greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving, en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie (Zimmerman & Rappaport, 1988).

- Actorschap en participatie

---

<sup>24</sup> De drie deelaspecten die het Steunpunt Gelijkekansenbeleid onderscheidt voor een gelijke kansenbeleid zijn: het al dan niet voorkomen van discriminatie, diversiteit en emancipatie. Het gaat over respect voor de verscheidenheid van karakteristieken van de verschillende sociale groepen, waarbij de individuen van die groepen de mogelijkheden krijgen om zich te emanciperen in een niet-discriminerende samenleving (Spee, Lodewyckx e.a., 2004: 12).

Het belang dat Sen hecht aan (menselijk) actorschap gebeurt vooral in een gendercontext (Sen, 1999). Maar de aandacht voor actorschap van zowel Rawls als Sen hangt ook samen met de aandacht voor diversiteit. Het handelingsvermogen van mensen is zeker in de context van ICT een belangrijk onderwerp. Sinds de opkomst van technologie, en zeker ICT, is de angst om autonomie te verliezen, de angst voor overheersing door machines, groot. Dit is verbonden met het feit dat machines steeds meer handelingen van mensen overnemen en bemiddelen wat implicaties heeft voor de controle over, maar ook op, handelingen van individuen. In communicatiewetenschappelijk onderzoek is steeds veel aandacht naar actorschap, verbonden aan participatie, uitgegaan. Ook bij verschillende onderzoeken naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij wordt participatie als centrale term naar voor geschoven (o.a. Loader, Hague e.a., 2000, Bucy, 2001; Dahlberg, 2001; Carpentier, 2003b). De onderzoeken omspannen een reeks thema's waaronder digitale democratie<sup>25</sup> en onderzoek naar virtuele gemeenschappen. Veel aandacht gaat ook uit naar de veranderingen in media-aanbod: iedereen kan aanbieder zijn en er zijn veel meer vormen van interactiviteit mogelijk (Trench, 2003: 205). De aandacht voor actorschap in dit doctoraatsproefschrift ligt vooral in de aandacht voor de verhoudingen tussen ICT en mensen en wat ze betekenen voor het handelingsvermogen van individuen

- Digitale geletterdheid als *central human capability*

Ook al weigert Sen universele *central human capabilities* te benoemen, hij ontkent helemaal niet het belang van onderwijs en geletterdheid als noodzakelijke *capability* voor ontwikkeling en vrijheid (Sen, 1999) (hij legt bijvoorbeeld veel nadruk op het belang van onderwijs en geletterdheid voor meisjes om armoede uit de wereld te helpen). Volgens Nussbaum is geletterdheid wel een *central human capability* die ze onder de noemer '*sense, imagination and thought*' schuift (Nussbaum, 2000). Daaronder verstaat ze het kunnen gebruiken van zintuigen, de verbeelding, het denken en het redeneren, en dit op een 'echt menselijke' manier, op een geïnformeerde wijze en gecultiveerd door geschikt onderwijs. Ze ziet geletterdheid als één van de aspecten van onderwijs (Nussbaum, 2003). Wel zegt ze hierbij dat de universaliteit van geletterdheid niet op hetzelfde niveau kan gezet worden als de universaliteit van een andere *central human capability* zoals lichamelijke integriteit. Dit laatste ziet ze als een absoluut vaststaand gegeven in menselijke morele overwegingen. Geletterdheid benoemt ze wel als een *central human capability* maar ziet ze toch als minder vast (Nussbaum, 2000: 77). De samenleving in Vlaanderen, samen met andere samenlevingen in Westerse landen, is geëvolueerd naar een netwerksamenleving waarbij ICT zichtbaar en onzichtbaar (alomtegenwoordig) aanwezig zijn. In deze samenleving is het belang van digitale geletterdheid als onderdeel van geletterdheid volgens mij niet te onderschatten. Pretenderen dat het een *central human capability* is durf ook ik niet, omdat dit geformuleerd zou worden enkel uit mijn gesitueerdheid en die van de respondenten, en niet vanuit de diverse groepen waar het betrekking op heeft.

---

<sup>25</sup> Met de term 'digitale democratie' wordt verwezen naar een hervorming van democratische instituties en praktijken die transparanter zouden worden als gevolg van gebruik van ICT.

Vertrekkende vanuit het werk van Rawls en Sen werden de drie bovenstaande aspecten, die belangrijk zijn bij het nadenken over (on)gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, geselecteerd: aandacht voor diversiteit, actorschap en participatie en digitale geletterdheid. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op bestaande visies die binnen onderzoek en beleid bestaan over het thema gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. Ik ga in op de concepten 'digitale kloof' en 'e-inclusie' waarna ik een aantal belangrijke theoretische modellen en onderzoeken presenteer die al gebruikt werden om 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' te bestuderen. Daarbij toets ik de theorie steeds af aan de drie centrale aspecten van gelijke kansen die mijns inziens belangrijk zijn in het onderzoeken van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij.

### 4.2. De 'digitale kloof' als nieuwe sociale breuklijn of als mythe?

Er wordt druk gediscussieerd over de vraag of de opkomst en gebruik van ICT tot een nieuwe breuklijn tussen sociale groepen leidt, of dat deze veronderstelling enkel een mythe is en het probleem wel vanzelf zal wegdeemsteren. Het concept 'digitale kloof' wordt hiervoor gebruikt in academische (o.a. Anand & Uppal, 2002; Gandy, 2002; Parayil, 2005; Broos & Roe, 2006a) en beleidsteksten (o.a. Vandenbroucke, 2004, Bourgeois, 2004; Commission of the European Communities, 2005). De 'digitale kloof' wordt niet door alle auteurs éénduidig gedefinieerd, maar algemeen kan gesteld worden dat met dit concept verwezen wordt naar wat het Digital Divide Network (2002) benoemt als: "*The gap between who can effectively use new information and communication tools such as the Internet, and those who cannot*" (Network, 2002).

Carpentier (2003a) wijst op drie centrale elementen in het digitale kloof discours:

- het *belang van toegang* tot online computers;
- waarvan het *gebruik* zal leiden tot een *toename* in informatie, kennis, communicatie of ander sociaal relevant geachte voordelen;
- die op hun beurt zo belangrijk worden geacht dat de *afwezigheid van toegang* uiteindelijk een *duale samenleving* zal creëren of in stand houden.

De digitale kloof wijst er dus op dat het niet-geconnecteerd zijn (soms uitgebreid tot geen toegang hebben tot content en vaardigheden) tot uitsluiting zou leiden binnen alle aspecten van het economische, sociale, culturele en democratische leven, met een dualisering van de samenleving tot gevolg. De werkelijke situatie is enigszins complexer dan wat de term doet vermoeden, van een éénduidige kloof tussen twee groepen met duidelijk omschreven gevolgen is in geen geval sprake. Maar dat de informatisering van de samenleving specifieke gevolgen

heeft, ook op het vlak van gelijke kansen, valt niet te ontkennen. Een aantal kanttekeningen maken bij het concept 'digitale kloof' is dan ook noodzakelijk.

Het leven in de netwerksamenleving of de informatiemaatschappij zou, volgens vooral beleidsmakers, leiden tot een breuk in relaties tussen verschillende bevolkingsgroepen. De verschillen tussen *have's* en *have not's* zouden dan niet meer in een onproblematische relatie van sociale differentiatie of fragmentering bestaan, maar effectief leiden tot sociale ongelijkheid of uitsluiting (Vranken, 2003). Ouderen, vrouwen, mensen met een laag opleidingsniveau en inkomen bevinden zich dan aan de ene kant; jongeren, mannen, hoogopgeleiden en mensen met een hoog inkomen aan de andere kant, van de kloof.

Tal van auteurs hebben kanttekeningen geplaatst bij het gebruik van de term 'de digitale kloof' (o.a. Frissen, 2000; Compaigne, 2001; Murdock, 2002; Cammaerts, Van Audenhove e.a., 2003; Brants & Frissen, 2003; Rodino-Colocino, 2006).

Brants en Frissen (2003) sommen een aantal voorwaarden op om de digitale kloof problematiek en de invulling van het concept op een realistische manier te bekijken. De voorwaarden zijn volgens hen:

- het concept bevat verschillende dimensies en die allemaal in rekenschap moeten worden gebracht;
- de bestaande complexe relaties tussen de verschillende dimensies moeten gezien en verstaan worden;
- deze relaties mogen niet als statisch gezien worden, maar verschillen afhankelijk van de contexten;
- de subjectieve ervaringen en betekenisprocessen moeten in rekenschap genomen worden als gezocht wordt naar strategieën om de uitsluiting tegen te gaan;
- er moet aandacht uitgaan naar de normatieve veronderstellingen die vaak aan de grondslag liggen van het in/uitsluitingsdiscours.

Hierna ga ik in op een aantal van bovenvernoemde randvoorwaarden die belangrijk zijn voor het eigen onderzoek, maar eerst schets ik de soort relatie waarin ICT en (on)gelijke kansen zich bevinden.

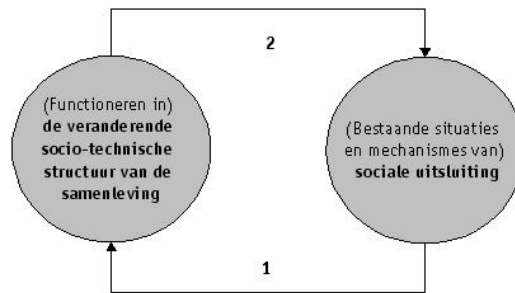
### 4.2.1. De wederzijdse relatie tussen ICT en (on)gelijke kansen

Dat de *have-not's* meer kans hebben op sociale uitsluiting of minder kansen hebben in de samenleving, is maar één kant van het verhaal. De invloed is namelijk wederkerig en elkaar versterkend. Als er over de digitale kloof gesproken wordt, moeten beide bewegingen besproken worden.



Deze twee aspecten van de digitale kloof halen Brants & Frissen (2003: 5) ook aan en omschrijven ze als volgt:

- Enerzijds is het resultaat van de bestaande sociale uitsluitingsmechanismen (gebrek aan financiële middelen, vaardigheden of capaciteiten die de toegang tot ICT en de informatie die hierlangs verkregen kan worden, vermoeilijkt) (hieronder afgebeeld in figuur 3, onder 1).
- Anderzijds is het een factor die de andere dimensies van sociale uitsluiting zal verergeren of versterken. zij die geen ICT gebruiken zullen met betrekking tot andere factoren (sociale, participerende, economische,...) meer achterstand hebben (in figuur 3 onder 2).



**Figuur 3:** De twee elkaar beïnvloedende aspecten van de digitale kloof

### 4.2.2. De verschillende dimensies van de digitale kloof en hun onderlinge relaties

Tot enkele jaren geleden werd overwegend naar het al dan niet aanwezig zijn van de internetinfrastructuur gekeken om de scheidingslijnen tussen de *have's* en *have not's* in de netwerkmaatschappij te onderscheiden. Aan de basis hiervan ligt de veronderstelling dat een lineaire S-curve van adoptie plaats zal vinden. Binnen deze visie werden mensen zonder toegang tot de internetinfrastructuur gezien als risicogroep. Onderzoek(st)ers reageerden hierop door te zeggen dat het te eenvoudig is om de tweedeling enkel op de scheidingslijn van de infrastructuur te leggen. ICT-toegang bevat niet enkel toegang tot infrastructuur, maar ook toegang tot bijvoorbeeld gebruik en vaardigheden. Of zoals Brands en Frissen (2003) zeggen: *"De digitale kloof omvat verschillende dimensies en relaties tussen deze dimensies"*. Zo zijn er vragen die niet beantwoord kunnen worden door statistieken en indicatoren Vragen zoals: *"Heeft een man die thuis zelf de computer niet gebruikt maar wel af en toe aan zijn vrouw die goed overweg kan met de computer vraagt om iets op te zoeken, toegang of niet?"* of *"Heeft iemand met thuis internettoegang via telefoonlijn dezelfde kansen als iemand met een*

*breedbandaansluiting?*". Dat het onmogelijk is om een eenvoudige dualisering van toegang en geen toegang te maken wordt bij het zoeken van een antwoord naar deze vragen duidelijk. Verschillende auteurs schuiven verschillende toegangscriteria naar voor. Jan Van Dijk onderscheidt vier successieve toegangsdrempels: motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik (van Dijk, de Haan e.a., 2000), DeMaggio duidt op vijf toegangsdimensies: infrastructuur, autonomie van gebruik, vaardigheden, ondersteuning en doelen van het internetgebruik (DiMaggio, Hargittai e.a., 2001). Servon schuift er drie naar voor: infrastructuur, vaardigheden en inhoud (Servon, 2002). Clement & Shade (2000) ten slotte ontwikkelden het zevenlagige regenboogmodel, een conceptueel toegangsmodel tot informatie en communicatie infrastructuur die volgende drempels definieert: transportfaciliteiten, fysieke apparaten, software, inhoud, sociale infrastructuur en ondersteuning en beleid<sup>26</sup>. Andere auteurs (o.a. Gandy, 2002; Gordo, 2003; Carpentier, 2003a) leggen nog een andere nadruk. De toegankelijkheid van het informatieaanbod en de mogelijkheid tot feedback of het verschil tussen enkel consument zijn van content, of ook aanbieder of producent (consument versus burger) schuiven ze als een belangrijke dimensie van de 'digitale kloof' naar voor. Hoe deze dimensies zich tot elkaar verhouden, en elkaar beïnvloeden, is niet duidelijk, maar het meenemen van deze verschillende toegangsdimensies is wel belangrijk als er over de digitale kloof gedacht wordt, het is meer dan toegang tot infrastructuur alleen.

### 4.2.3. Het belang van de (veranderlijke) sociale context, de subjectieve ervaringen en betekenisgevingen

Dat toegang tot ICT niet los kan gezien worden van de leefwereld, lijkt evident. Toch wordt dit vaak uit het oog verloren bij het bediscussiëren van de digitale kloof. Afhankelijk van de leefwereld en de sociale context van individuen zullen niet enkel de drempels verschillen, maar ook de voordelen die ICT hebben. Voor een gepensioneerd persoon zal een gratis opleiding European Computer Driving Licence (ECDL<sup>27</sup>) hoogstwaarschijnlijk niet erg nuttig zijn. De ICT-vaardigheden die hierin gedefinieerd worden en aangeleerd, zijn deze die nodig zijn voor het professionele leven. Voor een thuiswerkende vrouw zal het niet online zijn minder nadelen hebben dan voor een werkzoekende vrouw. Ook is het helemaal niet erg om geen e-mailadres te hebben als geen enkele van je vriendinnen er één heeft, als je echter de enige persoon

---

<sup>26</sup> In hoofdstuk 4.4 worden een aantal van de modellen voorgesteld.

<sup>27</sup> Het ECDL bestaat uit zeven modules: 1) basisbegrippen van informatietechnologie 2) de computer gebruiken en bestanden beheren 3) tekstverwerking 4) rekenbladen 5) databases 6) presentaties 7) informatie en communicatie.

zonder bent in een vriendinnengroep is het veel minder leuk. Je zult pas een gevoel van uitsluiting ervaren in het tweede geval. De sociale omgeving heeft een belangrijke invloed op de implicaties van het (niet) geconnecteerd zijn, en is daarenboven veranderlijk in de tijd. De 'digitale kloof' bestuderen zonder rekening te houden met de sociale context is dan ook een zeer beperkte werkwijze. Het is belangrijk naar de subjectieve ervaringen en betekenisprocessen te kijken als er gezocht wordt naar strategieën om de uitsluiting tegen te gaan (Lenaers, 2006). Iemand die -volgens de cijfermatige meting- uitgesloten is uit de netwerkmaatschappij, ervaart het misschien niet als zodanig. Het is dus belangrijk dat onderzoek verder gaat dan de puur materiële aspecten en ook probeert inzicht te verwerven in de betekenissen die aan de uitsluiting in de netwerkmaatschappij worden toegeschreven.

### 4.2.4. Normatieve veronderstellingen bij het uitsluitingsdiscours

Het digitale kloof discours is normatief in de zin dat geen toegang of het niet gebruik van ICT als nadelig wordt gezien en het wel hebben van toegang en gebruik als goed en noodzakelijk. Daarbij is de doelstelling het zorgen voor 'internet voor iedereen'. De grote nadruk die gelegd wordt op de empowerende en democratiserende impact van ICT zou mogelijks tot grote teleurstelling kunnen leiden als, eenmaal toegang, er niets verandert, noch in het individuele leven, noch in de samenleving. Meer kritisch bewustzijn betreffende het dominante discours van digitale insluiting als noodzakelijke doelstelling lijkt dan ook noodzakelijk.

Vanuit de kritieken op het denken over, het voeren van beleid en het onderzoeken van de 'digitale kloof', is een genuanceerder denken ontstaan. Dit gaat samen met de opgang van een nieuw concept dat door beleidsmakers gehanteerd wordt: 'e-inclusie'.

### 4.3. E-inclusie : de overstijging van de kritieken op de 'digitale kloof'?

'E-inclusie' is het nieuwe concept dat in opvolging van 'digitale kloof' is ontstaan (Kaplan, 2005). Het wordt onder andere naar voor geschoven door de eEurope Advisory Group (2005). E-inclusie verwijst dan naar:

"The effective participation of individuals and communities in all dimensions of the knowledge-based society and economy through their access to ICT, made possible by the removal of access and accessibility barriers, and effectively enabled by the willingness and ability to reap social

benefits from such access. Further, e-inclusion refers to the degree to which ICT contribute to equalising and promoting participation in society at all levels (i.e. social relationships, work, culture, political participation etc.). The digital divide measures the gap between those who are empowered to substantially participate in an information and knowledge-based society and economy, and those who are not" (Kaplan, 2005: 7).

Toegang tot de verschillende dimensies van ICT wordt gezien als basisvoorwaarde voor e-inclusie. Wat centraal wordt gesteld is het feit dat ICT een verschil kan maken voor de actieve participatie in alle sferen van de samenleving. De belangrijkste verschillen tussen de concepten 'digitale kloof' en 'e-inclusie' zijn mijns inziens de volgende:

- Van toegang (tot infrastructuur) naar participatie

Waar de digitale kloof de nadruk legt op toegang tot infrastructuur, vaak zonder belang te hechten aan het al dan niet, en het soort gebruik, gaat e-inclusie hierin een paar stappen verder: participatie is de doelstelling, participatie aan alle sferen van de samenleving.

- Van individuen naar individuen en gemeenschappen

Voor sociale inclusie is het belangrijk dat lokale, culturele, etnische, professionele en andere gemeenschappen zich versterken en zo meer participeren aan de samenleving in haar algemeenheid. Hiermee wordt bij de digitale kloof geen rekening gehouden.

- Alle dimensies van de samenleving

Er wordt onderkend dat ICT doordrongen is in alle dimensies van de samenleving (werk, relaties, vrije tijd, ...) en dat de mogelijkheid om te participeren op al deze domeinen belangrijk is. Er wordt afgezien van een te grote nadruk op enkel de economische aspecten en het zien van toegang tot ICT, zonder rekening te houden met de sociale context.

- Wederzijdse relatie

De twee aspecten, ICT als een versterker van sociale uitsluiting en sociale uitsluiting als oorzaak van het gebrek aan toegang tot ICT, worden beide aangehaald in de definitie van e-inclusie.

- Bereidwilligheid en bekwaamheid

In deze definitie worden personen gewezen op hun verantwoordelijkheid door de voorwaarde van bereidwilligheid op te nemen. Met bekwaamheid wordt verwezen naar vaardigheden, wat dus ook centraal gesteld wordt.

- Empowerment

Toegang tot ICT wordt als voorwaarde gezien tot participatie en het ultieme doel is empowerment. Dat de toegang op een versterkende wijze moet gebeuren wordt niet expliciet opgenomen, maar wel dat empowerment de doelstelling is.

Het gebruik van de term e-inclusie in vergelijking met de term digitale kloof brengt een aantal verschuivingen met zich mee in het denken rond gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. Aan een aantal kritieken op het digitale kloof discours wordt tegemoetgekomen, maar niet aan allemaal. Zo blijft de doelstelling wel iedereen online krijgen en wordt vooral vanuit gebruik(st)ersperspectief en hoe zij moeten veranderen, geredeneerd. Naar het ontwerpproces van technologie of het economische denkkader dat aan de grondslag ligt van de snel evoluerende technologieën wordt geen of weinig aandacht besteed.

De verschuiving in concepten van digitale kloof naar e-inclusie staat in een wederzijdse relatie met de veranderingen in onderzoeksopzetten en doelstellingen. Dit wordt duidelijk in het volgende hoofdstuk waar een overzicht gegeven wordt van bestaande onderzoeken.

### 4.4. Onderzoeken naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

Naar de 'digitale kloof' en 'e-inclusie' gebeurt veel en erg divers onderzoek (o.a. van der Ploeg & de Mul, 2000; van Dijk & Hacker, 2000; Cammaerts, 2000; de Haan, 2000; Frissen, 2000; Katz, Rice e.a., 2001; Compaigne, 2001; Wellman & Haythornthwaite, 2002; Dekkers, 2002; Carpentier, 2002; Dekkers, 2002; Vendramin & Valenduc, 2003; Van Dijk, 2003; Robinson, DiMaggio e.a., 2003, Servaes, 2003a).

In dit deel zet ik een aantal van de belangrijkste theoretische modellen en onderzoeken naar de digitale kloof en e-inclusie naast elkaar. Daarbinnen is een verschuiving van kwantitatief naar kwalitatief onderzoek waarneembaar. Deze verschuiving gaat samen met een tendens naar het spreken van 'e-inclusie' in plaats van 'digitale kloof'. Hiermee gepaard gaande is er een evolutie van adoptie- en diffusie onderzoek naar meer STS en domesticatie onderzoek. Dit is ook logisch: er komt een moment waarop observaties verklaard en verfijnd moeten worden en dit kan enkel met kwalitatieve methodes (Servaes, 2003a).

In tabel 1 maak ik een eenvoudige vergelijking tussen het onderzoek (theoretisch en empirisch) naar de digitale kloof en het onderzoek naar e-inclusie. Beiden leggen zich toe op de analyse van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, maar doen dit op een andere wijze, met andere accenten en beperkingen. Een aantal interessante onderzoeken worden hierna geschetst, evoluerend van onderzoek met een focus op de digitale kloof naar een focus op e-inclusie.

	<b>Digitale kloof</b>	<b>E-inclusie</b>
Theoretische invalshoek	adoptie en diffusie	STS en domesticatie
Centrale concepten	toegang	participatie en empowerment
Nadruk	het al dan niet hebben van toegang	consequenties van leven in de netwerkmaatschappij
Methodes	kwantitatief onderzoek: surveys, statistieken en indicatoren	kwantitatief onderzoek: interviews, inhoudsanalyse,...
Soort informatie	stand van zaken en evoluties	details

Tabel 1: Verschillen in onderzoek naar digitale kloof en e-inclusie

#### 4.4.1. Risicogroepen volgens de cijfers en indicatoren

Naast het theoretisch werk dat geleverd wordt rond de definitie van de 'digitale kloof', is onderzoek naar de digitale kloof vooral begaan met het detecteren van determinanten van verschil in toegang tot ICT (in beperkte of brede betekenis). Er worden dus veel cijfers verzameld en indicatoren ontwikkeld waarin gebruik wordt gemaakt van kwantitatieve onderzoeksmethodes.

Er bestaan verschillende onderzoeken en zelfs volledige onderzoeksinstituten die zich wijden aan het verzamelen van cijfers met betrekking tot ICT-toegang. Zo doet het Amerikaanse *PEW Internet & American Life Project* een 20-tal onderzoeken per jaar naar de impact van internet op familie, gemeenschap, werk, leven, gezondheid, sociale netwerken, enzovoort. Ze verzamelen vooral cijfers, soms aangevuld met informatie uit kwalitatief onderzoek. In Europa wordt via de *Eurobarometer* data verzameld over internettoegang en algemeen over de informatiemaatschappij. Voor België zijn de cijfers van de *Eurobarometer* (o.a. Euroflash 135 en Eurobarometer 60.0/2003) en het *Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie* (o.a. NIS) voorhanden. De belangrijkste databron voor Vlaamse cijfers is de *Administratie Planning en Statistiek* (APS) (in hoofdstuk 7 ga ik hier verder op in).

Veelal wordt bij onderzoek naar de digitale kloof vertrokken van traditionele variabelen zoals geslacht en leeftijd als onafhankelijke variabelen om ICT-toegang te verklaren. De Waalse onderzoek(st)ers Vendramin en Valenduc (2003) sommen de verklarende variabelen met betrekking tot ICT-toegang op: leeftijd, geslacht, inkomen, opleidingsniveau, tewerkstelling, gezinssamenstelling, regionale karakteristieken en Noord-Zuid verhoudingen (zie tabel 2). Deze afbakening van risicogroepen wordt ook gebruikt en bevestigd door tal van andere

## Hoofdstuk 4 - Gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

auteurs (o.a. Haddon, 2000; Broos & Roe, 2002; Dekkers, 2002; de Haan, 2003; Hüsing & Selhofer, 2004; Broos & Roe, 2005).

## Hoofdstuk 4 - Gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

<b>Leeftijd</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Inkomen</b>	<b>Opleiding</b>
Hoe hoger de leeftijd, hoe minder toegang	Meer mannen dan vrouwen hebben toegang	Er bestaat quasi een lineaire relatie tussen inkomensniveau en toegang	Er bestaat quasi een lineaire relatie tussen opleidingsniveau en toegang
<b>Tewerkstelling</b>	<b>Gezinssamenstelling</b>	<b>Regionale karakteristieken</b>	<b>Noord-Zuid</b>
Studenten, bedienden en personen met eerder intellectuele beroepen hebben meer toegang dan arbeiders	Gezinnen met kinderen hebben meer kans om toegang te hebben dan gezinnen zonder kinderen of alleenstaande moeders	Overal in Europa zijn regionale verschillen in toegang te onderscheiden afhankelijk van economische activiteit. Er is maar weinig verschil tussen rurale en urbane gebieden	Op mondiaal niveau is er sprake van een echte 'breuk' tussen het Noorden en het Zuiden, maar ook tussen landen in het Zuiden

Tabel 2: Overzicht van factoren die risicogroepen bepalen (Bron: Vendramin & Valenduc, 2003)

In de statistieken worden steeds categorieën van personen in een duale relatie tegenover elkaar gesteld: vrouwen tegenover mannen, ouderen tegenover jongeren, enzovoort. Daarbij gaat de meeste aandacht uit naar de zogenaamde 'digitale kloof van de eerste graad', namelijk toegang tot infrastructuur en in mindere mate naar de 'digitale kloof van de tweede graad', namelijk gebruik(st)ersverschillen en vaardigheden.

### 4.4.2. Het causaal- en fasenmodel van Jan van Dijk

Jan van Dijk is aan de slag gegaan met al de verzamelde cijfers en statistieken om de situatie in Nederland te analyseren. Hierbij nam hij ook de kritiek op de digitale kloof dat ze als multidimensioneel moet gezien worden mee. Hij houdt rekening met verschillende dimensies van toegang (motivatie, infrastructuur, vaardigheden en gebruik) en koppelt hier ook de consequenties op het dagelijkse leven van de individuen aan. In zijn theoretisch model zijn elementen terug te vinden van zowel onderzoek naar sociale inclusie als naar de digitale kloof, want hij integreert toegang tot ICT in de problematiek en context van sociale uitsluiting. Hij combineert ideeën uit de adoptie- en diffusietheorie over nieuwe media van Everett Rogers (1986) met de kenniskloofhypothe (zie hoofdstuk 4.4.3). Zijn argumentatie gaat als volgt: omdat digitale vaardigheden cumulatief zijn creëert vooruitgang in technologieën situaties waardoor zij die een beperkt aantal vaardigheden hebben uitgesloten zullen worden door zij die verder gevorderd zijn in hun mogelijkheden om informatie te selecteren en verwerken. Hij spreekt in deze context van een 'gebruik(st)erskloof'. Het model is een lovenswaardige poging om de



problematiek te vatten, maar toch wil ik, reflecterend vanuit de drie aspecten van gelijke kansen die hierboven opgesomd werden, een aantal kritische kanttekeningen maken:

- van Dijk ziet de toegangsdrempels als successieve fases tot toegang. Dit eerder rigide model gaat er daarom vanuit dat bepaalde stappen eerst genomen moeten worden en anderen later, wat niet altijd strookt met de realiteit: de verschillende dimensies of stappen zijn sterk met elkaar verweven.
- van Dijk houdt geen rekening met contextuele factoren zoals huishouden-samenstelling, gezondheidssituatie en persoonlijke preferenties die de mate van achterstelling onder invloed van het ontbreken van toegang, beïnvloeden.
- van Dijk bekijkt de toegangsdrempels vooral vanuit een gebruik(st)ersperspectief. De individuele gebruik(st)er moet gemotiveerd zijn, toegang hebben tot ICT infrastructuur, beschikken over de nodige vaardigheden en een bepaald soort gebruik hebben om ingesloten te zijn in de informatiemaatschappij. Het productieproces wordt niet in vraag gesteld.
- van Dijk aanvaardt in zijn model de technologie eerder als een *blackbox*. De (hard & software) design, de *Graphical User Interface*<sup>28</sup> (GUI), de software programma's,... worden niet in vraag gesteld maar gewoon gezien als een 'volgende innovatie'. De ingeschreven machtsprocessen worden niet geanalyseerd.

### 4.4.3. De digitale kloof als kenniskloof

van Dijk baseert zich voor het ontwikkelen van zijn model gedeeltelijk op de kenniskloof-hypothese. Daarin is hij niet de enige, deze hypothese wordt vaak als uitgangspunt gebruikt bij het nadenken over de digitale kloof. De kenniskloofhypothese werd in 1970 voor het eerst geformuleerd door Phillip Tichenor, George Donohue en Clarice Olien in hun artikel *Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge*. De hypothese, gebaseerd op meer dan 20 jaar van massamedia effect studies, is de volgende: *“As the infusion of mass media information into a social system increases, segments of the population with higher socioeconomic status tend to acquire this information at a faster rate than the lower status segments, so that the gap in knowledge between these segments tends to increase rather than decrease”* (Tichenor e.a., 1970: 159-160). Omdat informatievoorziening een centrale rol speelt in ICT, is deze hypothese waarschijnlijk bijzonder toepasselijk in de netwerkmaatschappij.

Binnen de kenniskloofhypothese wordt informatie vooral gedefinieerd als informatie met politieke inhoud of publieke informatie. De kenniskloof is gebaseerd op de veronderstelling dat de informatiedoorstroming niet homogeen is als gevolg van de onderliggende sociale structuur

---

<sup>28</sup> GUI is de afkorting van *Graphical User Interface*. In het Nederlands wordt het vertaald naar *Grafische Gebruik(st)ersomgeving*. GUI is een manier van interactie met een computer waarbij grafische beelden, widgets en tekst gebruikt worden (Wikipedia, 2006h).

van de samenleving. De vijf onderliggende verantwoordelijke factoren of processen om kenniskloven te voorkomen zijn volgens Heinz Bonfadelli (2002) de volgende:

- de communicatievaardigheden: hoger opgeleide mensen zouden beter in staat zijn communicatie te managen en specifieke media-informatie te interpreteren dan minder hoogopgeleide;
- voorkennis: hoger opgeleide mensen zouden meer algemene kennis bezitten over een breed aantal publieke thema's dan lager opgeleide mensen;
- belangrijke sociale contacten: hoger opgeleide mensen zijn meer en in betere sociale en/of lokale netwerken geïntegreerd die functioneren als bijkomende interpersoonlijke informatiebronnen;
- selectief gebruik, aanvaarding en opslaan van informatie: opleiding correleert sterk met een algemeen patroon met betrekking tot actief zoeken naar informatie;
- structuur van het mediasysteem: de meeste overheidsinformatie wordt verdeeld door kranten en gedrukte media, deze informatierijke media worden meer gebruikt als informatiebron door hoger opgeleiden dan de televisie die eerder een informatie-arm medium is.

Maar wat betekent deze oude kenniskloofhypothese nu in de netwerksamenleving waar internet een cruciale rol speelt bij informatie aanbod en -verspreiding?

Belangrijke verschillen met de kenniskloofhypothese toen en nu lijken mij:

- de verschillen in informatieaanbod en in het inwinnen van informatie met de opkomst van het internet;
- de verwachtingen over de informerende functie van traditionele media (pers en televisie) is duidelijker dan deze van het internet;
- op het internet gaan mensen zelf op zoek naar informatie, op traditionele media wordt er eerder een 'informatiepakket' aangeboden waarin al een grote vorm van selectie gebeurt door redactie en journalisten;
- internet heeft verschillende functies terwijl televisie bijvoorbeeld enkel een informatie- en entertainmentmediavoorziening is, internet biedt nog een aantal andere mogelijkheden: verkoop en aankoop, communicatie,...;
- televisie en kranten zijn erg breed verspreide media die quasi iedereen bereiken in een (Westerse) samenleving, van internet kan dit (nog) niet gezegd worden;
- voor het omgaan met informatie van het internet zijn specifieke vaardigheden nodig zoals het gebruik van doelgerichte zoekstrategieën, het kunnen beoordelen van de geloofwaardigheid van de bron en het bezitten van betekenisvolle betekenis-systemen voor interpretatie, deze vaardigheden zijn breder dan deze nodig voor het omgaan met informatie via andere media.

Een aantal kanttekeningen bij de kenniskloofhypothese vanuit de drie centrale aspecten van gelijke kansen zijn de volgende. Ten eerste is de hypothese erg normatief. Niet enkel wordt er vanuit gegaan dat meer informatie beter is, maar ook dat het meten van informatiedoorstroming contextonafhankelijk kan gebeuren. Algemeen wordt erg weinig aandacht besteed aan individuele preferenties. Ook in dit model wordt vooral de gebruikerskant geproblematiseerd.

De diversiteit wordt niet in vraag gesteld en de wederzijdse invloed tussen medium en gebruik wordt niet in vraag gesteld.

### 4.4.4. De Adaptive Structuration Theory van DeSanctis en Poole

Een andere communicatiewetenschappelijke theorie die gebruikt wordt om de digitale kloof te verklaren is de *Adaptive Structuration Theory* (AST) van Geraldine DeSanctis & Marshall Scott Poole (1994). Deze theorie is gebouwd op het *Symbolisch Interactionisme* van George Herbert Mead (1934) en de *Structuration Theory* van Anthony Giddens (1984). Het is een benadering die de sociale constructie van ICT bestudeert, aandacht geeft aan structuur, actorschap en machtsprocessen. In tegenstelling tot vorige theorieën schenkt ze expliciet aandacht aan het ontwerpproces van ICT. Deze wordt niet als neutrale materialiteit opgevat maar als een artefact die ingebedde handelingen bevat en ontworpen is door menselijk handelen. AST is ontstaan in de context van het bestuderen van groepen die *group decision support systems* gebruikten, later werd het ook in andere contexten benut.

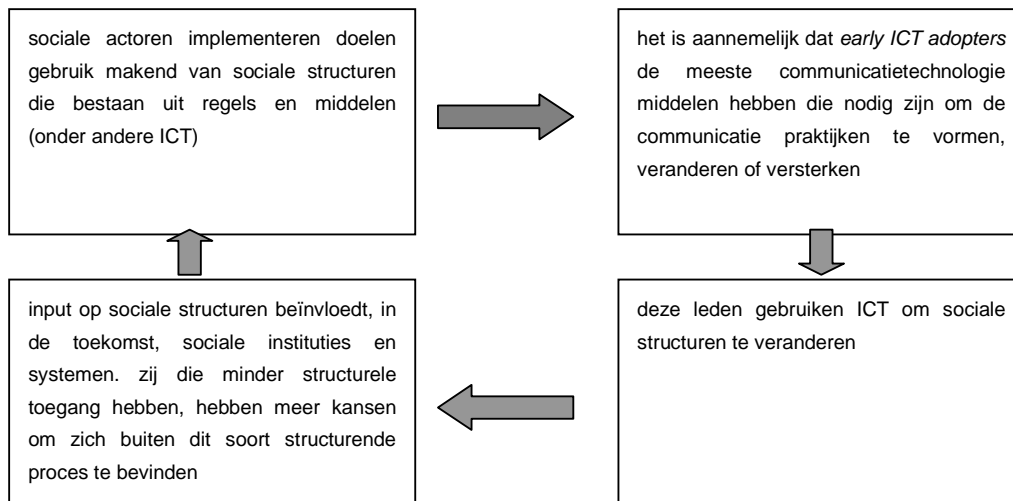
Volgens deSanctis en Poole passen leden van een groep regels toe en gebruiken ze middelen die zij noodzakelijk achten om hun doelen te bereiken. Regels worden gedefinieerd als formules of gidsen voor handelingen, en middelen zijn al de dingen die mensen in hun interacties inbrengen zoals talenten, kennis en technologieën (deSanctis & Poole, 1994).

Volgens AST worden de maatschappij en haar regels en middelen gereproduceerd als de acties van de leden van de maatschappij de systemen, die ze creëerden of die al bestonden voor het gebruik van ICT, versterken. Dit omvat inherent een *duality of structure* omdat zowel de regels als de middelen zowel invloed uitoefenen op, als resultaat zijn van, de interactie of handelingen.

In interactie via ICT eigenen gebruik(st)ers zich maatschappelijke regels en middelen toe, en gebruiken zij de technologie in overeenkomst met deze regels en middelen. In essentie wordt technologie op zo'n manier gebruikt dat de middelen van de gebruik(st)er toenemen. Omdat efficiënt sociaal netwerken en het verwerken van informatie middelen zijn die hoog geëvalueerd worden in onze maatschappij, evolueert ICT op de manier dat het dit vergemakkelijkt. Zowel de structuur van ICT als de toegeëigende sociale regels en middelen resulteren in de reproductie van sociale rollen, regels en middelen die buiten de technologie om bestaan. *Early adopters* van de technologie gebruiken technologie om hun behoeftes te bevredigen. De middelen en regels die ze in de ICT context inbrengen dienen in de eerste plaats om de sociale rollen en regels van interacties met ICT te vormen. Daarmee worden bestaande machtsrelaties, zoals genderrelaties, in de sociale systemen gereproduceerd of zelfs versterkt, en openen ze nieuwe kanalen waarvan diegenen zonder macht en middelen verder uitgesloten worden. Dit

suggereert dat de snelle ICT evolutie, die voldoet aan de toenemende eisen naar meer gesofisticeerde en efficiënte informatieverwerking, bepaald wordt door de personen die onderhandelen wat waarde heeft in de maatschappij. Dit garandeert dus dat deze groep, die al gesofisticeerde middelen en vaardigheden bezit, verder de technologie vormgeeft. Het resultaat is een technologie die voornamelijk tegemoet komt aan de behoeften van de *early adopters*. De onbedoelde consequenties zijn dat de personen die al uitgesloten werden, verder achterhinken. Ook al dragen technologieën capaciteiten in zich om gelijke kansen voor gebruik(st)ers te verwezenlijken, ze worden niet per se zo gebruikt. Doordat bestaande machtsprocessen in technologieën ingeschreven worden door de personen die er als eerste toegang toe hebben, is dat vaak een reconstructie van bestaande machtssystemen.

In een figuur ziet deze redenering er als volgt uit:



Figuur 4: Structural Theory model van digitale kloof effecten (Bron: Mason & Hacker, 2003: 50, eigen vertaling)

AST veronderstelt dus dat ICT gebruikt worden om bestaande sociale systemen te (her)vormen, te behouden of te reproduceren. Toegang hebben tot ICT is van hieruit een belangrijke factor om invloed te hebben op de maatschappij en de maatschappij mee vorm te geven. Volgens deze theorie is het internet geen eenvoudig nieuw medium, maar een instrument dat erg belangrijk is om te netwerken en de maatschappij te beïnvloeden. De invloed is vaak niet rechtstreeks, maar onrechtstreeks. Niet enkel toegang tot de infrastructuur is belangrijk, maar ook de inspraak in het designproces van ICT en vooral het bezit van vaardigheden om de informatie te verkrijgen die relevant zijn in specifieke (levens)situaties. Er wordt ook gewezen op de voorsprong van *early adopters*, waarvan het grootste deel bestaat uit blanke, jonge mannen, die niet op een eenvoudige manier in te halen is omdat zij de macht bezitten om de regels te beïnvloeden, te ontwerpen en uit te zetten. Gender, etniciteit, leeftijd

en sociale klasse zijn bestaande scheidingslijnen waarlangs machtsverschillen werken in onze samenleving.

Deze theorie toont duidelijk aan hoe bestaande machtsrelaties in structuren gedrag bepalen en zo op hun beurt structuren bevestigen, alsook hoe de ontwikkeling en gebruik van ICT hierin een plaats krijgen. Dat enkel de groep *early adopters* vernoemd wordt als groep die sociale structuren kan beïnvloeden en veranderen, lijkt mij een beperking van de realiteit. Het komt mij voor dat ook ICT-ontwerp(st)ers en de impact van niet-gebruik(st)ers niet onderschat mogen worden. Het *Adaptive Structuration Model* is een interessant model die aandacht schenkt aan actorschap en structurende elementen. Het is een theoretisch model dat meegenomen kan worden in onderzoek maar niet gemakkelijk naar een onderzoekscontext vertaald kan worden.

### 4.4.5. Modellen en benaderingen over de problematiek van de digitale kloof en e-inclusie

Verschillende auteurs proberen de digitale kloof in een model te gieten of causale, significante relaties te definiëren tussen onafhankelijke variabelen zoals leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en inkomen en afhankelijke variabelen zoals computerbezit of internettoegang in huis. Dit leidt tot het definiëren van 'klassieke' risicogroepen die dan in de tijd sneller of trager, of helemaal niet, overgaan tot adoptie van ICT. Gelijke kansen in de netwerkmaatschappij wordt daarbij gepercipieerd als gelijkheid van startposities. Deze cijfers hebben geen verklarende waarde over het hoe en waarom van adoptie en niet-adoptie. Achterliggende mechanismen of factoren zoals *locus of control* en *self efficacy* lijken bijvoorbeeld erg belangrijke verklaringsfactoren te zijn, zo blijkt uit recent onderzoek van Agnetha Broos<sup>29</sup>, die pas recent 'ontdekt' zijn omdat psychologische factoren veelal niet opgenomen worden in onderzoek naar de digitale kloof (Broos & Roe, 2005). Algemeen is er wel een tendens te zien naar het ontwikkelen van complexere modellen. Waar eerst enkel aandacht ging naar toegang tot infrastructuur, worden nu verschillende drempels meegenomen. Waar toegang eerst gezien werd als een lineair toegangsmodel, worden nu de complexe relaties tussen de toegangsdrempels meegenomen en verschillende soorten gebruik gedefinieerd. De modellen worden dus complexer, alsook de factoren die erin gevat worden. Verder zijn er ook een aantal bestaande theoretische modellen uitgebouwd of gespecificeerd om toegepast te kunnen worden op ICT. Zo ben ik nagegaan wat de betekenis van de kenniskloofhypothese kan zijn in de netwerkmaatschappij en is gekeken of de *adaptive structuration theory*, die verder werkt op de *structurationtheory* van Giddens,

<sup>29</sup> Op het onderzoek van Agnetha Broos wordt dieper ingegaan in hoofdstuk 10.4.1

toepasbaar is voor het bestuderen van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. De specificiteit van ICT en zeker internet als medium zorgen voor nieuwe uitdagingen waaraan modellen moeten worden aangepast.

#### 4.5. Interessante invalshoeken en nieuwe uitdagingen voor onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

In de voorgaande hoofdstukken heb ik een aantal theoretische denkbeelden over technologie, kennis en gelijke kansen in de netwerkmaatschappij besproken. Een overzicht kan nooit alles insluiten, maar ik heb getracht de belangrijkste stromingen en onderzoeksmethodes in kaart te brengen.

ICT, internet, maar ook de concepten netwerkmaatschappij en informatiemaatschappij en de discipline STS hebben allemaal een relatief korte geschiedenis, of zijn nog maar enkele tientallen jaren tot de *mainstream* gaan behoren. Ze in kaart brengen is dan ook een puzzelwerk dat uiteindelijk toch anders in elkaar kan blijken te passen. Hoe de disciplines zich tot elkaar verhouden is niet altijd even duidelijk, en auteurs zelf weigeren soms tot de 'canon' te gaan behoren. Bruno Latour bijvoorbeeld schrijft zelf: "*There are four things that do not work with actor-network theory; the word actor, the word network, the word theory, and the hyphen! Four nails in the coffin*" (Latour, 1999). Nadien ben ik ingegaan op het concept 'gelijke kansen' aan de hand van de rechtvaardigheidstheorie van John Rawls en de *Capability* benadering van Amartya Sen. Het werd duidelijk dat gelijke kansen niet gelijk te stellen is aan gelijkheid en dat met tal van individuele en contextuele factoren rekening moet gehouden worden indien we gelijke kansen willen verwezenlijkt zien. 'Iedereen online', de vooruitgangdoelstelling die impliciet verweven zit in het discours van de digitale kloof is daarom maar één van de benaderingen van gelijke kansen, namelijk deze waarin gelijke kansen gelijkgesteld wordt als gelijkheid bij vertrek en ICT-toegang als doel op zich wordt geformuleerd. Daarbij wordt geen rekening gehouden met individuele preferenties en levensplannen, noch in gevolgen naar participatie en actorschap.

Bij het nadenken over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij wil ik ook verder gaan dan onderzoeken welke bevolkingsgroepen al dan niet toegang hebben tot ICT. Zelf wil ik een andere nadruk leggen op onderzoek naar 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij'. Daarbij leun ik eerder aan bij de e-inclusie invalshoek waarbij aandacht voor toegang tot ICT eerder als middel of *tool* dan als doel op zich wordt gezien. Doordat de definitie van e-inclusie ontwikkeld

is vanuit beleidsperspectief, met als doel het beleid in een bepaalde richting te sturen, wil ik daar als onderzoekster niet van vertrekken. Wel zal ik de belangrijkste uitgangspunten die ik meeneem uit de in de voorgaande geschetste theoretische denkbeelden, bestaande methodes en onderzoeken naar de 'digitale koof' schetsen. Deze voeg ik toe aan de drie aspecten (aandacht voor diversiteit, actorschap en participatie en digitale geletterdheid als *central human capability*) die ik meenam uit de eerste deel van het hoofdstuk waar ik het werk van John Rawls en Amartya Sen bespreek (zie hoofdstuk 4.1). De vier uitgangspunten die ik hieraan bijvoeg voor het eigen empirisch onderzoek naar 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' zijn de volgende:

- De culturele benadering van de informatiemaatschappij  
Binnen het overzicht van de visies over de informatiemaatschappij van Weber is het eigen doctoraatsproefschrift te plaatsen binnen de culturele benadering van de informatiemaatschappij. Ook al zijn de economische, technologische, beroepsmatige en ruimtelijke veranderingen onlosmakelijk verbonden met de culturele veranderingen in de informatiemaatschappij, plaats ik toch de nadruk op het culturele criterium. De dagelijkse leefwereld en de signalen die daar uitgewisseld worden krijgen mijn aandacht. De verandering in informatiehoeveelheid, de mogelijkheden om informatie uit te wisselen, te manipuleren en te verspreiden, en dit in alle facetten van de leefwereld heeft mijns inziens belangrijke implicaties. Het is met deze focus dat het eigen empirisch onderzoek uitgetekend wordt.
- Tussen technologisch en sociaal determinisme: het *mutual shaping* perspectief  
Na het schetsen van verschillende visies op technologie en samenleving is duidelijk geworden dat mijn visie op ICT en samenleving niet strookt met de technologisch deterministische of sociaal deterministische invalshoek. Dat ICT en samenleving en ICT en gebruik in een *mutual shaping* proces staan, een wederzijds beïnvloedingsproces, is naar mijn mening de enige genuanceerde visie. De machtsverhoudingen zijn echter niet neutraal, en veelal ook niet zichtbaar en duidelijk te bepalen. Veel is afhankelijk van de ingebedde scripts in technologieën. De scripts, die zich zowel op het materieel zichtbare niveau (hoe een artefact eruit ziet) als op een dieperliggend niveau (informaticarepresentaties) bevinden, bepalen mee de machtsverhoudingen. Deze zijn ingeschreven door de ontwerp(st)ers van technologie die het gebruik op deze manier in een bepaald opzicht determineren. Het ingeschreven zijn van handelingen is een typerende eigenschap van ICT (ten opzichte van veel andere technologieën) en gebeurt door het gebruik van programmeertalen en -code die handelingen voorschrijven. Ook al hebben gebruik(st)ers handelingsvermogen en dus actorschap ten opzichte van de technologie en co-construeren ze die, het gebeurt binnen bepaalde grenslijnen (in hoofdstuk 5 ga ik hier verder op in).
- Innovatie betekent reconfiguraties in gebruik  
Wat innoverend is in de huidige samenleving, zoek ik niet in de technologieën zelf, omdat ik er vanuit ga dat pas in gebruik innovatie tot stand komt. Ik sluit me hier aan bij

Lucy Suchman die benadrukt dat bij innovaties meer aandacht moet gaan naar de voortdurende, collectieve praktijken van sociomateriële (re)configuraties in gebruik, en niet naar de designpraktijk en de ontwikkelde objecten door wat ze 'heroïsche ontwerp(st)ers' noemt (Suchman, 1999). Met het sociomateriële verwijst ze naar de aanwezigheid van artefacten in de wereld en de handelingen die eromheen gebeuren. Materiële objecten (gebouwen, instrumenten, technologieën, ...) zijn alomtegenwoordig in de samenleving en nemen een plaats in naast mensen en dieren. De samenleving bestaat als het ware uit sociomaterieel weefsel (Ihde, 1990). Het idee dat het sociomateriële weefsel van de samenleving pas verandert onder invloed van gebruik(st)ers die het sociomateriële reconfigureren, volg ik in het empirisch onderzoek.

- De levensloop en de dagelijkse leefwereld als studievelden van individuele preferenties en aandacht voor diversiteit

Doordat ik er vanuit ga dat een gelijke kansen definitie verplicht is aandacht te schenken aan individuele preferenties, levensplannen en respect moet hebben voor diversiteit, wordt een levensloopperspectief meegenomen in het onderzoek. De levensloopbenadering tracht te begrijpen hoe individuen vorm geven aan hun eigen levensloop, op basis van een unieke en betekenisvolle opeenvolging van beslissingen, alsook hoe ze deze beslissingen nemen binnen de individuele en institutionele grenzen (Mayer, 1986). Binnen de levensloop ontmoeten actorschap en structuur, micro- en macroprocessen elkaar, of zoals Melinda Mills het verwoordt: *"De kern van tal van levensloopstudies is het onderzoek naar de manier waarop de levensloop wordt beïnvloed door ruimere maatschappelijke veranderingen op macroniveau (bijvoorbeeld globalisering of economische malaise) en de manier waarop nationale instellingen (bijvoorbeeld welzijnstelsels en opleidingssystemen) een filterende rol spelen voor individuele kansen, beperkingen en beslissingen"* (Mills, 2005: 21-22). Volgens Glen Elder, Monica Kirkpatrick e.a. (2003) onderbouwen vier principes het levenslooponderzoek: de nadruk op tijd en timing, de interferentie tussen de sociale context en de persoonlijke biografie, de aandacht voor de relaties tussen levenslopen van verschillende individuen en de notie van menselijk actorschap.

De bestudering van de dagelijkse leefwereld is mijns inziens een waardevolle benadering om rekening te houden met individuele levenslopen en -plannen. In de dagelijkse leefwereld komen de dagdagelijkse gebeurtenissen en routines tevoorschijn die veel vertellen over levensinvulling maar ook -plannen en -lopen. Net als bij een levensloopbenadering worden bij onderzoek naar de dagelijkse leefwereld geen artificiële scheidingen tussen levenssferen getrokken die dan afzonderlijk bestudeerd worden, maar gaat aandacht naar levensgebeurtenissen en de combinatie ervan binnen de levensloop en naar de invulling van de concrete dagelijkse realiteit.

Mijn empirisch onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij neemt bovenstaande thema's, gedistilleerd uit de voorafgaande literatuurstudie, als uitgangspunten. Een antwoord op wat gelijke kansen in de netwerkmaatschappij kan betekenen is naar mijn mening te vinden in het onderzoeken van de dagelijkse leefwereld van mensen waarbij veel aandacht uitgaat



naar de verscheidenheid in levenslopen en preferenties (dit is gerelateerd aan het aspect 'aandacht voor diversiteit' binnen de notie van gelijke kansen dat besproken is in hoofdstuk 4.1.3). Daarbij wordt er vanuit gegaan dat de innovaties of veranderingen in de samenleving in een co-constructieproces of *mutual shaping* proces ontstaan tussen ICT en samenleving waarbij de reconfiguraties in gebruik leiden tot innovatie. Specifieke aandacht gaat naar de verhouding tussen individu en ICT omdat net in die relaties reconfiguraties in de leefwereld ontstaan. Acterschap, participatie en digitale geletterdheid spelen hierin een belangrijke rol als over gelijke kansen gesproken wordt.

## 5. (Menselijk) actorschap en technologie

Bij het vertrekken vanuit een gelijkkanseninvalshoek die nadruk legt op reconfiguraties in gebruik, aandacht heeft voor individuele preferenties en diversiteit, en vertrekt vanuit een *mutual shaping* benadering, komt logischerwijs het concept 'actorschap' centraal te staan. Doordat ICT bepaalde scripts bevatten die gedrag bepalen of beïnvloeden, komt de vraag naar de verhouding tussen mens en technologie, van menselijk actorschap ten opzichte van ICT, maar ook van de mens in een samenleving doordrongen van ICT, centraal te staan. Wat ik met deze invalshoek wil benadrukken is dat handelingsbekwaamheid, in de netwerkmaatschappij maar ook ten opzichte van ICT (hierin komt dan het belang van digitale geletterdheid als *capability* aan bod), van centraal belang zijn. En dit zeker in een snel veranderende samenleving waarin ICT in alle sferen van de samenleving ingeschakeld worden. Omdat actorschap een complex begrip is en de vraag van actorschap ten opzichte van ICT verweven zit in het denken over technologie en samenleving zal ik eerst het concept actorschap (in relatie tot technologie) uitdiepen om daarna een aantal processen waarin actorschap een rol spelen, te selecteren. Met die processen ga ik verder aan de slag in dit doctoraatsproefschrift.

Wetende dat het actorschap/structuur (*agency/structure*) debat één van de centrale (en onopgeloste) debatten in de mens- en sociale wetenschappen is, zal ik het hier bespreken maar niet volledig uitdiepen. Ik start met het situeren van het denken van Martin Heidegger omdat zijn visie op actorschap van mens en technologie aan de basis ligt van veel van het huidige denken hier over.

### 5.1. Heidegger's visie op de verhouding tussen mens en technologie

Martin Heidegger heeft binnen zijn werk steeds de 'vraag naar het zijn' behandeld. Hij poogde hiermee de een ontologische structuur van het mens-zijn te doorgronden. Typerend aan zijn visie is dat hij geen onderscheid maakt tussen objecten en subjecten, maar spreekt over 'een-samen-in-de-wereld-zijn'. Hij maakt geen scheiding tussen het bewustzijn hier, en de dingen en objecten die zich in de 'buitenwereld', buiten mijzelf, bevinden. Zijn visie is te plaatsen binnen de traditie van de hermeneutische fenomenologie<sup>30</sup> waarin de studie van interpretatieacten

---

<sup>30</sup> De hermeneutiek heeft een lange geschiedenis en kent zijn ontstaan in het interpreteren van religieuze teksten (van Nierop, 1988: 27). De huidige hermeneutiek, of interpretatieleer, onderzoekt de regels en vooronderstellingen die aan

centraal staat. Daarbij ziet hij de mens niet als subject, maar als een *Dasein* (er-zijn). Het *Dasein* staat in tegenstelling tot *entschlossene* (dingen). Over *Dasein* schrijft hij:

"The essence of *Dasein* lies in its existence. Accordingly those characteristics which can be exhibited in this entity are not 'properties' present-at-hand of some entity which 'looks' so and so and is itself present-at-hand; they are in each case possible ways for it to be, and no more than that...So when we designate this entity with the term '*Dasein*', we are expressing not its 'what' (as if it were a table, house, or tree) but its Being." (op citaat uit: Inwood, 1997: 23).

Heidegger vervangt dus 'subject' door het woord '*Dasein*'. De mens is volgens hem niet in eerste instantie een 'bewust-zijn' maar een 'er-zijn'. De nadruk die gelegd wordt op de mens als autonoom subject weerlegt hij door te zeggen dat *Dasein* bepaald wordt door de wereld en de horizon waarin het 'geworpen' is. *Dasein* is een 'in-de-wereld-zijn' en het gevolg hiervan is dat de omgeving waarin iemand zich bevindt en handelt, de interactieruimte, sterk bepalend is. Met interactieruimte wordt verwezen naar de 'ruimte' waarbinnen gemeenschappelijke betekenisconstructies plaatsvinden. Deze kunnen plaatsvinden tussen individuen, tussen groepen, tussen personen en technologie, enzovoort. De mens ziet hij niet als een stabiele identiteit met bepaalde kenmerken, hij beschrijft *Dasein* altijd als een mogelijkheid-te-zijn (*Seinkönnen*) en als een onaf project (Sampaio, 1998). In zijn werk legt Heidegger ook veel nadruk op instrumenten en techniek (zie bijvoorbeeld zijn werk *Die Technik und die Kehre* (Heidegger, 1973) die iemand gebruikt in het dagelijkse leven. Hij noemt ze de meest rechtstreekse en voor de hand liggende bewoners van de wereld van *Dasein*, naast *Dasein* zelf. Heidegger noemt deze instrumenten *vorhanden*, maar welke betekenis een instrument krijgt is afhankelijk van de handelingen van *Dasein*. Heidegger op een paar pagina's uitleggen is onmogelijk, ook heb ik me maar in beperkte mate over zijn werk gebogen. Wat ik echter meeneem van zijn uitgangspunt is dat niet het subject, of de karakteristieken van subjecten of objecten moeten bestudeerd worden, maar dat de ruimtes waarbinnen contextueel gehandeld en betekenis gegeven worden moeten worden bestudeerd.

De technologie wordt ook niet als determinant van sociale verandering beschouwd. Maar de aandacht gaat naar het intra-acteren (Barad, 2003) van individuen en technologie in specifieke lokale ervaringen die tot veranderingen in gebruik en dagelijks leven leiden. De intra-actie tussen individuen en technologieën binnen de context van dagelijkse praktijken, alsook de grenscondities ervan, zijn dan belangrijk om te bestuderen.

---

het alledaagse en wetenschappelijke interpreteren ten grondslag liggen. Binnen de hermeneutiek zijn verschillende stromingen te onderscheiden. Verschillende auteurs zoals Dilthey, Gadamer, Ricoeur en Habermas hebben elk hun eigen accenten gelegd. Hierna ga ik echter enkel in op de hermeneutische fenomenologie, die zowel hermeneutische als fenomenologische karakteristieken bevat en vooral bekend is door het werk van Martin Heidegger.

## 5.2. Menselijk actorschap

Zoals hierboven al gezegd, is het actorschap/structuur dualisme één van de belangrijkste en onopgeloste academische debatten in de mens- en sociale wetenschappen. Theoretische invalshoeken zijn grofweg in te delen in de ene groep die: "*strong on action, weak on institutions*" is, en de andere groep die "*weak on action, strong on institutions*" is (Jacobs, 1993). In de eerste wordt macht vooral toegekend aan (het handelingsvermogen van) individuen, in de tweede wordt vooral de dominante macht van structuren onderkend. De vraag is echter hoe structuur en actorschap zich tot elkaar verhouden en hoe dit onderzocht kan worden. Anthony Giddens probeert hier met zijn *structurationtheory* een uitweg te bieden. Hij spreekt over een *duality of structure* waarbij handelingsvermogen en structuurbegrip niet tegenover elkaar gesteld worden, maar onmogelijk los van elkaar kunnen begrepen worden. Giddens zegt het als volgt: "*According to the notion of the duality of structure, the structural properties of social systems are both medium and outcome of the practices they recursively organize*" (Giddens, 1984: 25). Wat de betekenis is van ICT binnen de *structurationtheory* werd al kort aangehaald tijdens de bespreking van de *Adaptive Structuration Theory* van DeSanctis en Poole (hoofdstuk 4.4.4). Het is hier niet de bedoeling diepgaand op het werk van Giddens in te gaan, maar zijn werk is van wezenlijk belang in de discussie over actorschap en structuur.

Zelf vertrek ik van de invulling van actorschap door Emirbayer omdat hij nadruk legt op routines en gewoontes, wat ik in mijn onderzoek ook doe. Hij definieert actorschap als: "*Het tijdelijke geconstrueerde handelen door actoren vanuit verschillende structurele omgevingen -de tijds- en relationele contexten van actie- waarbij, door de wisselwerking van routines, verbeelding en oordeel, deze structuren zowel gereproduceerd als veranderd worden in een interactief antwoord op problemen die veroorzaakt worden door historische situaties*" (Emirbayer & Mische, 1998: 970, eigen vertaling). De nadruk die Giddens legt op de actor als persoon met kennis (*knowledgeability*) en verantwoordelijkheid (*accountability*) komen hier ook duidelijk in aan bod.

Deze eerder complexe definitie van Emirbayer omvat verschillende aspecten en accenten:

1. menselijk actorschap is een tijdelijk verankerd proces van sociaal handelen;
2. dat gebeurt op basis van informatie uit het verleden (de herhalingsdimensie), de toekomst (de projectiedimensie) en het heden (de toegepaste-evaluatieve dimensie); deze drie aspecten worden de drie dimensies<sup>31</sup> van actorschap genoemd;

---

<sup>31</sup> De benamingen van de drie dimensies zijn mijn vertalingen van de door Emirbayer gebruikte termen *irational*, *projective* en *practical-evaluative elements*.

- De herhalingsdimensie (vaak benoemd als: routines, gewoontes, schema's, patronen of tradities)

Met herhaling wordt verwezen naar hoe het verleden, door bestaande routines en herhalingen, een stabiliserende factor wordt die invloed op ons handelen uitoefent. Zo laat het ons toe identiteiten, betekenissen en interacties in de loop van de tijd te behouden. Herhaling impliceert het vermogen om de, in meer of mindere mate stilzwijgende en voor-de-hand-iggende actieschema's, die door vroegere interacties ontwikkeld zijn te herinneren, te selecteren en op een gepast wijze te gebruiken. De dimensie van actorschap ligt dan in hoe actoren zo'n routines selectief in hun gesitueerde handelingen herkennen, localiseren en toepassen (Emirbayer & Mische, 1998: 970).

- De projectiedimensie (vaak benoemd als: doelen, plannen, dromen, wensen, angsten of verlangens)

Met projectie wordt verwezen naar hoe oriëntaties op toekomstige mogelijkheden gebeuren. De verbeelding over de toekomst is een belangrijke factor die inspanningen bepaalt. Handelingen en engagementen worden niet enkel door herhaling uit het verleden bepaald. Ze worden ook bepaald op basis van alternatieve antwoorden op problematische situaties die ze kunnen ontmoeten in hun levensloop. Projectie is een eerste stap in de richting van reflexiviteit en gebeurt bijvoorbeeld als problemen niet bevredigend opgelost kunnen worden met behulp van ervaringen uit het verleden.

- De toegepaste-evaluatieve dimensie (vaak benoemd als: praktische wijsheid, inzicht, intelligentie, oordeelkundigheid)

Met de toegepaste-evaluatieve dimensie van actorschap wordt verwezen naar de problematisering van ervaringen, als antwoord op voorkomende situaties, die een toename in reflectie en interpretatief werk veronderstelt. Daardoor kunnen mensen in een bepaalde context, op een bepaald tijdstip, oordeelkundig interpreteren, reflecteren en op basis daarvan tot actie overgaan.

3. deze drie dimensies van actorschap zijn geen opeenvolgende stappen en bepalen meestal niet in dezelfde mate handelingen, want vaak domineert één van de drie dimensies;
4. actorschap kan enkel gevat worden als het gesitueerd wordt in de tijdsloop;
5. actorschap is intrinsiek sociaal en relationeel: de handelingen (en non-handelingen) gebeuren door actoren binnen veelvoudige, evoluerende, relationele en contextuele omgevingen die hun eigen gestructureerde en flexibele sociale wereld vormen.

De drie hierboven besproken dimensies van actorschap staan in een wederzijds beïnvloedingsproces met structurerende elementen in een samenleving (bijvoorbeeld instituties zoals het onderwijssysteem, wetgeving, religie, normen, enzovoort die bepaalde dominante machtsposities innemen). Emirbayer en Mische spreken van een *double constitution of agency and*

*structure* (Emirbayer & Mische, 1998: 970) wat neerkomt op wat Giddens de *duality of structure* noemt. Hiermee verwijzen ze naar de invloed van structuren op actorschap. Actorschap gebeurt niet in een 'luchtledige bubbel' maar wordt beïnvloed door bestaande structuren of bestaan in interactie. De tijdelijk-relatieve contexten ondersteunen volgens hen daarbij bepaalde oriëntaties van actorschap. Op hun beurt beïnvloedt en vormt actorschap opnieuw de omgeving en de structuren. De vraag is dan in welke mate technologie bepaalde oriëntaties van actorschap bevoordelen of stimuleren en andere onmogelijk maken. Welke machtsmechanismen spelen hier een rol en leiden deze tot vervreemding of zijn ze empowerend. In welke mate beperkt ICT het actorschap van individuen, creëert het mogelijkheden tot veranderingen, of is een dominant soort gebruik ingeschreven dat erg sturend is. Zo kan bijvoorbeeld de vraag gesteld worden wat de impact van het gebruik van een gedeelde elektronische agenda is (die iedereen kan inkijken) in een werkomgeving. Het heeft invloed op de manier van communiceren en het plannen van vergaderingen. Maar veelal zijn de berichten die ze versturen om iemand uit te nodigen voor een vergadering erg dominant en niet te negeren. Iemand ontwijken in de gang of een telefoon niet opnemen is nog enigszins mogelijk, maar een oproep tot vergaderen verstuurd nadat iemand je elektronische agenda heeft ingekeken, is veel moeilijker. En hoe wordt er gereageerd (door de verzender en de applicatie) als je de boodschap negeert? Dit voorbeeld om aan te geven dat het inbrengen van ICT niet neutraal is, maar bepaalde soorten handelingen stimuleert of prefereert boven andere. Er zijn bepaalde oriëntaties binnen structurele contexten die vorm geven aan actoren en ze beïnvloeden. Deze bepalen de mogelijkheden van actoren om in grote of beperkte mate transformerende invloed uit te oefenen in hun acties. In deze definitie van menselijk actorschap zouden technologieën kunnen worden als de structurele omgevingen, de tijds- en relationele contexten, van actie. Zijn er structuren ingebed in technologieën? Dit is daarmee de volgende vraag die ik poog te antwoorden.

### 5.3. Technologieën als structurerende factoren

Ik ga er vanuit dat technologieën worden ontwikkeld door actoren die bepaalde betekenissen en representaties materialiseren. Deze materialisaties zijn ontwerpen die gebeuren binnen een sociaal-politieke context. Zo houden ontwikkelaars van bijvoorbeeld software die bepaalde activiteiten van medewerkers in een organisatie moet overnemen bepaalde visies voor ogen over de taken, regels en functies die de software moet bevatten en de manier waarop de potentiële gebruik(st)ers ermee zullen omgaan. Deze gematerialiseerde representaties (van gebruik(st)ers) worden door Akrich (1982) *scripts* genoemd. Orlikowski legt het als volgt uit

voor organisatietechnologieën: "*Human agents build into technology certain interpretive schemes (rules reflecting knowledge of the work being automated), certain facilities (resources to accomplish that work), and certain norms (rules that define the organizationally sanctioned way of executing that work)*" (Orlikowski, 1992: 410). Bepaalde representaties van (werk)relaties worden dus tijdens het ontwerpproces in de technologieën ingebracht onder de vorm van informaticarepresentaties. Dat dit ook zo is voor technologieën die niet (enkel) op de arbeidsvloer gebruikt worden, lijkt mij dan ook logisch.

Ook de *Adaptive Structuration Theory* van deSanctis en Poole (deSanctis & Poole, 1994) wijst op de mogelijke structurerende effecten van technologieën, die echter enkel in de handelingen zelf bestaan. Structuren bestaan volgens Giddens namelijk enkel virtueel, want: "*They have no reality except as they are instantiated in activity*" (Whittington, 1992: 696 in Orlikowski, 2000). deSanctis en Poole leggen er ook de nadruk op dat het structurerende van technologie enkel betekenis krijgt in handelingen. Daarin komt bijvoorbeeld tot uiting hoe de technologie bepaalde handelingen zo vormt, dat ze bepaalde resultaten bevordert en andere oplegt. Maar het belangrijkste is niet het script in de technologie zelf, maar hoe actoren interageren met deze technologieën en de structurerende gevolgen daarvan. Orlikowski schrijft hier over: "*Every engagement with a technology is temporally and contextually provisional, and thus there is, in every use, always the possibility of a different structure being enacted*" (Orlikowski, 2000: 412).

In dit onderzoek ga ik er vanuit dat technologieën, soft- en hardware, bepaalde scripts bevatten, of materialisaties van (gebruik(st)ers)representaties, ook al komen die maar tot uiting in de handelingen zelf. Technologie is geen *black box*, maar bevat wel representaties van gebruik(ers). Ik onderken echter ook dat de structurerende impact enkel zichtbaar wordt in de praktijk zelf. Net als binnen STS gebeurt, stel ik in mijn onderzoek ook de technologie zelf in vraag door -in beperkte mate- de *blackbox* van de technologie te openen. Enkel dan kunnen de socio-economische en structurerende patronen die in zowel de inhoud van technologieën als in de innovatieprocessen vervat zitten, zichtbaar worden gemaakt (Williams & Edge, 1996: 866). Het is echter niet omdat technologieën bepaalde scripts bevatten, dat deze allesbepalend zijn. Technologieën zijn sociaal geconstrueerd maar ook *interpretatief flexibel* (Bijker, 1992). *Interpretatieve flexibiliteit* houdt in dat ze de mogelijkheid hebben om een diversiteit aan sociale betekenissen voort te brengen en een breed spectrum aan (potentiële) gebruik(st)ers te ondersteunen. Via actorschap kunnen technologieën verworpen, hervormd, veranderd worden of verschillende betekenissen hebben voor verschillende groepen.

Een aantal posthumanistische<sup>32</sup> auteurs uit de STS (Latour, 1995, Callon, 1991) zijn overtuigd dat naast mensen, ook niet-menselijke *actanten* actorschap bezitten<sup>33</sup>. De vraag is dan of ook het materiële, het niet-humane, actorschap heeft, kan hebben of niet. Dat is dan ook mijn volgende vraag: hebben artefacten, en meer bepaald technologieën, actorschap?

#### 5.4. Hebben artefacten actorschap?

De vraag of artefacten zoals ICT, actorschap hebben, is geen eenvoudige. Als ik actorschap definieer als een eigenschap waarbij "*the capacity for action*" centraal staat, dan is het maar de vraag of schaa-computers of robots actorschap hebben. Beiden kunnen in een bepaalde mate autonoom handelen, hebben kennis uit het verleden, heden en toekomst en kunnen weloverwogen keuzes maken. Hebben ze dan actorschap in de betekenis van 'menselijk actorschap'? In mijn zoektocht naar een antwoord, ga ik na hoe niet-menselijk actorschap (*non-human agency*) bekeken wordt vanuit verschillende theoretische invalshoeken.

Het technologisch determinisme gaat uit van sociale veranderingen als gevolg van de komst van technologieën in de samenleving of een organisatie. Binnen dit denkkader wordt geen aandacht besteed aan het actorschap van individuen om al dan niet, of op bepaalde manieren, te interageren met technologie en daardoor de verandering (mee) te bepalen. Deze visie verwaarloost het actorschap van individuen en gaat uit van determinerende, structurerende eigenschappen van technologieën.

In reactie op het technologisch determinisme kwamen meer sociaal-constructivistische visies over de gevolgen van technologieën. Veel aandacht gaat hierbij naar het handelingsvermogen van individuen bij het inbrengen van technologieën in hun dagelijkse leven. Mensen aanvaarden niet zomaar elke nieuwe technologie, maar stoten ze soms ook af of hervormen ze. In de sociaalconstructivistische visies is wel veel aandacht voor actorschap van individuen.

---

<sup>32</sup> Posthumanistische auteurs geloven in de toekomst die bestaat uit *post-humans*. *Post-humans* zijn dan "*persons of unprecedented physical, intellectual, and psychological ability, self-programming and self-defining, potentially immortal, unlimited individuals. Post-humans have overcome the biological, neurological, and psychological constraints evolved into humans*" (Terranova, 2000: 273).

<sup>33</sup> Ook binnen feministische theorieën is de overstijging van de scheiding mens/ding aan de orde. In haar *Cyborg Manifesto* (Haraway, 1985), maar ook in *The Companion Species Manifesto : Dogs, People, and Significant Otherness* (Haraway, 2003) schrijft Donna Haraway dat het stellen van grenzen tussen mens/dier/andere, menselijke/niet-menselijke en het materiële/niet-materiële achterhaald en fout is.



Hierbinnen wordt de focus gelegd op menselijk actorschap en technologie wordt als (structureerende) omgevingsfactor gezien. Deze visies gaan er vanuit dat als een (nieuwe) technologie in een omgeving gebracht wordt, de veranderingen eerder door het menselijk handelen zullen gebeuren, dan door de technologie zelf. Menselijk actorschap veronderstelt wel dat de positie van het individu zo is dat ze relatief vrij is in het omgaan met technologieën op verschillende manieren. In tegenstelling tot de technologisch deterministische invalshoek wordt hier veel macht toegekend aan menselijk actorschap en maar in beperkte mate rekening gehouden met de structureerende krachten van technologieën. Vooral binnen STS wordt van een wederzijds beïnvloedingsproces tussen technologie en gebruik(st)er uitgegaan, maar ook daar wordt door verschillende auteurs vooral nadruk gelegd op de rol en de macht van de gebruik(st)er (Bijker, Hughes e.a., 1987; Oudshoorn, 1998; Rommes, 2002; Kline, 2003; Oudshoorn & Pinch, 2003). Ten slotte zijn er nog auteurs die binnen STS geplaatst zouden kunnen worden, maar vooral respons krijgen binnen de discipline informatica (Crutzen, 2000; Suchman, 2002; Crutzen, 2003). Suchman verklaart dit zelf door te zeggen dat het misschien te maken heeft met haar werkplek, namelijk het *Xerox Palo Alto Research Center* en de marketing van de originele tekst als een bijdrage tot de informatica (Suchman, 2005b). Zelf denk ik dat de mate waarin beide auteurs de *black box* van de technologie openbreken, vaak te ver gaat voor auteurs vanuit communicatiewetenschappelijke of bepaalde strekkingen uit STS hoek. Ook binnen STS waar wek aandacht gaat naar het bestaan van ingebedde inscripties, kennis, informatie, relaties en acties in *black boxes* (Leigh Star, 1991: 32), wordt niet altijd de materialiteit van technologie op dieperliggende niveaus en de intra-actie tussen mens en artefact bestudeerd.

Ook al zijn er verschillen tussen de sociaal-constructivistische auteurs, overal komt wel een bepaalde vorm van wederzijdse beïnvloeding tussen individuen en technologieën naar voor. *Actor Network Theory* bijvoorbeeld roept op tot het zien van relaties tussen mensen en niet-mensen als een algemene symmetrie, Latour spreekt hier over *generalized symmetry* (Latour, 1987). Volgens hem moeten bij analyses naar sociale veranderingen mensen en niet-mensen (*non-humans*) gezien worden als gelijkwaardige actoren, en dus beiden in het bezit van actorschap. Actorschap wordt hier dan vooral geconcipeerd als een relationeel effect en niet als een eigenschap die gesitueerd kan worden in mensen of niet-mensen. Actorschap is iets dat in interactie ontstaat. Verschillende auteurs binnen Science & Technology Studies beantwoorden dus de vraag uit de tussentitel en zeggen: "*Artifacts have agency*".

## 5.5. Mens-machine actorschap in intra-actie

Maar is niet-menselijk actorschap gelijk aan menselijk actorschap? Tal van auteurs buigen zich over deze vraag (Haraway, 1985; Barad, 2003; Suchman, 2005a). Samen met Lucy Suchman bekijk ik wat de verschillen zijn tussen de twee actoren in interactie bij mens-machine interacties. In haar onderzoek heeft ze specifiek aandacht voor de mens-machine interface, waarover ze zegt: *"The interface on the one hand becomes the name for a category of contingently enacted 'cuts' occurring always within sociomaterial practices, that effect 'persons' and 'machines' as distinct entities, and that in turn enable particular forms of subject/object intra-actions"* (Suchman, 2005a: 6-7). Suchman gaat niet akkoord met de doelstelling van algemene symmetrie van Latour (Latour, 1995) en zegt over het symmetrisch beïnvloedingsproces: *"Mutuality does not necessarily imply symmetry"* (Suchman, 2005a: 3). Volgens haar dringt zich dan ook een rearticulatie van de mens-artefact asymmetrie op (Suchman, 2005a). Technologie is op een bepaalde manier sturend en dat moet volgens haar ook onderkend worden. Ook Orlikowski wees er al op dat de interpretatie van een technologie niet oneindig flexibel is, maar beperkt door scripts die maar een bepaalde mate van handelingsvrijheid toekennen aan actoren ten opzichte van technologie (Orlikowski, 1992). Volgens hem kan er geëxperimenteerd worden met de technologieën, ze kunnen aangepast worden aan eigen behoeftes, hervormd of afgestoten. Maar alles, behalve het laatste, gebeurt binnen de klijtlijnen van de scripts (of de afwezigheid ervan) die de technologie bevat. Van een symmetrisch wederzijds beïnvloedingsproces is dus volgens verschillende auteurs geen sprake. Suchman wijst op de andere aard van technologische handelingen ten opzichte van menselijke handelingen. Ze stelt dat elke interactieve computer en elk softwareprogramma planningsmodellen van menselijke actie bevat (Suchman, 1987). Deze plannen zijn ingebracht door de ontwikkelaars op basis van hun ideeën over gebruik. Het zijn scripts voor actie. De plannen verschillen echter in belangrijke mate van gesitueerde acties die mensen ondernemen. Philip J. Hayes en D. Raj Reddy, beiden computerlinguïsten, benoemen twee belangrijke verschillen tussen interactieve computersystemen en menselijke communicatie:

- interactieve computersystemen bezitten niet de mogelijkheid om te beantwoorden aan ongeanticipeerde omstandigheden;
- interactieve computersystemen bezitten geen oplossingen om communicatieproblemen te detecteren (Hayes & Reddy, 1983: 12) .

De interactie is beperkter omdat het machines ontbreekt aan een mate van 'gezond verstand' (Dreyfus, 2001). Zoals Lucy Suchman zegt over het verschil tussen (menselijk) gesitueerd handelen en het (machinaal) planmatig handelen: *"The circumstances of our actions are never fully anticipated and are continuously changing around us. As a consequence our actions, while*

*systematic, are never planned in the strong sense that cognitive science would have it. Plans are a weak resource for what is primarily an ad hoc activity*" (Suchman, 2005b: 20). Zo maakt zij een verschil tussen plannen en gesitueerde acties, en computersystemen kunnen door de wijze waarop ze ontworpen worden enkel plannen bevatten en niet gesitueerd ageren. In deze asymmetrische relatie tussen mensen en machines als interactionele partners legt ze de oorzaak van de moeilijkheden van interactieve interface design (Suchman, 2005b: 8). Zij zegt hierbij niet dat machines nooit intelligent of interactief zullen kunnen zijn, maar geeft wel aan dat de interactiviteit van machines niet te vergelijken is met menselijke interacties. Daarenboven stelt Suchman nog dat de grenzen tussen mensen en machines niet natuurlijk zijn, maar altijd beschikbaar voor hervorming (Suchman, 2005b: 10).

Machines kunnen volgens Suchman dus geen actorschap bevatten zoals gedefinieerd door Emirbayer (Emirbayer & Mische, 1998). En doordat ik er vanuit ga dat er een fundamenteel onderscheid in ageren is tussen mensen en machines (tussen gesitueerd en planmatig handelen) volg ik het idee van symmetrisch actorschap tussen mens en machine van Bruno Latour ook niet. Maar technologieën enkel zien als omgevingsfactoren van actorschap ligt ook niet in de lijn van de realiteit, veel technologieën hebben bepaalde handelingsvermogens.

Als ik onderken dat actorschap enkel bestaat in praktijken, dus geen capaciteit is van een bepaalde actor, dan kan het ook een effect van praktijken zijn die gedistribueerd en mogelijk gemaakt worden door mensen en niet-mensen (*non-humans* zoals machines, dieren, boeken, enzovoort). Ik volg hier Karen Barad die actorschap definieert als: "*The result of particular arrangements for action, not an attribute but the ongoing reconfigurations of the world*" (Barad, 2003: 818). Ze schuift het *agential realism* als ontologie naar voor waarin ze verwijst naar het proces waarbij realiteiten geconstrueerd worden door sociomateriële *intra-action* (2003). van der Tuin vertaalt het als volgt: "*Agential realism houdt een herformulering in van beide termen waaruit het samengesteld is - 'agency' en 'realisme'- en zorgt voor een begrip van de rol van menselijke en niet-menselijke factoren in de productie van kennis. Dit brengt ons voorbij het debat van traditioneel realisme als de tegenhanger van sociaal constructivisme*" (van der Tuin, 2005). Barad is post-humanistisch in haar denken. Ze heeft centrale aandacht voor het niet-menselijke en werd hiervoor geïnspireerd door het werk van de filosoof-fysicus Niels Bohr. Ze stapt ook af van het concept interactie, en spreekt van intra-actie. Het verschil tussen interactie en intra-actie ligt voor haar in het feit dat interactie twee entiteiten veronderstelt die voorafgaand bestaan en zich inlaten met elkaar in een bepaalde soort uitwisseling. Intra-actie echter benadrukt de wijze waarop subjecten en objecten ontstaan binnen hun ontmoeting. Zowel mediëring als interactie vindt Barad een simpele vereenvoudiging die niet strookt met de realiteit omdat beiden een onderscheid maken tussen een kenner, het gekende en bemiddelende instantie(s) (Barad, 2003). Barad benadrukt dat een kennend subject een samengesteld geheel is dat analytisch ontleed kan worden, maar dat dit geheel sowieso meer

is dan de som van de delen (van der Tuin, 2005). Actoren zijn volgens haar in intra-actie: een persoon intra-ageert met haar computer en komt zo tot kennis. En dit is niet omdat de computer 'medieert' in het vinden van informatie, de computer maakt effectief deel uit van het kennisproces. Barad zegt dus dat het bestaan van internet en de computer op zich niets verandert aan de samenleving of aan de kennis van mensen. De computer medieert ook niet de kennisverwerving van mensen, maar de computer en de mens intra-acteren in het komen tot kennis. Kennis komt tot stand in complexe gehelen van onder andere mensen en machines. Met *agential realism* wil Barad dus laten zien dat actorschap iets is dat mensen en dingen beiden bezitten, en daarmee breekt zij met het gebruik van actorschap binnen een humanistisch kader (van der Tuin, 2005). Dus ja, artefacten hebben actorschap, maar een posthumaan actorschap. De nieuwe invulling van actorschap noemt Barad een '*performance*' of een '*enactment*'. Mensen en niet-mensen brengen (samen) een bepaalde werkelijkheid tot stand waarvoor ze verantwoording moeten afleggen. In deze verantwoording moet het actorschap van de niet-mensen worden betrokken. Er is verantwoording nodig omdat intra-acties van mensen en niet-mensen niet symmetrisch en gelijk zijn, en beide in rekenschap moeten gebracht worden. Barad wijst met nadruk op het feit dat grenzen tussen mensen en machines geen natuurlijke gegevens zijn maar geconstrueerd zijn op specifieke historische manieren, en zo specifieke sociale en materiële gevolgen hebben, grenzen zijn nooit onschuldig. Het snijden dat gebeurt bij het stellen van grenzen is altijd *agentially positioned* en heeft echte gevolgen en moet daarom verantwoord gebeuren (Barad, 2003: 187). Ze zegt dan ook: "*We are responsible for the world in which we live not because it is an arbitrary construction of our choosing, but because it is sedimented out of particular practices that we have a role in shaping*" (Barad, 1998: 102). Er is dus verantwoordelijkheid op te nemen waarin het maken van keuzes belangrijk is. Keuzes die impliceren dat de intra-actie tussen technologie en individu empowerend zijn en niet vervreemdend.

### 5.6. Co-constructie van gebruik en ontwerp als empowermentrelatie tussen mens en technologie

Als grenzen tussen mens en technologie nooit onschuldig zijn en zowel tijdens het ontwerpproces als binnen gebruik mensen verantwoordelijk zijn voor het trekken van grenzen, dan kan dit optimaal in overleg tussen beiden gebeuren. Zodat het bepalen welke oriëntaties van actorschap technologie bevoordeelt of stimuleert niet afgezonderd van de gebruik(st)er gebeurt. Als de ontwerp(st)er en gebruik(st)er in interactie gaan over ICT, en zeker als de

gebruik(st)er op een bepaalde ook ontwerp(st)er wordt van ICT, dan wordt ICT geco-constructueerd.

Co-constructie van ontwerp en gebruik houdt naar mijn mening een gelijke kansen perspectief in omdat ze de nadruk legt op het actorschap, het handelingsvermogen van de gebruik(st)er ten opzichte van technologie. De mate waarin er mogelijkheden bestaan om 'gebruik' zelf mee te bepalen en het ontwerp aan te passen naar eigen behoeftes. Omdat technologie nooit volledig door een gebruik(st)er kan geconstructueerd worden omdat niet alle gebruik(st)ers aan het ontwerpproces van ICT kunnen participeren, is het belangrijk dat de ingebedde scripts in ICT de mogelijkheid tot 'twijfel' open laten (Crutzen, 2002). Algemeen moeten de relaties tussen ontwerp en gebruik hiervoor herzien worden.

Een aantal auteurs benadrukken ook het belang van het creëren van een wederzijds ontwerpproces tijdens de creatie en de ontwikkeling van de technologie (Suchman, 1999; Suchman, 2002, Suchman, 2005a) of stellen zelf dat de gebruik(st)er ontwerp(st)er moet worden (Crutzen, 2000; Crutzen, 2002). Het wordt gezien als een proces om empowerende technologie te ontwerpen voor alle gebruik(st)ers, dit in tegenstelling tot de technologie die als vervreemdend ervaren wordt door gebruik(st)ers. De doelstelling om tot co-constructie te komen waarbij de gebruik(st)er de mogelijkheid heeft om het ingebedde technologische script te wijzigen stelt de structurerende macht van technologie in vraag. Het idee van co-constructie wordt ook gevat in concepten als co-design (vaak gebruikt in literatuur omtrent design), participatory design (vaak gebruikt in literatuur met betrekking tot organisatiestudies en informatica) of co-experience (gebruikt in literatuur omtrent kunst, design en mens- en sociale wetenschappen). Binnen in het onderzoek naar co-constructie van gebruik en ontwerp van technologie kunnen drie onderzoeksniveaus te onderscheiden (Crutzen, 2000):

1. Het niveau van de analyse van technologie.

Dit soort onderzoek bestudeert hoe technologieën als artefact geco-constructueerd worden door gebruik(st)ers. Het omschrijft het proces van verwerking, herinterpretatie of aanvaarding van een technologie in de historische en sociale context en de hierbij gekozen technologische trajecten.

2. Het niveau van de interactie tussen 'werelden' van gebruik en 'werelden' van ontwerp.

Hierbij wordt de afstand tussen de 'werelden' van gebruik en ontwerp dichterbij gebracht door beide samen te brengen en daar te ontwerpen. Dit gebeurt bijvoorbeeld binnen participatory design waarbij informatici op een bepaalde werkplek gaan ontwerpen in samenwerking en in dialoog met gebruik(st)ers.

### 3. Het niveau van interactie tussen actoren en informaticarepresentaties.

Op dit microniveau wordt gekeken naar de uitwisseling van betekenissen tussen actoren en informaticarepresentaties en de mate waarin ze nieuwe betekenissen en inhoud kunnen inbrengen. Het openbreken van ingebouwde scripts en de mogelijkheid om deze te veranderen staan hier centraal.

Algemeen ga ik er vanuit dat de samenleving en de praktijken in het dagelijkse leven betrokken zijn in een wederzijds constructieproces met de (design van) technologie. De constante collectieve praktijken van sociomateriële (re)configuraties in gebruik bepalen als er innovatie plaatsvindt. Volgens mij ligt het idee van co-constructie echter mee de basis van een empowermentvisie op gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. Deze veranderingen in handelingsruimtes die ontstaan en de mate waarin daar sprake is van co-constructie van gebruik en ontwerp kan onderzocht worden door gewoontes te analyseren en te kijken hoe interactieruimtes van bepaalde handelingen (informatie zoeken, vriendschap onderhouden, medische raadplegingen, enzovoort) veranderd zijn onder invloed van ICT. Als ik spreek over een co-constructieproces tussen de gebruik(st)er en ontwerp(st)er als een empowermentrelatie en strategie, wil ik te weten komen of, en in welke mate, gebruik(st)ers de mogelijkheid hebben de ingebedde technologische scripts te veranderen of herinterpreteren en in welke mate technologie dit toelaat.

## Conclusies deel II:

# Processen van actorschap in de netwerkmaatschappij

In deel II heb ik een overzicht gegeven van de denkbeelden over, en onderzoek naar, gelijke kansen in de netwerkmaatschappij met als doel te komen tot een eigen invulling van 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij'. Daarbij werden eerst de concepten technologie, ICT en netwerkmaatschappij van dichterbij bestudeerd. De etymologie van het woord 'ICT' werd weergegeven en verschillende visies op de specificiteit van de huidige 'netwerkmaatschappij' werden in kaart gebracht. Daarna ben ik meer specifiek ingegaan op bestaande theoretische denkkaders die gebruikt worden om de relatie tussen samenleving en technologie te bestuderen. De meest recente benadering die het dichtste komt bij de realiteit is mijns inziens de *mutual shaping* benadering waarbij samenleving en technologie en gebruik en ontwerp als twee zijden van een proces beschouwd worden. Het is vooral binnen STS dat vanuit een sociaalconstructivistische kritiek op technologisch deterministische benaderingen deze visies over *mutual shaping* ontwikkeld zijn. Deze stroming die zich eerder in de sociologie dan in de communicatiewetenschappen ontwikkeld heeft, bestaat uit verschillende denk- en onderzoekspaden waarvan ik de belangrijkste besproken heb.

Na dit algemeen kader over het denken over technologie en samenleving ben ik concreter ingegaan op wat gelijke kansen in de netwerkmaatschappij zou kunnen betekenen. Aan de hand van het werk van John Rawls en Amartya Sen zijn een aantal belangrijke peilers van de invulling van gelijke kansen geselecteerd. Daarna werd het veelgebruikte concept 'digitale kloof' kritisch bekeken waarna verschillende soorten onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij beschreven zijn. Uit al deze informatie werden de interessantste invalshoeken en uitdagingen geselecteerd voor het eigen onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. In het laatste hoofdstuk van deel II werd ten slotte ingegaan op de verhouding tussen menselijk actorschap en technologie en is co-constructie van ontwerp en gebruik naar voor geschoven als empowermentsrelatie tussen mens en technologie.

Vanuit de bespreking van menselijk en niet-menselijk actorschap met alle voorgaande bemerkingen, overwegingen en geselecteerde uitgangspunten over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, besluit ik om drie processen, die een rol spelen bij de inbedding van ICT in de dagelijkse leefwereld, van dichterbij te bestuderen. Dit zijn drie processen waarbij de ervaringen en de betekenissen in de dagelijkse leefwereld plaatsvinden en waarin nadruk wordt

gelegd op het handelingsvermogen van individuen en hun verhouding tot ICT in de ruimte die mens en ICT samen bewonen. Het empirische luik van het onderzoek zal ik dan verder aan de hand van deze drie processen structureren.

1. Toegang tot ICT als voorwaarde tot participatie in de netwerkmaatschappij

Ook al is er veel discussie over wat toegang tot ICT betekent en over welke aspecten van toegang tot digitale inclusie leiden, toegang blijft een belangrijk proces in de totstandkoming van participatie in de netwerkmaatschappij. Doordat ik vertrek van de vooronderstelling dat de samenleving verweven is met ICT, is het belangrijk om effectief toegang te hebben tot ICT. Als iemand op geen enkele manier toegang heeft tot ICT wordt h/zij er in wel mee geconfronteerd, maar kan er niet mee in interactie treden. Leven in een samenleving die doordrongen is van ICT veronderstelt minstens een bepaalde vorm van ICT toegang om tot participatie te komen.

2. ICT in de dagelijkse leefwereld: aandacht voor micro-reguleringen van computer en internet in huis

In de thuisomgeving spelen tal van andere processen, dan deze die adoptie beïnvloeden, een rol. De handelingen die rond ICT artefacten plaatsvinden en deze waarin ICT betrokken worden in de dagelijks leefwereld is het tweede proces dat bestudeerd zal worden. De mate waarin iemand actorschap heeft, handelingsmogelijkheden, zal bepalen hoe machtsprocessen ontstaan en spelen binnen de micro-reguleringen van computer en internet (t)huis. Het actorschap in de huishoudencontext en de manier waarop ICT die ondersteunt, versterkt of verandert, is een tweede manier waarop actorschap een belangrijke rol speelt in gelijke kansen in de netwerkmaatschappij.

3. Handelen in veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld: aandacht voor routines en individu-ICT relaties

ICT is geen afgezonderd gegeven in de dagelijkse leefwereld maar wordt ingebed in de alledaagse gewoontes en omgeving waarin wordt geleefd. Deze veranderingen hebben veelal een impact die verder reikt dan het leven van de ICT-gebruik(st)er alleen, volledige interactieruimtes veranderen. Welke soort relaties tussen ICT en individu bestaan en wat het handelingsvermogen van mensen is binnen deze relaties is de laatste vorm van actorschap die een belangrijks rol speelt in gelijke kansen in de netwerkmaatschappij die bestudeerd zal worden.



Op basis van de in kaart gebrachte theoretische invalshoeken en onderzoeksmethoden besluit ik dat de door mij geselecteerde processen van actorschap in de netwerkmaatschappij het best, of zelf enkel, bestudeerd kunnen worden vanuit een interpretatieve onderzoeksbenedering. Het uittekenen van het theoretisch raamwerk dat gebruikt zal worden om deze vormen van actorschap te bestuderen wordt hierna behandeld.



## **DEEL III**

### **THEORETISCH KADER:**

Theoretische benadering van ICT in de  
dagelijkse leefwereld



## 6. Theoretisch benaderingen bij het zoeken naar een antwoord

Bij het zoeken naar een eigen onderzoeksopzet om een bijdrage te leveren aan kennis over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij zal ik vertrekken vanuit de hierboven omschrijving van de drie processen waarin achterschap van individuen centraal staan. De doelstelling is te *verstehen* wat de betekenissen en ervaringen van ICT voor individuen in het dagelijkse leven zelf zijn, en wat ze betekenen voor gelijke kansen. Dit is enkel mogelijk via het toepassen van interpretatief onderzoek. Waarom dit zo is en wat de fundamenten zijn van interpretatief onderzoek wordt hierna omschreven. Na een korte situering van de fundamenten van een interpretatieve benadering, ga ik in op de geselecteerde theoretische benaderingen en conceptuele denkkaders die de basis vormen voor mijn eigen empirische onderzoekswerk. De drie theoretische denkkaders die achtereenvolgens besproken worden zijn het werk over de dagelijkse leefwereld van Alfred Schütz (in 6.2), de domesticatietheorie van Roger Silverstone (in 6.3) en de techniekfenomenologie van Don Ihde (in 6.4). De drie auteurs zijn in verschillende tijdsaders te plaatsen. Het werk van Silverstone en Ihde zijn recent en bouwen gedeeltelijk verder op het werk van Schütz. Dit betekent dat ze gedeeltelijk dezelfde invalshoek hebben en er overlappingen op te merken zijn, maar toch representeren ze drie afzonderlijke stromingen. Het werk van de fenomenoloog Schütz, is net als dat van Silverstone en Ihde te plaatsen in de interpretatieve benadering, maar is ook meer dan dat. De fenomenologie is namelijk één van de belangrijkste grondleggers van de interpretatieve onderzoeksbenadering. Schütz opende mee de weg voor interpretatief onderzoek in mens- en cultuurwetenschappen.

### 6.1. Methodologische positie van interpretatief onderzoek

De methodologie, het filosofische grondwerk dat voorafgaat aan de methode of het omschrijven van de keuze voor onderzoeksmethode, is fundamenteeler van aard dan de methode zelf. Welke visie de onderzoekster heeft op de realiteit bepaalt welke onderzoeksbenaderingen en onderzoeksmethodes uiteindelijk zullen gebruikt worden. In dit hoofdstuk ga ik enkel in op de methodologische positie die ik als onderzoekster binnen dit onderzoek in neem.

Algemeen kan gezegd worden dat er twee paradigma's aan de basis liggen van onderzoek in de mens- en maatschappijwetenschappen. Het eerste paradigma ziet de wereld als een

objectief gegeven waarbij de feiten in de wereld objecten representeren. Het tweede paradigma ziet de wereld als één van intersubjectief geconstrueerde betekenissen (Wilson, 2002). Het eerste paradigma, ook wel de positivistische visie op de realiteit genoemd, gebruikt een empirisch-analytische onderzoeksbenadering. Het tweede paradigma, ook wel de (socio)-constructivistische visie op de realiteit genoemd, gebruikt een interpretatieve onderzoeksbenadering. De keuze binnen dit onderzoek voor een interpretatieve benadering houdt in dat de wereld gezien wordt als één van intersubjectieve betekenisgeving en niet als één van objectieve feiten.

De interpretatieve onderzoeksbenadering is een benadering die pas in de jaren '80 echt bekendheid verworven heeft. Het is gegroeid als reactie op het transporteren van methodes uit de natuurwetenschappen naar de mens- en cultuurwetenschappen, wat eigen is aan positivistisch onderzoek. Het positivisme en neopositivisme beschouwen de werkelijkheid namelijk als iets buiten henzelf die op een objectieve manier valt te onderzoeken. Het hiermee gepaard gaande empirisch-analytisch onderzoek is dan gericht op het vinden van regelmatigheden op het niveau van empirisch waarneembare feiten. Hierbinnen wordt de nadruk gelegd op het vaststellen van eigenschappen van sociale verschijnselen en van (causale en significante) relaties tussen verschillende factoren van het sociale verschijnsel of tussen sociale verschijnselen, met als doel (aspecten van) sociale verschijnselen te verklaren door te generaliseren (Maso, 1987). Het vertrekken van een toetsbaar model met hypothesen waarin bepaalde voorspellingen vervat zitten, het meten en ten slotte het controleren van de resultaten zijn dan centrale stappen van empirisch-analytisch onderzoek. Binnen het interpretatief onderzoek wordt de nadruk gelegd op het verstaan (*verstehen*) van de sociale verschijnselen. De werkelijkheid wordt beschouwd als iets waar de onderzoek(st)er zelf deel van uitmaakt. Daarbij zijn niet het doen van generaliserende uitspraken, maar het nauwkeurig beschrijven, interpreteren en verstaan van sociale verschijnselen de centrale stappen in onderzoek. Daarbij wordt gezocht naar verklarende mechanismen die dieper liggen dan waarneembare feiten. De onderzoek(st)er stelt haar positie ook in vraag en ziet zichzelf niet als een neutraal objectief waarnemer.

Historisch is de positivistische visie binnen mens-en cultuurwetenschappen de meest aanvaardde en gebruikte invalshoek. Hiermee gaat het gebruik van kwantitatieve methodes gepaard, een voorbeeld hiervan is het veelvuldig gebruikte survey-onderzoek. Sinds de vroege jaren '80 echter is er meer aandacht voor kwalitatieve methodes wat samengaat met de opkomst van de interpretatieve benadering (Osborne, 1994). *Verstehen* is namelijk moeilijk of niet kwantitatief te meten. Kwantitatieve en kwalitatieve methodes komen momenteel in onderzoek ook regelmatig samen voor. Hierbij wordt dan verondersteld dat beide methodes

een andere doelstelling hebben maar elkaar wel aanvullen zodat ze tot een sterker model leiden.

## 6.2. De fenomenologie en het conceptueel denkkader van Alfred Schütz

In een leesproces en zoektocht naar een theoretisch kader navigeerde ik van referentie naar referentie tot ik ergens terecht kwam waar ik dacht mee aan het werk te kunnen. De visie van Schütz (o.a. 1962, 1970, 1974) leek mij onmiddellijk een werkbaar kader om mee te werken. Hij heeft gepoogd een gedetailleerd conceptueel kader te ontwikkelen om de dagelijkse leefwereld te vatten. Zijn conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld is ook ongeëvenaard. Met de keuze voor een fenomenologisch conceptueel denkkader grijp ik terug naar een 'oude' auteur die een beperkte bekendheid had. Toch wordt zijn werk recent door andere auteurs (o.a. Knoblauch, 2000; Bakardjieva, 2005) opnieuw gebruikt. Deze hernieuwde aandacht voor Alfred Schütz is gedeeltelijk te verklaren door de recente belangstelling voor (veranderingen in) de dagelijkse leefwereld onder invloed van internet. Doordat Schütz de nadruk legt op de dagelijkse leefwereld als communicatieomgeving is zijn werk terug bovengehaald. Toch is het niet zo evident om terug te keren naar Schütz, niet alleen omdat hij één van de eerste interpretatieve denkkaders ontwikkelde maar ook omdat hij niet zo'n bekende socioloog is en er dus niet veel interpretaties van zijn werk zijn. Dit zorgde ervoor dat ik steeds naar zijn oorspronkelijke (Engelse vertalingen uit het Duits) publicaties moest teruggrijpen.

Dit hoofdstuk start ik met de belangrijkste uitgangspunten van de fenomenologische stroming waartoe hij behoort te presenteren, daarna ga ik in op het uitgebreid conceptueel denkkader van Schütz. Ik schets zijn invulling van de 'dagelijkse leefwereld', de rol van menselijke bewustzijnsacts en zijn belangrijkste concepten en uitgangspunten. Het denkkader van Schütz volledig voorstellen kan ik onmogelijk doen in dit proefschrift. Het omvat namelijk tal van papers die in verschillende boeken gebundeld zijn (o.a. Schütz, 1970; Schütz, 1970; Schütz, 1971; Schütz & Luckmann, 1974; Schütz, Wagner e.a., 1996). Het blijft dus bij een beknopte bespreking van zijn werk. Ik poog hier in een beperkt aantal pagina's in te gaan op de belangrijkste aspecten die relevant zijn voor dit doctoraatsproefschrift. Maar ook dan blijft het een omvangrijk aantal pagina's beslaan. Het nog verder inkorten was niet mogelijk omdat het empirische luik waarin ik zijn werk toepas anders onbegrijpelijk zou worden.

### 6.2.1. Fenomenologische uitgangspunten

De fenomenologie is, sterk vereenvoudigd te omschrijven als 'een wetenschap van fenomenen', een wetenschap van wat zich in de wereld toont (en niet meer toont). Binnen de fenomenologie wordt de wereld niet als een objectief gegeven gezien zoals binnen het positivisme. Daarmee samenhangend is volgens Edmund Husserl (†1859 - †1938), de grondlegger van de fenomenologie, de wereld enkel te vatten en dus noodzakelijk te bestuderen zoals ze geleefd wordt door individuen. De wereld wordt daarbij niet als iets afgezonderd van het individu gezien. Husserl verwoordt het als volgt: *"The 'life world' is understood as what we experience pre-reflectively, without resorting to categorization or conceptualization, and quite often includes what is taken for granted or those things that are common sense"* (Husserl, 1970 in: Lavery, 2003). Centraal in de fenomenologie is dat het zich bezighoudt met de wezenlijke en niet de feitelijke structuren en wetmatigheden in het bewustzijn die bewustzijnsacts genoemd worden. Het is volgens fenomenologen dan ook niet de gedifferentieerde werkelijkheid die leidt tot wezenlijke verschillen en ordeningen in onze ervaring, maar de diverse intentionele bewustzijnsacts die gericht zijn op iets anders dan onszelf, namelijk op zintuiglijk waarneembare voorwerpen, op belevingen en gevoelens (van Nispen, 2000: 65).

Schütz stelt dan ook zeer duidelijk dat hij het toepassen van methodes uit de natuurwetenschappen op sociale verschijnselen afkeurt. Hij schrijft hier over: *"The researcher who occupies himself scientifically with the objects of the world of nature is in no way in the same relationship to the objects of his interest as the sociologist, the economist, the theorist of law or the historian. Any well-founded consideration of the methodological problems of the social sciences needs to begin with the clarification of this difference"* (Schütz, Wagner e.a., 1996: 121).

De sociale werkelijkheid wordt volgens Schütz geconstrueerd door actoren die op grond van subjectieve zingevingen met elkaar interacteren. De sociale werkelijkheid is dus in eerste instantie een intersubjectief ervaren werkelijkheid (van Elteren, 1977). Er bestaat niet zoiets als één werkelijkheid, de werkelijkheid is afhankelijk van de persoon die deze waarneemt. Daarom moet onderzoek naar de sociale werkelijkheid steeds vertrekken vanuit de actor met zijn/haar plannen, voorkeuren, sociale netwerken, autobiografie en een aantal andere factoren. Hier over schrijft hij: *"[...] an analysis refers by necessity to the subjective point of view, namely, to the interpretation of the action and its settings in terms of the actor. Since this postulate of the subjective interpretation is, as we have seen, a general principle of constructing course-of-action types in common-sense experience, and social science aspiring to grasp 'social reality' has to adopt this principle also"* (Schütz, 1962: 34). Ook daarom vindt Schütz dat het onmogelijk is bepaalde levenssferen of -domeinen in afzondering te bestuderen. Volgens hem



is het onzin omdat deze verbonden zijn met elkaar via onderliggende bewustzijnsacts. Het opsplitsen van het betekenisdomein 'dagelijkse leefwereld' in afzonderlijke segmenten is volgens hem puur een constructie van de onderzoek(st)er, volgens Schütz zijn het de bewustzijnsacts die aan de basis liggen van de handelingen die moeten worden onderzocht. Hij is scherp in zijn bewoording als hij spreekt over empirisch-analytisch onderzoek "[...] *the social scientist replaces the thought objects of common-sense thought relating to unique events and occurrences by constructing a model of a sector of the social world within merely those typified events occur that are relevant to the scientist's particular problem under scrutiny. All the other happenings within the social world are considered as being irrelevant, as contingent 'data', which have to be put beyond question by appropriate methodological techniques as, for instance, by the assumption 'all other things being equal' "* (Schütz, 1962: 36).

### 6.2.2. Het conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld volgens Schütz

Alfred Schütz heeft gepoogd de ontologische structuren van de dagelijkse leefwereld te beschrijven met aandacht voor de ingebedde intersubjectieve praktijken van menselijke oriëntatie, communicatie en sociale interactie (in figuur 5 op pagina 99 wordt dit schematisch voorgesteld). Schütz is op zoek gegaan naar onderliggende mechanismen of structuren die niet op het empirisch waarneembaar niveau te vatten zijn (de bewustzijnsacts). Hij vertrekt vanuit de waarneming van fenomenen die volgens hem enkel het uitwendige waarneembare van een fenomeen zijn en slechts een deel van het fenomeen zelf. Met zijn werk heeft hij een belangrijke bijdrage geleverd aan de kennis over de dagelijkse leefwereld. Zijn *The structures of the Life-World* (Schütz & Luckmann, 1974), na zijn dood voltooid door de socioloog Thomas Luckmann, bevat een zeer rijke visie en een nauwgezet begrippenkader om de dagelijkse leefwereld (*everyday life-world*<sup>34</sup>) te vatten.

Schütz ziet de dagelijkse leefwereld als de primaire *province of meaning* (betekenisdomein) van de realiteit. Naast de dagelijkse leefwereld onderscheidt hij ook nog andere *provinces of meaning* van de realiteit: onder andere de fantasiewerelden, de droomwereld en de wetenschapswereld. Zijn misschien wat vreemde onderscheid in *provinces of meaning* is het gevolg van het feit dat volgens Schütz de realiteit geen vorm krijgt door de ontologische

---

<sup>34</sup> Enkel het concept 'everyday lifeworld' van Schütz wordt naar het Nederlands vertaald. Alle andere concepten uit zijn theorie gebruik ik in het Engels zoals gebruikt in de Engelse vertaling *Structures of Everyday Life* (Schütz & Luckmann, 1974) van zijn *Strukturen der Lebenswelt* (Schütz & Luckmann, 1953).

structuur van zijn objecten, maar door de betekenis van de ervaring. Het begrensde karakter van een *province of meaning* berust volgens hem in het karakter van eenheid van de specifieke geleefde ervaringen (Schütz & Luckmann, 1974: 23-24). De overgang van de ene *province of meaning* naar de andere is daarnaast wel enkel mogelijk door middel van een Kierkegaardiaanse sprong. Zoals elke *province of meaning* bestaat ook de dagelijkse leefwereld uit betekeniscompatibele ervaringen. Alle ervaringen die tot deze bepaalde *province of meaning* behoren verwijzen namelijk naar een specifieke stijl van geleefde ervaringen.

Schütz definieert de dagelijkse leefwereld als: *"the region of reality in which man can engage himself and which he can change while he operates in it by means of his animate organism"* (Schütz & Luckmann, 1974: 3). De dagelijkse leefwereld, volgens Schütz, is het domein van de realiteit dat de bewuste en normale volwassene als vanzelfsprekend beschouwt, het is een realiteit die vervormen door middel van handelingen, maar die ook acties vormen (Schütz & Luckmann, 1974). Eigen aan de dagelijkse leefwereld is dat ze verschillend is van individu tot individu omdat er steeds vertrokken wordt van het zelf als referentie- en coördinatiepunt, maar dat de onderliggende structuren gelijklopend zijn. Schütz ziet de dagelijkse leefwereld daarenboven zowel als een arena van, als ook datgene wat beperkingen oplegt aan, menselijke actie. In zijn woorden: *"The objectivities and events which are already found in this realm (including the acts and the results of actions of other men) limit the free possibilities of action. They place him against obstacles that can be surmounted, as well as barriers that are insurmountable. And only within this realm can one be understood by his fellow-men, and only in it can he work together with them [...] The world of everyday life is consequently man's fundamental and paramount reality"* (Schütz & Luckmann, 1974: 3). De dagelijkse leefwereld waaraan niemand kan ontvluchten, is niet enkel het vertrekpunt om kennis op te bouwen, het is daarenboven sterk bepalend voor de mogelijkheden en acties die iemand kan ondernemen. Schütz benadrukt ook de *taken-for-grantedness* van de dagelijkse leefwereld. Deze is namelijk 'tot nader order' onproblematisch. Hij omschrijft zeer gedetailleerd wat er gebeurt als de routineuze opeenvolging van onproblematische ervaringen verstoord worden door het 'problematische'. Hij bespreekt hier als voorbeeld de situatie waarbij een man 's avonds thuiskomt en in de hoek van de kamer iets opgerold ziet liggen. Is het een touw? is het een slang? Het denk- en handelingsproces van die man beschrijft Schütz. Aan de hand daarvan legt hij uit welke mechanismen in een problematische (of niet-routineuze) situatie in werking treden (zie hoofdstuk 6.2.6).

### 6.2.3. Enkele centrale uitgangspunten en concepten van Schütz met betrekking tot de dagelijkse leefwereld

#### 6.2.3.1. De intersubjectiviteit van de dagelijkse leefwereld

Schütz ziet de dagelijkse leefwereld als een volledige communicatieomgeving die opgemaakt is uit interrelationele en betekenisvolle communicatieve acties. Binnen zijn opvatting van de intersubjectieve dagelijkse leefwereld hecht hij dan ook veel belang aan communicatie. Communicatie moet er namelijk voor zorgen dat individuen een gemeenschappelijk begrip hebben van acties of handelingen, en zo elkaars acties verstaan. Hij schrijft hier over: *"I share this reality with other men, with whom I have in common not only goals but means for the actualization of these goals. I influence other men<sup>35</sup> and they influence me. We can act together"* (Schütz & Luckmann, 1974: 35). Daarnaast wijst hij ook op historische voorgangers en hun rol en impact op de dagelijkse leefwereld: *"The fact that the everyday life-world is not a private, but rather an intersubjective and thereby a social reality, has a series of extremely important consequences for the constitution and structure of the subjective stock of knowledge. Because an individual is born into a historical social world, his biographical situation is, from the beginning, socially delimited and determined by social givens that find specific expressions"* (Schütz & Luckmann, 1974: 243). De dagelijkse leefwereld is volgens Schütz dus een intersubjectieve en sociale realiteit. Hij legt de nadruk op historische en biografische factoren die bepalen welke interacties iemand kan aangaan en dus de dagelijkse leefwereld bepalen. De ruimtelijke, tijdelijke en sociale stratificatie van de dagelijkse leefwereld is dan de context waarbinnen de interacties plaatsvinden.

#### 6.2.3.2. Het planmatige van het menselijk handelen

Hoe keuzes gemaakt worden en hoe tot actie overgegaan wordt, is een centrale vraag binnen de analyse van de leefwereld volgens Schütz. De dagelijkse leefwereld is dan ook het domein van actie, van het handelen, gericht op de toekomst. Schütz gaat er vanuit dat mensen pragmatisch zijn in hun handelen om hun plannen te realiseren. Het handelen wordt volgens hem niet enkel bepaald door het doel en de plaats ervan binnen iemands levensplan, maar ook door ontologische, historische en biografische factoren. Of een bepaald plan uitgevoerd wordt, is afhankelijk van de situatie waarin iemand zich bevindt en de verwezenlijkingen die iemand

---

<sup>35</sup> Ook al heb ik kritiek op het feit dat Schütz enkel over 'men' en 'fellow-men' spreekt, toch zal ik zijn concepten behouden en zijn citaten niet veranderen naar een vorm waarbij vrouwen ingesloten worden.

voor ogen heeft. Zelf omschrijft hij het als volgt: *"Within the natural attitude I do not act only within a biographically determined hierarchy of plans. Rather, I also see typical consequences of my acts which are apprehended as typical, and I insert myself into a structure of incompatibilities that is lived through as being obvious. They are partially ontological in character, partially historical, and partially biographical. Thus the purely conceivable hierarchies of plans confront specific and partially unalterable spheres of incompatibilities; the result is a system of motivations for practicable goals"* (Schütz & Luckmann, 1974: 20). Schütz legt zich toe op het doorgronden van de criteria en mechanismen die invloed hebben op de beslissing tot handelen. Hij gaat er hierbij vanuit dat handelen planmatig is, maar legt zich vooral toe op het detecteren van de implicaties van dit planmatig handelen.

#### 6.2.3.3. De stock of knowledge als belangrijkste structurering van het denken

In zijn theorie gaat Schütz er vanuit dat elk begrip en elke kennis van de wereld, en de hierbij horende handelingen in de wereld, gebaseerd zijn op het archief van voorbije ervaringen die hij de *stock of knowledge*<sup>36</sup> noemt. Hierin spelen zowel de eigen ervaringen als de ervaringen zoals ze overgedragen worden door medemensen een rol. Deze *stock of knowledge* wordt het referentieschema bij het uitvoeren van acties en het verklaren van de wereld. Alle 'nieuwe' ervaringen, alle objecten en ervaringen waarmee iemand geconfronteerd wordt in de leefwereld worden in kaart gebracht binnen de set van typeringen die vervat zijn in de *stock of knowledge* (Schütz & Luckmann, 1974: 7). Over de *stock of knowledge* zegt Schütz het volgende: *"The lifeworldly stock of knowledge is related in many ways to the situation of the experiencing subject. It is built on sedimentations of formerly actually present experiences that were bound to situations. Inversely, every actually present experience is inserted into the flow of lived experience and into a biography, according to the set of types and relevance found in the stock of knowledge. And finally, each situation is defined and mastered with the help of the stock of knowledge. The stock of knowledge is thus related to the situation as much genetically as it is structurally and functionally"* (Schütz & Luckmann, 1974: 100). De *stock of knowledge* doet dienst als voorraad van kennis om bepaalde beslissingen te nemen om tot acties over te gaan.

#### 6.2.3.4. De stock of knowledge in routineuze en problematische situaties

De *stock of knowledge* wordt routineus gebruikt in situaties die iemand al eens ervaarde. Als iemand bij elke deurklink opnieuw zou moeten te weten komen wat zo'n object is en waarvoor

---

<sup>36</sup> Elk nieuw aangebracht Engelstalig concept van Schütz wordt in de paragraaf waar het besproken wordt (of als het voorkomt in een paragraaf voordat het besproken wordt) *schuin* geschreven. Eenmaal besproken wordt het in de volgende paragrafen niet meer schuin gedrukt. Dit doe ik om de tekst leesbaar te houden.

het dient, of als iemand bij elke wandeling opnieuw zou moeten stilstaan bij het plaatsen van de ene voet voor de ander, zou het onleefbaar zijn. Schütz definieert routines als: "*Knowledge of highest familiarity, they have their fixed place in the habitually possessed chain of means for well circumscribed specific ends. They remain unquestioned as long as they fulfill their specific functions; they do not need interpretations or definitions of their functional character [...] the elements of our knowledge are not only at hand but in hand*" (Schütz e.a., 1996: 69). Hij deelt routineuze kennis uit de *stock of knowledge* die tot automatische acties leiden in verschillende niveaus van familiariteit in: *skills*, *useful knowledge* en *knowledges of recipes* (Schütz, 1974: 105). Ten eerste vernoemt hij *skills* (vaardigheden), die hij omschrijft als gebruikelijke, functionele samenhangen van lichamelijke bewegingen (bijvoorbeeld kauwen en wandelen). Ten tweede vernoemt hij *useful knowledge* (nuttige kennis), daarmee verwijst hij naar zaken die oorspronkelijk problematisch waren maar uiteindelijk routineus geworden zijn en op vaardigheden lijken (bijvoorbeeld schrijven, piano spelen, eieren bakken). Ten derde spreekt hij over *knowledge of recipes* (kennis van voorschriften). Deze kennis is gemedieerd en heeft niet rechtstreeks met lichamelijke bewegingen te maken maar zijn wel op een bepaalde manier gestandaardiseerd (bijvoorbeeld het lezen van sporen door een jager, het voorspellen van het weer door een zeiler). Vooral *skills*, die de basis vormen van routineuze kennis, en *useful knowledge*, zijn in verschillende culturen en binnen culturen eerder gelijk. Hoe verder verwijderd van deze basisroutineuze kennis echter, hoe gedifferentieerder de verdeling van de kennis is.

Routineuze handelingen zijn volgens hem vooral verweven in alledaagse activiteiten. Routineuze handelingen hebben daarbij ook als kenmerk dat ze niet in twijfel getrokken worden. En dit is het gevolg van het *first things first* principe waarbinnen ze niet als belangrijk geacht worden. Een routineuze situatie wordt echter tijdelijk een problematische situatie als de situatie verandert, daarna komt ze terug in een nieuwe routine terecht. Bij het koken van eieren, het verzenden van brieven of het aan- en uitschakelen van licht in huis (Schütz's voorbeelden) weet ik wat de gevolgen zullen zijn van mijn actie (na 3 minuten zacht gekookte eieren, een brief die bij een vriendin in de bus belandt, het licht dat aan- of uitgaat in de living) zonder dat ik juist weet wat gebeurt (welk chemisch proces plaatsvindt als eieren gekookt worden, hoe de post werkt of hoe elektriciteit werkt). Ik weet wel dat het verkrijgen van verdere of diepere kennis over deze processen mogelijk is. Dat ik die meestal bij 'professionelen' kan vinden en dat deze informatie voor bepaalde personen familiair is en hij of zij die kennis kan overbrengen naar mij als ik er om vraag. Zelf ga ik niet op zoek naar die onderliggende processen. Veelal niet omdat ik er niet in geïnteresseerd ben, maar als gevolg van het *first thing first* principe: wegens tijdsgebrek zal ik 'eerst' informatie die relevanter is voor mij op dat ogenblik moet vergaren. Het zijn de plannen en interesses, gerelateerd aan specifieke situaties die mijn wereld organiseren in hiërarchieën van grotere of minder grotere belangrijkheid. En

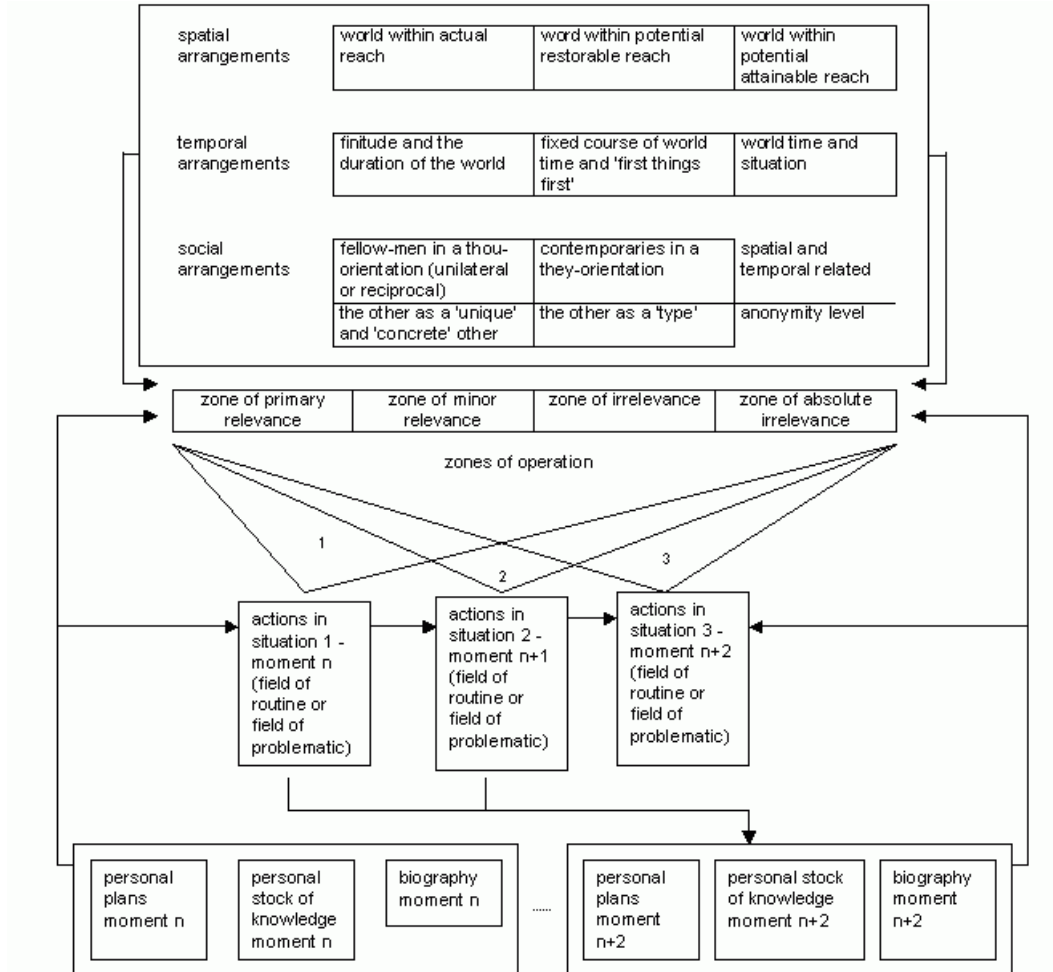
wat ik verkies om te kennen is afhankelijk van mijn *world in actual and potential reach* die betrokken zijn bij het uitvoeren van mijn plannen, doelstellingen en middelen. Dit kunnen opportuniteiten of belemmeringen zijn (Schütz & Luckmann, 1974: 136-139). Bij routineuze situaties is het dus voldoende terug te vallen op de bestaande *stock of knowledge* om te handelen. Bij problematische situaties daarentegen is de kennis in de *stock of knowledge* niet voldoende om te handelen en moeten nieuwe kenniselementen verworven worden. Het 'problematische' moet opgelost worden. Om zo'n problematische situatie te beheersen beslist de persoon die zich in die situatie bevindt om een bepaalde beslissing tot handelen te nemen. Dat doet h/zij door een aantal aspecten van de situatie wel en andere aspecten niet mee te nemen. Dat doet die persoon op basis van wat ze relevant en irrelevant vinden in die specifieke problematische situatie. Op basis daarvan dan worden afwegingen gemaakt en acties ondernomen met als doel de problematische situatie op te lossen en terug te kunnen vallen op routines.

### 6.2.3.5. Het sociobiografische karakter van de situatie

Elke situatie is volgens Schütz biografisch gearticuleerd (Schütz, 1974: 92). De levensloop, die de huidige sociobiografische situatie bepaalt, is namelijk een opeenvolging van situaties. En elke situatie is vanaf het begin beperkt en voorbestemd (bijvoorbeeld door waar iemand geboren is, wie de ouders zijn, in welke gezondheid iemand verkeert en welke kennis die persoon bezit). In elke situatie wordt de ontologische structuur van de wereld opgelegd en deze bepalen de grenzen van de (mogelijkheden die iemand heeft in een) situatie. Daarnaast is de situatie ook beperkt door de eigen biografische geschiedenis, door de keuzes die iemand in het verleden gemaakt heeft. Hierbij staat de tijdelijke articulatie van het verloop van de dag in wederzijdse relatie tot de tijdelijke articulatie van de levensloop. Langs de ene kant bepaalt de biografische articulatie van het dagelijkse ritme de levensloop, en langs de andere kant worden de interpretaties en projecten van de levensloop ingeschreven in het dagelijkse leven. Naast deze beperkingen en determinaties van een situatie zijn er ook een aantal open elementen. Schütz schrijft hier over "*Every present situation is biographically articulated within its 'known' limits: it is the province of what is open to me now to control. In this sense, the biographical character of the present situation forms an element of my stock of knowledge*" (Schütz & Luckmann, 1974: 111). Zowel de *stock of knowledge* als elke situatie en het handelen in elke situatie worden volgens Schütz dus meebepaald door de eigen biografie en levensloop.

Hiermee zijn de belangrijkste uitgangspunten van het conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld van Schütz geschetst. In wat volgt ga ik in op de manier waarop de dagelijkse leefwereld volgens Schütz geordend wordt en mensen hierin handelen. Dit stel ik

schematisch voor op de volgende pagina. Schütz zijn denkkader is complexer dan het schema dat ik zelf uittekende. Het schema is vooral bedoeld om het overzicht te houden bij de lezen van de volgende pagina's. Er komen namelijk veel verschillende concepten in aan bod.



Figuur 5: Vereenvoudigde schematische weergave van de ontologische structuren van de dagelijkse leefwereld volgens Alfred Schütz

### 6.2.4. De structurering van de dagelijkse leefwereld volgens Schütz

Schütz vertrekt vanuit het idee dat de dagelijkse leefwereld zowel ruimtelijk, tijdelijk als sociaal geordend wordt. Hij stelt dat verschillende interactiepartners al dan niet 'dezelfde ruimte'lijke en tijdsdimensies delen, waardoor verschillende soorten van relaties en verschillende

handelingzones in de dagelijkse leefwereld ontstaan. In wat volgt bespreek ik zijn visie op de ordening van de dagelijkse leefwereld.

#### 6.2.4.1. De ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld

Het eerste criterium waarlangs Schütz het dagelijkse ordent is het ruimtelijke, hij onderscheidt hierbinnen twee dimensies. De ruimtelijke ordening bepaalt op haar beurt een aantal handelingzones van het individu.

##### **De ruimtelijke dimensies van het dagelijkse leven**

Schütz onderscheidt twee belangrijke ruimtelijke dimensies van het dagelijkse leven: *de world within actual reach* (de wereld binnen handbereik) en de *world within potential reach* (de wereld binnen potentieel bereik). De *world within potential reach* op haar beurt is te delen in twee verscheidene werelden: de *world within potential restorable reach* (de wereld binnen potentieel herstelbaar bereik) en de *world within potential attainable reach* (de wereld binnen potentieel haalbaar bereik).

De *world within actual reach* is de sector van de dagelijkse leefwereld van een individu die binnen het bereik ligt van de onmiddellijke ervaring en die zich ruimtelijk en tijdelijk organiseert met het individu in het centrum. Het is: "*The place in which I find myself, my actual 'here', it is the starting point of my orientation in space. It is the zero-point of the system of coordinate within which the dimensions of orientation, the distances and perspectives of objects, become determined in the fields that surrounds me*" (Schütz & Luckmann, 1974: 36-37). Deze *world within actual reach* is veranderlijk omdat het afhankelijk is van de locatie van een individu dat zichzelf kan voortbewegen en zich dus anders kan oriënteren. De wereld die momenteel binnen iemands handbereik is kan verschillen van de wereld die vijf minuten geleden binnen iemands handbereik was, doordat die zich bijvoorbeeld verplaatste (Schütz & Luckmann, 1974: 43). Deze ruimtelijke ordening uit het verleden noemt Schütz de *world within potential restorable reach*. Door terug te keren naar waar iemand vandaan komt is de *world within potential restorable reach* terug de *world within actual reach*. Ten slotte onderscheidt hij de *world within potential attainable reach* waarnaar verwezen wordt in de toekomstige tijd. Het is een wereld die buiten iemands bereik ligt, maar die in iemands bereik kan komen. Schütz zegt hier over: "*I am to various degrees familiar with the world within attainable reach. I am in any case familiar with the set of applicable types from my previous experiences that have sedimented in my stock of knowledge*" (Schütz & Luckmann, 1974: 39). Zowel *fellow-men of consociates* (uitleg zie verder), stock of knowledge, hiërarchie van plannen, sociobiografische geschiedenis als bijvoorbeeld technologieën bepalen mee de reikwijdte, het uitbreiden of beperken van de *world within potential attainable reach*.

##### **Handelingzones in de verschillende ruimtelijke dimensies**



In de world within actual reach onderscheidt Schütz twee *zones of operation* of handeling-zones; namelijk de primaire en secundaire handelingzone.

De eerste is de zone die beïnvloed kan worden door middel van directe actie. Deze komt enkel voor binnen de world within actual reach. Schütz noemt dit de *primary zone of operation* of het domein van non-gemedieerde actie. Dit concept is gebaseerd op de term *manipulative zone* van Georges Herbert Mead, die Mead omschrijft als "*The kernel of reality. It embraces those objects which can be touched as well as seen, in contrast to the zone of distant things, which cannot be experienced via live corporeal contact but which lies within the field of vision. Only the experience of physical objects in the manipulative zones gives us the 'fundamental test of all reality', namely, the experience of resistance. Only this defines the 'standard size' of things which outside of the manipulative zone appears in the distortions of optical perspectives*" (Mead, 1934 in: Schütz, 1974: 42). Naast deze handelingzone omschrijft Schütz nog een *secondary zone of operation* of het domein van gemedieerde actie waarbij actie enkel gerealiseerd wordt met de hulp van verschillende media en waarvan de grenzen bepaald worden door de bestaande technologische condities van een samenleving. Dit is één van de enige momenten dat Schütz het in zijn werk over technologie heeft. Hij schrijft: "*we live in a time in which, f.ex., ICBM's<sup>37</sup> have enormously extended our possibilities of action in respect to distance, quantity, and results. Moreover, this is correspondingly valid for the world within reach: I can telephone, pursue events on the television screen while they occur on other continents, etc. Obviously, through technological development there has entered here a qualitative leap in the range of experience and an enlargement of the zone of operation. In the end, this concerns the questions of the nonmediated and the mediated character of action and experience in general*" (Schütz & Luckmann, 1974: 44).

Deze *secondary zone of operation* valt niet volledig samen met de world within potential reach. Er zijn ook overlappingen en intersecties tussen de *secondary zone of operation* en de world within actual reach. Binnen de *secondary zone of operation* maakt Schütz nog onderscheid tussen wat mogelijk is als gevolg van de aanwezigheid van bepaalde technologische kennis in een samenleving, en dat wat mogelijk is als gevolg van de uitbreiding van de handelingen (en van het bereik) van personen in hun dagelijkse leven onder invloed van technologieën (Schütz & Luckmann, 1974: 44). Schütz gaat hier niet uitgebreid op in. In het kader van mijn onderzoek is dit echter een belangrijk punt, ik kom specifiek op deze aspecten terug in hoofdstuk 5.1.4.3.

---

<sup>37</sup> In zijn werk definieert Schütz niet wat hij met ICBM's bedoeld. Ik leidt af dat het over technologie gaat door de zinnen die er op volgen. ICBM is een afkorting van veel verschillende termen, het is onmogelijk te achterhalen waar Schütz naar verwijst in zijn oorspronkelijke tekst.

#### 6.2.4.2. De tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld

Het tweede criterium waarlangs Schütz het dagelijkse ordent is het tijdelijke. Hij onderscheidt verschillende tijdsdimensies en geeft de hierboven gedefinieerde handelingzones een tijdsdimensies.

##### **De tijdelijke dimensies van de dagelijkse leefwereld**

De drie belangrijkste aspecten van de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld die Schütz onderscheidt zijn *finitude/the duration of the world* (bestendigheid/begrenzing), *fixed course of temporality/first things first* (de vaste koers van tijdelijkheid/belangrijkste-dingen-eerst-principe) en *world time/situation* (historische tijd/situatie). Deze aspecten zijn afgeleid uit het voortbestaan van de wereld en de begrenzing of het beperkte van het subject in de wereld. Schütz verwoordt het als volgt: "*I know that there are limits to my duration. The relevance system of the natural attitude is derived from this: the manifold, mutually interwoven systems of hope and fear, wants and satisfactions, chances and risks that induce men to master their life-world, to overcome obstacles, to project plans and to carry them out*" (Schütz & Luckmann, 1974: 47). Ten eerste is het subject zich bewust van zijn beperkte aanwezigheid in de wereld, daarnaar verwijst Schütz met *finitude and the duration of the world*. De kennis van de eigen begrenzing in de tijd en de bestendigheid van de wereld ligt aan de basis van het maken van levensplannen en het levensproject in haar geheel. Het tweede aspect, *fixed course of temporality*, komt voort uit de verweving van de subjectieve tijd (in de bewustzijnsstroom), de biologische tijd (het lichaamsritme), de wereldtijd (de seizoenen) en de sociale tijd (de kalender). De incongruentie van gebeurtenissen in deze verschillende tijdsdimensies legt personen een tijdsstructuur op waarin de tijdelijke loop van zaken en plannen moeten georganiseerd worden. Dit gebeurt op basis van de afhankelijk van de graad van dringendheid. Zo worden bepaalde zaken uitgesteld of wordt er net op geconcentreerd, dit is het *first things first* principe. Met *world time/situation* ten slotte verwijst Schütz naar het besef dat iemand geboren is in een specifieke historische situatie, op een moment van de geschiedenis van de sociale wereld. Deze situatie ligt vast en kan onmogelijk ingeruild worden voor een andere (Bakardjieva, 2005).

Deze drie tijdsaspecten definiëren de onveranderlijke grenzen die iemands plannen bepalen (Schütz & Luckmann, 1974: 49). Als de tijdelijke ordeningen van de dagelijkse leefwereld gekruisd worden met de ruimtelijke aspecten van de leefwereld wordt zo de *province of the practicable* (het terrein van het uitvoerbare) gevormd. Dit terrein is: "*The subjective representation of the zone in which one feels capable of acting. This province is limited both*

*by the ontologically unmodifiable structures of the lifeworld and this province is also relatively limited by the technologically practical state of knowledge of the society into which I was born, and by my own previous experiences"* (Schütz & Luckmann, 1974: 50).

### **Handelingzones in de verschillende tijdelijke dimensies**

De world within actual reach heeft als tijdscharakter het heden. De world in potential reach daarentegen heeft een complexere tijdsstructuur. De world within restorable reach is gebaseerd op het verleden, op wat voordien binnen handbereik was en opnieuw binnen handbereik kan komen. De world within attainable reach is ten slotte afhankelijk van een anticipatie op de toekomst. De structuur van de handelingzones heeft de volgende subjectieve tijdelijke correlaties: voor de actual reach het heden, voor de restorable reach het geheugen en voor de attainable reach de verwachtingen.

#### **6.2.4.3. De sociale ordening van de dagelijkse leefwereld**

Naast een ruimtelijke en tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld, onderscheidt Schütz nog een derde ordeningscriterium: het sociale. Volgens Schütz heeft elke ervaring een sociale dimensie, want in elke situatie heeft de sociale wereld voor iemand een specifieke structuur. Verschillende soorten sociale relaties bestaan, waarbij vooral de verschillende mate van anonimiteit of nabijheid belangrijk zijn om een onderscheid te maken in de invloed van de relatie. Ook worden de stock of knowledge, de handelingzones en de eigen ervaringen beïnvloed door de wereld van de voorgangers en de opvolgers (Schütz & Luckmann, 1974: 104). Hij stelt: *"All experience of social reality is founded on the fundamental axiom positing the existence of other beings 'like me'. The forms into which my experience of social reality is placed are in contrast very diverse. I experience other men in various perspectives, and my relation to them is arranged according to various levels of proximity, depth, and anonymity in lived experience. The breadth of variations in my experience of the social world extends from the encounter with another man to vague attitudes, institutions, cultural structures, and 'humanity in general' "* (Schütz & Luckmann, 1974: 61).

Schütz ziet de dagelijkse leefwereld als een volledige communicatieomgeving die opgemaakt is uit interrelationele en betekenisvolle communicatieve acties. Belangrijk daarom is het begrijpen van elkaars intenties in het dagelijkse leven. Schütz gaat er vanuit dat de *general thesis of the reciprocity of perspectives* (algemene thesise van de wederkerigheid van perspectieven) erg belangrijk is. Deze *general thesis of the reciprocity of perspectives* is gebaseerd op twee basisidealen. Ten eerste het ideaal van de uitwisselbaarheid van de standpunten (*the idealization of the interchangeability of standpoints*) en ten tweede het ideaal van de overeenstemming van betekenisssystemen (*the idealization of the congruence of relevance*

*systems*) (Schütz, 1974: 60). Ook al verschillen communicatiepartners in ervaringen en biografische achtergrond, ze gaan er vanuit dat als ze over bepaalde objecten en hun kenmerken spreken, ze dit op dezelfde 'empirisch identieke' manier zullen doen. Dit is namelijk nodig om praktische communicatiedoelen te bereiken. Een 'ideaal begrijpen' kan nooit plaatsvinden, en daarom worden veel communicatieve acties gereduceerd tot 'typische motieven, typische situaties of typische middelen', wat meestal voldoende is om op zijn minst elkaar op een 'praktische' manier te verstaan.

### **Ordering van sociale relaties naar de nabijheid van ruimte en tijd**

Om de sociale structuren van de leefwereld te beschrijven onderscheidt Schütz, op basis van dit 'wederzijds begrijpen', verschillende soorten relationele ervaringen met de 'Ander'. Hij benoemt twee groepen. De eerste zijn *fellow-men* (medemensen), dit zijn personen waar een zekere nabijheid mee ervaren wordt. De tweede zijn *contemporaries* (tijdsgenoten), dit zijn personen waar weinig of geen nabijheid mee ervaren wordt.

Met *fellow-men* verwijst Schütz naar de andere mens die een deel van de ruimtelijke wereld en wereldlijke tijd met mij deelt (Schütz & Luckmann, 1974: 62). Met deze *fellow-men* wordt ook een face-to-face ontmoeting aangegaan, waarmee dan een *thou-relation* ontstaat. Schütz verwoordt het als volgt: "*When I turn my attention to the Other and grasp his existence before me in spatial and temporal immediacy, a 'thou-orientation' is established*" (Schütz & Luckmann, 1974: 62). En als deze *thou-relation* wederzijds is, spreekt Schütz van een *we-relation*. Tussen goede vriendinnen kan bijvoorbeeld van een *we-relation* gesproken worden.

Met *contemporaries* verwijst Schütz naar de andere mens waarmee geen *we-relation* bestaat, maar van wie het leven in dezelfde huidige wereldtijd valt als de mijne (Schütz & Luckmann, 1974: 69). Ruimtelijke en tijdelijke nabijheid, een voorwaarde om van een *thou-relation* of *we-relation* te spreken, is afwezig in de ervaring met *contemporaries*. Zij zijn niet lichamelijk aanwezig en er is ook geen directe ervaring met hun feitelijk bestaan. Het enige waarover zekerheid bestaat is dat een tijdsgenoot in dezelfde wereldtijd leeft als het individu. Met deze tijdsgenoten is er een *they-relation*. Een voorbeeld van een *they-relation* is de relatie tussen een burger en politicus.

Daarnaast maakt Schütz nog verder onderscheid op basis van de nabijheid van de Ander in de relatie met betrekking tot anonimiteit.

### **Ordering van sociale relaties naar anonimiteit**

Schütz stelt dat *we-relations* op verschillende niveaus van nabijheid bestaan, of in verschillende mate van anonimiteit zoals hij het benoemt (Schütz & Luckmann, 1974: 69). Deze mate van anonimiteit speelt namelijk een belangrijke rol in het begrijpen van de intenties van de Ander. Enkel in een niet-anonieme, pure (niet gemedieerde) *we-relation* wordt de Ander

ervaren als uniek (Vincke, 2002: 335). In andere relaties wordt de Ander ervaren als een type. In de concrete we-relationship is de hoogste mate van nabijheid aanwezig, waarbij in face-to-face interactie iemand toegang heeft tot de volledige set van iemand anders lichamelijke symptomen, maar ook kan terugvallen op veel kennis over iemands interpretatieve schema's, motieven, gewoontes, taal enzovoort. Fellow-men worden op een totaal andere manier ervaren als contemporaries. Het verschil ligt dus in wat hij noemt: *"the abundance of symptoms through which the conscious life of the other is accessible to me"* (Schütz & Luckmann, 1974: 69). Schütz maakt een onderscheid in de soorten van contemporaries waarmee iemand in interactie treedt. Hij deelt ze in in types omdat ze allen ervaren worden al een representatie en niet als een concrete Ander (Schütz & Luckmann, 1974: 75). Hij onderscheidt drie types: de persoonlijke types, de functionele types en de sociale collectiviteiten (Bakardjieva, 2005: 42). Aan elk type worden bepaalde kenmerken, functies of gedragingen toegeschreven. Deze types vertonen verschillende gradaties van anonimiteit op basis waarvan de wereld van contemporaries gestratificeerd wordt. Hier over schrijft Schütz: *"The anonymity of a typification is inversely proportional to its fullness of content. The fullness of content for its part depends on the degree of generality, viz., the detail and determinateness of my stock of knowledge in relation to the typical property posited as invariable"* (Schütz & Luckmann, 1974: 80).

Nog belangrijk om te vermelden is dat wat Schütz als *mediated interaction* (of secondary zone of operation) benoemt niet enkel te maken heeft met de bemiddeling door technologie (zoals beschreven in 5.1.4.) maar ook met de anonimiteit en de nabijheid van de Ander. Een relatie definieert hij als *mediated* als de communicatiepartners afhankelijk zijn van algemene en abstracte typificaties. Een face-to-face interactie kan dus omschreven worden als gemedieerd als de communicatiepartners enkel kunnen terugvallen op abstracte typologieën om elkaar te verstaan. En ook in gemedieerde communicatieomgevingen kan de Ander in zijn/haar volheid verstaan worden wat ertoe leidt dat er een grote diversiteit aan gemedieerde relaties bestaan, afhankelijk van de mate van nabijheid en reciprocity of perspectives. Doordat ICT en internet in toenemende mate een diversiteit van signalen kunnen uitwisselen, veranderen ook de zones van anonimiteit en nabijheid die via mediated interaction kunnen bereikt worden (deze verandering onder invloed van ICT wordt in hoofdstuk 6.2.8 besproken).

Schütz legt grote nadruk op de gesitueerdheid van elke handeling of actie doordat hij uit gaat van de dagelijkse leefwereld als communicatieomgeving die bestaat uit communicatieacties waarbij deze handelingen verklaren hoe de context van communicatieacties geconstrueerd worden en ook betekenis geven aan deze acties (Knoblauch, 2000: 7). Elke actie (zijnde elke betekenisvolle ervaring die georiënteerd is op en anticipeert op een toekomstige stand van zaken) wordt dan ook bepaald door zijn context, door de ruimtelijke, tijdelijke en sociale

stratificatie van de dagelijkse leefwereld, door de stock of knowledge, de structure of relevances enzovoort. De context kan dan ook niet gedefinieerd worden aan de hand van variabelen die extern zijn aan de communicatieacties. Context is namelijk een kenmerk die de communicatieacties karakteriseert. Welke invloed deze beschreven ordening van de dagelijkse leefwereld heeft op acties en hoe context zich verhoudt tot (sociale) actie zal ik in de volgende paragrafen verder beschrijven.

### 6.2.5. Situaties en de kennis van de dagelijkse leefwereld

De dagelijkse leefwereld bestaat volgens Schütz uit een opeenvolging van situaties, betekenisgevingen en acties die uitgevoerd worden binnen de structureringen van de dagelijkse leefwereld. Op elk moment in het leven bevindt iemand zich als het ware in een situatie waarin hij of zij handelt. Met 'situatie' verwijst Schütz naar het onmiddellijke hier en nu van het handelende subject: *"The situation is the unit of time and space that the subject inhabits and defines on the basis of the prioritized plan-determined interest at any given moment: 'it is the province of what is open to me now to control'. In this sense, the biographical character of the present situation forms an element of my stock of knowledge"* (Schütz & Luckmann, 1974: 111). In elke situatie is de ontologische structuur van de wereld opgelegd. Elke situatie is gelimiteerd vanaf het begin en is biografisch bepaald.

We zagen reeds dat Schütz twee soorten situaties, namelijk routineuze situaties en problematische situaties, onderscheidt (in 6.2.3.4). Typerend aan een routineuze situatie is dat er voldoende informatie voorhanden is in de stock of knowledge zodat met behulp van *habitual knowledge* actie kan ondernomen worden. Er worden dus geen problemen ervaren en er kan overgegaan worden tot het uitvoeren van het plan. Binnen zo'n onproblematische situatie kunnen alle open elementen van de situatie routineus bepaald worden. In de andere situatie, de problematische situatie, zijn de open elementen van de situatie niet routineus bepaald. Deze 'nieuwe' soort elementen die in een situatie voorkomen moeten weloverwogen worden, ze moeten afgetoetst worden aan de stock of knowledge en de elementen moeten verder onderzocht worden om tot een uitbreiding van de stock of knowledge te komen. Dan pas kan tot actie overgegaan worden.

De concrete inhouden van elke situatie zijn oneindig variabel: langs de ene kant omdat ze biografisch gearticuleerd zijn als producten van alle voorafgaande situaties. Aan de andere kant omdat ze relatief open zijn. Dit is zo omdat ze gedefinieerd en beheerst worden op basis van de huidige stock of knowledge en iemand zelf bepaalt welke contextuele kenmerken als

relevant meegenomen worden bij het overgaan tot actie (Schütz & Luckmann, 1974: 100). Alle situaties zijn ook gelimiteerd. De grenzen van de ruimtelijke, tijdelijke en sociale ordening van subjectieve ervaringen van de leefwereld bepalen niet enkel de stock of knowledge maar ook de situatie. De fundamentele structuren en beperkingen van ervaringen in de leefwereld zijn volgens Schütz als volgt: *"In every situation only a certain segment of the world is given to me. Only part of the world is in actual reach. But around this province, other provinces of restorable or attainable reach are differentiated, their spheres of reach exhibiting a temporal as well as a social structure. Further, I can operate only in one segment of the world. Around the actual zone of operation there are graduated zones that are again restorable or attainable, possessing in any case a temporal and social structure. My experience of the life-world is also temporally arranged: inner duration is a flow of lived experience arising from present, retentive, and protentive phases, as also from memories and expectations. It is intersected by world time, biological time, and social time, and is sedimented in the unique sequence of an articulated biography. And finally, my experience is socially arranged. All experiences have a social dimension, just as the temporal and spatial arrangement of my experience is also 'socialized'. As a consequence, my experience of the social world has a specific structure. The Other is given to me immediately as a fellow-man in the we-relation, while the mediate experiences of the social world are graduated according to degrees of anonymity and are arranged in experiences of the contemporary world, the world of predecessors, and the world of successors"* (Schütz & Luckmann, 1974: 104).

Dagelijkse situaties bevatten complexe relaties tussen individuele vrijheid en beperkingen. Elke situatie bevat een wisselwerking tussen opgelegde en open elementen. Schütz onderscheidt vier regionen of interessezones van de leefwereld, van afnemend belang en afnemende handelingsautonomie. Ten eerste de *zone of primary relevance* (zone van primaire relevantie). Dit is het deel van de wereld dat binnen iemands bereik ligt, er onmiddellijk door kan waargenomen worden, en tenminste gedeeltelijk door eigen acties kan veranderd of gereorganiseerd worden. Ten tweede is er het deel van de wereld dat indirect verbonden is met de *zone of primary relevance* maar dat buiten de eigen controle ligt. Dit wordt de *zone of minor relevance* (zone van ondergeschikte relevantie) genoemd. Ten derde is er het deel van de wereld dat op dit moment geen verband houdt met de eigen interesse. Dit zijn de *irrelevant zones* (zone van irrelevantie) die als een vanzelfsprekendheid beschouwd worden en genegeerd worden tot significante veranderingen komen die bepaalde risico's of kansen creëren met betrekking tot de eigen interesses en plannen. De vierde zone is deze van *absolute irrelevance* (zone van absolute irrelevantie), deze zone beïnvloedt op geen enkele manier iemands doelen. De verschillende zones of relevance zijn niet strikt gescheiden maar beïnvloeden elkaar onderling.

De verschillende vormen van relevances kunnen ook onderverdeeld worden in systemen van *imposed relevances* (opgelegde relevanties) en systemen van *voluntary relevances* (vrijwillige relevanties). De voluntary relevances zijn de uitkomst van spontaan gekozen interesses en doelen die in eigen controle liggen. Imposed relevances zijn deze die opgelegd worden aan ons door gebeurtenissen en situaties waarover we geen controle hebben. De inhoud van de zones en de belangrijkheid van de zones zijn veranderlijk en sociaal geconstrueerd, maar toch zal het individu op elk moment zijn acties in de sociale wereld voorzien van een bepaalde structuur van domeinen van relevance en zich hier tegen opzichte van oriënteren. Schütz schrijft hier over: *“The basic problem of relevance concerns a selection from the totality of the world which is pregiven to life as well as to thinking. In itself the problem is a familiar one in the history of philosophy”* (Schütz e.a., 1996: 4).

### 6.2.6. Samengevat: de structuur van de dagelijkse leefwereld en het handelen in deze wereld volgens Alfred Schütz

Volgens Schütz is de dagelijkse leefwereld (die voor iedereen verschillend is) een communicatieomgeving waarbij de rol en de betekenis van communicatieacties centraal staan. Deze communicatieacties krijgen op hun beurt betekenis binnen de structuur van de dagelijkse leefwereld. In elke situatie is namelijk maar een bepaald ruimtelijk segment van de wereld vatbaar. Enkele delen van de wereld zijn binnen iemands onmiddellijk (hand)bereik in de *world within actual reach*. Rond dit domein zijn andere domeinen van (potentieel) herstelbaar of haalbaar bereik gesitueerd: *the world within potential restorable and attainable reach*. Deze bevatten zowel een tijdelijke als een sociale structuur. De ervaring van de leefwereld is voor een persoon ook geordend in tijd: innerlijke duur is een stroom van levenservaringen die ontstaan is uit het heden, alsook van herinneringen en verwachtingen. Het doorkruist de wereldtijd, biologische tijd en sociale tijd en is gegrond in de unieke opeenvolging van een gearticuleerde biografie. Ten slotte is de ervaring sociaal geordend. Alle ervaringen zijn ruimtelijk, tijdelijk en sociaal. Als gevolg heeft iemands ervaring van de sociale wereld een specifieke structuur. Met de Ander kan een *we-relation* of een *they-relation* bestaan. Dit is afhankelijk van de mate van anonimiteit waarin de Ander ervaren wordt. Als de communicatie acties gebeuren in een situatie waarbij sprake is van een *general thesis of reciprocity of perspectives* dan zullen communicatiepartners elkaar het best begrijpen. Ten slotte heeft een persoon verschillende regionen van de leefwereld met een andere mate van autonomie. Enkel in de zone van primaire relevantie (*zone van primary relevance*) heeft iemand veel handelingsmogelijkheden en mogelijkheden om zaken te veranderen.



### 6.2.7. De betekenissen van ICT voor de structuur van de dagelijkse leefwereld

Als ik er vanuit ga dat ICT doorgedrongen zijn in de dagelijkse leefwereld en aangezien ICT invloed heeft op communicatieacties en de dagelijkse leefwereld gezien wordt als een communicatiewereld, zal ICT ook deze communicatiewereld en de acties die erin plaatsvinden, beïnvloeden. ICT zorgt er niet alleen voor dat de manieren waarop gecommuniceerd kan worden toenemen, ICT beïnvloeden ook de communicatie en hieruit volgend de sociale relaties en leefwereld. Dit leidt tot nieuwe uitdagingen en kansen, maar ook tot beperkingen die mediagerelateerd zijn. De uitdagingen van enerzijds het integreren van ICT in de routines en patronen van de dagelijkse leefwereld (of het weigeren ze te integreren), en anderzijds het ontwikkelen van steeds meer communicatiecompetenties om binnen de complexere communicatiestructuren te communiceren, zijn groot. Dat Schütz daar in zijn werk bijna geen aandacht aan besteedde is begrijpelijk gezien de tijd waarin hij leefde. De opkomst en het gebruik van ICT brengt, mijns inziens, een aantal interessante en belangrijke veranderingen in het conceptueel denkkader van Schütz met zich mee die ik hier bespreek.

#### 6.2.7.1. Verandering in ruimte en tijd, en dus in ordening van de dagelijkse leefwereld

Een belangrijke verandering onder invloed van ICT is de verandering in waarneming van tijd en ruimte. Ook al was bijvoorbeeld synchrone communicatie wel mogelijk met personen die zich op een andere locatie bevonden (bijvoorbeeld via telefoon), de mogelijkheden hiertoe waren beperkt (o.a. omdat ze duur waren, niet overal toegankelijk en beperkt qua mogelijkheden). Synchrone communicatie gebeurt met gebruik van ICT door middel van chatrooms, videoconferencing of interactieve digitale televisie waarbij afhankelijk van het gebruikte medium een verscheidenheid aan zintuiglijke waarnemingen kunnen doorgegeven worden (bijvoorbeeld tegelijkertijd geluid, beeld en tekst). Ook de mogelijkheden van asynchrone communicatie zijn uitgebreid. Naast het schrijven van brieven is het nu ook mogelijk te e-mailen, te posten op discussiefora enzovoort. Tijd en ruimte zijn dus niet meer onlosmakelijk met elkaar verbonden. Iemand kan op twee, drie of meer plaatsen tegelijkertijd bestaan (doch niet op dezelfde manier) of zich tegelijkertijd in verschillende tijdsomgevingen bevinden. ICT heeft duidelijk invloed op de ruimtelijke en tijdelijke ordening van de wereld. Zowel de *world within actual reach*, alsook de

*world within potential attainable reach* worden uitgebreid met cyberspace. Dit heeft op haar beurt invloed op de *zones of operation* die iemand heeft en dit weer op de acties die ondernomen (kunnen) worden als iemand zich in een bepaalde situatie bevindt.

### 6.2.7.2. Mediëring van communicatie door interfaces

De aanwezigheid van ICT in de dagelijkse leefwereld brengt met zich mee dat er naast face-to-face interacties ook steeds meer interacties bemiddeld worden door ICT. Deze bemiddeling door ICT gebeurt veelal door een interface: een intermediair waarmee twee systemen met elkaar communiceren<sup>38</sup>. Een erg bekende vorm van interface is bijvoorbeeld de GUI van het Windows besturingssysteem. Het is de grafische weergave van de gespreksplek tussen gebruik(st)er en besturings- of computersysteem. Er is sprake van een face-to-interface interactie. Zhao onderscheidt naast de ruimtelijke tweedeling van Schütz in *copresence* in *immediated interaction* (samen aanwezig zijn) en *nonpresence* in *mediated interactions* (niet aanwezig zijn) ook *telecopresence* (samen aanwezig zijn via telecommunicatie) om deze face-to-interface<sup>39</sup> interacties te omschrijven (Zhao, 2004: 102). Hij omschrijft het als volgt: "*In a situation of telecopresence, individuals are physically separated in different lokales outside the range of each other's direct perceptual experiences, but stay within reach of each other's mediated senses extended by certain electronic communications devices, such as networked computers*" (Zhao, 2004: 98). In Zhao's, maar ook mijn visie, bevindt cyberspace zich niet in een geïsoleerde wereld los van de geografische ruimte (geospace<sup>40</sup>). De dagelijkse leefwereld bestaat zowel uit geo- als cyberspace, beide zijn met elkaar verweven en onafscheidelijk verbonden. Daarbij ga ik er niet vanuit dat van zodra een interactie gemedieerd wordt, het tot de secondary zone of operation behoort. Binnen de telecopresence kunnen ook verschillende mates van reciprocity of perspectives, en dus van anonimiteit of intimiteit van relaties bestaan. De kenmerken van ICT en de mate waarin ze interactiviteit toelaat waardoor er mogelijkheid is de Ander ten kennen in zijn/haar volledigheid, samen met de niet-gemedieerde kennis die iemand heeft over de Ander, bepalen de soort relaties waarover sprake is. Een chatsessie met een boezemvriendin is dus wel een gemedieerde communicatie, maar anderzijds zal de kennis over de vriendin zo groot zijn dat er ook sprake is van reciprocity of perspectives. De scheiding

---

<sup>38</sup> Van de term 'interface' bestaan tal van definities, ik gebruik hier de definitie zoals vermeld op Wikipedia (Wikipedia, 2006g)

<sup>39</sup> Zhao gebruikt face-to-device als concept. Zelf verkiez ik face-to-interface omdat dit de nadruk legt op de interface als interactieplek tussen gebruik(st)er en device.

<sup>40</sup> Geospace plaats ik tegenover cyberspace. Met geospace verwijs ik naar de reële fysieke wereld waarin iemand leeft.

tussen fellow-men en contemporaries (waarvan Schütz zelf ook aangeeft dat ze niet uitsluitend is) verandert onder invloed van de verscheidenheid aan ICT. Er is dus sprake van verschillende graden van mediëring, en deze zijn te bepalen op basis van de mogelijkheid om een wederzijdse relatie (en betekenisgeving) te ontwikkelen. De mate waarin de technologie mogelijk maakt welke informatie gecommuniceerd kan worden (tekst, beeld, geluid, geur?) en welk soort interactie kan plaatsvinden, bepaalt de mate van mediëring. Gemedieerde contexten hebben behoefte aan een bepaalde mate van standaardisatie van tekens omdat anders geen uitwisseling van betekenissen mogelijk is. De standaardisatie van tekens die gebeuren door ICT maakt integraal deel uit van het kennisproces (Barad, 2003). Dit betekent dat ICT onderdeel van de interactie zijn.

### 6.2.7.3. Van face-to-interface naar interacties in een interspace

Aangezien ICT zowel aanwezig zijn als communicatie- en informatie artefact die rechtstreeks communicatieacties beïnvloeden, maar daarnaast ook zichtbaar en onzichtbaar alomtegenwoordig zijn in onze omgeving in achtergrondrelaties (hier wordt op ingegaan in hoofdstuk 6.4) en onrechtstreekse communicatieacties (bijvoorbeeld de aanwezigheid van beveiligingscamera's, digitale identiteitskaarten, domoticatechnologieën<sup>41</sup> enzovoort) beïnvloeden ze ook de context waarin communicatieacties plaatsvinden. De wereld krijgt als het ware een *electronic skin* (elektronische huid) (Crutzen, 2005) waar de mens soms helemaal geen invloed op heeft. Deze *electronic skin* wordt deel van de leefwereld waarbinnen acties plaatsvinden. De face-to-interface interacties zullen in de toekomst waarschijnlijk steeds meer vervangen worden door interacties in een interspace waarbij de interface, alsook het artefact, verdwijnt en de technologie ingebed is in de omgeving zelf. Hierop wordt later dieper ingegaan, met de bespreking van het werk van Don Ihde (1990), maar momenteel is het de bedoeling om te duiden dat een aantal belangrijke veranderingen in de ontologische structuren van de dagelijkse leefwereld plaatsvinden onder invloed van ICT.

### 6.2.8. Kritieken op en verdiensten van het werk van Schütz

Op het werk van Schütz is vanuit verschillende hoeken kritiek gekomen (o.a. Gorman, 1975; Van Elteren, 1977; Habermas, 1970; Smith, 1987). Aanhangers van de empirisch positivistische benadering binnen de sociologie hadden sowieso veel kritiek op de

---

<sup>41</sup> Aml of Ambient Intelligence is hiervoor een koepelterm. Met Ambient Intelligence (Aml) wordt verwezen naar de visie waarbij mensen omgeven zijn door computer- en netwerktechnologie die onopvallend ingebed zijn in hun omgeving. Er wordt ook naar verwezen met het concept '*ubiquitous computing*' (Wikipedia, 2006i).

interpretatieve benadering binnen zijn werk die als onbruikbaar gedefinieerd werd om de samenleving te bestuderen (o.a. Gorman, 1975; Van Elteren, 1977). Daarnaast wordt Schütz ook bekritiseerd omwille van zijn te sterke focus op actorschap (Habermas, 1970). Zo zegt Habermas dat aan de fenomenologie van Schütz het bezwaar kleefte dat deze betekenissen wilt begrijpen door generalisatie van de eigen ervaringen van de interpreteert en dat zij daardoor monadologisch van karakter is (Habermas, 1970: 215 in: Widdershoven, 1988: 152). Ook Dorothy E. Smith bekritiseert Schütz in haar werk *The Everyday World As Problematic, a Feminist Sociology* (1987) omdat hij te weinig aandacht besteedt aan machtsmechanismen, zijn eigen mannelijk perspectief niet in vraag stelt en fenomenen enkel ziet als bewustzijnsacts (Smith, 1987). Gedeeltelijk kan ik akkoord gaan met de kritieken van Smith, het taalgebruik van Schütz stoot ook mij erg tegen de borst en zijn focus op bewustzijnsacts negeert onderbewuste, emotionele en andere factoren die een belangrijke rol spelen.

De kritiek dat gebruikmakend van het conceptueel denkkader van Schütz de kans bestaat te vervallen in methodologisch individualisme lijkt mij ook terecht. De zeer sterke nadruk op actorschap in zijn begrippenkader is te verklaren als tegenreactie op het empirisch-analytisch onderzoek waarbinnen empirische waarnemingen theoriegeïnformeerde constructies zijn (Gijssels, 2006). Het was echter een beweging die iets te ver naar de andere kant overhelde. Want de wereld wordt niet gecreëerd door mensen, maar wordt gereproduceerd of getransformeerd in menselijk handelen met gegeven objecten. Mensen handelen in vooraf bestaande structuren, en structuren zijn voor hun bestaan ook afhankelijk van de werking van menselijk actorschap (Bhaskar, 1979: 42 in: Gijssels, 2006). Schütz heeft echter wel aandacht voor structuren, en ook voor de manier waarop structuren steeds opnieuw gereconstrueerd worden. Maar hij bekijkt het sterk vanuit individueel standpunt.

De grote verdienste van Schütz mijns inziens is dat hij de beperking van het ontologisch niveau van de empirische waarneming typerend aan het positivisme ontvlucht en zoekt naar dieperliggende gestructureerde bewustzijnsacts die het menselijk gedrag bepalen. Zijn conceptueel denkkader met betrekking tot het dagelijkse leven is ook sterk uitgebouwd en precies omschreven. Geen enkele socioloog is hem voorgedaan in het blootleggen van de bewustzijnsacts die aan handelingen ten grondslag liggen. Zeer relevant voor onderzoek naar gelijke kansen is ook de nadruk die Schütz legt op de rol die individuele levensplannen en persoonlijke *relevances* spelen in het handelen in de wereld. Betekenissen worden gegeven vanuit de visie op de persoon als een geheel en niet een gefragmenteerd deel van zijn leven om iets te verklaren. Ten slotte is het feit dat hij de dagelijkse leefwereld ziet als zijnde een communicatiewereld die bestaat uit betekenisvolle communicatieacten een interessante invalshoek voor mijn onderzoek die gaat over de implicaties van ICT in de dagelijks leefwereld.

### 6.3. De domesticatietheorie

De recent overleden Roger Silverstone (†1945- †2006) is de naam die altijd verbonden zal blijven met de domesticatietheorie. Silverstone was als professor Media en Communicatie verbonden aan het *Department of Media and Communication* van de *Londen School of Economics and Social Sciences*. Zijn werk speelt een belangrijke rol in de traditie van interpretatief onderzoek naar mediagebruik in de huishoudelijke omgeving en schenkt veel aandacht aan de dagelijkse leefwereld. Dit doet hij onder andere in zijn werk *Television and Everyday Life* (Silverstone, 1994) en als editor van *Media Technology and Everyday Life* (Silverstone, 2005). Silverstone publiceerde veel van zijn werken samen met Eric Hirsch (Silverstone & Hirsch, 1992) en David Morley (Silverstone, Hirsch e.a., 1992). Het is Morley die de doelstelling van de domesticatiebenadering duidelijk verwoordt, volgens hem is deze: "... to frame the analyses (...) within a broader framework of the role of various media in articulating the private and public spheres, which (hopefully) allows us to articulate these micro-analyses to broader perspectives on macro-social issues of politics, power and culture." (Morley, 1992: 40). Zowel de private sfeer als de publieke sfeer worden meegenomen in de domesticatiebenadering, maar de nadruk ligt op het handelen van op micro-niveau.

Algemeen kan gesteld worden dat het conceptueel denkkader van de domesticatiebenadering veel minder gedetailleerd uitgewerkt is dan het conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld van Schütz. Dit impliceert dat de bespreking ervan in dit doctoraatsproefschrift ook maar een beperkt aantal pagina's omvat, dit in tegenstelling tot het voorgaande theoretische luik. Hier presenteer ik de grondslagen van de domesticatiebenadering die later in de analyse gebruikt zullen worden.

#### 6.3.1. De morele economie

De doelstelling van domesticatieonderzoek is inzicht te krijgen in de relatie tussen de private huishoudens en de publieke omgeving, en de rol die ICT hierin speelt (Pierson, 2003). Veel aandacht gaat hierbij uit naar routines en praktijken die in huishoudens rond media spelen. Huishoudens worden dan gezien als sociale verbanden die gebruik van media beïnvloeden,

alsook beïnvloed worden door media (Aalberts & van Zoonen, 2005). Silverstone, Hirsch en Morley hangen ook een *mutual shaping* benadering aan, ze hebben naast aandacht voor de publieke sfeer als de private sfeer, ook aandacht voor design en domesticatie van technologie. Ze zien design en domesticatie als twee zijden van een innovatieproces die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn, want domesticatie wordt volgens hen geanticipeerd in design en design wordt voltooid in domesticatie (Silverstone & Haddon, 1996). Enerzijds bevat design (of ontwerp) drie verweven dimensies die allen gevat moeten worden als onderdelen van innovatie binnen een dynamisch sociaal proces: de creatie van het artefact, de constructie van de gebruik(st)er en het begrijpen van de gebruik(st)er (Silverstone & Haddon, 1996). Anderzijds bevat domesticatie vier verweven dimensies: appropriatie (*appropriation*), objectificatie (*objectification*), incorporatie (*incorporation*) en conversie (*conversion*) (Silverstone, Hirsch e.a., 1992). ICT worden, eenmaal geadopteerd in een huishouden, opgenomen in de cultuur en de routines van elke dag van het huishouden. Daar kunnen ze deze cultuur en routines ondersteunen, beïnvloeden of veranderen. Het specifieke karakter van domesticatie is dat het het product is van, en moet begrepen worden in, de diversiteit van sociale, culturele, en technologische netwerken die een bepaald huishouden positioneren in de steeds veranderlijke structuren van het dagelijkse leven. De aankomst van een nieuwe technologie is naast een technologische, ook een sociale en culturele gebeurtenis. In domesticatieonderzoek wordt meestal weinig aandacht geschonken aan de invloed van het structurerende van de technologie zelf en ligt de focus op de macht- en onderhandelingsprocessen rond het artefact in het huishouden. Zelf wil ik wel expliciet aandacht schenken aan de technologische aspecten in dit onderzoek.

Het model van Silverstone e.a. neemt als belangrijke onderzoekseenheid het huishouden. Daarbij pogen ze de complexe familiepolitiek (*politics of family life*) mee te nemen in de analyse: de controlepolitiek (*politics of control*), de relaties tussen partners, tussen partners en kinderen, bezit en gebruik van tijd, ruimte en technologie en de gegenderde rol- en taakverdeling in het huishouden. Want zo zegt hij: *“The household provides a clearly identifiable case of a situated reality in which the norms of economic and social behaviour are defined, not by abstract principles, but by the particularities of private and personal values”*. (Silverstone, 1992: 71).

Het huishouden, gedefinieerd als een 'morele economie', wordt gezien als een sociale, economische en culturele éénheid die deel uitmaakt van de formele economie (buiten het huishouden). Het is een *morele* economie omdat ze bepaalde waarden en routines vervat: *“The economic activities of its members within the household and in the wider world of work, leisure and shopping are defined and informed by a set of cognitions, evaluations and*

*aesthetics, which are themselves defined and informed by the histories, biographies and politics of the household and its members. These are expressed in the specific and various cosmologies and rituals that define, or fail to define, the household's integrity as a social and cultural unit"* (Silverstone, Hirsch e.a, 1992: 18). Deze morele economie is gevestigd in een (t)huis. Dit kan een familie of een andere thuis zijn, maar is zeker een plek waar machtsprocessen spelen, waaronder genderverhoudingen, en in zichzelf veelvuldig gestructureerd zijn, zowel ruimtelijk als in tijd (Giddens, 1984 in: Silverstone, Hirsch e.a., 1992: 20).

De morele economie van het huishouden definieert Silverstone dan als volgt: *"The moral economy of the household is therefore both an economy of meanings and a meaningful economy; and in both of its two dimensions it stands in a potentially or actually transformative relationship to the public, objective economy of the exchange of goods and meanings"* (Silverstone, 1992: 18). Het is een transactioneel systeem van economische en sociale relaties binnen de formele of meer objectieve economie en publieke sfeer van de samenleving. Deze morele huishoudeconomieën worden gezien als: *"Being actively engaged with the products and meanings of this formal, commodity -and individual- based economy. This engagement involves the appropriation of these commodities into domestic culture -they are domesticated- and through that appropriation they are incorporated and redefined in different terms, in accordance with the household's own values and interests"* (Silverstone, Hirsch e.a., 1992:16).

De morele economie van het huishouden staat in een wederzijds beïnvloedingsproces met de formele economie en samenleving, ze beïnvloeden elkaar door collectieve processen van betekenisgeving. De morele economie is dus tegelijkertijd een economie van betekenissen als een betekenisvolle economie (Silverstone, Hirsch e.a., 1992:18). Op deze manier is het in staat de publieke, formele economie te beïnvloeden en te veranderen. Het huishouden is een morele *economie*, omdat het zowel een economische eenheid is, die betrokken is op de productieve en consumptie activiteiten van zijn leden in de publieke economie, alsook omdat het een complexe economie vormt op zichzelf.

Typerend aan ICT zijn dat ze geen gewone objecten zijn, ze verschillen van andere objecten zoals wasmachines of planten omdat ze daarenboven media zijn. Het zijn niet enkel consumptiegoederen die kunnen aangekocht worden om esthetische of functionele redenen, maar ze bevorderen via hun inhoud ook de consumptie van goederen (Pierson, 2003). Ze zijn als het ware dubbel gearticuleerd in de publieke en private cultuur. Deze *'double articulation'* van ICT (Silverstone & Haddon, 1996) betekent dat ICT niet enkel betekenissen en symbolen transporteert maar dat ze ook zelf een betekenis hebben voor de mensen die ICT gebruiken. Deze dubbel gearticuleerde ICT die de grens oversteken tussen de publieke sfeer waarin ze ontwikkeld en verkocht worden naar de private sfeer waar ze gedomesticeerd worden in de

bestaande routines van een huishouden, hebben gevolgen of impact op de morele huishoudeconomie die op hun beurt de publieke sfeer beïnvloeden. ICT hebben daarenboven meerdere rollen, want: *“Information and communication technologies are, of course, crucially implicated in this work of social reproduction, not just as commodities and appropriated objects, but as mediators of the social knowledges and cultural pleasures which facilitate the activities of consumption as well as being consumables in their own right”* (Silverstone, Hirsch e.a., 1992:19). Binnen het huishouden spelen namelijk andere betekenissen dan in de publieke sfeer: de computer moet een plaats krijgen binnen het huishouden en creëert een aantal problemen die binnen de morele economie opgelost moeten worden.

### 6.3.2. De vier fases van het domesticatieproces

Zoals hierboven al gesteld bevat het domesticatieproces volgens Silverstone vier fases: appropriatie, objectificatie, incorporatie en conversie. Hierna worden ze kort overlopen:

- Appropriatie

Er wordt over appropriatie gesproken als een object, bijvoorbeeld de computer, de overgang maakt van de publieke economie naar de private economie. Het vat dus het moment tussen de aankoop of aanschaf en het in huis brengen waar het betekenis krijgt. Appropriatie heeft niet enkel betrekking op hardware of objecten, maar ook op content of inhoud: welke software aangeschaft wordt, welke websites bezocht worden, welke applicaties gebruikt worden.

- Objectificatie

Met objectificatie wordt verwezen naar gebruik en naar de fysieke schikking van het object in de huishoudelijke omgeving. De manier waarop een artefact en alles daarrond geplaatst wordt in de omgeving, is een objectivering van waarden en esthetiek waarin iemand of een huishouden zich herkent. Het begrijpen van deze dynamiek van objectificatie in een huishouden zal licht werpen op de aanwezige patronen van ruimtelijke differentiatie (privaat/ gedeeld, vrouwelijk/mannelijk, enzovoort) die op zijn beurt de basis vormt voor het ontwikkelen van een geografie van de (t)huis en beïnvloed wordt door de bestaande betekenissen in het huishouden.

- Incorporatie

Met incorporatie wordt verwezen naar de manier waarop artefacten opgenomen worden in de dagelijkse routines en activiteiten. Het legt, zoals bij objectificatie de focus op de ruimte, de focus op de tijd. Technologieën worden opgenomen in het huishouden als articulaties van gender, leeftijd en machtsverschillen. Het gebruik van computer zal dan bijvoorbeeld bestaande gender- en machtsverhoudingen in een huishouden versterken of ombuigen. De betekenis van het gebruik van een computer door een vrouw om het besteedde

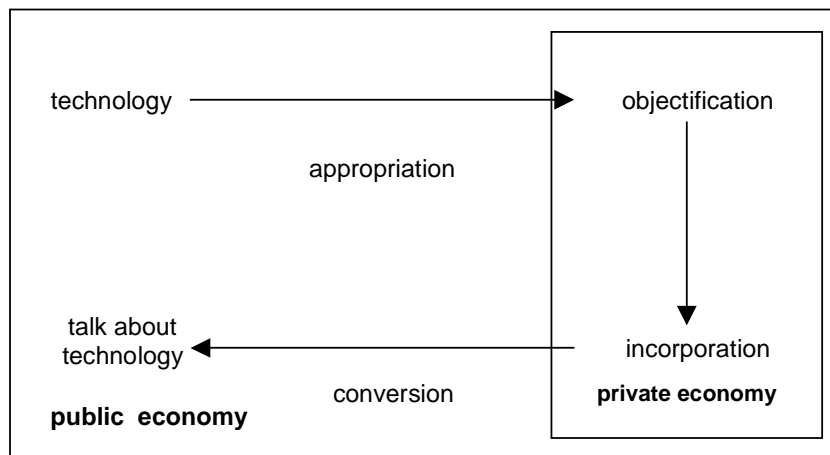


huishoudbudget bij te houden verschilt van de betekenis van de computer gebruiken om een partner te vinden of om bankverrichtingen te doen.

- Conversie

Conversie bevindt zich op de grens tussen private en publieke economie. De manier waarop de leden van het huishouden de artefacten, betekenissen, teksten en technologieën definiëren en communiceren naar de buitenwereld, de vriendengroep, de buurt, de samenleving staan hier centraal. Dit kan in een sociaal netwerk gezien worden als een indicatie van lidmaatschap. Bij jongeren bijvoorbeeld is het spreken en het uitwisselen van gratis verkregen mp3's online een mechanisme om als individu bij een groep te horen, maar dit vormt ook op zijn beurt deze groeps cultuur. De grens tussen morele economie en publieke economie wordt hierdoor uitgebreid en vervaagt onder invloed van deze uitwisselingen.

Van Rompaey (2002) schuift de verschillende processen van de domesticatie in een duidelijke figuur die ik hieronder weergeef.



Figuur 6: De vier transactionele fasen van de morele economie van het huishouden

(Bron: Van Rompaey, 2002: 22)

Ter afsluiting kan gezegd worden dat voor het eigen onderzoek het appropriatieproces vooral zal bestudeerd worden aan de hand van het conceptueel denkkader van Schütz en dat daarnaast enkel de objectificatie en incorporatie processen bestudeerd zullen worden in dit doctoraatsproefschrift. De verschillende processen hangen echter in veel sterkere mate samen dan de omschrijving hierboven doet lijken, dus in feite kunnen ze niet volledig afgezonderd bestudeerd worden en komen ze dus allemaal in een bepaalde mate aan bod. Op de voorstelling van het domesticatieproces als een lineair proces dat bestaat uit een opeenvolging van afzonderlijke domesticatiemomenten hebben verschillende auteurs kritiek geleverd (o.a.

Moore, 1993; Punie, 2000). Toch is mijns inziens de domesticatiebenadering een waardevolle theoretische invalshoek om het 'domesticeren', of het inpassen van een 'vreemde' technologie in huis, te bestuderen en het proces van aanpassing en inpassing (Punie, 2000: 432) te analyseren.

#### 6.4. De individu-technologie relaties

Het laatste theoretische kader dat in dit onderzoek gebruikt wordt is het werk van de Amerikaanse techniekfilosoof (soms ook omschreven als een techniekfenomenoloog) Don Ihde (†1934). En meer specifiek het werk *Technology and the lifeworld. From Garden to Earth* (1990) waarin hij focust op individu-technologie relaties. Als ik hem plaats ten opzichte van de twee andere auteurs die hierboven aangehaald zijn, dan zie ik volgende gelijkenissen en verschillen. Ihde behoort tot een andere generatie dan Alfred Schütz en ook tot een andere stroming, maar beide komen uit de fenomenologische hoek. In het analytisch ingestelde wijsgerige klimaat in Amerika, waar Ihde uit afkomstig is, is fenomenologie een traditie die vaak kritisch bekeken wordt (Verbeek, 1997). Ihde ligt verder af van het werk van Roger Silverstone dan van Schütz omdat het eerder filosofisch van aard is, wat niet gezegd kan worden over de domesticatietheorie. Waar Schütz vooral de focus legt op theorievorming hecht Ihde veel belang aan het koppelen van wijsgerige vragen aan empirie. Hij is hierin te plaatsen naast Andrew Feenberg (1991), Hubert Dreyfus (1986), Donna Haraway (1985), Langdon Winner (1977) en Albert Borgmann (1984). Ihde schuift in zijn werk *Technology and the lifeworld. From Garden to Earth* (1990) een typologie van individu-technologie relaties naar voor die ik hier verder zal bespreken. Hij onderscheidt vier soorten relaties in dewelke mensen ten opzichte van technologie bestaan: de inlijvings-, de hermeneutische, de alteriteits-, en de achtergrondrelaties. Door een onderscheid te maken tussen deze vier relaties poogt hij: "*the various ways in which I-as-body interact with my environment by means of technologies*" (Ihde, 1990: 72) te structureren. Maar zoals bij alle typologieën zijn de vier soorten relaties niet steeds duidelijk te onderscheiden. De verschillende relaties kunnen als een soort continuüm gezien worden waarbinnen overlappingsen en diffuse relaties eerder regel dan uitzondering zijn. In wat volgt worden de vier soorten individu-technologie relaties die Ihde onderscheidt besproken. In het empirisch luik van dit doctoraatsproefschrift beperk ik ze tot individu-ICT relaties. Nadat ik deze typologie voorgesteld heb, ga ik dieper in op de rol van de grafische interface die ik definieer als een specifieke vorm van alteriteitrelatie die de gespreksplek tussen gebruik(st)er en technologie is. Dit omdat er in de analyse ook hierop gefocust zal worden. Maar dus eerst het werk van Ihde, waarvan de verschillende relaties in onderstaande tabel gepresenteerd worden.

Naam	Verhoudingen
Inlijvingrelatie	[ (IK -- TECHNOLOGIE) --> WERELD ] <sup>42</sup>
Hermeneutische relatie	[ IK --> (TECHNOLOGIE -- WERELD) ]
Alteriteitrelatie	[ (IK --> TECHNOLOGIE) -- WERELD ]
Achtergrondrelatie	[ IK -- (TECHNOLOGIE / WERELD) ]

Tabel 3: Ik - technologie relaties volgens Don Ihde

### 6.4.1. De inlijvingrelaties

[(IK - TECHNOLOGIE) → WERELD]

Voorbeelden van zo'n relaties zijn de relatie tot een bril, een hoorapparaat of een muis.

Binnen de inlijvingrelatie verhoudt het individu zich tot de wereld via of door een (semi-) transparant artefact (Ihde, 1990: 72). De technologie, ervaren als een 'quasi-ik', wordt als het ware een verlengstuk van het individu. In deze relatie is de verwevenheid tussen het technologisch artefact en het individu groot en 'verdwijnt' het artefact op een bepaalde manier (hoe vaak is iemand niet op zoek naar haar bril terwijl ze die draagt?). De wereld wordt ervaren door de technologie die een bepaalde vorm van transparantie bevat. Iemand kijkt niet naar zijn/haar bril maar kijkt door de bril naar de wereld (Verbeek 1997: 144).

Bij elke bemiddeling door een technologie treedt een bepaalde mate van transformatie van de waargenomen wereld op. In het voorbeeld van de bril is dit beperkt, de ervaren wereld met bril is anders dan deze zonder bril, maar het is niet zo dat er veel vervorming op zit. Typerend voor de inlijvingrelatie is dat de relatie tussen mensen en artefacten zo is dat ze op een bepaalde manier 'deel gaan uitmaken van het lichaam'. Ze worden als het ware transparant, ze zijn in staat de wereld door te geven en zelf te verdwijnen.

---

<sup>42</sup> De ronde haakjes rond (IK -- TECHNOLOGIE) wijzen op het bestaan van een relatie waarbij ik op een bepaalde manier één wordt met de technologie, het pijltje --> WERELD dan verwijst naar het feit dat de ik en de technologie die één vormen, zich verhouden tot de wereld die buiten mij staat. In de vier relaties liggen de verhoudingen anders.

### 6.4.2. De hermeneutische relaties

[IK → (TECHNOLOGIE - WERELD)]

Voorbeelden van zo'n relaties zijn de relatie met een thermometer, televisie of computer.

Binnen de hermeneutische relatie verhoudt het individu zich tot de wereld via (door middel van) een niet-transparant artefact. Binnen de hermeneutische verdwijnt het artefact niet maar geeft het een representatie van de wereld die interpretatie vereist om het te kunnen weergeven (Verbeek, 1997). Ihde zegt het als volgt: "*A hermeneutic relation mimics sensory perception insofar as it is also a kind of seeing as; but it is a referential seeing, which has as its immediate perceptual focus seeing the thermometer*" (Ihde, 1990: 85). Zo kan een thermometer pas iets vertellen over het weer buiten als we hem aflezen en kunnen interpreteren. In een hermeneutische relatie zijn de symbolen die een ervaring aangeven van een andere aard dan de ervaring zelf. De thermometer geeft niet de temperatuursensatie weer maar een representatie van de temperatuur. Typerend voor interfaces is net dat ze symbolen weergeven voor bepaalde activiteiten, maar niet de activiteit zelf uitvoeren.

Deze interpretatie van de representatie zoals het zich voordoet binnen een hermeneutische relatie brengt volgens Ihde altijd transformatie met zich mee. De transformatie heeft volgens Ihde een vaste structuur: een structuur van amplificatie en reductie. Bepaalde aspecten van de werkelijkheid worden versterkt (amplificatie) en andere verdwijnen (reductie). Als de transformatie beperkt is en de bemiddelde waarneming nog heel dicht bij een naakte<sup>43</sup> waarneming ligt dan spreekt Ihde van een relatie met laag contrast. Is de transformatie groot dan spreekt hij van een relatie met hoog contrast. Zo zal de transformatie van de waarneming bij het kijken door een spectrogram veel groter zijn dan de transformatie bij het kijken door een bril, waarbij er nog tal van interpretatiemogelijkheden zijn. Ten slotte kunnen technologieën ook nieuwe wegen bieden om de wereld waar te nemen, bijvoorbeeld door middel van infraroodfotografie of echografie. Algemeen kan gezegd worden dat hoe dichter een technologie bij een hermeneutische relatie ligt en hoe hoger het contrast, hoe meer transformatie op de waarneming ligt. Er is als het ware een 'nauwere' toegangsweg naar de wereld.

---

<sup>43</sup> Een naakte waarneming is een waarneming die niet bemiddeld wordt door technologie.

### 6.4.3. De alteriteitrelaties

[IK → TECHNOLOGIE – (WERELD)]

Voorbeelden van zo'n relaties zijn de relatie met een ticketautomaat, AIBO<sup>44</sup> of met een computer.

Binnen de alteriteitrelatie verhoudt het individu zich tot of met een technologie (Ihde, 1990: 97). Het grote verschil met de twee vorige relaties is dat de focus ligt op de interactie met de technologie zelf. Typerend voor een alteriteitrelaties is dat deze relaties met technologieën vaak een antropomorf karakter hebben (Ihde, 1990: 98). Zo kan aan een artefact menselijke eigenschappen worden toegeschreven ("*het is een domme computer*", "*de AIBO is zo koddig*") of kan er een bepaalde mate van affectie toegekend worden ("*ik mis mijn computer*", "*ik hou van mijn AIBO*"). De technologie wordt hier ervaren als een 'quasi ander'. Ihde spreekt van een 'quasi-ander' en niet van een 'ander' omdat -volgens hem- technologieën nooit een 'echte, werkelijke' ander kunnen zijn, maar wel een bepaald soort 'quasi-ander'. De reden waarom technologieën in een alteriteitrelatie een 'quasi-ander' worden is omdat ze een bepaalde mate van zelfstandigheid bezitten en dat er een bepaalde interactie kan ontstaan tussen de mens en hen. Naast deze emotionele en antropomorfe alteriteitrelaties onderscheid ik nog een andere vorm van alteriteitrelatie: de interactie tussen mens en machine, of met de interface die een informaticarepresentatie visualiseert (zie verder in hoofdstuk 6.4.5).

### 6.4.4. De achtergrondrelaties

[IK (- TECHNOLOGIE / WERELD)]

Voorbeelden van zo'n relaties zijn de relatie ten opzichte van elektriciteit of beveiligings-camera's.

Binnen de achtergrondrelatie speelt het artefact een achtergrondrol in de verhouding tot de wereld of wordt het een "*kind of near-technological environment itself*" (Ihde, 1990: 108). De technologieën die in een achtergrondrelatie tot iemand staan, worden vaak niet bewust ervaren en zijn vaak tegelijkertijd aan- en afwezig (Verbeek 1997). Dit wil niet zeggen dat ze die persoon niet beïnvloeden of geen transformerende karakteristieken hebben, maar wel dat iemand er zich vaak maar bewust van wordt als het fout loopt (de elektriciteit valt uit

---

<sup>44</sup> Een AIBO is een quasi-dier entertainment robot, geproduceerd door Sony. De ontwikkeling van de AIBO werd begin 2006 door SONY stopgezet. Zie ook <http://www.sony.net/Products/aibo/index.html/>.

bijvoorbeeld of de beelden van de beveiligingscamera's komen in foute handen terecht) omdat de technologie een vanzelfsprekend onderdeel van de omgeving geworden zijn.

#### 6.4.5. De interface als alomtegenwoordige gespreksplek en specifieke alteriteitrelatie

In dit doctoraatsproefschrift wil ik naast aandacht voor de individu-technologie relaties zoals benoemd door Ihde specifiek aandacht schenken aan de individu-interface relatie als specifieke variant binnen de alteriteitrelatie. Dit omdat het de plek is waar individuen in interactie gaan met ICT.

Een interface wordt eenvoudig gedefinieerd als *"een intermediair waarmee twee systemen met elkaar communiceren"*<sup>45</sup>. Ook al kan het betrokken worden op allerlei intermediairen, de term heeft vooral faam gekregen door het gebruik ervan met betrekking tot de computer. De GUI is de grafische weergave waarbinnen gebruik(st)er en besturingssysteem met elkaar in gesprek gaan.

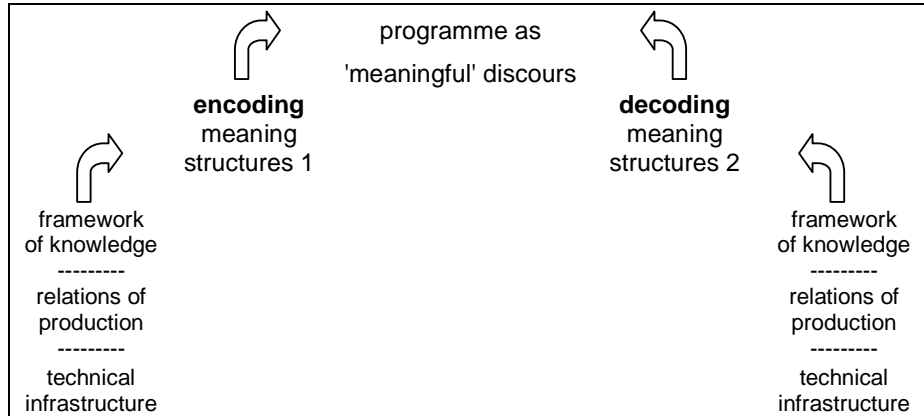
Naast de GUI bestaan nog tal van andere interfaces (b.v. de huid is ook een interface). De uitbreiding met, of het vervangen van, face-to-face of face-to-world interacties door face-to-interface interacties zijn alomtegenwoordig. Deze veranderingen zijn merkbaar in een breed spectrum van activiteiten; van menselijke reproductie (inseminaties, IVF) tot het betalen van bankrekeningen (e-banking); van operaties op afstand (met gebruik van kinetische handschoenen en 3D-beelden) tot het opzoeken van de treinuren van de NMBS (via b-rail.be). Veel interacties die vroeger enkel uitgevoerd konden worden als mensen zich in 'dezelfde ruimte' en tijd bevonden, kunnen nu in afwezigheid van elkaar uitgevoerd worden. Dat deze veranderingen in tijds- en ruimtebeleving grote invloed hebben op het sociomateriële weefsel van het individuele leven en de samenleving valt niet te betwijfelen. De mens gaat als het ware alsmaar vaker een gesprek aan met een interface. Deze interface bemiddelt andere soorten interacties, maar is ook een interactie met een handelende machine of programmeercode zelf.

Het onderzoek naar interfaces bevindt zich op het niveau van interactie tussen actoren (gebruik(st)ers) en informaticarepresentaties (voor de drie niveaus van co-constructie van gebruik en ontwerp van technologie, zie hoofdstuk 5.6). Hierbinnen zijn twee thema's vervat: de transformaties die optreden op interactie(s) onder invloed van een interface enerzijds en de interactie(s) met de interface zelf anderzijds.

---

<sup>45</sup> Van de term 'interface' bestaan tal van definities, we gebruiken hierboven de definitie zoals vermeld op Wikipedia (Wikipedia, 2006g).

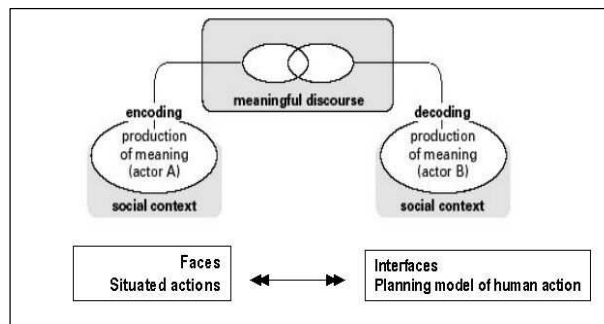
Typerend aan een interactie is dat er steeds een uitwisseling van betekenissen plaatsvindt. Ik sluit me aan bij de interactie definitie van Cecile Crutzen die schrijft: "*Van interactie is sprake als er een proces van uitwisseling van representatie(s) plaatsvindt tussen actoren en deze actoren aan die representatie(s) betekenis geven bij het waarnemen en weergeven, kortom als deze actoren betekenis construeren door middel van representatie(s)*" (2000: 44).



Figuur 7: Encoding-decoding model van Stuart Hall (Bron: Hall, 1973)

Als ik een interactie plaats in het bekende encoding-decoding model (met betrekking tot televisie programma's) van Stuart Hall (1973) dan is te zien dat hij de *technical infrastructure* meeneemt als factor die zowel het encoding als decoding proces beïnvloedt. Ze maakt deel uit van de sociale context waarbinnen betekenisgeving en encoding plaatsvindt. Deze sociale context speelt zowel in het encoders- als decoderingsproces een rol. Interacties die tot een 'meaningful' discours leiden, worden dus volgens zijn model tijdens beide processen bemiddeld door de technische infrastructuur.

Cecile Crutzen echter, neemt als 'decoding' partner de technologie zelf (figuur 8)



Figuur 8: Deel uit het encoding-decoding model van Stuart Hall (Bron: Crutzen, 2000), aangevuld met de *faces/interfaces - situated actions/planning model of human action* verdeling.

Naast de invloed die technische infrastructuur heeft op betekenisgevingen die tot een 'meaningful' discours leiden, is er volgens haar namelijk ook interactie tussen de technische infrastructuur en de actor zelf, en dit via de interface. Als we als actor A een mens plaatsen en als actor B een interface van een computersysteem, dan zien we dat er een aantal veranderingen optreden in het uitwisselingsproces. Actor A encodeert een boodschap en actor B decodeert deze, de decoding is echter beperkt door de scripts (Akrich, 1995) die de code bevat. De decoding kan enkel plaatsvinden binnen het referentiekader van de machine. Wat bij de uitwisseling van betekenissen tussen faces (links) en interfaces (rechts) gebeurt is dat de (in de figuur grijs gekleurde) sociale context verdwijnt. Een machine kan (vooralsnog) niet contextueel denken en houdt dan ook geen rekening met de sociale context bij het geven van betekenissen aan de representaties van het individu. De informaticarepresentatie vervat in een interface is namelijk gebaseerd op planningsmodellen van menselijke actie en niet het gevolg van gesitueerd ageren in een specifieke context, zoals wel het geval is bij menselijke actoren (Crutzen, 2000; Suchman, 2005) .

Vertrekkende van het model van Stuart Hall en hierbij de visie van Karen Barad over intra-actie betreffend (uit hoofdstuk 5.5), stel ik vast dat het model van Hall geen stand houdt. Een interface is te statisch en wordt in het model gescheiden van de mens of de 'face'. Daarom stel ik voor te spreken van een 'interspace' waarbinnen face en interface, mensen en informatica-representaties samen bestaan.

In het empirische luik van het onderzoek zal naast de drie individu-technologie relaties zoals ontwikkeld door Don Ihde ook aandacht besteed worden aan de specifieke alteriteitrelaties waarbij de interspace centraal staat.



## Conclusie deel III:

### Schets van het theoretisch kader

In deel III van dit doctoraatsproefschrift werden de belangrijkste denkkaders voorgesteld die ik selecteerde om de drie processen van actorschap in de netwerkmaatschappij te bestuderen. De drie processen van actorschap in de netwerkmaatschappij die ik in de conclusie van deel II naar voor schuif zijn: het ICT-toegangsproces, de micro-reguleringen van computer en internet in huis en het handelen in veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld.

Ik ben gestart met het schetsen van de methodologische positie van interpretatief onderzoek, dat typerend is als vertrokken wordt vanuit een socioconstructivistische visie op de realiteit waarbij deze gezien wordt als één van intersubjectief geconstrueerde betekenissen en niet als feiten. Ook al is deze interpretatieve benadering pas in de jaren '80 sterk opgekomen, de grondslagen hiervoor werden al eerder gelegd. Ik koos het werk van één van de grondleggers van de interpretatieve benadering, met name het werk van Alfred Schütz, als een belangrijk theoretisch raamwerk voor dit doctoraatsonderzoek. Zijn conceptueel denkkader over de 'dagelijkse leefwereld' werd gepresenteerd en de betekenis ervan voor het leven in de netwerkmaatschappij algemeen, maar ook voor het eigen onderzoek werd geschetst. Belangrijk aan de fenomenologie is dat het vertrekt uit de waarneming van fenomenen waardoor innovaties, opgevat als reconfiguraties in gebruik, gevat kunnen worden. Daarnaast kan hierbinnen ook aandacht gaan naar de diversiteit van individuele preferenties en levenslopen en kan dit gebeuren vanuit een *mutual shaping* benadering van technologie en samenleving, en ontwerp en gebruik. Terugkeren naar het werk van een socioloog die geboren is in de 19e eeuw heeft ook zijn beperkingen. ICT waren nog niet alomtegenwoordig, dus zijn conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld houdt maar minimaal rekening met technologie. Daarom werd ook gereflecteerd over de betekenissen van ICT voor de structuur van de dagelijkse leefwereld. Het werk van Schütz zal vooral gebruikt worden in het hoofdstuk over het toegangsproces tot ICT.

Daarna werd ingegaan op de domesticatietheorie die het domesticatieproces van technologieën in de thuisomgeving bestudeert. Dit zal gebruikt worden bij het bestuderen van de micro-reguleringen van computer en internet in huis. Deze theorie is theoretisch minder sterk uitgebouwd dan het denkkader van Schütz, maar haalt zijn sterkte uit het feit dat het specifiek over technologie in de thuisomgeving in de dagelijkse leefwereld handelt. Ook deze theorie zal in het empirische luik van dit doctoraatsproefschrift worden gebruikt. De derde theorie die besproken is, is het werk van Don Ihde. Dat zal gebruikt worden bij de analyse van

veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld. In dat hoofdstuk wordt daarnaast nog in beperkte mate het werk van Stuart Hall besproken en gebruikt. De Amerikaanse techniekfilosoof ontwikkelde vanuit een fenomenologische invalshoek een typologie van individu-ICT relaties. De betekenis van deze 'nieuwe' relaties en hun invloed op handelingen of fenomenen en op de communicatieomgeving van de dagelijkse leefwereld, wordt verder in dit doctoraatsproefschrift bestudeerd.

Hiermee ben ik op het einde van het theoretische luik van mijn doctoraatsproefschrift gekomen. Door in de vorige hoofdstukken specifieke aandachtspunten binnen onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij te selecteren, de processen te beschrijven die bestudeerd zullen worden en het theoretisch denkkader dat daarvoor gebruikt zal worden uit te klaren, werd ook al inzicht gegeven in het verdere verloop van dit doctoraatsproefschrift: er zullen drie processen waarin actorschap een belangrijke rol spelen bestudeerd worden. Maar voor ik hiermee van start ga zal ik voor de situatie in Vlaanderen enkele cijfers presenteren over de digitale kloof. Deze informatie zie ik niet als onderdeel van het eigen empirisch onderzoeksluik maar als achtergrondinformatie. Met deze achtergrondinformatie wil ik een aantal pijnpunten van de digitale kloof blootleggen en een stand van zaken geven van ICT-toegang in Vlaanderen. De cijfergegevens blijven op het niveau van empirisch waarneembare feiten. Ze geven weer wie in Vlaanderen computer- en internettoegang heeft. Deze cijfergegevens, samen met het voorafgaande theoretische luik, zouden voldoende informatie moeten aanreiken om het eigen empirisch onderzoek te verantwoorden en kaderen.

## **DEEL IV**

### **ANALYSE:**

Gelijke kansen in de netwerkmaatschappij in  
Vlaanderen



## 7. De digitale kloof in Vlaanderen: een stand van zaken anno 2005

De redenen voor het weergeven van de cijfermatige stand van zaken van de digitale kloof in Vlaanderen anno 2005 is tweeërlei. Ten eerste is cijfermateriaal over de digitale kloof in Vlaanderen schaars. Er wordt in Vlaanderen niet aan systematische dataverzameling gedaan, in tegenstelling tot in Wallonië en veel andere landen (Vendramin & Valenduc, 2003). Het verzamelen van informatie over de situatie in Vlaanderen gebeurt enkel stelselmatig door de Administratie Planning en Statistiek (APS<sup>46</sup>). Voor tussentijdse evoluties moeten onderzoek(st)ers in Vlaanderen zelf surveys uitvoeren (b.v. Broos, 2006; Peeraer & Verhoeven, 2006) of hun toevlucht zoeken in cijfers van het commerciële onderzoeksbureau *InSites*. Op vraag van het *Instituut voor de Aanmoediging van Innovatie voor Wetenschap en Technologie in Vlaanderen* (IWT) werd in 2002 een haalbaarheidsstudie voor een ICT-monitor van Vlaanderen uitgevoerd (Wintjes, Dunnewijk e.a., 2002). Het onderzoek werd uitgevoerd, maar de monitor werd uiteindelijk niet opgestart. Momenteel is het *Interdisciplinair Instituut voor BreedBand Technologie* (IBBT) binnen het MonIT<sup>47</sup> project bezig een ICT-monitor voor Vlaanderen te ontwikkelen. De realisatiedatum hiervan is niet gekend.

Een tweede reden waarom ik een cijfermatige stand van zaken van de digitale kloof in Vlaanderen schets, is dat ik er vanuit ga dat empirisch waarneembare feiten, in cijfers en indicatoren gegoten, bepaalde tendensen kunnen schetsen en pijnpunten blootleggen. Op deze manier wordt belangrijke achtergrondinformatie gegeven die ik meeneem in het kwalitatieve onderzoek, bij onder andere de selectie van respondenten en bij het zoeken naar verklarende verklarende mechanismen voor bepaalde gedragingen.

---

<sup>46</sup> De APS-survey is ook gekend onder de naam SCV-survey, de afkorting voor *Surveyonderzoek naar sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen*. Deze survey peilt naar waarden, houdingen en gedragingen bij 1500 Vlamingen met betrekking tot maatschappelijke en beleidsrelevante thema's. In 2001 nam APS een speciale module ICT op in hun surveyonderzoek. In de daaropvolgende jaren namen ze maar een beperkt aantal vragen op. Deze maakten deel uit van de achtergrondvariabelen die jaarlijks bevroegd worden. In de publicatie van 2006 heeft APS voor het eerst een aantal trends geschetst van ICT-toegang in Vlaanderen voor de periode 2001-2005 (Studiedienst van de Vlaamse regering, 2006).

<sup>47</sup> Voor meer informatie over MonIT: <https://projects.ibbt.be/monit/>.

In dit hoofdstuk zal ik achtereenvolgens de 'risicogroepen' in Vlaanderen, de evolutie van de ICT-toegang bij deze groepen voor de periode 2001-2005 en de Digitale kloofindex (DIDIX), een index om de ongelijkheid in IT diffusie te meten, bespreken.

### 7.1. Het definiëren van risicogroepen in de netwerkmaatschappij

Veel onderzoek naar de digitale kloof gaat niet verder dan het beschrijven van de demografische verschillen in ICT-toegang. Verschillen in toegang tot ICT worden dan toegeschreven aan individuen en hun kenmerken zoals leeftijd, geslacht, inkomen, etniciteit en opleidingsniveau. Als men, vertrekkende vanuit deze cijfers, echter op zoek gaat naar verklaringen voor de digitale kloof wordt veelal de schuld bij het individu gelegd en zijn of haar individueel gedrag. Het steeds opnieuw toeschrijven van ongelijkheid in ICT-toegang aan kenmerken van individuen zorgt ervoor dat er niet op zoek wordt gegaan naar onderliggende verklaringsmechanismen. Dit probleem wordt door Jan van Dijk opgelost door een relationele of netwerkbenadering over ongelijkheid op te nemen in zijn analyse (van Dijk, 2005). Daarbinnen wordt ongelijkheid niet gezien als een gevolg van individuele kenmerken maar van categorische verschillen tussen groepen van mensen. Relaties, interacties en transacties tussen personen worden door hem als centrale verklaringsgronden gezien. De aanwezige cijfergegevens voor Vlaanderen zijn spijtig genoeg niet voldoende om een gelijkaardige complexe analyse uit te voeren naar sociale relaties en netwerken. Daarom beperkt ik me in dit luik tot een aantal statistieken en indicatoren met betrekking tot ICT-toegang en zie ik deze kwantitatieve situering van de digitale kloof dan ook enkel als achtergrondinformatie voor het kwalitatieve empirische luik.

In het definiëren van risicogroepen wordt meestal gesproken over *non-adopters* of over individuen die internet en ICT niet gebruiken en het nog nooit gebruikt hebben (o.a. Frissen, 2000; APS, 2001). In realiteit is de groep van *non-adopters* niet zo uniform. Er zijn immers niet enkel verschillende soorten van gebruik (naar bijvoorbeeld intensiteit) te onderscheiden, er zijn ook verschillende soorten van niet-gebruik (Steyaert, 2003). Zo zijn er personen die internet in huis haalden maar later terug afhaakten, zijn er onrechtstreekse internetgebruik(st)ers die bijvoorbeeld aan familieleden vragen opzoekingen te doen en zijn er personen die effectief nog nooit achter een computerscherm plaatsnamen. Sommigen omdat ze het niet willen gebruiken en anderen omdat ze het niet kunnen betalen. Steyaert heeft in Vlaanderen onderzoek gedaan naar verschillende soorten gebruik en niet-gebruik. In zijn onderzoek maakt hij onderscheid tussen niet-bezitters, langdurige bezitters, afhakers en recente bezitters (Steyaert, 2003). Ook

de verschillen in gebruik zullen verschillende gevolgen hebben voor gelijke kansen. Zo is het vanzelfsprekend dat er verschillen bestaan (naar invloed op kansen) tussen zij die enkel online games spelen en zij die internet vooral gebruiken om informatie op te zoeken. De opsplitsing gebruik versus niet-gebruik is dus een sterke vereenvoudiging van de werkelijkheid.

Naast de diversiteit in de gebruik(st)ersgroep is er ook diversiteit in drempels die overschreden moeten worden om als 'gebruik(st)er' gedefinieerd te worden. Verschillende auteurs vernoemen verschillende drempels (DiMaggio, Hargittai e.a., 2001; Servon, 2002; Clement & Shade, 2000; van Dijk, 2005). Bij het definiëren van risicogroepen wordt vaak op het niveau van toegang tot infrastructuur gekeken, en niet op het niveau van de andere drempels. Dit omdat er hier over weinig data voorhanden zijn en dit is op zijn beurt het gevolg van de moeilijke meetbaarheid van die drempels. Het is ook omwille van deze beperkingen dat de risicogroepen nog steeds gedefinieerd worden op de scheidingslijnen van geslacht (mannen ten opzichte van vrouwen), leeftijd (jongeren ten opzichte van ouderen), opleidingsniveau (mensen met een laag opleidingsniveau ten opzichte van mensen met een hoog opleidingsniveau) en inkomen (mensen met een laag inkomen ten opzichte van mensen met een hoog inkomen). Ook al weten we dat etniciteit (d'Haenens, 2003) en afwezigheid van kinderen in het huishouden of van betaald werk (APS, 2001) ook belangrijke scheidingslijnen kunnen zijn. Maar de keuze voor de indicatoren wordt ook hier gestuurd door de aanwezigheid van data.

### 7.2. Evolutie van ICT-toegang bij risicogroepen in Vlaanderen

Zowel in beleidsgericht als wetenschappelijk onderzoek worden risicogroepen in de netwerkmaatschappij gedefinieerd op de scheidingslijnen van geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en inkomen. Zo ook bij de Vlaamse *SCV-survey* waar in dit empirisch luik gebruik van wordt gemaakt. Omdat het mijns inziens vooral belangrijk is evoluties te schetsen, werden enkel die data gebruikt die in de survey van 2001, 2003 en 2005 terugkomen. Daardoor kan uit de bestaande datasets enkel informatie gebruikt worden over toegang tot computer en internet en gebruik van internet<sup>48</sup>. Over toegangsdrempels zoals vaardigheden, motivatie en computergebruik zijn in de *SCV-survey* namelijk niet voldoende cijfers

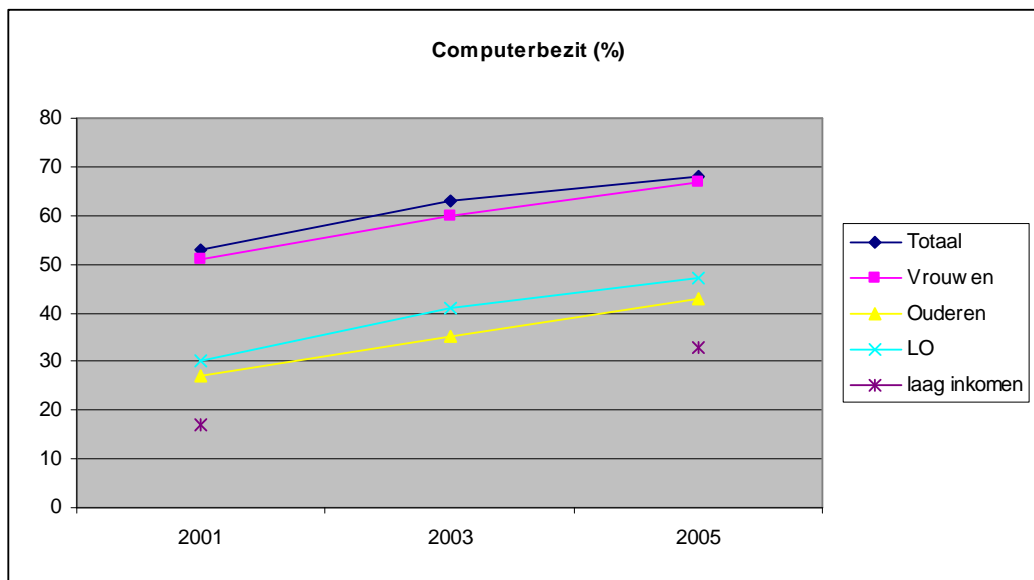
---

<sup>48</sup> De cijfergegevens met betrekking tot het inkomen uit het jaar 2003 waren niet bruikbaar als gevolg van de omschakeling naar de euro (reden opgegeven door APS), voor deze risicogroep worden dus enkel cijfers van 2001 en 2005 geschetst.

voorhanden. Zowel vaardigheden als computergebruik werden in de periode 2001-2005 wel gemeten, maar niet stelselmatig of gelijklopend, en zijn daarom niet bruikbaar voor het schetsen van evoluties. Met ICT-toegang verwijs ik dus naar toegang tot de infrastructuur van de computer en internet en het gebruik van computer en internet. De toegang tot infrastructuur wordt in het bestaande cijfermateriaal steeds op huishoudenniveau gedefinieerd en de toegang tot gebruik op individueel niveau.

### 7.2.1. Evolutie van computerbezit in Vlaamse huishoudens

In figuur 9 wordt de groei van het computerbezit in Vlaamse huishoudens geschetst van vier risicogroepen: vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden.



Figuur 9: Groei in computerbezit in Vlaanderen bij vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden (Bron: SCV-Survey, 2001, 2003 en 2005)

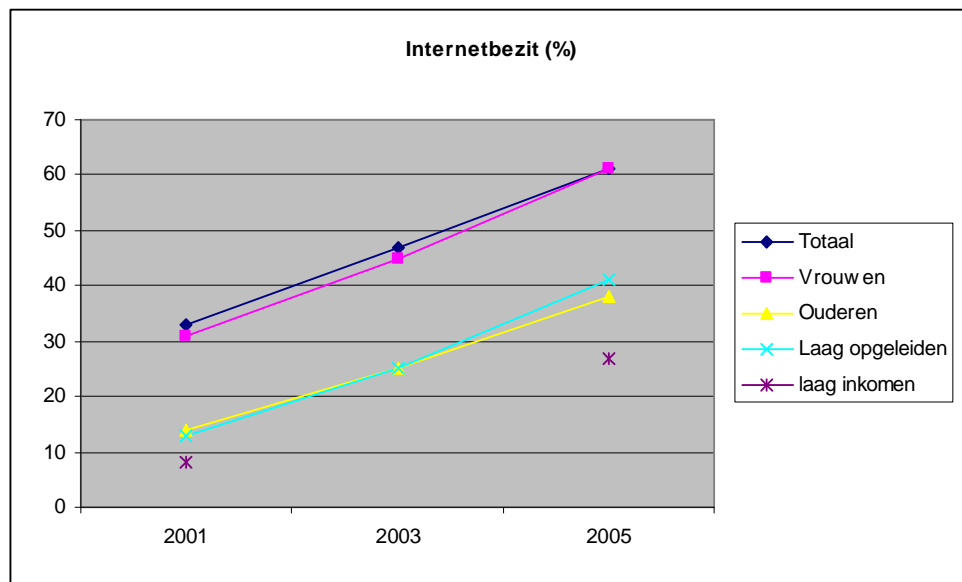
Uit de figuur komt duidelijk naar voor dat de aanschaf van de computer bij de Vlaamse bevolking vooral voor 2001 gebeurd is. In 2001 heeft al meer dan de helft van de Vlamingen een computer in huis. In de periode 2001-2003 is ook nog sprake van een redelijke groei, maar vanaf 2003 verloopt de groei veel trager. Bij het afzonderlijk bekijken van de verschillende risicogroepen valt op dat de groep vrouwen zowel in 2001, 2003 en 2005 een zeer beperkte achterstand in computerbezit heeft ten opzichte van het totaal van de bevolking. Omdat



computers vooral op huishoudniveau aangekocht worden, is het logisch dat vrouwen en mannen bij het meten van computerbezit bijna gelijklopend evolueren. Van een kloof is wel sprake als gekeken worden naar de andere parameters. Bij het kijken naar de parameters opleidingsniveau, leeftijd en inkomensniveau is het duidelijk dat personen met een laag opleidingsniveau, +50-jarigen en personen met een laag inkomen beduidend minder in een huishouden leven waar een computer staat. De risicogroep met de grootste achterstand is de groep van personen met een laag inkomen. Binnen elke risicogroep wordt wel een toename waargenomen maar er is geen sprake van een inhaalbeweging.

### 7.2.2. Evolutie van het internetbezit in Vlaamse huishoudens

In figuur 10 wordt de groei van het internetbezit in Vlaamse huishoudens geschetst. Hier is een grote toename te zien tussen 2001 en 2005. Tussen 2001 en 2005 is het aantal internetaansluitingen in Vlaanderen bijna verdubbeld. Het aantal aansluitingen stijgt in die periode van 33% naar 61%.



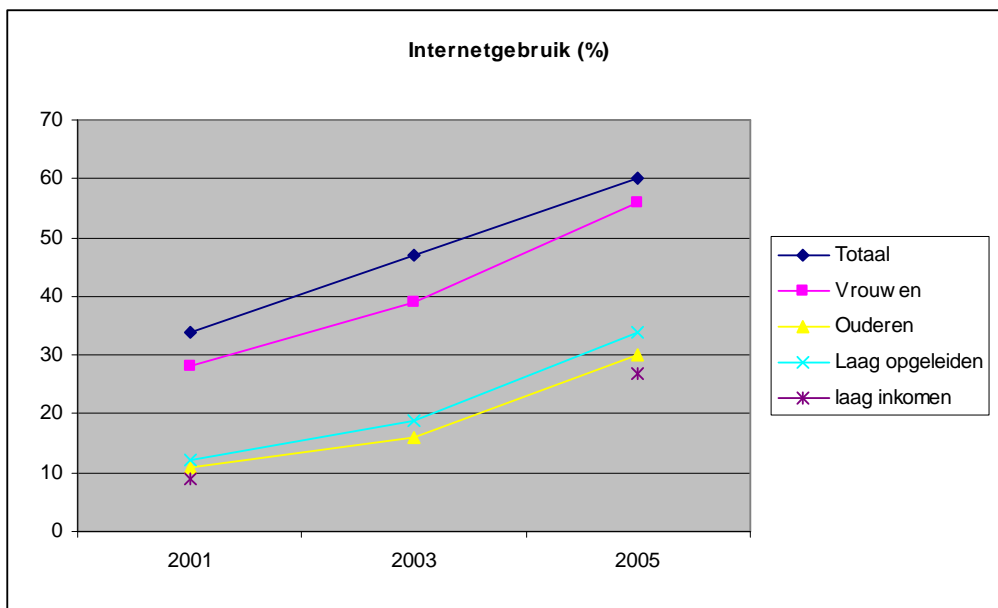
**Figuur 10:** Groei in internetbezet in Vlaanderen bij vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden (Bron: SCV-Survey, 2001, 2003 en 2005)

In 2005 heeft de groep vrouwen even vaak een internetaansluiting in een huishouden als mannen. Ook hier speelt hetzelfde effect als bij computertoegang. Een internetaansluiting

wordt ook op huishoudniveau aangeschaft, en is het dus logisch dat de percentages zo dicht bij elkaar liggen. In 2001 en 2003 was er echter wel sprake van een beperkte achterstand van vrouwen. Een echte kloof is weeral terug te vinden als gekeken wordt naar de andere parameters. Waar de groep +50-jarigen er in 2001 er nog beter voorstonden dan de andere achterstandsgroepen (uitgezonderd de groep vrouwen), zijn ze in 2005 voorbijgestoken door de groep met een laag opleidingsniveau. De groei van deze groep was namelijk groter. Uit de cijfers blijkt ook dat, alhoewel het internetbezit bij deze groepen toeneemt, ze in beperktere mate toeneemt dan bij de rest van de Vlaamse bevolking. Dit leidt ertoe dat de kloof tussen het internetbezit in Vlaanderen algemeen en het internetbezit van de risicogroepen (exclusief vrouwen) toeneemt. De oorzaak is niet een stagnering van de groei bij de risicogroepen, maar een tragere groei bij de risicogroepen. Ook hier is dus geen sprake van een inhaalbeweging.

### 7.2.3. Evolutie van het internetgebruik in Vlaanderen

In figuur 11 ten slotte wordt de groei van het internetgebruik geschetst. Dit is de meest interessante variabele omdat gebruik niet op huishoudniveau, maar op individueel niveau gemeten wordt.



**Figuur 11:** Groei in internetgebruik in Vlaanderen bij vrouwen, +50-jarigen, personen met hoogstens een diploma lager secundair onderwijs en personen die zich in het laagste inkomenskwartiel bevinden (Bron: SCV-Survey, 2001, 2003 en 2005)

Wat direct opvalt is dat hier wel sprake is van een achterstand van de risicogroep vrouwen ten opzichte van mannen. Ook al neemt de kloof tussen het internetgebruik in Vlaanderen in vergelijking met het internetgebruik van vrouwen in Vlaanderen af, toch blijft over de periode 2001-2005 sprake van een achterstand. Hier zijn de verschillen ook het grootst voor de andere risicogroepen: personen met een laag opleidingsniveau, ouderen en personen met een laag inkomen. Er is absoluut geen sprake van een grote inhaalbeweging, ook al neemt de toegang voor deze risicogroepen toe.

### 7.2.4. Wat de cijfers (niet) vertellen

De geschetste cijfers geven maar in zeer beperkte mate informatie over de digitale kloof in Vlaanderen. Dit vooral omdat enkel de drempels toegang tot computer- en internetinfrastructuur en internetgebruik weergegeven worden. Een diepgaandere analyse over soorten gebruik en trends in evoluties van vaardigheden zou een waardevolle bron van informatie opleveren. Deze data is echter niet voorhanden in Vlaanderen. Wat algemeen vastgesteld wordt is dat zowel bezit als gebruik nog steeds in stijgende lijn evolueren in Vlaanderen, maar dat de snelheid waarmee de toegang van risicogroepen stijgt niet meeëvolueert met de stijging in het toegang van de totale Vlaamse bevolking. De kloven die in 2001 bestonden tussen de risicogroepen en de totale Vlaamse bevolking, is in 2005 nog steeds aanwezig en blijft redelijk stabiel. Enkel bij de risicogroep vrouwen, die sowieso het minst achterstand had, is sprake van een inhaalbeweging die zelf tot een volledige gelijk niveau leidt. Uitspraken doen over hoe het in de toekomst zal evolueren is moeilijk. Met de opkomst van digitale televisie zal misschien een echte inhaalbeweging gebeuren, maar dat zal pas binnen enkele jaren waargenomen en gemeten kunnen worden.

Om echt te kunnen weten of er sprake is van een inhaalbeweging is het interessant de diffusiesnelheid van ICT te berekenen. Daarom zal hierna de digitale kloofindex (DIDIX) van Vlaanderen besproken worden. Dit is een indicator die op Europees niveau gebruikt wordt om de ongelijkheid in ICT-diffusie te meten. Voor Vlaanderen is het interessant deze indicator te berekenen en de evolutie in het oog te houden.

## 7.3. De digitale kloofindex van Vlaanderen

Hüsing en Selhofer ontwikkelden in 2004 een benchmarking instrument om de digitale kloof te meten en een vergelijking tussen ICT toegang tussen verschillende Europese landen mogelijk te maken. Deze Digital Divide Index (DIDIX) is een samengestelde, redelijk eenvoudige, indicator die de ongelijkheid in IT diffusie meet. De 'digitale kloof' wordt gemeten door de ICT adoptie bij de risicogroepen te vergelijken met de adoptie bij het populatiegemiddelde. Er wordt vanuit gegaan dat de digitale kloof zich aan het sluiten is als de quotiënt van de penetratiegraad van de risicogroepen en de totale populatie toeneemt. De DIDIX, gepresenteerd in het artikel *DIDIX: A Digital Divide Index For Measuring Inequality in IT Diffusion* (Hüsing & Selhofer, 2004), is gebaseerd op het meten van de relatieve diffusie van computer en internet in vier risicogroepen in de samenleving. Daarin wordt ze ontwikkeld door het meten van computer bezit en gebruik en internet bezit en gebruik van vier risicogroepen: vrouwen, ouderen, personen met een laag opleidingsniveau en personen met een laag inkomen. Een lage index (minimum 0) wijst op een grotere kloof tussen risicogroepen en het gemiddelde van de bevolking, een hoge index (maximum 100) op het niet of nauwelijks bestaan van een kloof tussen de risicogroepen en het gemiddelde van de bevolking. Door de afwezigheid van bruikbaar cijfermateriaal over computergebruik in Vlaanderen werd beslist om bij het ontwikkelen van de Vlaamse DIDIX slechts drie dimensies van de digitale kloof index mee te nemen in de indicator: computer- en internetbezit en internetgebruik. In tabel 3 worden de opgenomen dimensies van de DIDIX weergegeven<sup>49</sup>.

<b>Dimensies van de digitale kloof index (toegekend gewicht)</b>
computer bezit in huis (30%) internet bezit in huis (20%) internetgebruik (50%)

**Tabel 4:** Dimensies van de DIDIX opgenomen in de Vlaamse DIDIX

Ik heb er voor geopteerd om aan internetgebruik een groter belang en dus gewicht (50%) toe te kennen in de indicator dan aan de andere dimensies. Dit omdat gebruik een factor is die op individueel gemeten wordt. Hüsing en Selhofer gaven in hun artikel ook aan dat dit mogelijk

<sup>49</sup> Het % van de populatie in Vlaanderen waaruit de risicogroepen bestond in 2005 zijn de volgende:

- a) vrouwen: 50,7% (NIS, Bevolkingsstatistieken, 2005)
- b) personen boven de 50 jaar: 36,3% (NIS, Bevolkingsstatistieken, 2005)
- c) personen met ten hoogste een diploma lager onderwijs: 32,7% (MVG, Departement onderwijs, 2005)
- d) personen die zich in het laagste inkomenskwartiel (inkomens tot 1299 EURO) bevinden: 22,4% (SCV-survey, 2005)

Deze groepen worden elk een gewicht van 25% toegekend in de berekening van de DIDIX.

moest zijn afhankelijk van data voorhanden en de specificiteit van de situatie (Hüsing & Selhofer, 2004). Omdat er maar cijfergegevens over één dimensie met betrekking tot gebruik voorhanden is, en omdat internet ook via andere artefacten gebruikt kan worden (o.a. door de opkomst van digitale televisie en internet via gsm), lijkt me dat gerechtvaardigd. Aan de factor computerbezit wordt 30% gewicht toegekend en aan internetbezit 20%. Er wordt een groter gewicht aan computerbezit toegekend om de afwezigheid van computergebruik een beetje te compenseren. Er werd besloten de DIDIX van 2001, 2003 en 2005 te berekenen om een evolutie in de ICT diffusie bij de verschillende risicogroepen te kunnen weergeven.

De DIDIX wordt als volgt berekend:

$$Didix = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n D_i$$

Waarbij D de subindex waarde is voor elke subpopulatie die gedefinieerd werd i (in ons geval is i= 4). Op de berekening van de formule ga ik niet dieper in. In tabel 5, 6 en 7 worden de totale DIDIX, maar ook deze van de verschillende risicogroepen afzonderlijk, voor 2001, 2003 en 2005 weergegeven.

	Computerbezit (%)		Internetbezit (%)		Internetgebruik (%)		Sub index	
	%	(A) % van totaal	%	(B) % van totaal	%	(C) % van totaal		
Totaal gebruik	53	= 100	33	= 100	34	= 100	0.3*A	+
							0.2*B	+
							0.5*C	
Leeftijd +50	27	50,94	14	42,42	25	53,19	50,4	
Vrouwen	51	96,23	31	93,94	28	82,35	88,8	
Opleiding LO	30	56,60	13	39,39	12	35,29	42,51	
Laagste inkomenskwartiel	17	32,08	8	24,24	9	26,47	27,7	
Subindex (gemiddelde % van totaal)	59,1		50,1			49,3	<b>52,4</b>	

Tabel 5: Berekening van de Vlaamse DIDIX, 2001

De DIDIX van Vlaanderen in 2001 is 52,4. De ICT adoptiegraad van de risicogroepen bevindt zich dus op 52,4% van de Vlaamse bevolking. De adoptiegraad ligt vooral laag bij personen die zich in de laagste inkomensgroep bevinden. De adoptie bij deze groep bevindt zich op 27,7% van het niveau van de Vlaamse bevolking. Als we kijken naar de verschillende dimensies van de DIDIX zien we dat, over alle risicogroepen heen, vooral internetbezit en -gebruik veel minder hoog scoort. Voor elke 100 Vlamingen die ICT-toegang hebben, zijn maar 50 personen uit de risicogroepen die het hebben.

## Hoofdstuk 7 - De digitale kloof in Vlaanderen

	Computerbezit (%)		Internetbezit (%)		Internetgebruik (%)		Sub index	
	%	(A) % van totaal	%	(B) % van totaal	%	(C) % van totaal		
Totaal gebruik	63	= 100	47	= 100	47	= 100	0.3*A	+
							0.2*B	+
							0.5*C	
Leeftijd +50	35	55,56	25	53,19	16	34,04	44,3	
Vrouwen	60	95,24	45	95,74	39	82,98	89,2	
Opleiding LO	41	65,08	25	53,19	19	40,43	50,38	
Laagste inkomenskwartiel	/	/	/	/	/	/	/	
Subindex (gemiddelde % van totaal)	72,1		67,4			52,5	<b>61,3</b>	

Tabel 6: Berekening van de Vlaamse DIDIX, 2003

De DIDIX in 2003 bedraagt 61,3. De ICT adoptiegraad van de risicogroepen bevindt zich dus op 61,3% van de Vlaamse bevolking. Dit betekent een verkleining van de kloof met 10 procentpunten over twee jaar tijd of een relatieve stijging van 16%. Jammer genoeg zijn voor 2003 geen cijfers over de zwakste groep aanwezig: de personen met een laag inkomen. Er is een achteruitgang te merken bij de groep +50-jarigen. Waar ze in 2001 nog aan 53,19% van de adoptiegraad van de Vlaamse bevolking zaten, is dat in 2003 gedaald tot 34,04%. Voor vrouwen en laagopgeleiden is de evolutie positief en is de subDIDIX voor deze groepen dus licht stijgend in vergelijking met 2001. Als we kijken naar de verschillende dimensies van de DIDIX, zien we dat, over alle risicogroepen heen, een substantiële stijging waar te nemen is voor computer- en internetbezit en maar een kleine stijging voor internetgebruik. Voor elke 100 Vlamingen die internet gebruiken zijn nog steeds maar 52 personen uit de risicogroepen die het gebruiken.

	Computerbezit (%)		Internetbezit (%)		Internetgebruik (%)		Sub index	
	%	(A) % van totaal	%	(B) % van totaal	%	(C) % van totaal		
Totaal gebruik	68	= 100	61	= 100	60	= 100	0.3*A	+
							0.2*B	+
							0.5*C	
Leeftijd +50	43,5	63,97	38	62,30	30	50,00	56,7	
Vrouwen	67	98,53	61	100	56	93,33	96,2	
Opleiding LO	47	69,12	41	67,21	34	56,67	55,6	
Laagste inkomenskwartiel	33	48,53	27	44,26	27	45,00	45,9	

Subindex (gemiddelde % van totaal)	70,0	68,4	61,3	<b>63,6</b>
------------------------------------	------	------	------	-------------

Tabel 7: Berekening van de Vlaamse DIDIX, 2005

De DIDIX in 2005 bedraagt 63,6. De ICT adoptiegraad van de risicogroepen bevindt zich dus op nog 2,5 procentpunten dicht bij deze van de Vlaamse bevolking dan in 2003. Dit is een relatieve stijging van 3,8%. Er is over de periode 2001-2003 een stijgende tendens waar te nemen in de ICT-adoptie van de risicogroepen en een afname van de kloof tussen de adoptiegraad van deze groepen en de Vlaamse populatie in haar totaal. De achteruitgaande beweging van de groep +50-jarigen in 2003 is in 2005 gekeerd. De adoptiegraad ligt op 56,7% van het totaal. Dit is een relatieve stijging van 28% over twee jaar tijd. Vrouwen hebben ondertussen quasi het adoptieniveau van de bevolking bereikt en bevinden zich op 96,2% van het bevolkingstotaal. In de bevolkingsgroep met een laag opleidingsniveau is een vertraging van de groei waar te nemen. In de periode 2001-2003 steeg de adoptiegraad met 8 procentpunten, in de periode 2003-2005 met 5 procentpunten en belandt hiermee op 55,6% van het niveau van het bevolkingstotaal. Enkel de groep met een laag inkomen bevindt zich nog onder de 50% van het bevolkingstotaal. Hier is nog steeds sprake van een grote achterstand. Als we kijken naar de verschillende dimensies van de DIDIX merken we dat, over alle risicogroepen heen, de groei enkel toe te schrijven is aan de groei in internetgebruik. Tussen 2003 en 2005 groeide het internetbezit van de risicogroepen ten opzichte van het bezit van het bevolkingstotaal maar met 1 procentpunt. Het computerbezit van de risicogroepen ten opzichte van het bevolkingstotaal daalde zelf met 2 procentpunten. Computerbezit en internetbezit liggen ondertussen erg dicht bij elkaar, een computer in huis betekent bijna altijd een internetverbinding in huis. Voor elke 100 Vlamingen die internet gebruiken zijn ondertussen 61 personen uit de risicogroepen die het gebruiken.

#### 7.4. Conclusie

Dat de inhaalbeweging niet voor elke risicogroep even snel gebeurt, wordt hier duidelijk. Op basis van de verzamelde cijfers en de (sub)DIDIX wordt duidelijk dat de man/vrouwkloof de minst problematische is. Vrouwen adopteren ICT iets later en iets trager, maar het ziet er naar uit dat binnen zeer korte tijd geen sprake meer zal zijn dat het ICT-adoptieniveau van vrouwen blijft achterhinken. Hetzelfde kan gezegd worden van de leeftijds-kloof. De situatie ziet er een stuk minder rooskleurig uit voor de andere risicogroepen, en in deze groepen zitten er relatief gezien ook meer vrouwen. De achterstand van de personen met een laag opleidingsniveau en/of een laag inkomen ten opzichte van het bevolkingstotaal blijft opvallend groot. In 2005

blijven ouderen hangen op 56,7%, lager opgeleiden op 55,6%, en personen met een laag inkomen op 45,9% van het ICT-adoptieniveau van het Vlaamse bevolkingstotaal. Ook al wijst de evolutie van de DIDIX over de periode 2001-2005 op een verkleining van de achterstand van de risicogroepen, er is nog steeds een groot verschil tussen deze groepen en het bevolkingstotaal. Op basis van deze cijfers kan ik me niet uitspreken over de vraag of iedereen op hetzelfde adoptieniveau zal eindigen. De opkomst van digitale televisie en nieuwe applicaties waarmee online kan gegaan worden, zullen hier zeker een rol in spelen. Maar zeker is dat de inhaalbeweging traag gebeurt en het absoluut niet zeker is of uiteindelijk "iedereen of elk huishouden online" zal raken. Of dit noodzakelijk is, is dan terug een andere vraag die ik voorlopig uit de weg ga.



## 8. ICT in de dagelijkse leefwereld: onderzoekskader voor een interpretatieve benadering van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

Vanuit de doelstelling een bijdrage te leveren aan de kennis over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij werden drie processen van actorschap naar voor geschoven om verder te bestuderen. Hierbij is geopteerd voor het gebruiken van het conceptueel denkkader over de dagelijkse leefwereld van de fenomenoloog Alfred Schütz, de domesticatiebenadering van Roger Silverstone en de techniekfenomenologie van Don Ihde. Deze interpretatieve onderzoeksbenaderingen verschillen sterk van de empirisch-analytische benadering die in positivistisch onderzoek gebruikt wordt. Het niet vertrekken vanuit categorisch denken over 'risicogroepen' en het op zoek gaan naar achterliggende verklarende mechanismen heeft een aantal implicaties voor het onderzoeksopzet en de betekenis van het onderzoek. In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de keuze voor interpretatief onderzoek, de zoektocht naar kwaliteitscriteria voor interpretatief onderzoek, het frame en de '*cuts*' (Suchman, 2005a) of snijlijnen van het eigen onderzoek, het onderzoeksopzet en de onderzoeksmethode gepresenteerd.

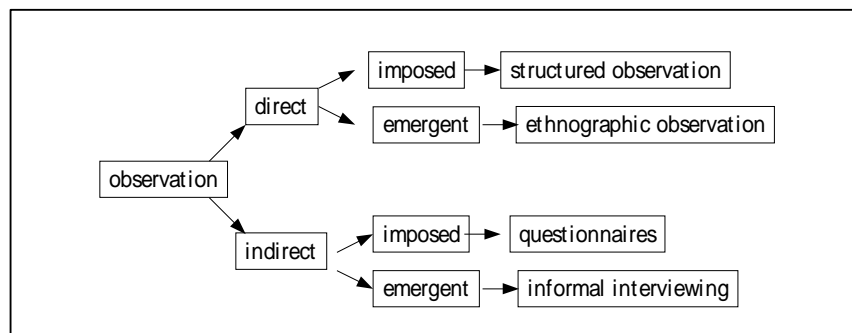
### 8.1. Van categorisch denken naar interpretatief denken: betekenissen voor dit onderzoek

Typerend aan het interpretatief onderzoeken is individuen niet worden ingedeeld op basis van variabelen als geslacht, inkomen, leeftijd of sociale achtergrond. Deze worden gezien als theoretische constructies. Aan de basis van interpretatief te werk gaan ligt de veronderstelling dat mensen zich constant inlaten met betekenisgeven aan de wereld, en dit doen in interactie met anderen. Daarbinnen worden geen hypothesen getest, noch wordt het onderzoek gestuurd door theoretische modellen. Het interpretatief onderzoek probeert echter zo dicht mogelijk te komen tot wat de respondenten in hun interessewereld en gedrag ervaren. De gedragssituatie van de respondenten wordt dan gedefinieerd volgens de betekenissen die de actors zelf aan

de situatie toeschrijven (Frissen & Wester, 1997). In de fenomenologie<sup>50</sup> wordt daarbij getracht de onderliggende structuren van de bewustzijnsacts naar boven te laten komen uit de onderzoeksdata zelf. Eén van de drie interpretatieve benaderingen Van daaruit wordt dan, vanuit de achtergrond van de verzamelde informatie in de literatuurstudie en de cijfergegevens, structuur gegeven aan de ervaringen en betekenissen van de respondenten.

Bij empirisch onderzoek is 'het observeren' altijd het fundament van dataverzameling. Bij het onderzoeken van de sociale realiteit wordt data verzameld van deze sociale realiteit. Deze observatie kan direct (rechtstreeks) gebeuren of indirect (onrechtstreeks). Bij de directe observaties verzamelt de onderzoek(st)er observaties waar h/zij dan betekenis aan geeft. Bij de indirecte observaties verzamelt de onderzoek(st)er zelfobservaties van de respondent, en hierbij geeft de respondent dus zelf betekenis aan zijn/haar handelen en situatie. Doordat binnen de fenomenologie getracht wordt zo dicht mogelijk te komen tot wat de respondenten in hun interessewereld en gedrag ervaren en welke betekenis ze er aan geven, zijn hiervoor enkel de methodes die indirect zijn bruikbaar. Daarenboven wordt een onderscheid gemaakt tussen *imposed* en *emergent* als kenmerken van methodes. Met *imposed* wordt verwezen naar het vooraf opleggen van een bepaalde structuur aan de observatie, met *emergent* naar het zoveel mogelijk de data zelf laten spreken. Voor fenomenologisch onderzoek zijn enkel methodes die *emergent* zijn bruikbaar omdat zo sterk de nadruk gelegd wordt op het laten spreken voor zich van de data (Wilson, 2002).

Dat in dit onderzoek gekozen wordt voor interviews en niet voor gestructureerde observatie, etnografische observatie of vragenlijsten heeft daar mee te maken.



Figuur 12: Representatie van methodes volgens Wilson (Bron: Wilson, 2002)

<sup>50</sup> Binnen de interpretatieve benadering in de communicatiewetenschappen zijn drie stromingen te onderscheiden: de symbolisch-interactionistische invalshoek, de kennistheoretische invalshoek en de cultural studies invalshoek. De kennistheoretische benadering bouwt verder op de fenomenologie (Frissen & Webster, 1997: 22).

Veelal worden kwantitatieve onderzoeksmethodes ten opzichte van kwalitatieve geplaatst. Waarbij langs de ene kant grootschalige surveys en vragenlijsten en langs de andere kant casestudies, interviews en etnografisch onderzoek worden geplaatst. Zowel Wilson hierboven alsook Sayer (1992: 242) ontkennen echter het onderscheid tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Wilson deelt methodes in op basis van de manier waarop de observatie gebeurt, wat dan samenhangt met de visie op de realiteit die de onderzoek(st)er heeft. Sayer spreekt van *intensieve* en *extensieve* onderzoeksmethodes en hij onderscheidt ze naar aard van onderzoeksvragen die gesteld worden. Intensief onderzoek is onderzoek met vragen naar de aard en de structuur van sociale objecten en naar de aanwezigheid, de activering en de onderscheiden bijdrage van causale mechanismen, extensief onderzoek is eerder beschrijvend van aard. Kwalitatieve methodes kunnen dus zowel als intensief als extensief onderzoeksmethode omschreven worden, afhankelijk van de onderzoeksvraag die gesteld wordt. Voor dit onderzoek zou men in eerste instantie kunnen zeggen dat het extensief onderzoek is, doch het onderzoek gaat verder dan enkel het beschrijvende dat typerend is voor fenomenologisch onderzoek. Het gaat op zoek naar de aard en de structuur en de bewustzijnsacts die aan de basis liggen van 'internet in het dagelijkse leven' en dit gaat dus verder dan enkel beschrijven. In dit opzicht is dit onderzoek als intensief onderzoek te definiëren. Het voorgaande hoofdstuk waarin een stand van zaken van risicogroepen in de netwerkmaatschappij in Vlaanderen cijfermatig geschetst worden is dan weer een typisch extensief onderzoek.

### 8.1.1. De dagelijkse leefwereld als onderzoeksveld

Binnen het positivistische onderzoeksparadigma wordt meestal een gesloten omgeving bestudeerd waarbij context weggeveegd wordt. Eigen aan de dagelijkse leefwereld is echter dat ze een open karakter heeft en dat op voorhand besluiten wat wel en niet tot de dagelijkse leefwereld behoort tekort doet aan de ervaringen van individuen. Het opsplitsen van het betekenisdomein 'dagelijkse leefwereld' in afzonderlijke segmenten is volgens Schütz dan ook puur een constructie van de onderzoek(st)er. Of, en hoe, omgegaan wordt met ICT is zeer sterk afhankelijk van contextuele condities. Op voorhand als onderzoek(st)er bepaalde contextuele factoren uitsluiten zou tekort doen aan het opzet van dit onderzoek. Het onderzoek zou dan meer gaan lijken op een labo-experiment waarbij meer mogelijkheid bestaat causale verbanden te ontdekken maar waarbij de validiteit veel beperkter is. Daarnaast gaat een bestudering van het dagelijkse leven gepaard met een bestudering van wat intersubjectief gecreëerd is door de bewegingen, woorden en gewoontes van 'gewone' mensen (Franklin,

2004). De opgang van empirisch onderzoek naar de dagelijkse leefwereld is dan ook te vinden in de jaren '60 en de Marxistische onderzoekstraditie.

De omschrijving van de Certeau van het dagelijkse leven wijst nog op een andere uitdaging van het bestuderen van het dagelijkse leven.

"Everyday life is that which is given (or comes in part) to us each day; it is that which crowds, even oppresses, us each day, for there is an oppression of the here-and-now [oppression du présent]. Every morning, what we take on, as we awake, is the weight of life, the difficulty of living in such and such a situation, whatever the fatigue, whatever the desire. Everyday life is that which intimately concerns us, from the inside" (de Certeau, 1994, in: Franklin, 2004: 48).

In de dagelijkse leefwereld vindt de ontmoeting van structurerende en agerende factoren plaats. Het is de omgeving waarin machtsuitoefening bestudeerd kan worden en de perceptie van het 'normale' gedistilleerd kan worden vanuit de betekenis die 'gewone' mensen eraan geven.

### 8.1.2. Van digitale kloof naar e-inclusie

Ook binnen onderzoek naar de digitale kloof zijn de twee onderzoeksparadigma's te onderscheiden. Binnen het positivistische paradigma bevindt zich het onderzoek dat focust op het definiëren van risicogroepen in de netwerkmaatschappij. Daarbij wordt extensief onderzoek gedaan en worden veelal vragenlijsten voorgelegd aan een (representatief) deel van de bevolking. In dit soort onderzoek wordt gezocht naar het definiëren van groepen die al dan niet toegang hebben tot ICT, ICT gebruiken, of naar de 'nodige' vaardigheden (opgesomd door onderzoek(st)ers) die personen moeten verwerven om 'ingesloten' te worden in de netwerkmaatschappij. Ze proberen zicht te krijgen op de feitelijke situatie van computer- en internetgebruik zonder aandacht voor de diversiteit in gebruik en vooral zonder te meten of weten wat de implicaties zijn van dit al dan niet computer- en internetgebruik voor de dagelijkse leefwereld van mensen.

Onderzoek dat te definiëren valt als 'onderzoek naar e-inclusie' echter vertrekt veelal vanuit het interpretatief onderzoeksparadigma. Om te weten hoe ICT eventueel bijdragen tot meer (on)gelijkheid in de samenleving, of tot meer participatie op alle niveaus van de samenleving, moet rekening gehouden worden met individuele preferenties van individuen. Als daarenboven eerder gezocht wordt naar het blootleggen van mechanismen die spelen dan het doen van vaststellingen, worden het best intensieve onderzoeksmethoden toegepast.

Omdat internet ook kenmerken van massa en individuele media bezit ten slotte, en ze gevormd en gebruikt kan worden naar eigen voorkeuren, creëert ze ook een behoefte aan 'gepersonaliseerd' internetonderzoek zoals Jones (1999) opmerkt

"If the internet is a form of 'personalized' mass media, perhaps researchers, too, should in some sense 'personalize' their efforts, in two ways. First, to be sensitive to, and aware of, their own experiences on-line. Second, to focus not only on community but on individuals within social groups as well" (Jones, 1999: 18).

Het effectieve handelingsvermogen van de internetgebruik(st)ers speelt namelijk een belangrijke rol in het soort gebruik en dus ook op de gevolgen van internetgebruik met betrekking tot (on)gelijke kansen.

## 8.2. Kwaliteitscriteria van interpretatief onderzoek

Veel onderzoek(st)ers en methodologen met een voorkeur voor surveys en vragenlijsten zijn nog steeds van mening dat interviews, focusgroepen of andere niet op statistiek gebaseerde methodes minder objectief zijn door hun inherente subjectieve vervormingen (Smaling, 1996: 15). Het geloof in objectiviteit en de invulling ervan hangt algemeen samen met het onderscheid tussen de hierboven besproken empirisch-analytische en interpretatieve onderzoeksbenaderingen. De kritiek die ze formuleren is dat niet-statistische methodes niet zouden voldoen aan de eis van intersubjectieve navolgbaarheid, wat noodzakelijk is om van betrouwbaar en dus objectief onderzoek te kunnen spreken. De interpretatieve benadering echter vertrekt van het niet-bestaan van objectiviteit in onderzoek, wat bepaalde implicaties heeft voor gebruikte methodes en kwaliteitscriteria.

De sociologische discipline is nog steeds een zeer sterke (post)positivistische en dus empirisch-analytische traditie, de Copernicaanse revolutie in de wetenschapsfilosofie ten spijt. In de jaren '60 werd het sociaal geconstrueerde karakter van wetenschappelijke kennis stevig aan de kaak gesteld door Thomas Kuhn zijn *The Structure of Scientific Revolutions* (1962) en ook de werken van Alfred Schütz, Hans Georg Gadamer, Ludwig Wittgenstein, Claude Lévy-Strauss, Ferdinand de Saussure, Jacques Derrida en Jean-François Lyotard haalden het positivistische wetenschapsmodel onderuit (Gijssels, 2006: 23). Centraal in de kritiek ten opzichte van kwantitatief onderzoek is dat deze door decontextualisatie, disempowerment en het gebrek aan actorschap onmogelijk kunnen voldoen aan het criterium van objectiviteit. Met decontextualisering wordt verwezen naar het negeren van de volledige of gedeeltelijke

linguïstische, persoonlijke, sociale, politieke en culturele context van de respondenten (Smaling, 1996). Met disempowerment wordt verwezen naar het gebrek aan actorschap dat respondenten krijgen en toegeschreven krijgen, alsof ze zelf geen enkele vat hebben op (de keuzes in) hun leven. Algemeen is deze kritiek gebouwd op de fenomenologische en hermeneutische werken en bijhorende visies die in hoofdstuk 6 werden beschreven. Het wegvegen van context en actorschap is volgens de critieken net niet objectief maar subjectief, want de onderzoek(st)er bepaalt de snijlijnen en betekenissen vanuit zijn/haar ivoren toren. Als onderzoek(st)ers de context wel willen vatten en respondenten een stem krijgen, dan zijn enkel interpretatieve onderzoeksmethodes mogelijk. De sterkte van wat Kvale (1996) kwalitatieve onderzoeksmethodes noemt verwoordt hij als volgt:

"The qualitative research interview has a unique potential for obtaining access to and describing the lived everyday world. The attempt to obtain unprejudiced descriptions entails a rehabilitation of the Lebenswelt – the life world- in relation to the world of science. The life world is the world as it is encountered in everyday life and given in direct and immediate experience, independent of and prior to explanations" (Kvale, 1996: 54).

Voor het beantwoorden van de vooropgestelde onderzoeksvragen is net om die redenen kwalitatief onderzoek aangewezen. Omdat de achterliggende mechanismen maar ook de context van de dagelijkse leefwereld meegenomen worden in de onderzoeksvragen.

Dat geloof in de objectiviteit van wetenschappelijk onderzoek verdwenen is, wil echter niet zeggen dat er geen criteria zijn waaraan de 'wetenschappelijkheid' van onderzoek getoetst kan worden. Hierna neem ik een aantal criteria onder de loep die toepasbaar zijn in interpretatief onderzoek. Daarbij bespreek ik ook wat ze betekenen voor mijn eigen empirisch onderzoek.

### 8.2.1. Intersubjectieve navolgbaarheid als betrouwbaarheids criterium

De invulling van intersubjectieve navolgbaarheid zoals hierboven gedefinieerd is in interpretatief onderzoek onmogelijk. Toch kan door zo nauwkeurig mogelijk elke onderzoeksstap te motiveren en te omschrijven een bepaalde vorm van navolgbaarheid bereikt worden. Het reconstrueren van het onderzoek wordt dan mogelijk, maar zal nooit volledig gerepliceerd kunnen worden. Met intersubjectieve navolgbaarheid wordt dan verstaan: *"De onderzoeker heeft de plicht zijn activiteiten en keuzes zo helder mogelijk te beschrijven dat zijn collega's het onderzoek in principe stap voor stap kunnen reconstrueren, c.q. repliceren"* (Van Ijzendoorn & Miedema, 1986: 498). In mijn onderzoek betekent dit dat het onderzoek zo

gedetailleerd mogelijk gestoffeerd zal worden. Dit gebeurt door alle gebruikte onderzoeksmethoden, teksten, selectie van respondenten, correspondentie en interviewmethode in bijlage in te voegen.

### 8.2.2. Bracketing

Alfred Schütz zelf geeft aan dat de methode van *bracketing*<sup>51</sup> voldoende is om de 'wetenschappelijkheid' van onderzoek te bereiken. Met bracketing verwijst hij naar de activiteit van het tussen haakjes zetten van de eigen oordelen en visie op de wereld. Door bracketing is een onderzoek(st)er in staat om een direct en primitief contact te hebben met de wereld zoals ze geleefd wordt en niet zoals ze geconceptualiseerd wordt. Daarbij wordt de focus dan gelegd op het unieke van een specifiek fenomeen, waarbij bracketing een vorm van reflectieve aandacht is waardoor de conditie om fenomenologisch 'te zien' gecreëerd wordt.

Hoe bracketing concreet uitgevoerd moet worden beschrijft Schütz niet in zijn werk. Wat hiervan in dit onderzoek meegenomen wordt, is het gegeven dat om fenomenen in de dagelijkse leefwereld te ontdekken een mate van afstand moet gecreëerd worden tussen onderzoek(st)er en hetgene zij onderzoeken. Daarbij moet met een grote vorm van aandacht, openheid en nieuwsgierigheid gekeken worden naar en vanuit de leefwereld en moeten betekenisgevingen daaruit verschijnen, en niet enkel vanuit theoretische conceptuele kaders. Als er interpretaties gemaakt worden moeten die ook gecontextualiseerd worden, er moet duidelijk gemaakt worden in termen van wat verklaard wordt en door wie. Als onderzoekster geloof ik niet in het kunnen tussen haakjes zetten van de eigen oordelen en visie op de wereld. Wat ik wel kan doen is mijzelf binnen het onderzoek en onderzoeksthema situeren.

### 8.2.3. Zelfsituering

Binnen een onderzoekscontext zijn niet enkel de respondenten maar ook onderzoek(st)ers biografisch en historisch gesitueerd. De onderzoek(st)ers hun opgebouwde *stock of knowledge* bepalen de onderzoeksopzet en de analyses van het onderzoek mee. Ikzelf als onderzoekster percipieer me niet als een 'lege doos'. In het onderzoek ga ik mijn positie dan ook biografisch

---

<sup>51</sup> deze term is de Engelse vertaling van *epoché* en komt van Husserl. Omdat in het vorige hoofdstuk ook steeds de Engelstalige vertaling van de concepten van Schütz gebruikt werden, gebruik ik hier ook *bracketing* in plaats van *epoché*.

en historisch situeren en de *black box* van het onderzoek(st)er-zijn daarmee openen<sup>52</sup>. De onderzoekster kan gezien worden als een 'instrument':

"The metaphor of the researcher as an instrument using personal experiences as a mould or screen does suffer the limitation that the interviewer can often be confronted with fields of experience in which he has no previous experience" (Nievaard, 1996).

Eenzijds is de eigen ervaring met betrekking tot het onderzoeksthema een grote meerwaarde als onderzoekster. Zelf behoor ik tot dezelfde populatie als de respondenten: een internetgebruik(st)er van boven de 31 jaar die in Vlaanderen woont en een internetconnectie in huis heeft. Onderzoek doen naar internet zonder het zelf te gebruiken (te omschrijven als een *outsider*-positie) lijkt mijns inziens een problematische situatie. Maar ook een *insider*-positie heeft haar beperkingen. Michael LaSalsa zet deze voor- en nadelen op een rijtje<sup>53</sup>. De voordelen zijn: de formulering van de onderzoeksvragen die waarschijnlijk niet bij niet-gebruik(st)ers opkomen, specifieke kennis die de dataverzameling- en analyse faciliteert en een grotere openheid van de respondenten. De nadelen die hij opsomt zijn. De veronderstelling bij de respondenten dat de onderzoek(st)er vertrouwd is met het jargon en een veronachtzaming door de onderzoek(st)er van wat h/zij als vanzelfsprekend ziet (LaSalsa, 2003). Zeker met betrekking tot internet is een resem aan nieuwe termen en uitspraken verbonden waarbinnen een onderzoek(st)er thuis moet zijn wil ze de respondent begrijpen. Anderzijds brengt het ook een aantal beperkingen met zich mee. De eigen ervaringen zullen als een filter werken waardoor naar ervaringen van respondenten gekeken wordt. Er moet dan ook nauwlettend toegezien worden op de interpretaties door de onderzoek(s)ter, dit wordt mogelijk gemaakt door de uitgebreide stoffering van het onderzoek.

#### 8.2.4. Validiteit

Validiteit van een wetenschappelijk onderzoek betekent dat het onderzoek 'echt' iets zegt over het fenomeen dat onderzocht wordt en deze 'kennis' ook voor andere dan de onderzochte gevallen steek houdt (Stroobants, 2001: 219). Of de onderzoeksresultaten zo zijn dat ze een

---

<sup>52</sup> De onderzoekster zelf zal in de bijlagen identiek aan de respondenten omschreven worden en de ervaringen van elk interview worden ook bijgevoegd.

<sup>53</sup> De Salse doet dit op basis van een insider/outsider positie in holebi-onderzoek, maar identieke voor- en nadelen zijn terug te vinden bij internet-onderzoek. Enkel het nadeel 'verminderde objectiviteit bij de onderzoeker en een verhoogde kans op responsbias door sociaal wenselijk antwoordgedrag van de respondenten' omdat ik, als het al opgaat, specifiek zal zijn voor holebi-onderzoek.



'belletje doen rinkelen' en het inzicht in gelijke kansen in de netwerkmaatschappij vergroten is moeilijk om door de onderzoekster zelf vast te stellen. Ik zal dit validiteitscriterium dan ook op het einde van het doctoraatsproefschrift opnieuw opnemen en het besluit hier over overlaten aan de lezer.

Drie belangrijke validiteitscriteria bespreek ik hier kort: de validiteit van de methode van dataverzameling, de respondent validiteit en de validiteit van interpretatie (Mason, 1996; Denzin, 2004).

Met de validiteit van de methode van dataverzameling wordt verwezen naar: *"How well matched is the logic of the method to the kinds of research questions you are asking, and the kind of social explanations you are intending to develop"* (Mason, 1996: 147). Op de methodes van dataverzameling wordt uitgebreid ingegaan in hoofdstuk 8.4. Met de daar opgenomen verantwoording hoop ik te voldoen aan de validiteit van de methode van dataverzameling. In dit onderzoek wordt de kwalitatieve onderzoek(st)er gezien als zijnde een 'bricoleur' en 'quiltmaker'<sup>54</sup> (Denzin, 2004: 4). Daarmee wordt expliciet verwezen naar het gebruiken en combineren van diverse methodes voor het beantwoorden van een 'kwalitatieve' onderzoeksvraag, *triangulatie* genoemd (Denzin, 2004: 5). Ook al gaat niet iedereen akkoord met het gebruik van meerdere methodes, om een onderzoeksvraag te beantwoorden (Mason, 1996), in dit onderzoek doe ik het wel. Om een fenomeen diepgaand te verstaan kijk ik vanuit verschillende invalshoeken naar het fenomeen en poog ik het op verschillende manieren te vatten. Deze methodische triangulatie gebeurt in dit onderzoek door middel van de combinatie van de literatuurstudie, de secundaire analyse op bestaande datasets, de online vragenlijst en het kwalitatieve luik. De data triangulatie gebeurt door op verschillende manieren data te verzamelen en betrekken in het onderzoek. In dit onderzoek zijn dit: narratieve biografische interviews over het leven-met-internet, computer-en internettijdslijnen, internetdagboeken en weblogs.

Een andere manier om de validiteit van het onderzoek te garanderen is respondenten zelf feedback te laten geven op de onderzoeksresultaten via respondent validatie. De terugkoppeling naar de respondentengroep zelf is in dit onderzoek maar beperkt gebeurd. De respondenten kregen de mogelijkheid na het interview feedback te geven over het interview of aanvullende informatie door te sturen via e-mail of weblog. Daarnaast werd, indien gewenst, het getranscribeerde interview aan de respondent bezorgd zodat h/zij feedback kon geven. Het feit dat de respondenten zelf veelal aangaven niet geïnteresseerd te zijn in een uitgetikte versie

---

<sup>54</sup> Dit hangt natuurlijk ook samen met de visie van de onderzoeker op de eventuele combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethodes of hun algemene visie op onderzoek.

van het interview noopte mij ertoe ook niet verder om feedback te vragen. Er is in dit onderzoek dus niet systematisch om feedback gevraagd na analyse van de data.

De validiteit van interpretatie (Mason, 1996: 150) ten slotte is gedeeltelijk afhankelijk van de validiteit van de methode van dataverzameling, maar verwijst ook naar de kwaliteit en de striktheid waarmee de verzamelde data geïnterpreteerd werd. Doordat kwalitatieve onderzoekers tijdens het analyseren hun data interpretatief lezen, worden ze tijdens de analyse vaak geconfronteerd met vragen over de betekenis en invloed van hun interpretaties. Het is namelijk niet mogelijk dit interpretatief lezen te objectiveren of neutraliseren. Belangrijk hierbij is dan het verklaren en in kaart brengen van de wijze waarop de interpretatie gebeurd is. Het situeren van de onderzoekster zelf is hierbij ook noodzakelijk, zodat de lezer van het onderzoek zelf kan oordelen over de validiteit van interpretatie.

Maar het belangrijkste aspect van een empirisch onderzoek is dat de gemaakte keuzes uitgesproken worden en de snijlijnen die getrokken zijn grondig verantwoord worden. Want zoals Karen Barad het verwoordt: *“the enactment of boundaries – that always entails constitutive exclusions and therefore requisite questions of accountability”* (Barad, 2003: 803). De getrokken snijlijnen zijn nooit onschuldig. De bespreking van de snijlijnen en de consequentie die hiermee verbonden zijn vormen dan ook de inhoud van het volgende hoofdstuk.

### 8.3. Frame en snijlijnen van het onderzoek

In elk onderzoek worden lijnen uitgezet waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. Het frame van het onderzoek is een constructie die door de onderzoek(st)er vastgelegd wordt. Het artificiële van een onderzoekssituatie, in vergelijking met de complexiteit van de realiteit, is onvermijdelijk. Het vastleggen van het frame gebeurt op basis van voorkennis maar ook op basis van praktische redenen. Het beargumenteerd en bewust vastleggen van het frame en het trekken van snijlijnen en er mee aan de slag gaan is de enige optie. Er moet geleefd (en onderzocht) worden met de snijlijnen die we trekken.

### 8.3.1. Gebruik(st)ers versus niet-gebruik(st)ers

Onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij bestaat grotendeels uit het beschrijven van wie al dan niet toegang heeft tot ICT. Gebruik(st)ers worden ten opzichte van niet-gebruik(st)ers geplaatst waarbij de tweede groep als risicogroep gedefinieerd wordt voor het 'ingesloten' zijn in de netwerkmaatschappij. Onderzoek naar wie deel uitmaakt van deze niet-gebruik(st)ersgroep, en wat de redenen zijn om ICT en internet niet te (kunnen) gebruiken, staan hierin centraal. Daarnaast wordt recent ook steeds meer aandacht geschonken aan het soort internetgebruik en de soorten internetgebruik(st)ers. Daarbij wordt veel aandacht besteed aan digitale vaardigheden want de veronderstelling die hieraan ten grondslag ligt is dat, als gevolg van de cumulatie van digitale vaardigheden, personen die laat gebruik(st)er worden geconfronteerd blijven met een achterstand in vaardigheden die niet in te halen zijn.

De focus in mijn onderzoek ligt op de diversiteit van internetgebruik en gebruik(st)ers. Ook al is het onderzoeken van niet-gebruik een meer voor de hand liggende invalshoek om inzicht te verwerven in gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, dit werk wordt voor Vlaanderen door andere onderzoek(st)ers uitgevoerd (Steyaert, 2003; Broos & Roe, 2002; Broos & Roe, 2006a). Mijn uitgangspunt is dat internetgebruik(st)ers informatie kunnen verschaffen over de obstakels om tot gebruik te komen en over de diversiteit van internetpraktijken en levens-met-internet. Alsook over de impact van het veranderende sociomateriële weefsel van het dagelijkse leven op (gelijke kansen in) de samenleving. Het ontdekken van nieuwe of diepere ongelijkheden onder invloed van ICT valt mijns inziens vooral te detecteren door te analyseren wat iemand doet met internet en welke betekenis er aan toegekend wordt.

Om dieperliggende verklaringsmechanismen te kunnen ontdekken die verder gaan dan verklaringen toeschrijven aan dichotome verschillen (man/vrouw, laag opleidingsniveau/hog opleidingsniveau, enzovoort, zie hoofdstuk 7) werd de socio-demografische diversiteit van de te bevragen internetgebruik(st)ersgroep vooropgesteld.

Als gevolg van bovenstaande redenen selecteer ik de ICT-gebruik(st)ersgroep als de te onderzoeken populatie. In een eerste fase enkel ervaren ICT-gebruik(st)ers, in een tweede fase beginnende ICT-gebruik(st)ers. Geen enkele van de respondenten is een niet-gebruik(st)er. Daarnaast tracht ik niet de noodzakelijke geletterdheid voor gelijke kansen te definiëren in een opsomming van vaardigheden, maar bestudeer ik de computer- en internetpraktijken die mensen vertonen in hun dagelijkse leven. Uit deze betekenisgevingen tracht ik inzicht te verwerven met betrekking tot gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. De snijlijn die getrokken wordt is dus de lijn rond ICT-gebruik(st)ers.

### 8.3.2. De computer als een '*mundane technology*'

Verschillende artefacten geven toegang tot internet: gsm's hebben wap<sup>55</sup> en gprs<sup>56</sup> mogelijkheden, televisie is digitaal gegaan en de triple play<sup>57</sup> technologie zal binnenkort *bon ton* maken. Toch is de computer het enige artefact dat in dit onderzoek meegenomen is als artefact waarmee online gegaan wordt. De technologie die in 2004 en 2005 is, kan in 2008 verdwenen zijn, dus het onderzoek is sterk gesitueerd. Op het moment van het onderzoek (en nu nog steeds) had echter enkel de computer als internettechnologie een interessante positie in de thuisomgeving. De computer was op dat moment het enige artefact dat internettoegang verschafte dat vooral in huis gelokaliseerd wordt. Voor de gsm geldt dit niet omdat het een technologie is die eerder in de publieke ruimte een private ruimte creëert. Of zoals Morley het omschrijft: "*What the mobile phone does is to fill the space of the public sphere with the chatter of the heart, allowing us to take our homes with us, just as an tortoise stays in its shell wherever it travels*" (Morley, 2003: 453). Bij aanvang van het onderzoek was er sprake van digitale televisie, maar was deze nog niet geïmplementeerd in Vlaanderen.

De computer is interessant als artefact om te onderzoeken omdat het van een 'exotic' naar een 'mundane' technologie geëvolueerd is, van iets 'innovatief' naar iets 'ordinairs'. Met de term 'mundane technologies' wordt verwezen naar deze technologieën die de nieuwheid van zich afgeworpen hebben, en zich geïntegreerd hebben in de thuisomgeving en de dagelijkse leefwereld waar ze een onopvallend onderdeel van gaan uitmaken zijn. Het onderzoeken van 'mundane technologies' betekent dus het onderzoeken hoe deze technologieën het alledaagse leven mediëren en reflecteren, en hoe ze de lokale technosociale configuraties (re)produceren (Michael, 2003: 131).

De keuze voor de computer als te bestuderen artefact is hiermee de volgende snijlijn die in het onderzoek getrokken is. Alle respondenten behalve één, gaven aan enkel via de computer online te gaan.

---

<sup>55</sup> wap is de afkorting van *wireless application protocol* en is een standaard voor mobiel internet.

<sup>56</sup> gprs is de afkorting van *general packet radio service* en is een andere standaard voor mobiel internet.

<sup>57</sup> triple play technology is de term die gebruikt wordt om de drie diensten (telefonie, internet en digitale televisie) die gebruik maken van eenzelfde infrastructuur aan te duiden.

### 8.3.3. Een *mutual shaping* benadering met nadruk op de gebruikskant

Het onderzoek gebeurt vanuit een *mutual shaping* benadering van technologie en samenleving en productie en gebruik. In dit onderzoek wordt echter vooral het gebruik en de gebruik(st)er 'uitgepakt' of gedeconstrueerd. De ontwerp(st)er wordt in dit soort onderzoek, dat zijn oorsprong vindt in de mens- en sociale wetenschappen, veelal grotendeels met rust gelaten. Hierin is mijn onderzoek geen uitzondering. Er wordt aandacht besteed aan de geschiedenis van technologiegebruik van de respondent die in de context van technologische evoluties geplaatst wordt. Daarnaast worden de scripts en de informaticarepresentaties in zover mogelijk geanalyseerd. De scripts in de artefacten en de software en de handelingen rond deze artefacten worden wel kritisch bestudeerd, maar de ontwerp(st)er en het productieproces niet. Voor de volledigheid van de analyse zou hiernaast ook het ontwerp en het ontwerpproces onder de loep moeten genomen worden. Net zoals technologen zich te weinig bekommeren om de gebruik(st)er van de technologie zo bekommert de sociale wetenschapper zich te weinig om het openbreken van de technologie. Ik probeer in mijn onderzoek een eerste stap in die richting te zetten.

### 8.3.4. Beleid, budget en tijd

Een laatste snijlijn die ik wil bespreken is de lijn die werken in een Vlaams beleidsgericht onderzoeksinstituut zoals het Steunpunt Gelijkekansenbeleid trekt. Werken in een beleidsgericht onderzoeksinstituut dat relevant is voor de situatie in Vlaanderen is enerzijds erg dankbaar omdat het doen van 'ivoren toren' wetenschap vermeden wordt. Zien dat beleidsmakers effectief aan de slag gaan met je onderzoek is erg bevredigend. De beperking is wel dat een proefschrift nooit beleidsgericht, maar steeds fundamenteel wetenschappelijk van aard is. Beide combineren vergt dan ook enige acrobatie en brengt beperkingen met zich mee. Ook het feit dat het onderzoeksbudget erg beperkt is betekende een grenslijn waarbinnen gewerkt moest worden. Online vragenlijsten werden niet enkel inhoudelijk maar ook technisch door mijzelf uitgevoerd. Het aanleren van de open source database MYSQL en de programmeertaal PHP nam dan terug een grote hap uit het tijdsbudget. Een tweede gesprek met de respondenten of een geografisch bredere spreiding van de respondenten had ik graag gedaan. Door tijdsgebrek werd dit onmogelijk. Dit brengt de beperking met zich mee dat in het onderzoek wel gereflecteerd kan worden uit het verleden van de respondent maar op geen enkele manier iets kan gezegd worden over het toekomstig computer- en internetgebruik van de respondent wat een meerwaarde zou betekenen voor dit onderzoek.

Dit is de laatste snijlijn van het onderzoek die ik hier omschrijf. Dit wil niet zeggen dat er geen andere zijn, maar ik hoop hiermee de belangrijkste te hebben uitgesproken. Door het beargumenteren van de snijlijnen heb ik er de verantwoordelijkheid voor opgenomen. Alle onderzoeksresultaten moeten binnen deze lijnen gelezen worden.

## 8.4. Onderzoekopzet en onderzoeksmethode

Nu is het tijd om in te gaan op het onderzoekopzet van het empirische luik van mijn onderzoek: de rekrutering en dataverzameling, de onderzoeksmethodes en de dataverwerking komen achtereenvolgens aan bod in het volgende hoofdstuk.

### 8.4.1. De twee onderzoeksfasen: ervaren gebruik(st)ers versus beginnende gebruik(st)ers

Omdat uit onderzoek naar voor komt (o.a. Wellman, 2002; van Dijk, 2005) dat door de snelle ontwikkeling van technologieën en de daarbij horende cumulatieve vaardigheden om ermee om te gaan, personen die een achterstand hebben opgelopen deze zeer moeilijk zouden kunnen inhalen. En dat er een belangrijk verschil, zonet een kloof, tussen verschillende gebruik(st)ersgroepen zou bestaan werd gekozen om twee groepen internetgebruik(st)ers te onderzoeken. De eerste onderzoeksfase had als doelstelling ervaren internetgebruik(st)ers te bevragen. In de tweede onderzoeksfase werden beginnende internetgebruik(st)ers bevraagd. Deze twee groepen werden op verschillende manieren gerekruteerd. De informatie die verzameld werd was wel gelijklopend: diepte-interviews en computer- en internettijdslijnen. Daarnaast werden van een aantal ervaren gebruik(st)ersgroep ook internetdagboeken verkregen.

Hierna ga ik dieper in op de twee rekruteringsfasen. Vooraf wil ik nog aangeven dat het tijdens de analyse duidelijk werd dat de opdeling in twee groepen, ervaren en beginnende gebruik(st)ers, artificieel van aard is. Ook al zijn een aantal gelijkenissen te trekken binnen de groepen ervaren en beginnende gebruik(st)ers, de diversiteit van betekenissen en ervaringen binnen de groepen was nog zeer groot. Daarom wordt in de analyse grotendeels los gekomen

van een vooraf gestelde indeling in groepen en wordt elke internetgebruik(st)er als individu, in al zijn/haar complexiteit en diversiteit, benaderd in de analyse.

## 8.4.2. Rekrutering en dataverzameling

### 8.4.2.1. Eerste rekruteringsfase: ervaren internetgebruik(st)ers

Na het testen<sup>58</sup> van de online vragenlijst die ontwikkeld werd om respondenten te rekruteren voor een interview, werd de oproep (bijlage 1.1) om naar [www.ua.ac.be/internetonderzoek](http://www.ua.ac.be/internetonderzoek) te surfen, verspreid.

De oorspronkelijke bedoeling was de bekendmaking via portaalsites van internetproviders en online magazines te laten verlopen. Uit de lijst van de in 2004 werkende en niet-werkende leden van het IPSA<sup>59</sup>, de *Belgische vereniging voor de Internet Service Providers*, werden een aantal providers geselecteerd, aangeschreven en opgebeld met de vraag de oproep om deel te nemen aan het onderzoek te verspreiden via hun nieuwsbrief of via het plaatsen op hun portaalsite.

De selectie van de ISP's gebeurde volgens onderstaande criteria. Als een ISP aan de vier criteria voldeed, werd ze geselecteerd als kanaal om de oproep te verspreiden.

- de ISP is een internetprovider;
- de doelgroep van de ISP is Nederlandstalige Belgen of Vlamingen die in het Vlaams Gewest wonen;
- de ISP richt zich onder andere tot individuele internetgebruik(st)ers (en niet enkel tot bedrijven);
- de website van de ISP is een portaal-site (en niet enkel een zakelijke website).

---

<sup>58</sup> Voor het verspreiden van de online vragenlijst werd deze getest door ze aan een diversiteit van internetgebruik(st)ers (naar leeftijd, geslacht, ICT-ervaring en intensiteit van gebruik, 'gewone' eindgebruik(st)ers en mensen die zowel informatie aanbieden als gebruiken) voor te leggen en feedback te vragen. Er werd gevraagd de online vragenlijst in te vullen en feedback te geven op drie aspecten van de vragenlijst: a) het gebruik(st)ersgemak van de on-line vragenlijst. wat zijn de (technische) obstakels? waar is er te weinig/teveel uitleg gegeven? b) de methode: is de vraagstelling en zijn de indeling van de categorieën in orde? c) de inhoud: zijn er bepaalde terreinen vergeten/te veel opgesplitst? zijn alle vragen volledig?. De relevante feedback werd verwerkt in de uiteindelijk gebruikte vragenlijst.

<sup>59</sup> IPSA Belgium vertegenwoordigt de meerderheid van de Belgische *Internet Service Providers*. Het totale marktaandeel van hun leden vertegenwoordigt ongeveer 95% van de ISP markt. Het IPSA bestaat uit 36 leden waarvan acht werkende en 28 niet-werkende leden.

Na deze selectie blijven maar vier ISP's over: Belgacom, Telenet, Tiscali en Ad Valvas Group. Op het eerste zicht lijkt dit een erg beperkt resultaat, maar als we kijken naar de mate waarin deze websites bezocht worden, zien we dat een aantal tot de meest bezochte websites van België behoren (volgens de meting van het *Centrum voor Informatie over de Media*), met een uniek aantal bezoekers van tussen de 52.573 (Tiscali) en 202.927 (Belgacom/Skynet) per dag.

Maar al de moeite om te selecteren tevergeefs, de internetproviders weigerden allemaal om de oproep op hun site of nieuwsbrief op te nemen. Nochtans leek mij dit de beste manier om een groot aantal respondenten de online vragenlijst te laten invullen, en dus een grote pool te krijgen waaruit de te interviewen respondenten gekozen konden worden.

Omdat providers weigerden mee te werken, besloot ik zelf een oproep te verspreiden via de IT-fora van Telenet en skynet. Daarnaast werd aan online magazines gevraagd de oproep op hun portaalsite of in hun nieuwsbrief te plaatsen. Enerzijds werden online tijdschriften die ervaren gebruik(st)ers mogelijk bezoeken (IT-tijdschriften) geselecteerd. Anderzijds werd speciale aandacht besteed aan het opnemen van websites die als doelgroep 'risicogroepen' hadden (vrouwen, ouderen en allochtonen<sup>60</sup>).

Volgende tijdschriften werden gecontacteerd en publiceerden ook effectief een advertentie op de website of in de nieuwsbrief (in bijlage 1.2 worden screenshots van de advertenties bijgevoegd).

Naam organisatie	Url	Soort verspreiding
Femistyle	www.femistyle.be	Website
Divazine	www.divazine.be	Website
Seniorennet	www.seniorennet.be	Website
Seniornet	www.seniornet.be	Website
Kifkif	www.kifkif.be	Website
Netwerk	www.netwerk.be	In online en papieren tijdschrift opgenomen
Zdnet	www.zdnet.be	Nieuwsbrief en website

Tabel 8: Overzicht distributiekanaalen online vragenlijst

<sup>60</sup> Allochtonen werden niet opgenomen in het kwantitatieve onderzoeksluik omdat het onmogelijk is deze te distilleren uit de datasets van de SCV-surveys. Uit bestaand onderzoek naar ICT-gebruik bij allochtonen blijkt toch dat ze een achterstandsgroep vormen, ook al heeft dit vooral te maken met hun relatief lage sociaal-economische positie (d'Haenens, 2003).



De vragenlijst (bijlage 1.3 en 1.4) stond tussen 2 april 2004 en 27 juni 2005 online en werd door 347 respondenten ingevuld. Uit deze respondenten werden er twaalf geselecteerd om verder deel te nemen aan het onderzoek. De selectie gebeurde op basis van volgende criteria:

- respondenten moesten thuis een internetaansluiting hebben;
- respondenten moesten op het moment dat ze de vragenlijst invulden minstens 5 jaar geleden voor het eerst online gegaan zijn;
- respondenten moesten minstens 30 jaar zijn;
- er werd getracht een zo groot mogelijke diversiteit aan respondenten te selecteren (naar leeftijd, soort gebruik, opleidingsniveau, gezinssituatie).

Oorspronkelijk was het ook de bedoeling uit de verzamelde dataset verschillende gebruik(st)ers-groepen te onderscheiden en respondenten te selecteren uit de verschillende groepen. Doordat er echter te weinig respondenten waren die aangaven geïnteresseerd te zijn in het verder participeren aan het onderzoek werd hiervan afgezien.

Het eerste interview werd afgenomen op 26 oktober 2004 en het laatste interview met respondenten uit deze rekruteringsfase op 6 mei 2005.

### 8.4.2.2. Tweede rekruteringsfase: beginnende internetgebruik(st)ers

De bekendmaking van de in beperkte mate aangepaste online vragenlijst (bijlage 2.4 en 2.5) gebeurde enerzijds door het ophangen van affiches (bijlage 2.1) in vormings- en opleidingscentra waar IT opleidingen werden gegeven anderzijds via het uitdelen van flyers (bijlage 2.1) aan deelnemers aan de opleidingen. De affiches werden ofwel zelf opgehangen ofwel via de post, vergezeld van een brief met uitleg (bijlage 2.3), bezorgd aan de opleidingscentra<sup>61</sup> in Vlaanderen en Vlaams-Brabant. Uit de reactie van respondenten werd het duidelijk dat maar een beperkt aantal opleidingscentra<sup>62</sup> de oproep zo verspreid hadden dat ze tot invullen van de vragenlijst leidden. Gelukkig waren hier zowel *Centra voor Basiseducatie*, *Vormingsplus* en andere opleidingscentra in vertegenwoordigd wat leidde tot een diversiteit aan respondenten.

---

<sup>61</sup> Een lijst van de aangeschreven opleidingscentra is te vinden in bijlage 2.2. De opleidingscentra die een internetopleiding gaven werden gevonden via een intensieve zoekactie op internet.

<sup>62</sup> De opleidingscentra waar de meeste respondenten van de vragenlijst uit afkomstig waren zijn: Instituut voor Volwassenenonderwijs Brugge, centra voor basiseducatie Waasland, St-Niklaas, Ronse, Vlaamse Ardennen, Diksmuide en Oudenaarde Genk en Kortrijk en opleidingscentra Aron en Atel.

De vragenlijst stond tussen 12 mei 2005 en 22 augustus 2005 online en werd door 159 respondenten ingevuld. Uit deze respondenten werden er tien geselecteerd om verder deel te nemen aan het onderzoek. De selectie gebeurde op basis van volgende criteria:

- respondenten moesten thuis een internetaansluiting hebben;
- respondenten mochten op het moment dat ze de vragenlijst invulden maximum 3 jaar geleden voor het eerst online gegaan zijn;
- respondenten moesten op het moment dat ze de vragenlijst invulden een beginnerscursus ICT volgen of gevolgd hebben;
- respondenten moesten minstens 30 jaar zijn;
- er werd getracht een zo groot mogelijke diversiteit aan respondenten te selecteren (naar leeftijd, soort gebruik, opleidingsniveau, gezinssituatie, soort opleiding en opleidingscentrum).

Het eerste interview werd afgenomen op 22 juni 2005 en het laatste interview met respondenten uit deze rekruteringsfase op 13 september 2005.

### 8.4.2.3. Dataverzameling

Van alle respondenten werd verschillende soorten informatie verzameld. Ten eerste werd er algemene persoonsinformatie en informatie over het internetgebruik verkregen uit de ingevulde vragenlijst. Ten tweede werd van elke respondent een biografisch-narratief interview over hun leven-met-internet afgenomen. Ten derde werd de geschiedenis van hun computer- en internetbezit alsook hun gebruik gereconstrueerd door het verzamelen van persoonlijke computer- en internettijdslijnen en ten slotte hielden een aantal respondenten een internetdagboek bij. Niet alle instrumenten bleken even succesvol. Hieronder worden de verschillende databronnen geconcretiseerd.

#### **Lichtgestructureerde narratieve, biografische en interpretatieve interviewmethode**

Zoals hierboven al vermeld is de meest toepasselijke onderzoeksmethode in de fenomenologie het open ongestructureerde diepte-interview. Voor dit onderzoek is echter gekozen voor een lichtgestructureerd diepte-interview, gebaseerd op het design voor lichtgestructureerde biografisch-narratieve interviewmethode van Wengraf (2001). Ik baseerde mijn beslissing op de ervaring uit een ander onderzoek waar de volledig open interviewmethode niet haalbaar bleek (Stroobants, 2001). Een lichtgestructureerde methode respecteert in eerste instantie de openheid en geeft de respondent in zeer grote mate de vrijheid om zijn/haar verhaal te vertellen, maar is in tweede instantie wel meer sturend.

Met de interviewmethode gaan verschillende beperkingen alsook vertekeningen op het 'verhaal' van de respondent gepaard. De verschillende stappen tussen het verhaal die de

geïnterviewde vertelt en de uiteindelijke rapportering van het gebeuren door de interviewer houden verschillende keuzes en interpretaties in. Zowel het ongestructureerde (narratieve) interview als het gestructureerde interview bevat beperkingen waartussen een keuze gemaakt moet worden.

Het gestructureerde interview wordt door Maso gedefinieerd als zijnde: "*A specific type of social interaction in which one participant, the interviewer, with a specific goal in mind and working mainly verbally, tries to get information from the other participant, the respondent*" (Maso & Webster, 1996: 7). Het feit dat de interviewer op voorhand het interview structureert beperkt de eigen inbreng van de geïnterviewde tot het frame dat de interviewer aanbiedt. Daarbinnen mag het verhaal verteld worden. Algemeen is er maar een beperkte mogelijkheid in zo'n situatie om buiten dit frame te treden. De onderzoek(st)er trekt de lijnen waarbinnen het verhaal verteld wordt. Dit typisch probleem voor gestructureerde interviews doet zich identiek voor bij kwantitatieve onderzoeksmethodes. In kwalitatief onderzoek worden gedragingen vaak vanuit de sociale context en individuele betekenischema's onderzocht, dit betekent dat er veel meer belang is voor het individuele verhaal en staan de 'subjectieve' betekenisgevingen centraal.

Het is geweten dat het onthouden van praktijken of gebeurtenissen, het opslaan in het geheugen en het achteraf terug memoriseren of herinneren van voorbije praktijken, nooit een correcte weerslag van de uitgevoerde praktijk zijn. Als we daar bovenop de betekenissen die individuen geven aan hun praktijk willen kennen, en deze dan als onderzoek(st)er interpreteren, dan is er gegarandeerd een grote vervorming op het gebeuren. Bij een ongestructureerd interview zou door de beperktere inmenging van de interviewer een minder grote vervorming op het gebeuren bestaan. Doordat de respondent meer vrijheid heeft om zijn/haar verhaal te vertellen. Voor de rest zijn de beperkingen en vertekeningen die in de loop van het interviewproces optreden identiek voor gestructureerde en ongestructureerde interviews.

Het narratieve of verhalende dan van de interviewmethode is typerend voor methodes waar veel rekening gehouden wordt met de context. Interviews zijn 'vertelde verhalen' en verhalen zijn altijd de reconstructie van het verleden, rekening houdend met de huidige belangen, prioriteiten en interesses die helpen het heden te verstaan. De biografisch narratieve onderzoeksbenadering stelt verhalen centraal. De doelstelling is om de subjectieve betekenisgevingen en de handelingsperspectieven van actoren, gesitueerd in hun context, te verklaren.

"This, in essence, is the core topic addressed by biographical research in social and educational science –describing and analysing, not at all abstractly, but as graphically as possible, the way in which social structures impinge on the subjective level and how the latter has impacts on those selfsame social structures" (Alheit, 1997: 10 in: Stroobants, 2001: 36).

Het narratieve interview wordt het vaakst gebruikt als veel aandacht aan de context geschonken wordt. Zeker voor biografisch onderzoek is de narratieve onderzoeksmethode een vrij gekende methode.

Doordat dit onderzoek fenomenologisch van invalshoek is en in onderzoek de 'biografie van het leven met internet' centraal stelt, lijkt de narratieve methode het best bruikbare. De methode die ik toepas kan zowel als lichtgestructureerd, narratief als biografisch omschreven worden en is gebaseerd op de methode uitgewerkt door Tom Wengraf (Wengraf, 2001) die op zijn beurt voortbouwt op het werk van Gabriel Rosenthal en Wolfram Fischer-Rosenthal (1997). Beide zijn erg bekend omwille van de specifieke trainingen die ze geven en de interviewmethode die ze ontwikkelden om met narratief-biografische interviews aan de slag te gaan. Ten slotte zijn de vertelde verhalen een interpretatie van gebeurtenissen door respondenten, en worden de interviews geïnterpreteerd door de onderzoek(st)er. Het interpretatieve is eigen aan de interviewmethode.

Het interviewdesign van het lichtgestructureerde narratieve, biografische en interpretatieve interview ziet er als volgt uit (bijlage 3.2):

- het stellen van een enkelvoudige initiële vraag met als doel het verhaal los te krijgen (SQUIN of *single question at inducing narrative* genoemd);
- het stellen van uitdiepingvragen: als de geïnterviewde zijn/haar verhaal afgerond heeft wordt door de interviewer teruggekoppeld naar het verhaal en uitdiepende vragen gesteld, daarbij wordt in zo groot mogelijke mate gebruik gemaakt van de termen en zinsconstructies die de geïnterviewde zelf gebruikte (TQUINs of *Topic Questions Inducing Narrative* genoemd);
- het stellen van vragen die niet aan bod kwamen in het verhaal maar die gestructureerd worden door de interviewer<sup>63</sup>.

### **Computer- en internettijdslijnen**

De computer- en internettijdslijnen (bijlagen 1.8, 2.8 en 2.9) bestaan uit het reconstrueren van de geschiedenis van computer en internetbezit en -gebruik van de respondenten. Het idee voor het verzamelen van computer- en internettijdslijnen komt voort uit een aantal aandachtspunten in bestaand onderzoek. Ten eerste wordt de '*follow the object*' methode, het volgen van het object doorheen de tijd, in ander onderzoek als onderzoeksmethode gehanteerd. In dit onderzoek kan niet gesproken worden van een '*follow the object*' georiënteerd onderzoek, maar daar werd wel de inspiratie opgedaan. In het onderzoek wordt de computer niet gevolgd

---

<sup>63</sup> Wengraf benoemt zelf niet die derde fase, deze werd uit pragmatische overwegingen bijgevoegd. geeft aan dat er in een afzonderlijk interview nog gevraagd moet worden naar de betekenissen van het verwoorde verhaal van de geïnterviewd. In dit interviewdesign werd alles in één interview gegoten.

vanaf het moment van productie tot zijn afvoeren naar de vuilnisbelt of het containerpark, en eventueel daarna tot in Indië waar sloppenwijkbewoners de onderdelen uit elkaar halen. Wel wordt specifieke aandacht besteed aan de opeenvolgende computer en internet artefacten en software in de thuisomgeving. Ten tweede uit de specifieke aandacht die dit onderzoek wil schenken aan de technologie zelf. Het *mutual shaping* proces van gebruik en technologie kan pas geobserveerd en geanalyseerd worden als er kennis is over de gebruikte technologie en de gemaakte keuzes om bepaalde technologie aan te schaffen, up te graden, door te geven, te behouden of weg te gooien. De kenmerken van de technologie zelf bepalen mee deze processen. Ten derde wil ik de relatie van de respondenten ten opzichte van hun artefacten in kaart brengen. Wat betekent het dat de ene respondente uit liefde voor haar oude computers ze allemaal op zolder bijhoudt en er alle kenmerken van kan opnoemen en dat een andere respondente geen idee heeft hoe groot haar harde schijf is? Door over de technologie zelf te spreken, maar ook door te analyseren wat de kennis is van de eigen computer- en internetgeschiedenis hoop ik hier meer zicht op te krijgen. Ten vierde wordt in het onderzoek vertrokken van een specifieke aandacht voor de veronderstelling dat door de snelle ontwikkeling van technologieën en de daarbij horende cumulatieve vaardigheden om ermee om te gaan, personen die eenmaal een achterstand hebben (dus nu pas beginnende gebruik(st)er zijn), deze zeer moeilijk zouden kunnen inhalen. Om te bestuderen of er sprake zou kunnen zijn van een gebruik(st)erskloof, afhankelijk van de aanvangsdatum van computer- en internetgebruik, gaat speciale aandacht uit naar de computer- en internetgeschiedenis van de respondenten.

Aan alle respondenten werd op het einde van het interview gevraagd een computer- en internettijdslijn neer te schrijven en terug te sturen<sup>64</sup>. Op twee na hebben alle respondenten dit gedaan. Op basis van het interview kon de computer- en tijdslijn van beide respondenten waarvan de informatie niet teruggestuurd was toch gereconstrueerd worden.

### **Internetdagboeken**

Twee redenen liggen aan de basis van het bevragen via een dagboek van het internetgebruik van de respondenten. Ten eerste wil het onderzoek op deze manier een controle doen op het verhaal van de respondenten. Ik wil achterhalen of de intensiteit van het gebruik zoals vermeld in het interview ook tot uiting komt in het dagboek. Ten tweede wil het onderzoek op deze manier detecteren of er bepaalde gewoontes in tijd zijn die de respondenten ontwikkelen rond

---

<sup>64</sup> Er werd een boekje overhandigd (bijlage 1.9) en een geadresseerde gefrankeerde enveloppe. In bijlage is de computer- en internettijdslijn van de respondenten te vinden

hun internetgebruik, en nagaan of internetgebruik een alleenstaande activiteit is of een activiteit die verweven is in het leven.

Het internetdagboek (bijlage 1.9) werd ontwikkeld op basis van bestaand dagboekonderzoek naar luistergedrag van radio en televisiegebruik (Centrum voor Informatie over de Media, 2005). Aan de respondenten is gevraagd gedurende één week hun internetgebruik bij te houden. In het dagboek is de week ingedeeld in dagen, uren en kwartieren, met als doel per kwartier te weten te komen of de respondent online was of niet en wat h/zij online deed. Online zijn werd gedefinieerd als *"een computer binnen handbereik hebben die geconnecteerd is aan het internet"*, daarbij moest er niet specifiek 'op gewerkt' worden. Als er op dat moment iemand anders op aan het werk was, werd het gedefinieerd als zijnde 'niet online', want de computer was op zich niet toegankelijk binnen handbereik.

De informatie die de respondent noteerde (per dag, voor alle uren van de dag, per kwartier), is:

- of de respondent op dat moment online was of niet;
- welke internetapplicatie h/zij gebruikt;
- op welke locatie de respondent geconnecteerd is;
- welke andere activiteiten h/zij eventueel gelijktijdig doet.

Aan alle respondenten werd op het einde van het interview gevraagd het internetdagboek bij te houden. Wel werd expliciet vermeld dat de tijdslijn opmaken voor het onderzoek belangrijker was dan het dagboek.

Maar zes van de twaalf respondenten hielden een internetdagboek bij en bezorgden het terug. De meeste gaven aan geen tijd te hebben om dit te doen. Door de zwakke respons werd besloten bij de tweede rekruteringsgroep geen internetdagboeken te laten invullen.

### **Weblogs**

De weblog (bijlage 1.7) had als doelstelling een communicatieomgeving aan te bieden aan de respondenten waarbij ze aanvullingen, bijkomende bedenkingen, vragen of nieuwe informatie konden communiceren naar mij. Op het einde van het interview werd aan elke respondent informatie gegeven over de weblog die voor hen persoonlijke gecreëerd was. Het uitgangspunt dat respondenten misschien interesse hadden om gedachten over hun internetgebruik na het interview door te geven, was het uitgangspunt om met een weblog te werken. Ook wou ik ondertussen testen of een weblog misschien een nieuw instrument kon zijn binnen een onderzoeksomgeving.

Maar twee respondenten maakten effectief gebruik van de weblog. Het achteraf geven van aanvullingen of nieuwe bedenkingen over hun internetgebruik deden de respondenten dus quasi niet. Enkele mogelijke oorzaken hiervan kunnen zijn dat respondenten het onderzoek

zien als iets afgebakend in tijd waaraan ze willen deelnemen, het teveel aan rompslomp om naar de url te surfen, paswoord in te vullen, bericht te posten of anderen. Naar weblogs als onderzoeksthema is recent veel aandacht gekomen, naar het gebruiken van weblogs als onderzoeksinstrument is echter nog veel ervaring opgedaan. Het feit dat de weblog eerder voorgesteld werd als communicatie instrument tussen onderzoek(st)er en respondent dan als plaats waar ze hun eigen verhaal publiek konden maken is misschien het centrale problematische aspect. Het is nog steeds eenvoudiger een e-mail te versturen dan op een weblog in te loggen.

#### 8.4.2.4. Onderzoekstadia en dataverwerking

De belangrijkste data waar de analyse van het onderzoek op steunt zijn de afgenomen interviews. Het afnemen en analyseren van deze data maakt deel uit van het onderzoeksproces die ik in drie onderzoekperiodes kan indelen.

<b>ONDERZOEKSTADIA 1</b>
exploratie van 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' aan de hand van:
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ literatuurstudie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ontwikkelen en afnemen van een online vragenlijst naar internetgebruik in Vlaanderen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ berekening van de Digitale Kloof Index (DIDIX) van Vlaanderen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formuleren <i>sensitizing concepts</i></li> </ul>
<b>ONDERZOEKSTADIA 2</b>
onderzoeksopzet, dataverzameling en eerste analyse:
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formulering onderzoeksvragen<sup>65</sup></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ literatuurstudie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vastleggen van onderzoeksmethode en onderzoeksopzet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dataverzameling &gt; analyse van data aan de hand van geformuleerde onderzoeksvragen &gt; literatuurstudie (verschillende interacties met inbrengen nieuwe <i>sensitizing concepts</i>)</li> </ul>
<b>ONDERZOEKSTADIA 3</b>
analyse:
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ literatuurstudie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ selectie van te analyseren processen van actorschap</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analyse van de data aan de hand van de geformuleerde processen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ neerslag van de onderzoeksresultaten</li> </ul>

Tabel 9: Overzicht van de verschillende onderzoekstadia

<sup>65</sup> De initieel geformuleerde onderzoeksvragen worden in bijlage 3.4 bijgevoegd.

De interviews werden allemaal door mezelf afgenomen en de meeste transcribeerde ik ook zelf. Een beperkt aantal is door jobstudenten getranscribeerd. De jobstudenten kreeg dan richtlijnen mee die gerespecteerd moesten worden, en de uitgeschreven tekst werd achteraf gecontroleerd. Ik wil hierbij wijzen op het belang van het zelf verzamelen van de data bij dit soort kwalitatief onderzoek. Doordat interviews zoveel meer zijn dan enkel woorden en dat het vatten van menselijk (nonverbaal) gedrag in interviewcontexten erg belangrijk is, kan dit mijns inziens niet door verschillende onderzoek(st)ers gelijkaardig verlopen. Dit geldt vooral omdat het lichtgestructureerde interviews betreft waarbij het interview op een andere manier geanalyseerd wordt dan bij gestructureerde interviews. Daarnaast werden de tijdslijnen ook voor elke respondent uitgetekend (zie in bijlage 4). De transcripts van de interviews werden ingebracht in het kwalitatieve data analyseprogramma MAXQDA. Daarin werden ze geanalyseerd en gecodeerd. Het coderen gebeurde op basis van de initieel opgestelde onderzoeksvragen, de vertelprikkels die ik vooraf formuleerde (zie bijlage 3) en de thema's die de respondenten zelf naar voor schoven. De toegekende codes deelde ik op basis van een boomstructuur in verschillende groepen en subgroepen in. Op een gegeven moment had ik 1437 geselecteerde citaten, zinnen of uitspraken waaraan een code toegekend was. Het aantal verschillende codes was op dat moment 177<sup>66</sup>. Een onoverzichtelijk aantal waar ik niet wist wat mee aan te vangen. Ik had het gevoel op mijn data te zitten maar er niets mee te kunnen. Al die verschillende codes uit verschillende verhalen structureren leek me een onmogelijk werk. Ook als gevolg van de keuze voor een diversiteit aan respondenten en de openheid van het narratieve interview, was de uiteindelijke structuur aanbrengen aan de analyse een slopend proces. Ik had beslist op zoek te gaan naar individuele ervaringen en betekenissen en had die dan ook gekregen, maar wat moest ik met al die codes en groepen coderingen? Uiteindelijk besloot ik op basis van de literatuurstudie, de probleemstelling en de volledige interviewverhalen mijn verhaal te structureren aan de hand van de drie processen waarbinnen actorschap een belangrijke rol speelt: het toegangsproces tot ICT in huis, de micro-reguleringen rond ICT in de thuisomgeving en het handelen in veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld. Het circulaire model van het kwalitatief interview dat door Nievaard (Nievaard, 1996: 51) werd ontwikkeld, geeft grotendeels weer hoe er tewerk gegaan is. Literatuurstudie, interviewen en het ontdekken van nieuwe concepten zijn geen lineair opeenvolgende en van elkaar geïsoleerde delen van het onderzoeksproces, maar staan in een circulaire verhouding tot elkaar. Het doorlopen van verschillende onderzoeksstappen: literatuurstudie, ontwikkelen van instrumentarium, interviewen en het ontwikkelen van nieuwe *sensitizing concepts*, is geen éénmalige beweging maar wordt verschillende keren herhaald.

---

<sup>66</sup> Voor een overzicht van de codes toegekend tijdens de eerste analyse aan de hand van de initiële onderzoeksvragen verwijs ik naar bijlage 3.5.



De coderingen werden na deze beslissing dus uit hun categorisatie in groepen en subgroepen gehaald en er werd opnieuw gekeken hoe ze zich verhielden tot de drie gedefinieerde processen. Dit leidt ertoe dat uit de analyse geen universeel onderliggende structuur van ervaringen van internetgebruik gehaald wordt. Wel wordt getracht naast een beschrijvend element, ook een aantal onderliggende mechanismen bloot te leggen die impact hebben op internetgebruik, en de invloed ervan op (on)gelijke kansen.

Bij het analyseren van de interviews ben ik interpretatief te werk gegaan. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is naast de fenomenologische benadering ook gebruik gemaakt van de methodes van kwalitatief-interpreterende inhoudsanalyse en in beperkte mate van discoursanalyse. In beide methodes zijn waarneming en analyse niet strikt van elkaar te scheiden. Met kwalitatief-interpreterende inhoudsanalyse wordt verwezen naar de vorm van kwalitatief onderzoek waarbij de reconstructie van latente betekenisstructuren centraal staan (Hüttner, Renckstorf e.a., 1995: 609). Discoursanalyse definieert *"language as a form of social practice"* (Fairclough 1989: 20) en ziet mediatechnologie, mediateksten en sociale praktijken als tekst (Frissen & Wester, 1997: 32). Centraal staan het bestuderen van tekstuele praktijken en taalgebruik als zijnde sociale en culturele praktijken (Fairclough, 1992). Discoursanalyse kan gezien worden als een speurtocht naar patronen in verbaal gedrag van actoren, met hulp waarvan het mogelijk wordt om de betekenis van dat verbale gedrag te verklaren (van den Berg, 1997: 189). Er zijn tal van verschillende types van discoursanalyse te onderscheiden (o.a. Servaes & Frissen, 1997). In dit onderzoek vat ik taal op als een vertoog, waarbij het gepercipieerd wordt als een sociaal cultureel systeem dat het alledaagse discours, en dus ook het verbale gedrag van individuele actoren, structureert. Daarbij ga ik op zoek naar de (dominante) vertogen die bestaan omtrent bepaalde thema's. In de analyse van de interviews worden verschillende lagen geanalyseerd. Grofweg zou ik kunnen stellen dat de onderzoeksdata volgende lagen bevat waar ik als onderzoekster mee aan de slag ben gegaan (wetende dat ik ze in bepaalde mate meeconstrueer, de verschillende lagen met elkaar verweven zijn en de tekst bepaald wordt door de context waarbinnen ze bestaat):

<b>de respondent vertelt zijn/haar verhaal dat bestaat uit:</b>	<b>de onderzoekster luistert naar het verhaal en:</b>
feiten (bv. <i>"ik heb thuis een computer"</i> )	geeft de feiten weer en interpreteert ze
betekenisgevingen aan deze feiten (bv. <i>"ik voel me afgesloten van de wereld als de computer niet werkt"</i> )	geeft de betekenissen weer en interpreteert ze
houdt een vertoog (bv. <i>"zonder internet kan een mens niet meer leven"</i> )	analyseert en interpreteert de vertogen

Tabel 10: Overzicht van de bestudeerde onderzoekslagen

Hierbinnen worden dan de verschillende dimensies van ICT, zijnde de materiële objecten, de communicatieactiviteiten- en handelingen, en de sociale inrichting en organisatie rond deze handelingen, meegenomen. De semiotiek van ICT, ICT als instrument en ICT als media worden bestudeerd.

### 8.4.2.5. ICT-jargon als specifiek probleem bij dataverzameling en -verwerking

Dat de intrede van computers en internet een heel nieuw vakjargon met zich meebrengt werd erg duidelijk tijdens de interviews. Sommige respondenten gebruikten enkel Engelstalige terminologie, anderen enkel Nederlandstalige. Sommigen doorspekten het interview met technische termen, anderen maakten vaker gebruik van omschrijvingen dan van de termen zelf. Bovenal zorgde het soms voor de nodige spraakverwarring. Vooral de gebruik(st)ers met veel technologische kennis en meestal ook ervaring gebruikten het jargon intensief en correct. Het gebruik van het ICT-jargon maakt deel uit van een bepaald discours van een specifieke groep respondenten (zie hoofdstuk 9 voor de bespreking van de verschillende vertogen). De andere gebruik(st)ers deden dit minder intensief en soms ook foutief. Ook was er één respondent die veel vakjargon gebruikte, maar veelal foutief, wat dan eerder wijst op de status van het bezitten van vakjargon dan zijn kennis erover. Als onderzoekster lijkt het belangrijk het vakjargon te bezitten om net zo'n onregelmatigheden te doorprikken. Zelf heb ik gepoogd me zo op te stellen dat de respondenten wisten dat ik het vakjargon bezat maar daarom niet veronderstelde dat zij het ook spraken. Dit was een moeilijke evenwichtsoefening, omdat er opgelet moest worden om enerzijds niemand af te schrikken maar anderzijds ook mensen te stimuleren om volledig vanuit hun eigen situatie te spreken.

Hieronder een paar citaten die de problematiek van het ICT-jargon verduidelijken.

Een respondent die veel vakjargon gebruikt:

"Uiteindelijk is dat niet doorgedaan zoals ik gezegd heb en we hebben we voor dat project, een dedicated line, een vaste verbinding gehad met dat bedrijf om security redenen, dus dat was heel veel, de mensen waren dus, de directie was niet overtuigd dat VPN eigenlijk voldoende veilig was als communicatiemedium en dat eigenlijk kon. Men wou een punt-tot-punt verbinding, dan heeft het een tijd stil gelegen en zijn we dan begonnen met internet, dat moet ergens '96 geweest zijn ofzo [...] Ik heb natuurlijk een aantal voorlopers gekend van wat internet geworden is. In eerste instantie waren dat BBS'en, Bulletin Boards, waarbij je naar een telefoonnummer belde, analoge telefonie en een modem en dat was altijd één persoon of één bedrijf die zo'n bulletin board verzorgde, en daar kon je dan software downloaden, dikwijls waren dat patches, dikwijls waren dat ook bulletin boards van hobbyisten enzo."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

Een respondent die het vakjargon in beperkte mate gebruikt:

I(interviewer): "Ja ja. En en, doe je het nu bij je favorieten of... dat heb je ook niet gezien, dat je hem bij je favorieten zet, dus dat je dat altijd opnieuw euh.. kan zien.."

R(espondent): "Met dat pijltje rechts bovenaan zowat."

I: "Ja, dat je kan zeggen ja kijk, favorieten.. Euh, voeg toe bij favorieten.. Ja, nee niet dat pijltje rechts. En dat je daarna je favorieten kan opendoen en zeggen, ik ga naar daar. Maarja.."

R: "Awel, op dat gedacht vind ik het soms ook wel terug ze. Dus rechts bovenaan daar op dat pijltje klikken, en dan komen er daar toch een paar euh... programma's dat ik gedaan heb.. En dat staat daar dan de volgende nog wel bij.. en euh, allee ja dan is het ook veel rapper." *(de respondent heeft het hier over de bijgehouden url's in de browser, de surfgeschiedenis)*  
*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

Ook als interviewer was het opletten dat ik niet uitging van bepaalde veronderstellingen van gebruik. In onderstaand voorbeeld wordt dit duidelijk:

I: "Ja, maar dat is geen probleem, hè. Welke programma's gebruik je nu het meeste, van op je computer? Ik weet dat je er heel veel hebt staan, maar welke gebruik je? Je e-mailprogramma?"

R: "E-mailprogramma?"

I: "Is dat Outlook?"

R: "Ja. Zegt namen. U moet de namen zeggen."

I: "En wat heeft u thuis? Heeft u ADSL of Telenet, kabel?"

R: "Euh... internet."

I: "Ja..."

R: "Dat is Telenet, bedoel ik."

I: "Da's Telenet, dat kan goed zijn."

R: "Ja, Telenet."

*(man, 80 jaar, gepensioneerd, sinds 2001 thuis online, 17M10G)*

ICT-vakjargon is onderdeel van het probleem van de digitale kloof. Het feit dat het een resem aan nieuwe termen met zich meebrengt is een drempel op zich. Dat de invloed van ICT-jargon dan ook in de interviewcontext een rol speelt is logisch.

## 8.5. Interpretatief onderzoeken van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij

In dit hoofdstuk is het concrete raamwerk voorgesteld voor het interpretatief onderzoeken van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, waarbij uitgegaan wordt van de dagelijkse leefwereld als onderzoeksveld. Ik ben gestart met de positie van de interpretatieve benadering

van wetenschappelijk onderzoek te schetsen en heb verschillende kwaliteitscriteria voor interpretatief onderzoek besproken. Het frame en de snijlijnen waarbinnen het eigen onderzoek plaatsvindt zijn hierbij uitgebreid aan bod gekomen.

Daarna heb ik het onderzoekskader voor het eigen empirisch onderzoeksluik gestart. Onderzoek impliceert keuzes maken en uitsluiten. Het is belangrijk de gevolgen van deze keuzes die beperkingen inhouden, te schetsen. Daarna is een overzicht gegeven van de wijze waarop respondenten voor het onderzoek gerekruteerd zijn en welke informatie op welke wijze verzameld is binnen het empirische luik van dit onderzoek. Dit is belangrijk voor de verantwoording van de validiteit van de methode van dataverzameling

Ten slotte werd de data waar echt mee aan de slag gegaan wordt voorgesteld: Lichtgestructureerde narratieve, biografische en interpretatieve interviews, computer- en internettijdslijnen, weblogs en internetdagboeken.

Vertrekkende vanuit dit raamwerk wordt in de volgende hoofdstukken op basis van de verzamelde data overgegaan naar de analyse over (on)gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. De drie gekozen processen worden achtereenvolgens onderzocht: toegang tot ICT als voorwaarde tot participatie in de netwerkmaatschappij, ICT in de dagelijkse leefwereld: aandacht voor micro-reguleringen van computer en internet in huis en handelen in veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld: aandacht voor routines en individuele ICT relaties. Deze processen worden steeds bestudeerd vanuit de invalshoek een bijdrage te leveren aan de kennis over (on)gelijke kansen in de netwerkmaatschappij in Vlaanderen.

## 9. Toegang tot ICT als voorwaarde tot participatie in de netwerkmaatschappij

### 9.1. Inleiding

Het eerste van de drie processen die ik in het empirisch luik van mijn doctoraatsonderzoek bespreek, is het toegangsproces tot ICT. Het toegangsproces zie ik als het proces dat start vanaf dat iemand begint te denken over het in huis halen of gebruiken van de computer en internet, tot de persoon er effectief mee aan de slag gaat. Ik ga er vanuit dat toegang tot ICT nodig is om te kunnen participeren in de netwerkmaatschappij, omdat ICT sterk verweven is in de samenleving. De beslissing om internet in huis te halen is voor de meeste respondenten niet over één nacht ijs gegaan. Het is het resultaat van een opeenvolging van ervaringen en betekenisgevingen waardoor iemand zijn of haar oordeel over de computer of internet zo wordt, dat ze de beslissing nemen om effectief de stap te zetten en internet in huis te halen.

In dit hoofdstuk wordt het proces en de belangrijke beïnvloedingsfactoren die tot het in huis halen van internet leiden, omschreven en ontrafeld. Daarbij wordt er op gelet de betekenis van de context en de individuele biografische verschillen niet te laten verdwijnen. De doelstelling is dan ook niet om veralgemenende uitspraken op basis van socio-economische factoren te doen, maar net de focus te leggen op de diversiteit van toegangsprocessen. De betekenisgevingsstructuren die tot het proces en de actie leiden om in de dagelijkse leefwereld thuis internet te gebruiken en de hier over gevoerde vertogen worden onder de loep genomen. Hiermee wil ik inzicht krijgen in de achterliggende mechanismen die spelen bij het toegangsproces en de betekenissen ervan voor (on)gelijke kansen situeren. De actie 'internet in huis halen' wordt dan ook bestudeerd vanuit de betekenisgevingen die er aan gegeven wordt. Want zoals Schütz ook stelt, ga ik er vanuit dat alle ervaringen en handelingen gegrond zijn op relevantiestructuren en dat elke beslissing min of meer expliciet, naast de actor, een serie van relevanties blootlegt (Schütz & Luckmann, 1974: 183).

## 9.2. Centrale vragen

Volgende vragen, gebruikmakend van het begrippenkader over de dagelijkse leefwereld van Schütz, worden in dit hoofdstuk behandeld:

- Hoe gebeurt de overgang van computer en internet van een zone van *absolute irrelevance* naar een zone van *primary relevance*? Wat zijn hierin de verschillen in vertogen tussen respondenten?
- Wat zijn de *voluntary* en *imposed relevances* die deze beslissingen, handelingen en dus vertogen van acties bepalen?
- In hoeverre kunnen de sociobiografische achtergrond van het individu en de levensplannen als verklaringsgrond naar voor worden geschoven?
- In hoeverre is de *stock of knowledge* een belangrijke factor bij het betekenis geven aan computerproblemen, en bij de ontwikkeling van vaardigheden?

Inhoudelijk steunt dit hoofdstuk dus op het denkkader van Schütz, voor de structurering echter volgt het de indeling van Jan van Dijk (zoals beschreven in hoofdstuk 4.4.2). Het hoofdstuk is zo gestructureerd dat eerst de toegang tot de infrastructuur (computer en internet) en daarna de toegang tot gebruik en vaardigheden aan bod komt. Ik volg hier grotendeels de opdeling in toegangsfasen van van Dijk. Hij onderscheidt vier fasen of toegangsdrempels die overschreden moeten worden om te kunnen participeren in de netwerksamenleving: motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik (van Dijk & Hacker, 2000). Dit interessante en bruikbare, maar eerder rigide model, gaat er vanuit dat bepaalde stappen eerst genomen moeten worden en andere later. Uit de interviews is echter duidelijk te halen dat de verschillende fases met elkaar in wisselwerking staan en niet opeenvolgend verkregen worden. Zo maak ik van motivatie geen afzonderlijk toegangscriterium, omdat motivatie in elk van de andere factoren vervat zit. Het ontwikkelde model van van Dijk is waardevol, maar bevat zoals elk model een vereenvoudigde weergave van de werkelijkheid. Het wordt nu gebruikt om het hoofdstuk te structureren.

## 9.3. Toegang tot infrastructuur

De respondenten lijken verschillende redenen te hebben om de computer en internet in huis te halen. In dit eerste deel wordt de toegang tot de infrastructuur van de computer en internet van achtereenvolgens besproken. Daarvoor worden de gebruikte vertogen over het toegangproces tot infrastructuur geanalyseerd.

### 9.3.1. De computer in huis halen

De respondenten gaan allemaal het internet op via een computer. De computer kan het eerste ICT-apparaat genoemd worden waarmee thuis internet bezocht wordt. Dat dit in de toekomst hoogstwaarschijnlijk zal veranderen wordt nu al duidelijk. Digitale televisie en *triple play* technologie zullen binnenkort niet enkel zorgen voor een vermenging van de media televisie, telefonie en internet, maar ook voor *world wide web* toegang via andere artefacten dan de computer alleen.

#### 9.3.1.1. De verscheidenheid in motivaties

De respondenten schuiven verschillende motivaties en redenen naar voor als ze spreken over de beslissing om de computer en internet in huis te halen. Ik analyseerde de interviews en kende aan 42 citaten de code 'motivatie ICT-toegang' toe. Van deze citaten analyseerde ik de gevoerde vertogen. Op basis daarvan concludeer ik dat er drie verschillende dominante vertogen over het toegangsproces met betrekking tot motivatie uit het onderzoek naar voor komen. Twee vertogen waarin de aanschaf van de computer als een evidente en redelijke kleine stap gearticuleerd wordt en één vertoog waarin de aanschaf van de computer niet als een evidente, en dus een veel grotere stap, gearticuleerd wordt. Het lezen en interpreteren van de interviews gebeurde tegen de achtergrond van het theoretisch conceptueel denkkader van Schütz (besproken in hoofdstuk 6.2), via het zoeken van patronen in de vertogen van de respondenten, en de selectie ervan gebeurde aan de hand van hun betekenis voor gelijke kansen.

Het eerste vertoog waarin de aanschaf als een evidente en kleine stap gezien wordt, komt voor bij respondenten die zeggen dat ze een intrinsieke interesse voor technologie of algemene nieuwsgierigheid naar innovaties te hebben. De technologie om de technologie is wat hun interesse wekt en de reden voor het in huis halen van de eerste computer. Dit patroon komt zowel bij mannen als bij vrouwen naar voor en er wordt steeds gepraat in termen "*interesse en fascinatie voor technologie*" waarbij de respondenten dan verwijzen naar een vooraf bestaande interesse voor alles wat met technologie te maken heeft of wat al een rol in hun leven speelde (18 citaten vielen onder deze categorie). Opvallend is ook dat de computer- en internettijdslijnen bij deze respondenten gelijkenissen vertoont. Hun tijdslijn begint op een vroeger tijdstip en bevat meer vernoemde ICT(-bezit) en details (voorbeelden hiervan zijn de computer- en internettijdslijnen van respondenten 7M7G en 8V4M) dan deze van de personen die een ander vertoog handhaven. Directe persoonlijke motivaties die onder het systeem van *voluntary relevances* vallen zorgen hiervoor (bv. "*ik ben geïnteresseerd in alle nieuwe*

*technologische snufjes*"). Bij de tweede groep volgt de aanschaf van de computer in de thuisomgeving logischerwijs uit de introductie van de computer in de werkomgeving of de schoolomgeving van de kinderen (8 citaten vielen onder deze categorie). De computer zit bij deze groepen al in de *zone of minor* of *primary relevance* voor het huis inkomt. Directe motivatie alsook indirecte motivatie of gedeeltelijk *imposed relevances* kunnen ervoor zorgen dat de computer tot de *zone of minor* of *primary relevance* valt (bv. "*mijn kind mag geen achterstand oplopen*"). Typerend is dat de computer als artefact voor deze respondenten al langer in de *zone of primary relevance* of in de *zone of minor relevance*, waarmee ze verbonden zijn door bijvoorbeeld de kinderen in het gezin of hun werk, ligt.

Voor de respondenten met interesse in technologie, is het in huis halen van de computer de meest evidente stap. Het nut is namelijk te vinden in de technologie zelf, en niet in de nieuwe mogelijkheden die de computer heeft voor andere zaken zoals vriendschappen onderhouden of online bankieren. Deze vrouw is een voorbeeld van een dergelijke respondente die een computer aanschaf vanuit volledige *voluntary relevance*:

"En ik was altijd heel sterk geïnteresseerd in schrijfmachines, alles wat daarmee te maken had, zowel technisch als de lay-out. Hoe je brieven moest maken, maar dan op mechanische schrijfmachines, dan kwamen de elektrische schrijfmachines, de elektronische schrijfmachines en dan kwam die computer. En ik moest dat dus ook hebben. Ik heb mijn eerste computer gekocht, ik denk in '88. Want wij woonden pas in ons nieuw huis in St-Amansberg, als wij daar al een kabel hebben laten trekken maar ik had natuurlijk niet direct internet, maar ik had wel een computer, een 286."<sup>67</sup>

(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)

Bij andere respondenten liggen *imposed relevances* aan de basis van de aankoop van de computer, en kwam de computer vanuit de werkomgeving in de thuisomgeving binnen. Een aantal respondenten wijzen op het belang van de werkomgeving in hun eerste contact met de computer en vaak ook de mogelijkheden die er gegeven worden om dingen uit te proberen of bij te scholen. Deze man wijst op het belang van zijn werkomgeving:

"Wanneer is internet opgekomen? Bij mijn weten is dat beginnen opkomen eind jaren '70. Begin jaren '80 zijn daar de eerste geruchten over verspreid. Niemand heeft daar klaarblijkelijk veel aandacht aan besteed, tot ik denk in 1988. Toen dat ik hier terecht gekomen ben, hier op deze dienst. De toenmalige chef die ook de huidige chef is, dat was nogal een computerfreak met alles erop en eraan. En op die manier, we werkten toen nog met de groen/witte beeldschermen, je weet wel, Wordperfect en al die dingen meer, maar hij zag ook al het één en het ander in het internet.

---

<sup>67</sup> Alle citaten zijn geanonimiseerd en de taal is omwille van de leesbaarheid licht aangepast.



En we konden dus cursussen volgen, internetgebruik, computergebruik en weet ik veel wat meer. En van dan is het in een stroomversnelling gekomen."  
(man, 53 jaar, ambtenaar, sinds 2003 thuis online, 1M3D)

Ook al is bij de respondent zeker niet enkel sprake van *imposed relevances*, want hijzelf is ook geïnteresseerd in de technologische evoluties op zich en ziet het als een uitdaging (niet in het citaat), de voornaamste stimulans komt toch uit de werkomgeving.

De behoeften van schoolgaande kinderen zorgen op een gelijkaardige manier voor een eerste of extra motivatie naar toegang tot de computer. Voor mensen met kinderen lijkt de aanschaf van een computer een redelijk evidente aankoop. Deze moeder en vader vertellen hier over:

"Het is twee jaren later als de jongste zoon hier op de universiteit Toegepaste Economische Wetenschappen volgde, dat ik tot de conclusie kwam. Hij was nog met een typemachine bezig, maar als hij iets fout deed, dan moest hij dat allemaal terug opnieuw doen. En dan heb ik gezegd 'maar, verdraaid dat is mogelijk om dat te bewaren' en dan later, ook voor z'n thesis, 'zeg dat wordt een volledige boek', dat kan niet. En dan ben ik hier in Antwerpen een computer komen kopen. Dat was de eerste stap dus. En zo ben ik daar ingerold. Ik heb dan op het bureel zaken die ik thuis onder de knie kreeg ingevoerd en zo werd dat altijd meer en meer. Je deed meer ervaring op maar allemaal zonder daar ooit ergens cursus voor te gaan volgen."  
(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)

Bij de derde groep (16 citaten vielen onder deze categorie) is het in huis halen van de computer een veel minder evidente stap, die vanuit de *zone of absolute irrelevance* verschuift naar de *zone of irrelevance* en ten slotte naar de *zone of primary relevance*. Specifieke ervaringen, persoonlijke afwegingen en keuzes liggen hier aan de basis van de beslissing om de computer in huis te halen. Bij de respondenten waarbij noch de interesse in technologie, noch de school of werkcontext voor de stimulans zorgt om een computer in huis te halen, is het vooral internet en de hiermee samenhangende veranderingen in de samenleving, die hen overhaalt om zich een computer aan te schaffen. De confrontatie met verwijzingen naar websites voor het verkrijgen van informatie of reclame werd bijvoorbeeld verschillende keren genoemd. Hun toegangsproces is veel complexer en diverser dan deze van de twee hierboven beschreven groep. Omdat bij deze groep de aanschaf van de computer vaak samenhangt met de aansluiting op internet, en de redenen ervoor door elkaar lopen, zullen ze in hoofdstuk 8.2.2. samen behandeld worden.

### 9.3.1.2. De aanschaf van de computer

De aanschaf zelf van een computer voor thuisgebruik wordt door verschillende respondenten ervaren als een problematische gebeurtenis. Vooral het ICT-jargon vormt een obstakel. Enkel bij respondenten die aangeven geïnteresseerd te zijn in computers en technologie en zich dus - zo stellen ze- zelf inwerkten in de terminologie, of vanuit de werkomgeving voldoende kennis hadden vergaard, werd het niet ervaren als een moeilijke gebeurtenis. De vakterminologie om computers te omschrijven wordt echter niet door iedereen beheerst. Het behoort niet tot de *stock of knowledge within hand reach* omdat de meesten voorafgaand geen directe of indirecte (overgedragen door ouders of leerkrachten) ervaringen hebben met computers. Als er vooraf nog geen of nauwelijks ervaring geweest is met computers, dan moet teruggevallen worden op de kennis of *stock of knowledge* van anderen om tot een aankoop te kunnen overgaan, bijvoorbeeld een verkoper of verkoopster in een computerwinkel.

Maar eerder dan naar een winkel stappen en de eerste computer aan te schaffen, is de eerste computer in huis veelal een gekregen of overgekocht exemplaar van vrienden of familie. Het lijkt er op dat computers veelal niet vernieuwd worden omdat ze stuk zijn, maar omdat de gebruik(st)ers ervan een nieuwere, snellere versie wensen (of nodig hebben om nieuwe software op te draaien). Het verouderde exemplaar verhuist als het niet te oud is naar een andere locatie. Als de computer niet wordt gekregen of overgekocht van een 'computer(des)kundige', dan wordt toch iemand van deze (vermeende) deskundigengroep ingeschakeld om te helpen bij de aankoop.

Iemand met kennis van ICT in de kennissenkring hebben lijkt quasi een vereiste om een computer aan te schaffen. De *fellow-men* en zijn/haar *stock of knowledge* zijn daarvoor bij velen onmisbaar. Deze persoon, van wie de computer gekregen wordt of die de aankoop ondersteunt, neemt later ook vaak de rol op van 'warme expert' (zie hoofdstuk 8.2.3.4.) bij het zetten van de eerste stappen op internet, het ondersteunen van het gebruik en het oplossen van problemen.

Een voorbeeld van dit aanschafpatroon komt duidelijk naar voor uit het verhaal van deze respondenten:

"Het moest nu wel passen, Jan, dat is een maat van de motorclub, zegt 'kijk, ik heb een nieuwe en de andere mogen ze komen halen voor 35 000 frank'. Zegt mijn vriend 'dat is een schone zaak, hij heeft hem nog maar een jaar of twee'. En ja alles zit erop en eraan, hij was goed onderhouden en al. Dat is wel een koopje. Awel, ik peinsde toen nog een beetje. En een week later belde ik naar Jan, 'k zeggen 'heb je nog', ' ja' zegt hij, 'als je wilt kan ik hem komen zetten en aankoppelen en al'.

'Och', zeg ik, 'breng maar, ik weet van waar dat het komt'. En azo hebben we dat kunnen kopen in occasie. Met printer, scanner, met alles erbij."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Andere respondenten verzamelen eerst informatie via personen uit hun omgeving om dan zelf tot de aankoop over te gaan. Ten slotte zijn er een aantal respondenten die helemaal terugvallen op het bestaande aanbod en de informatie in winkels. In dit laatste geval kunnen ze alleen maar hopen dat de verkoper of verkoopster informatie op een verstaanbare manier kan overbrengen en hen het juiste product aanbeveelt.

Deze respondent bijvoorbeeld haalt zelf aan dat een aantal goedkopere aankoopkanalen voor haar buiten de mogelijkheden vallen, omdat ze niet over de nodige informatie beschikt om een overwogen aankoop te doen en er in bepaalde winkels geen ondersteuning bij de aankoop aangeboden wordt. Ik wil hierbij opmerken dat het financiële aspect van de aankoop geen drempel is voor deze doktersvrouw, wat niet voor iedereen het geval is.

" Maar die meneer die dat geleverd heeft, dat is wel een jongere gast en zijn vrouw volgt ook computerlessen, en ook initiatie, dus hij wist misschien goed wat dat ik nodig had. Maar ik heb niets gevraagd want wij weten wij niets. Ik weet ik niet wat dat ik moet vragen aan wie of wat. En iedereen zijn job en als die meneer komt zeg ik, 'zie dat ik een computer heb die correct is, dat ik kan gebruiken en van goede kwaliteit en je moet gij niet de goedkoopste pakken en niet de duursten ook niet',...maar ik heb niets gevraagd. En dat is een beetje mijn principe, als je ergens gaat dat is hun job en zij moeten mij raad geven. En als ik niet wil dat ze me raad geven, dan vraag ik niets aan niemand en dan ga ik zelf. Maar ik zou dan niet, ik versta dat mensen dat in de GB of in de Aldi kopen maar ik kan mij dat niet permitteren omdat ik er niets van ken. Maar mijn schoonzoon heeft één in de Aldi gekocht en mijn werkvrouw ook en ze zijn zij daar heel content van. 't Schijnt dat dat goede computers zijn en dat je telefoonnummer krijgt, dat als het niet gaat je mag bellen."

*(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online)*

In elk geval, als een respondent niet zelf over voldoende kennis beschikt om tot een aankoop over te gaan, is h/zij afhankelijk van de omgeving: ofwel van familie of andere *fellow-men*, ofwel van professionele betalende informatie. Geen enkele respondent verwijst naar duidelijke informatie in reclamefolders, publiciteitscampagnes, boeken of toegankelijke informatie waarop ze zich baseren als hulp bij de aankoop van de eerste computer.

### 9.3.1.3. ICT-jargon in de stock of knowledge

Een computer aankopen en ermee van start gaan gaat meestal gepaard met het zich eigen maken van tal van nieuwe termen. Bij de respondenten was het duidelijk dat ervaring een belangrijke factor is, die speelt bij het opbouwen van ICT-vakjargon. De voorbije ervaringen worden opgeslaan in de *stock of knowledge* die op zijn beurt het omgaan met nieuwe ervaringen bepaalt. Wil iemand in gesprek gaan over de technologie met iemand anders, of met de computer zelf, dan is een wederzijdse herkenning van termen nodig om te kunnen communiceren. Er bestaan grote verschillen tussen respondenten wat betreft het bezitten van ICT-vakjargon. Vooral de meest ervaren groep die daarenboven ook specifieke interesse heeft in de technologie om de technologie, bezit veel vakjargon.

Het doorspekt zijn van het vakjargon door Engelstalige termen is iets wat voor verschillende respondenten als probleem ervaren wordt. Bestaande woorden krijgen nieuwe betekenissen en Engelse termen worden algemeen aanvaarde termen in het Nederlands. Maar deze termen zijn vaak nog onder een andere betekenis opgeslaan in het geheugen van mensen en worden maar na enkele problematische ervaringen anders ingevuld. De ervaringen van deze vrouw spreken voor zich:

"Wij hebben bijvoorbeeld een paar dagen geleden een nieuwe modem moeten installeren, dat moest dus van onze provider of server, die twee woorden kan ik nog altijd niet uiteen houden (lacht). Neen, dat is provider ja, en daar was een schijfje bij met instructies en dat was dus in het Engels en dan ineens kom je daar 'reboot' tegen. Ja, in mijn oud woordenboek, reboot staat daar niet eens in. To boot is laarzen aantrekken, dan naar mijn dochter gebeld en die zei 'ja, maar dat is gewoon afzetten en opnieuw opstarten'. Ja, het is dus niet dat wij niet reboot kunnen maar wij verstaan die term niet omdat hij in het Engels is. Ik kan wel redelijk goed Engels, maar dat is vakjargon natuurlijk. En in Nederlands heb je toch meer, gelijk euh copy-paste, vroeger wist ik niet wat paste was, als je dat dan in het Nederlands, kopiëren-en-plakken, dat is misschien ook nog niet zo duidelijk, maar dat is duidelijker dan. Want wat is Paste? als ik in het Engelse woordenboek zou kijken, ik weet niet wat daar voor Paste zou staan. Want die woordenboeken die ik heb, dat is nog van vroeger hé."

*(vrouw, 62 jaar, bediende, sinds 1998 thuis online)*

Het jargon dat gerelateerd wordt aan ICT en de netwerkmaatschappij neemt in sneltrein toe. Waar de respondenten uit de eerste rekruteringsfase nog niet over Skype gehoord hadden, werd het door een aantal respondenten uit de tweede rekruteringsfase wel aangehaald. Waar digitale televisie nog enkel iets was van proefprojecten in Vlaanderen, bestaat het vandaag effectief en is het woord *setupbox* onderdeel geworden van de woordenschat van velen. De snelheid van de opkomst van nieuwe technologische ontwikkelingen gaan hand in hand met de snelheid van het ontwikkelen van nieuw vakjargon. Hierin 'mee' zijn is meestal geen doel op

zich en gebeurt in functie van het gebruik. De respondenten met interesse voor technologie volgden de nieuwe tendensen het vaakste, ook al gaven verschillende van hen aan dat het onmogelijk was om van alles op de hoogte te zijn, dat er ook voor hen grenzen zijn.

Iedere computergebruik(st)er breidt zijn of haar vakjargon uit, maar meestal is dit gefragmenteerd. Enkel de termen die hij of zij effectief nodig heeft om iets te gebruiken, uit te leggen of een probleem op te lossen zullen worden eigen gemaakt. Ook is het zo dat binnen de groep beginnende gebruik(st)ers skype boven voice-over-IP gekend is, outlook boven e-mailprogramma, google boven zoekrobot, enzovoort. Dit verschil in gebruik van concepten werd al duidelijk tijdens de interviews, maar kwam ook uit de analyse naar de aanwezigheid van technische termen in de interviews zelf. De termen verwijzen naar het effectief gebruikte programma en niet naar een bepaalde categorisatie van programma's. Bij de ervaren gebruik(st)ers lijken zowel de technische begrippen voor applicaties als de namen van de gebruikte programma's zelf gekend. Dit kan er op wijzen dat beginnende gebruik(st)ers een gefragmenteerd beeld hebben van ICT en geen zicht op structuur of bestaande categorisatie. Ervaren gebruik(st)ers echter hebben dit wel, of toch een deel van de ICT terminologie. De *stock of knowledge* van ICT is veelal beperkt tot wat mensen effectief gebruiken of als basis nodig hebben.

### 9.3.2. Het aansluiten van de computer op internet

Op het moment van het interview hebben alle respondenten thuis een breedbandverbinding. Op een gegeven moment besloten ze dus om de thuiscomputer aan te sluiten op internet. Voor sommigen is dit het (voorlopige) eindpunt van een evolutie: van geen internet in huis, via toegang met een telefoonmodem, naar kabel of ADSL toegang. Bij anderen was de eerste verbinding onmiddellijk een breedbandaansluiting, het stadium van (gratis) internet inbeltoegang werd dan overgeslaan. Bij sommige beginnende gebruik(st)ers gebeurt de aankoop van computer en internetconnectie zelfs in één beweging. De computer wordt gekocht en onmiddellijk wordt hier een internetaansluiting bij genomen. Maar meestal zijn het twee elkaar opvolgende beslissingen met meer of minder tijd tussen beide momenten.

Opvallend was dat de thuistoegang tot internet enkel door een aantal financieel minder krachtige respondenten voorafgegaan werd door een periode van gebruik van internet in de openbare bibliotheek of in het opleidingscentrum. Geen enkele respondent gaf aan cybercafé's te bezoeken, behalve als ze op vakantie waren. Deze respondent vertelt over internetgebruik in de bibliotheek:

I: "En hij heeft hem nodig voor school ook?"

R: "Ja, ze moeten vele dingen opzoeken, zoals voor aardrijkskunde, hoe dat Egypte ontstaan is en al, van milieuvuiling, van de haven van Antwerpen, .. Dat moet hij"

I: "Ja. En je zegt daarvoor, had hij het ook nodig voor school, en toen ging hij naar de bibliotheek. Kun je dat een keer vertellen, hoe deed je dat, hoe wist je dat, hoe werkte dat?"

R: "Wel, als hij dan thuiskwam dikwijls zei hij dan we moeten iets hebben, ja we moeten dat met internet zoeken'. Ik zeg 'ik heb dat niet'. En de burens gaan lastigvallen, ik deed dat dan ook niet graag. En ik zeg 'we gaan dan woensdagnamiddag naar de bibliotheek gaan'. Maar ik zeg 'kun jij het?', 'Ja', zegt hij. En je kunt dan daar zo'n kaartje kopen. Nu blijf ik daar gelijk niet veel bij, hij trok hij zijn plan met die kaart en hij zocht dan bijvoorbeeld wat op van milieuvuilingen, en hij kon dat dan afdrukken ook. Maar ik weet nu niet meer hoeveel dat zo'n kaartje kostte. Was het nu 2 euro, of 5 euro... het was 5 euro.

I: "En was dat een kaartje om af te drukken of ook voor op het internet?"

R: "Voor op het internet, maar als ze wat hadden dan om af te drukken konden ze dat ook met die kaart, maar ze rekenden dan (gelijk) nog wat van de inkt mee."

I: "Ja. En was de bibliotheek hier in Morsele?"

V9R: "Wevelgem he, want hier in Morsele hebben ze geen computers. In Wevelgem wel."

(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)

De groep waarbij de computer maar ook internet in de *zone of primary of minor relevance* zit vernoemt geen of veel minder redenen waarom ze online gegaan zijn dan de groep waarbij internet uit de *zone of absolute irrelevance* komt (zie ook hoofdstuk 8.2.1.1). Deze technologie hoorde als het ware tot hun leefwereld of ten minste tot deze van één van hun *fellow-men*. Voor deze groep lijkt het een zodanige evidentie te zijn dat ze geen aanwijsbare reden kunnen geven waarom ze thuis een abonnement namen op internet. Het is als het ware een normale evolutie in hun levensloop, zoals uit onderstaande citaten duidelijk blijkt.

"Begonnen in '96-'97 waar we een pc kochten met een modem. Toen was het zowat de rage van de gratis internetabonnementen. Het was een Compac en via Compac hadden we een gratis e-mailadres en een abonnement en dat heeft geduurd tot 2000, ik was eigenlijk de enige gebruik(st)er. In 2000 is het veranderd want toen zijn we verhuisd. We hebben een jaar in de US gewoond en toen hebben we kennis gemaakt met ADSL en toen zijn ook de kinderen beginnen internet ontdekken. En dan hebben we eigenlijk een aantal opties genomen die we nu nog altijd hebben, dus een netwerk in huis, meerdere computers en ADSL en eigenlijk altijd online en dat is nog altijd zo uiteraard. Dus, wat ik verteld heb gaat in feite veel verder dan internet maar uiteindelijk is dat voor mij een logische geschiedenis geweest."

(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)

"En dan na verloop van twee drie jaar heb ik me een nieuwe computer gekocht, een 486, want ik wou op internet gaan. En dan heb ik daar avonden en avonden gesukkeld want ik had eigenlijk niemand die mij kon helpen en dat was allemaal met handleidingen en dan moest je voor mails

nog een programma installeren met een disketje en dat was Eudora of zoiets, ik heb daar echt uren en uren aan besteed."

(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)

I: "Wat deed je beslissen om het internet in huis te halen?"

R: "Tja, omdat ik vond, dat komt eraan, iedereen sprak daarover, ik wou daarmee mee, ik wou altijd mee zijn. Ja, dat is, want ik weet nog heel in het begin, ik ben er nooit in geslaagd om op internet te raken. Ik ben daar uren met die modem bezig geweest bent en met zo'n disketje, want dat werd gratis uitgedeeld, en ik ben daar eigenlijk nooit in geslaagd om die verbinding tot stand te brengen. Ik hoorde wel die modem rinkelen, maar dat lukte mij niet."

(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)

Deze laatste respondent schrijft dat ze "*mee wilt zijn*", maar op het moment dat zij thuis probeert internet te installeren is het 1991<sup>68</sup> en wordt het nog niet gebruikt op haar werk of in haar omgeving. Dus ze wil mee zijn met de innovatie omwille van de innovatie, maar niet onder druk van de sociale omgeving of voor haar werk. Het argument 'mee willen zijn' komt verschillende keren naar voor in interviews, maar dan vooral uit de mond van beginnende gebruik(st)ers.

Binnen de respondentengroep waarbij computer en internet vanuit de *zone van absolute irrelevance* verschuift tot het uiteindelijk aangeschaft en gebruikt wordt en tot de *zone of primary relevance* behoort, worden verschillende argumenten en betekenissen onderscheiden met betrekking tot het internettoegangsproces. De keuze om internet in huis te halen is het gevolg van een wisselwerking tussen verschillende ervaringen en motieven. Zowel *imposed* als *voluntary relevances* spelen hier een rol, alsook de rol die toegekend wordt aan de computer en internet in het vervullen van levensplannen. Algemeen zijn de *imposed relevances* vaker aanwezig. Ook al zullen de meeste respondenten wel aangeven dat ze er vrij en zelf voor gekozen hebben online te gaan, de druk vanuit de veranderende samenleving lijkt groot.

Een aantal respondenten moest eerst een aantal vooroordelen over internet overwinnen voor ze tot de overweging kon komen om internet in huis te halen. Voorbeelden van oordelen of concrete ervaringen die plaats moesten ruimen worden door volgende respondenten gegeven:

"Ik moet eerlijk zeggen, ik heb eigenlijk nooit interesse in computers gehad. Want op mijn werk heb ik computers gehad. Maar dat was dan voor het werk. En er stond er ook wel een computer waarop ik kon internetten enzo. Maar ik heb mij daar eigenlijk nooit mee beziggehouden. Die jonge mannen zaten daar altijd op te computeren. Die keken naar de bankverrichtingen enzovoort, maar eigenlijk heeft het mij nooit zo geïnteresseerd."

---

<sup>68</sup> Van internet zoals we het nu kennen was toen nog geen sprake, het bestond toen in hoofdzaak uit bulletinboards.

(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)

Bij de respondenten die niet uit interesse voor de technologie of vanuit de werk- of schoolomgeving van hun kinderen gemotiveerd waren om online te gaan, zijn er verschillende redenen vernoemd waarom ze besloten online te gaan. Ik onderscheid vier verschillende groepen redenen die respondenten aanhalen om te verklaren waarom ze uiteindelijk effectief de stap gezet hebben naar internet. Dit zijn:

- 1) het ervaren van beperkingen in het eigen actieveld;
- 2) het ervaren van beperking van toegang tot informatie en participatie;
- 3) vrees voor sociale isolering;
- 4) als antwoord op een veranderende situatie.

In de vier categorieën spelen sociale omgeving (vrienden en familie maar ook samenleving in haar geheel) een belangrijke rol. Hiermee lijkt bevestigd te worden dat de *socially imposed relevance* erg belangrijk is in het dagelijkse leven, want "*the actions of fellow-men (indeed, the courses of acts as well as their results) place them before the individual to which he must turn himself*" (Schütz & Luckmann, 1974: 190). De eerste drie categorieën kunnen ook gezien worden als een verandering in de leefomgeving die 'gevolgd' moet worden, door een verandering in het persoonlijk leven. Het zijn 'negatieve' motivaties om online te gaan waarbij aan de basis vaak een angst om uitgesloten te worden ligt. In de laatste categorie staat een verandering in het eigen leven centraal en biedt ICT nieuwe kansen of mogelijkheden die aangegrepen worden door de respondenten. Ook al wijzen respondenten op verschillende manieren naar *imposed relevances* of druk als belangrijke beïnvloedende oorzaak om online te gaan, toch geven ze aan dat ze zelf kozen om online te gaan. Niemand voelde zich echt verplicht, maar was eerder gefrustreerd door de beperkingen die ze ervoeren (of in de toekomst voorzagen) door niet online te zijn.

#### 9.3.2.1. Beperkingen in actieveld: de continuering van alledaagse (veranderende) handelingen

De routineuze handelingen van respondenten worden soms gewoon in de war gestuurd doordat allerlei maatschappelijke en institutionele organisaties overstappen naar het gebruik van andere informatie- en communicatietechnologieën. De respondent blijkt hierin geen eigen inbreng of keuze te hebben, maar is verplicht online te gaan als hij of zij de activiteiten wil continueren. Ook het veranderende schoolgebeuren valt hieronder. Zo wijzen een aantal respondenten op veranderingen die buiten hen om gebeuren en waarop het enige mogelijke antwoord is online gaan of uit de boot vallen.



"Want vroeger had ik telefoon, omdat de stad altijd met fax werkte. En op een zeker moment hebben ze gezegd: 'Geen fax meer, e-mail'. Dan heb ik gezegd 'ja dan zit ik vast' en heb ik e-mail gekocht en geplaatst. En ik heb er nooit geen spijt van gehad."

*(man, 80 jaar, gepensioneerd, sinds 2001 thuis online, 17M10G)*

Ook al maakt de schoolomgeving de stap klein om een computer en internet in huis te halen, dit betekent niet dat het steeds ervaren wordt als een vrije keuze.

"[...] de computer binnengehaald en dan eigenlijk internet binnengehaald, vooral voor Jozefien eigenlijk, omdat zij dan halverwege in de lagere school zat en dat we zo wel al merkten dat ze al eens dingen moesten zoeken voor 't school, zoals wij vroeger dan prentjes uitknipten en artikels zoeken en dat wij dachten van 'ha elk, in de tijd van de computer is dat zo onwezenlijk', dus dachten we van internet kan daar wel een goede ondersteuning bij zijn."

*(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)*

Ook deze respondente wijst op een verandering in informatieverbreiding om aan te halen waarom ze computer en internet in huis haalde.

"Het is ook een beetje zo dat ik begonnen ben. Bij mijn zoon [die dokter is], hij werkt met de computer en de verslagen van de kliniek komen binnen met de computer. Hij heeft een programma, laboverslagen en al komen er in. Maar bij mijn man nog niet, mijn man is super fin de carrière, hij is er 73. Dus wanneer is die computer opgekomen? Zo echt in de praktijk, misschien een jaar of 5-10 geleden. Hij ging daar niet aan beginnen, hij heeft ook een te drukke praktijk om er alles in te steken en dat was dan nog niet zo in van die medische programma's en de klinieken werkten er nog niet mee [...]. En nu, mijn zoon was met verlof en alles van hem komt met de computer. En er is een patiënt die belt voor een bloeduitslag. En ik zeg 'ik kan dat niet uithalen, het zit in de computer'. Ik wist ik niet hoe dat dat werkte, noch van ver noch van dicht, en dat was gelijk echt 'allez, gij domme lutte kenne gij dat niet?', ik zeg, 'oei, 't is tijd'. En nu, als er iets dringend is.."

*(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)*

De confrontatie met veranderingen in de dagelijkse leefwereld heeft bij deze respondenten gezorgd dat ze online gaan. Ze ervaren namelijk een onderbreking in hun gewoontes die ze gewoon wilden verder zetten. Dit was onmogelijk als ze geen toegang hadden tot een computer of internet en besloten op basis daarvan de nodige infrastructuur aan te schaffen. Of zoals Schütz het zegt, ze ervaren: *"an interruption or modification which necessitates discontinuing the idealizations of "and so on" and "again and again", which are the root of all our experience and create imposed topical relevances"* (Schütz, 1970b: 29).

### 9.3.2.2. Beperkingen als gevolg van 'informatie enkel te verkrijgen via internet'

Zowel in informatie van de overheid als via andere mediakanalen wordt vaak verwezen naar url's voor meer specifieke informatie of andere activiteiten (deelname aan wedstrijden, reactie op standpunten enzovoort). Elke burger wordt hier dagelijks mee geconfronteerd. Voor sommigen was dit de belangrijkste reden om 'toch' online te gaan. Ze waren vaak bang om uitgesloten te raken, maar werden ook effectief uitgesloten van bepaalde informatie, alsook van de veranderende samenleving in haar geheel.

Volgende citaten wijzen hier duidelijk op:

"Wel vroeger als ik op TV of ergens iets las, met www punt leerpunt punt be ofzo, dan dacht ik aja dat is iets, dat is interessant, maar spijtig dat ik dat niet kan opzoeken. Ook over andere dingen zo. Daarom had ik eraan gedacht om ..., ik zou toch ook graag nog leren op de computer werken [...] want dat zal misschien binnen een paar jaar toch zijn dat dat dan misschien erbij komt. Dat hebben ze ons toch wijsgemaakt. Dat dat nog altijd meer en meer zal zijn, dat er nog meer en meer met de computer gaat moeten gebeuren daarmee... vond ik het dan nog goed dat ik het nu kon leren. Want ja, als je dan wat ouder wordt, is het misschien nog moeilijker om, om daar in te komen."

*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

"Ik denk, ik ben gewoon naar de lagere school geweest, 'k heb geen hogere studies gedaan. En ik ben, ja, ik moet zeggen: de computers tegenwoordig, dat is iets... Ja, hoe zou ik dat moeten omschrijven? Dat je niet zonder kunt bijna niet meer als je wilt mee zijn. Als je wilt mee zijn, ja."

*(vrouw, 58 jaar, arbeidster, sinds 2005 thuis online, 19V12N)*

Verschillende respondenten kunnen niet juist aanwijzen wat nu hun achterstand zou zijn mochten ze niet online gaan, maar spreken eerder in ruime termen van "*mee willen zijn*" om "*niet uit de boot te vallen*".

### 9.3.2.3. Vrees voor sociale uitsluiting

De angst om uitgesloten te worden uit de vriendengroep of kennissenkring als je niet online bent, is een volgend argument dat vaak terugkomt. De 'computer' is een thema, en dit vooral door mannelijke respondenten ervaren, dat gesprekken kleurt. Als je zelf geen computer bezit of niet online bent, kan je niet meepraten.

I: "En van waar de intentie om je eerste computer aan te schaffen?"

R: "Waarom? Awel, je hoort de mensen altijd maar over computers bezig, je kunt er dat en dat en je kunt er dat en dat mee doen. En ik moet eerlijk zeggen, ik heb eigenlijk nooit interesse in computers gehad [...] Nadien dacht ik toch bij mijzelf, zoals vrienden van mijn ouderdom ook nog, die hebben ook allemaal een computer en die zeggen toch je kan dat er op doen, en dat erop

doen, en dat erop doen. En dat bleef altijd in mijn achterhoofd hangen, van de computer. En daarom heb ik er eigenlijk één gekocht. Je voelt uw eigen een beetje, ietsje beter als je de computer kent, vind ik. Want dan kan je meer, dan kun je er zo over meepraten, want van mijn ouderdom zijn er toch veel mensen. Ik ben verleden week nog op een feestje geweest en daar waren mensen ook van de KWB.. ja ik heb dan ook een computer en dan begin je zowat te klappen en ik leer ook les daar en daar en daar, en euh, en daarmee en ik vind het..."

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Niet enkel mee kunnen praten over computers is een belangrijke factor voor bepaalde individuen. Als ik dit plaats in het denkkader van Schütz, dan is het zo dat als de computer en internet tot de *stock of knowledge* van steeds meer mensen gaat behoren, en het een gevoel van uitsluiting geeft als iemand deze kennis niet bezit. De invloed van de massa speelt hier een belangrijke rol, het nut van de adoptie van ICT neemt namelijk toe met elk individu die adopteert (Rogers, 1986), maar ook de druk om te adopteren neemt hiermee toe.

Uit mijn respondentengroep blijkt dat dit argument minder op gaat voor oudere vrouwen dan voor jonge mannen. Internet behoort bij hen nog niet zo tot de *stock of knowledge* van zo velen en maakt geen deel uit van 'gesprekken onder vrouwen'. De mannelijke connotatie van technologie zal hier zeker een rol in spelen, zowel bij ervaren als beginnende internetgebruik(st)ers (Wajcman, 1991b; Lie, 1995).

Een jonge vrouw vertelt bijvoorbeeld dat ook weinig van haar vriendinnen online zijn:

I: "En heb je veel vriendinnen die ook op het internet zitten?"

R: "Nee, eigenlijk niet. Als ik zo eens kijk, er zijn heel weinig vrouwen die zich er zo mee bezig houden, vind ik. Als ik soms zo op het werk kijk, vriendinnen van mij, het zegt hun niets. Ja, ik ken zo meisjes, die zitten te chatten. Daarvoor gebruikt de meeste jeugd dat."

I: "Maar dus met vriendinnen is dat niet echt een onderwerp?"

R: "Nee, zeker niet. Het zijn eigenlijk vooral mannen die... die echt zo... Ik heb één collega, [...]. Die is tot twee uur 's morgens, die doet mee aan een soort Counterstrike, dat is zo'n spel, en die gaat dan naar zo van die meetings..."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

De druk van de sociale omgeving om over te gaan tot internetgebruik is groot. De mens verhoudt zich tot, en spiegelt zich aan, de medemens. Uit de analyse blijkt dat de invloed van (gegenderde) gesprekken over computer en internet, en de aanwezigheid van computer en internet in de directe sociale omgeving en bij familie en vrienden, belangrijk zijn. Maar bij een aantal respondenten heerst ook een angst om er te laat mee te beginnen en er als gevolg daarvan nooit meer 'bij te horen'. De *imposed relevances* komen vanuit verschillende hoeken: uit de directe lokale omgeving, maar ook uit het bestaande maatschappelijke discours over de netwerkmaatschappij en de angst die het bij mensen opwekt.

#### 9.3.2.4. Verandering in de eigen leefwereld waarin internet een plaats kan krijgen

Een laatste veelvuldig voorkomend argument is dat internet nieuwe kansen creëert of het juiste antwoord biedt op een veranderende situatie. Meestal gaat deze overgang naar internetgebruik hand in hand met een ander scharniermoment in het leven, bijvoorbeeld het bereiken van de pensioenleeftijd of het krijgen van een andere job. Voor de volgende respondente heeft de vrijgekomen tijd vooral met de pensioenleeftijd te maken.

R: "Dus eigenlijk ben ik - moet ik zeggen - echt op internet bezig sinds een jaar en een half."

!:"Je zei dat je op het moment van je bruggpensioen diréct internet genomen hebt".

R: "Ahja ik wou direct mee! Dus op het werk wat ik wel veel gebruikte was de e-mail. Dat was dagelijks natuurlijk. Da's eigenlijk moet je ook al aan internet verbonden zijn om een e-mail te krijgen he. Maar dat noem ik niet op internet gaan, da's niet surfen. OK? Dus daarom, dan had ik direct gezegd 'ja ik moet dat hebben he'. En ik had dat direct. 'k Ging in juli op bruggpensioen, de 3e juli, en de 4e augustus was ik op internet. Dan had ik het allemaal al geregeld. En dan heb ik het mezelf geleerd."

*(vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)*

Voor deze respondent was het een voorwaarde om een nieuwe job te krijgen.

"Ja, op een zeker moment kwamen we in een winkel daar in Beveren, waar dat wij altijd gaan. En toen zei iemand op een gegeven moment, 'die dat het winkelcentrum doet, die gaat stoppen, is dat niets voor u?'. En ik zeg 'ja'. Zo is het eigenlijk begonnen met de computer. [...] En dan ben ik daar gaan horen, en dan euhm, zeggen ze, 'ja heb jij een computer? heb jij een fax? Heb je een gsm?' En ik had wel een gsm, maar al de rest had ik allemaal niet. Ik zei 'daar moet ik toch over beginnen nadenken' en ja, de computer moet toch interessant zijn. Maar ik heb hem eigenlijk niet veel nodig voor het een of het ander, omdat die madam dan die ging stoppen dan teruggekomen is. Maar ze hebben mij blijven houden. Omdat die madam die eigenlijk het grote werk allemaal deed, die moet alles organiseren wat in de wijk gebeurt. Gelijk met de tropische braderij, er komen dan dansgroepen. Zij moet er dan contact mee opnemen enzo. Dat had ik normaal ook moeten doen, daar had ik ook mijn computer nodig voor kunnen hebben. Maar mits dat zij dan teruggekomen is, is dat weggevallen".

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Een verandering in de leefwereld (bijvoorbeeld een verandering van levensfase of werk) ging bij verschillende respondenten gepaard met de beslissing thuis internet aan te sluiten. Zeker het bereiken van de pensioenleeftijd werd hier verschillende keren vernoemd. Waarschijnlijk is dit ook te verbinden met de vrijgekomen tijd die een nieuwe invulling moet krijgen, bijvoorbeeld met het gebruiken van internet.

### 9.3.3. Conclusie: toegang tot infrastructuur

Algemeen kunnen twee verschillende vertogen over het toegangsprocessen tot de infrastructuur van computer en internet onderscheiden worden. In het eerste wordt verwerving van toegang een 'als vanzelfsprekende gebeurtenis', in het tweede proces is het een 'bewust te kiezen gebeurtenis'. Het vertoog van de respondenten die tot beide groepen behoren verschillen vooral op vlak van hun relatie tot de computer en internet. In de eerste groep zijn computer en internet al aanwezig in de *primary zone of relevance*, bij de tweede groep niet. Het feit dat de computer al aanwezig is in de *primary zone of relevance* bij de eerste groep betekent dat deze directe relevantie heeft voor de leefwereld en binnen dichterbereik ligt door de werkomgeving of schoolomgeving van de kinderen. Dit maakt de stap om computer en internet in huis te halen erg klein in vergelijking met de respondenten waarbij de computer en internet zich in de *zone of absolute irrelevance* bevinden. De biografische geschiedenis, de leefwereld en de (levens)plannen van een individu spelen een belangrijke rol in de manier waarop internettoegang (al dan niet) verkregen wordt. Mensen met een job waar ze computer en internet nodig hebben, mensen met kinderen op schoolgaande leeftijd, en zeker mensen met interesse voor technologie lijken eerder het eerste vertoog te gebruiken. Waar de keuze voor internettoegang eerder *voluntary relevances* inhoudt voor de eerste groep, lijken voor de tweede groep de *imposed relevances* in het overwicht. Een confrontatie met beperkingen in hun dagelijkse levensactiviteiten, binnen hun sociale netwerken, met betrekking tot informatie en participatie aan allerhande activiteiten, liggen aan de basis van het proces waarbij ze uiteindelijk besloten online te gaan. Eén andere groep betekenissen kwam nog aan bod: het feit dat computer en internet een rol kunnen spelen in een verandering in hun leven, waarbij de levensplannen verschuiven en internet gezien wordt als nieuwe kans.

## 9.4. Toegang tot gebruik en vaardigheden

### 9.4.1. Niet om naar te kijken, maar om te gebruiken

Het is niet zo dat iedereen die internet in huis heeft het ook effectief gebruikt. Gebruik en vaardigheden zijn sterk met elkaar verbonden. In de interviews werden 118 citaten gecodeerd met betrekking tot vaardigheden. Daarvan gaat bijna de helft over de sociale ondersteuning en het sociaal netwerk waar op teruggevallen wordt voor het aanleren van vaardigheden. In dit

deel wordt dan ook specifieke aandacht besteed aan de sociale ondersteuning voor het aanleren van vaardigheden.

Bij sommige respondenten is de computer en internet al een tijdje in huis voor ze ermee aan de slag gaan. Op deze micro-reguleringen van internet in huis wordt vooral in hoofdstuk 9 ingegaan. Maar hier wil ik toch al aan een soort gebruik(st)er die in onderzoek nooit besproken wordt en die niet in cijfers opgenomen wordt, aandacht besteden. Het gaat over de groep onrechtstreekse gebruik(st)ers. Dit zijn individuen die zelf niet online gaan, maar wel via een internetgebruik(st)er toegang tot internet hebben. De internetgebruik(st)er kan dus ook de *world within potential attainable reach* van de niet-internetgebruik(st)er uitbreiden. Deze *fellow-men*, meestal partners of intieme vrienden van de internetgebruik(st)er, maken gebruik van de infrastructuur en vaardigheden van anderen. Logischerwijs vallen de geïnterviewden niet in de groep onrechtstreekse gebruik(st)ers zelf, maar verwijzen ze in de gesprekken naar onrechtstreeks gebruik. Enkele voorbeelden:

"Een vriendin van mij, die kent er dus niets van. En die vraagt soms een keer, zou je dat willen opzoeken voor de kleine gasten op mijn school en weet ik veel wat. Dan zei ik 'en doe dat dan op school?', maar zij ja maar ik kan dat niet'. Dat heeft toch wel een tijdje geduurd tegen dat dat eruit kwam. 'Ik kan daar niet mee werken' en effectief ze kan er niet mee werken. En ik zoek dat dan een keer op, ik print dat dan uit. Helemaal in het begin heb ik haar gezegd, 'kijk, je gaat naar die site en daar kan je alles op vinden'. En dan kwam het eruit natuurlijk dat het niet ging. Een paar weken geleden heeft ze me gevraagd, ze wilt met haar kleine gasten, van 't school uiteraard, op plattelandsklas gaan. Dus we hebben wij plattelandsklassen opgezocht. Ik heb ze naar hier [zijn bureau op het werk] laten komen, ik kan ze bij mij thuis laten komen ook, maar thuis heb ik een printer maar hij is kapot. Dus ik heb ze naar hier laten komen, ik heb gezegd 'wat moet je hebben? Plattelandsklassen', en we zijn wij beginnen zoeken naar plattelandsklassen en we hebben wij iets gevonden. We hebben een pak uitgeprint."

*(man, 53 jaar, ambtenaar, sinds 2003 thuis online, 1M3D)*

I: "En vraagt hij [over haar man] soms aan jou om dingen op te zoeken?"

R: "Ja. Over sport"

I: "Kun je een keer een voorbeeld geven?"

R: "Awel hij gaat naar de Kaatsers, ik weet niet dat of je die sport kent?"

I: "Neen"

R: "Ja, ze lopen dan zo'n beetje op, en ze slaan dan op met.. [...] ze hebben dan alleen een lederen want aan, om die bal op te slaan. Awel ja, die uitslag, vroeger was dat op teletext, maar op teletext laten ze dat nu niet meer zien, daarom eigenlijk, en op internet geven ze dat nu wel en dan zondagavond is mijn taak voor hem dat een keer op te zoeken."

*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

Stewart wijst er in zijn onderzoek (Stewart, 2005) op dat dit online opzoekingen voor iemand anders, het onrechtstreeks gebruik van internet, deel kan uitmaken van taak- en rolverdelingen zoals ze ook op andere domeinen van het leven bestaan en dus niet geproblematiseerd moet worden. Daarbij wil ik toch een aantal kanttekeningen maken. Enerzijds is het zeker goed dat zoiets als onrechtstreeks internetgebruik bestaat. Het betekent ook dat er behoefte is aan meer gedetailleerde statistieken dan enkel naar internetbezit en -gebruik. Onrechtstreeks gebruik kan ook een eerste stap zijn tot rechtstreekse toegang. Het zorgt ervoor dat de computer en internet zich in de *zone of minor relevance* bevinden, dus in het deel van de wereld dat buiten de rechtstreekse controle van de persoon ligt, maar wel kan evolueren naar de *zone of primary relevance*. Anderzijds is dit soort gebruik niet te vergelijken met rechtstreeks internetgebruik omdat er een grote mate van afhankelijkheid in verweven zit. Als onrechtstreekse internetgebruik(st)er ben je digitaal afhankelijk van anderen. Als de 'digitale andere' om één of andere reden uit je leven verdwijnt, blijf je ook internetloos achter. Zo is het mogelijk dat je op termijn minder kansen zal hebben in de samenleving, omdat je niet (autonoom) digitaal vaardig bent. Dit verschil in perspectief tussen Stewart zou ik definiëren als het verschil tussen een pragmatisch perspectief (Stewart) en een empowerment perspectief. Want enkel door zelf ICT-gebruik(st)er te worden kan greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving want enkel dan is er sprake van het verwerven van controle en de mogelijkheid om effectief te participeren.

Als ik dan enkel kijk naar de rechtstreekse internetgebruik(st)ersgroep, dan zijn twee verschillende scenario's wat betreft het eerste keer thuis de computer gebruiken en online gaan, te onderscheiden. Ofwel wordt de computer en internet onmiddellijk in gebruik genomen, eenmaal thuis geïnstalleerd. Ofwel zijn computer en internet al een tijdje in huis voor de respondent beslist om online te gaan (en is een extra stimulans nodig om te starten met gebruik). Een computer of internet in huis hebben betekent absoluut niet dat iedereen die er woont het gebruikt. De groep ervaren gebruik(st)ers valt volledig onder de eerste groep, de groep beginnende gebruik(st)ers is diverser. Er zijn respondenten die de computer onmiddellijk in gebruik nemen, bij anderen is de computer als het ware het 'object' van een familielid, en wordt pas later de stap genomen om online te gaan. Binnen deze groep wordt de respondent ook vaak niet of weinig betrokken bij de beslissing om de computer en internet in huis te halen.

I: "En in het begin ben je daar niet aangekomen, aan die computer? Of wel?"

R: "Nee Nee nee. Ik wist niet hoe dat allemaal in elkaar zat, ik kon dat niet opstarten ik kon dat niet. Echt niets van. En nu ben ik blij dat ik dat allemaal, alleeja, kunnen bijleren heb."

(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)

"Na een beetje discussiëren en doen, we kopen al gelijk een computer [op vraag van de zoon]. 'k Zeggen 'moeder gaat dat ook een keer proberen'. Ja vaneigens dat ging niet zo goed. En met een

beetje oefelen en doen en zelf zoeken, dat ging al gelijk. En ik kocht toen een digitale camera en dat kwam nog geestiger en dan fotootjes zelf afmaken, zelf afdrukken, een beetje foto's trukeren en allemaal en ik begon dat eigenlijk interessant te vinden. Maar we hadden toen nog geen internet. Ik zeg 'neen, we gaan eerst een beetje leren ermee, en nog geen internet pakken'." (vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)

Het is vooral de invloed van de thuisomgeving en de machtsprocessen binnen de gezinsleden die zich daar afspelen die bepalen of iemand online gaat en wanneer. Ook al zijn alle respondenten uiteindelijk gebruik(st)er geworden, dit gebeurde op verschillende manieren en in verschillende tijdspannes. Ook de bespreking hiervan hoort vooral in hoofdstuk 10 thuis.

#### 9.4.2. Motieven om te leren werken met de computer en internet

Naast het in huis halen van de computer en internet, en het genomen besluit om er effectief mee aan de slag te gaan, zijn ook een aantal vaardigheden vereist om met de computer te werken. Deze vaardigheden, vaak onder de term digitale of nieuwe vaardigheden gegroepeerd, werden bij geen enkele respondent binnen het schools onderwijs meegegeven. Allen zijn ze geboren voor 1974 waardoor ze maximaal een basiskennis MSDOS of Pascal<sup>69</sup> gedoceerd kregen op de middelbare school. Elke respondent heeft dus op een andere wijze dan in het regulier onderwijs leren werken met internet.

Het ICT-leerproces wordt vanuit pedagogische en psychologische hoek druk bestudeerd. Het is dan ook een interessant proces omdat het als een nieuwe vorm van 'geletterdheid' kan gezien worden. Verschillende auteurs pogen te omschrijven wat nu juist die vaardigheden zijn die iemand nodig heeft om online te gaan, of meer algemeen, te overleven in de netwerkmaatschappij (Soetaert & Bonamie, 1999; Barton & Hamilton, 2000; Lowe & McAuley, 2000; Steyaert, 2000; Van Dijk, 2003). Hier is de discussie te herkennen die zich ook afspeelt over het thema 'geletterdheid' (zie ook hoofdstuk 2.1.1).

De motivaties om ICT-vaardigheden aan te leren, alsook de keuze voor en de manieren waarop de respondenten deze leren, zijn divers. De motieven om vaardigheden te leren liggen vaak in de lijn van de gearticuleerde vertogen met betrekking tot motivatie om de computer in huis te halen (zie paragrafen 9.3.1 en 9.3.2). Zonder enige vaardigheden kan een computergebruik(st)er niet van start. De vaardigheden die opgebouwd worden gaan van leren

---

<sup>69</sup> MSDOS is de afkorting van Microsoft Disc Operating System (DOS) en is één van de eerste besturingssystemen dat op pc's voor particuliere gebruik(st)ers gedraaid werd. Pascal is een oude programmeertaal.



typen en werken met de muis tot leren programmeren, opzetten van een netwerk, digitaal bewerken van foto's of chatten. De computer is als het ware een apparaat met duizend en één mogelijkheden waarbij duizend en één vaardigheden nodig zijn. Ook al zijn er een aantal 'eerste stappen' te onderscheiden, al snel zijn de vaardigheden afhankelijk van het vooropgezette doel.

Sommige respondenten noemen lijsten van vaardigheden op die ze nog willen leren, anderen besluiten dat ze voldoende geleerd hebben. Hoe ver respondenten gaan met het aanleren van vaardigheden of wanneer ze besluiten voldoende te kennen, is moeilijk te bepalen. De volgende respondent geeft aan dat er grenzen zijn aan het bijleren:

I: "Op een gegeven moment zei je ook 'ik wil niet meer zoveel bijleren van pc's, er is een grens'. Hoe heb je die grens bepaald of hoe heb je gevoeld van 'oke, dat is het' ".

R: "Maar ik moet niet meer zoveel niet meer bijleren op het gebied van pc's omdat ja, er is zo ergens een grens. In het begin kocht ik alle blaadjes van Clickx, maar nu niet meer omdat ik het eigenlijk zo al wat ken. Die nieuwsbrieven krijg ik via het internet en daar zie je dan de nieuwtjes in. En dan als ik inkopen doe in de Delhaize ofzo dan blader ik er wel eens efkes in. Neen, voor mij hoeven die blaadjes nu niet meer omdat ik voldoende kennis heb voor wat dan ook te doen. Ik kan een blaadje publiceren, ik heb mijn muziek, ik kan schaken, ik kan (?) zetten, ik kan spelletjes, ik kan problemen oplossen, ik weet niet alles natuurlijk, maar ik kan goed mijne plan trekken."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

Deze respondent vindt dat hij kan wat hij moet kunnen om zijn plannen uit te voeren. Wat iemand leert is afhankelijk van het niveau van dringendheid en belang dat h/zij er aan toekent volgens het *first things first* principe van de situatie en de levensplannen. Dat het veelal een kwestie van tijd is, wordt ook duidelijk in volgend citaat:

"Dus tot vorig jaar of zo'n twee jaar geleden, dat ik dacht 'allez, eigenlijk, ik heb altijd heel graag gelezen, ik was ook een leesfreak en door dat internet was dat heel veel verzwakt. Als ik nog twee boeken op een jaar las was dat veel. Terwijl dat ik er vroeger twee op een maand las' en toen dacht ik 'ja, ik wil daar toch een ommekeer in maken, want dat internet, ik wil dat een beetje afremmen' . "

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

Deze respondente heeft al veel kennis opgedaan, ook in haar werkomgeving waar ze door onder andere haar ICT-kennis promotie gemaakt heeft. Ze vindt dat ze nu op het punt gekomen is dat ze terug meer evenwicht moet vinden in haar verschillende hobby's.

De motieven om ICT-vaardigheden bij te leren of te beslissen dat het niet (meer) hoeft is gedeeltelijk een vrije keuze en gedeeltelijk opgelegd. Schütz omschrijft het als volgt: "*It is*

*indeed justified to speak of one's own structure of motivational relevances and that two forms of this structure are found, a 'free' and a 'bound'. The first is the chain of motivations determined by the project for future action; the second is the biographical 'attitude' determined by sedimented motives"* (Schütz & Luckmann, 1974: 210). Daarmee verwijst hij naar de persoonlijke motivaties die door toekomstige plannen gestuurd worden (*free motivational relevance*) en naar de attitude die een neerslag van motieven is die ontstaat onder invloed van persoonlijke ervaringen, ervaringen van voorgangers, onder invloed van interactie met *fellow-men* en sociale druk, socialisatie, enzovoort (*bound motivational relevance*). De *motivational relevances* die aan de basis liggen van de beslissing om de computer en internet in huis te halen worden in de tijd eventueel aangepast. Op een gegeven moment wordt besloten, tegen de achtergrond van de levensloop en de dagelijkse leefwereld, of de vaardigheden en het gebruik relevant blijven en zijn of niet. Het kan dat iemand dan afhaakt omdat ze de relevantie voor hun plannen niet vervuld zien of ze bij nader inzien concluderen dat ze beter of liever niet meer online gaan.

Andere respondenten hebben nog plannen die ze willen uitvoeren, waar ze nieuwe vaardigheden voor moeten leren. Verschillende respondenten vernoemen het creëren van een eigen website nog als een te verwezenlijken doelstelling.

I: "En waarom maak je een eigen website?"

R: "Goh, ja, ik denk dat ik het ga doen zo voor mijn dingen zo'n beetje te tonen. Als mensen geïnteresseerd zijn dat ze ook nog een keer naar de website kunnen gaan, en dan misschien ook een deel voor vrienden zo wat. Foto's, uitstapjes die je doet met vrienden of reizen, fotootjes opzetten ofzo. Een beetje een gedeelde, een gedeeld iets zo, persoonlijk en werk, denk ik.

I: "ja"

R: "ik ben er nog niet echt 100% uit"

I: "En je maakt hem wel zelf de website?"

R: "Ik kan het nog niet maar het is wel de bedoeling. Ik heb nu een vriendin die zo'n cursus gedaan heeft en zij wilt me het wel wat leren, ik ben zo'n beetje daarop aan het wachten."

*(man, 32 jaar, werkzoekend, sinds 2003 thuis online, 2M4P)*

"Dus ik ben lid van de computerclub en ik wil een website maken en ik heb daarvoor allerlei cursussen, online cursussen gedownload en geprint, maar ik ben daar nog altijd mee bezig."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

Aanleren van nieuwe vaardigheden, betekent dat ICT kennis in de *stock of knowledge* opgenomen worden. De *stock* van voorbije ervaringen wordt dan uitgebreid met nieuwe en dus meer ICT-kennis. De mate waarin en manier waarop dit gebeurt is een complex web van sociale, individuele en cognitieve factoren, zowel in de geosfeer als in de cybersfeer. Wat hier

vooral belangrijk lijkt zijn de redenen waarom iemand de computer en internet gebruikt en de doelstellingen die iemand zich stelt.

#### 9.4.3. Startpositie: *stock of knowledge zero*

Ook al is het TCP/IP netwerkprotocol al in 1983 ontstaan, voor 'gewone' gebruik(st)ers en dus het grote publiek werd internet pas rond 1990 toegankelijk. Het duurde nog tot 1996 vooraleer in Vlaanderen 5% van de bevolking thuis internetaansluiting had (Steyaert, 2002). Internet is geen medium dat voortbouwt op een bestaand medium, zoals gsm voortbouwt op vaste telefonie. Daarom kan men zeggen dat er vertrokken wordt van een startpositie nul bij het betreden van internet. Voor velen geldt hetzelfde met betrekking tot de computer. De eerste pc die voor thuisgebruik ontwikkeld werd door IBM is in 2006 25 jaar oud, nog erg jong dus. Bij het grootste deel van de volwassenen van vandaag is internet niet meegegeven door de ouders. Er mee leren werken veronderstelt een leerproces startende van nul.

Het vatten van het internetmedium is zeker voor de oudere generatie geen evident gegeven. De kans dat computers al in hun leefwereld geïntegreerd zijn, is nihil. Verschillende oudere respondenten bijvoorbeeld wijzen op het onbegrip van jongeren voor de problemen die zij ervaren met internet. Zelfs het tikken op een toetsenbord moesten ze soms nog leren. Deze respondente vertelt over haar kleinzoon voor wie de computer wel deel uitmaakt van de dagelijkse leefwereld.

"'t Is anders, gelijk mijn kleinzoon, hij is 12 jaar en zij verstaan niet dat wij dat niet verstaan en dat speelt zo van die spelletjes met doodschieten en ik weet ik niet hoe, al die geweldige dingen."  
(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)

Wie al met een computer zonder internet heeft gewerkt, heeft een voorsprong wanneer hij of zij van start gaat met internet. Dit omdat internet nog grotendeels via de computer benaderd wordt en de werking en terminologie ook gedeeltelijk overeenstemt. Dit zorgt ervoor dat hun ICT kennis in de *stock of knowledge* al gedeeltelijk opgevuld is. Bij andere respondenten is het eerste contact met de computer zeer recent en hangt samen met het gebruik van internet.

I: "En de eerste keer dat je achter een computer zat, waar was dat? Was dat thuis, was dat daar, of was dat nog ergens anders?"

R: "Dat was bij Leerpunt."

I: "Dat was bij Leerpunt?"

R: "Ja."

I: "Als je een andere cursus volgde ofzo? Of echt wanneer je de cursus begon?"

R: "Awel ja, toen de cursus begon."

I: "Dat was de eerste keer dat je dan op de computer zat."

R: "Ja."

I: "Ja, het is nooit de computer die stond in het activiteitscentrum of hier thuis gezegd, ik ga toch een keer kijken?"

I: "Nee, ik wist niet hoe dat in elkaar zat."

(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)

"En mijn eerste les, wat gemakkelijk was, ik had naast mij, op een andere computer, iemand die er ook iets van kent. En dat was gemakkelijk, want die eerste les, goh, "kijk een keer, duw op dat kruisje" en al zo'n dingen. Want ze leggen ook niet alles uit. ze kunnen echt niet begrijpen dat wij echt niets weten. dat rood kruisje of dat zwart kruisje. Ik zeg 'allez, hoe komt dat dat ik nu heb'. Ik zeg 'mijn muis, die draad is niet lang genoeg', die zegt 'en je moet een keer azo doen'. Maar dat zijn van die domme dingen, dat die leraar niet eens denkt voor te zeggen. en met dat er naast mij iemand zat, dat was gemakkelijk. Maar ik heb toch mijn computer en ik heb de indruk dat ik meer geleerd heb daar."

(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)

Specifiek aan het gebruik van computer en internet is dat het 'nieuw' is voor iedereen. Hoe eerder iemand er mee aan de slag gaat, hoe meer ervaringen iemand heeft die in de *stock of knowledge* opgeslagen worden. Uit de interviews komt naar voor dat bij beginnende gebruik(st)ers zelfs docenten van beginnerscursussen zich soms niet meer kunnen inleven in een startpositie waarbij de kennis nul is<sup>70</sup>.

#### 9.4.4. De 'warme expert': op eigen benen sta je nooit alleen

In dit onderzoek wordt de belangrijke rol die toegeschreven wordt aan de warme of lokale expert voor het verwerven van vaardigheden in andere onderzoeken (Bakardjieva, 2005; Stewart, 2005) bevestigd. Of zoals Magda Michielsens het zegt "*op eigen benen sta je nooit alleen*" (Michielsens, 1991). Niemand verwerft de gewenste vaardigheden enkel en alleen met zijn/haar eigen *stock of knowledge*. De *stock of knowledge* van zowel reële als virtuele *fellows* en *contemporaries* wordt aangeboord. Deze personen, in de literatuur vaak benoemd als 'lokale experten' (Kiesler, Zdaniuk e.a., 2000; Stewart, 2005) of 'warme experten' (Bakardjieva & Smith, 2001; Bakardjieva, 2005), zijn alomtegenwoordig. Ze vervullen verschillende rollen: introductie van ideeën over technologie in hun gemeenschap, ondersteuning bij het aankopen

---

<sup>70</sup> Verschillende respondenten die een cursus volgden bij Leerpunt gaven aan bang te zijn of geen zin te hebben om een cursus te volgen bij een ander opleidingscentrum. Dit omdat ze uit ervaring, of 'van horen zeggen' leerden dat de lessen te snel vooruit gaan, maar ook omdat veel docenten zich volgens hen niet konden inleven in de beperkte voorkennis met betrekking tot ICT die iemand maar kan hebben.

van technologieën, voorzien van technologieën (bijvoorbeeld het doorgeven van oude computers), helpen bij het gebruik en oplossen van problemen, en ten slotte een basisopleiding geven bij het van start gaan (Stewart, 2005). Bakardjieva omschrijft de warme expert als: *"An internet/computer technology expert in the professional sense or simply in a relative sense compared with the less knowledgeable other. The two characteristic features of the warm expert are that s/he possesses knowledge and skills gained in the system world of technology and can operate in this world but, at the same time, is immediately accessible in the user's lifeworld as a fellow/wo/man"* (Bakardjieva, 2005: 99). De warme expert is als het ware de bemiddelaar tussen het technologische universum en de concrete situatie, behoeften en achtergrond van de (nieuwe) gebruik(st)er waarmee h/zij een persoonlijke relatie heeft. Ze vormen een brug tussen verschillende werelden. Ook overschrijden ze andere grenzen, of zijn het brugfiguren: een collega-expert van het werk komt thuis het computerprobleem oplossen (privé/werksfeer), een vrouw belt haar kleindochter-expert met een vraag (generaties), de expert logt van op afstand in om het computerprobleem op te lossen (virtueel/life), Een warme expert is nooit zelfbenoemd maar wordt door anderen zo benoemd of ervaren. Wel positioneren ze zich soms wel als expert door bijvoorbeeld bepaalde ICT gerelateerde handelingen te doen. Iemand kan ook het ene moment gezien worden als een expert en het volgende al niet meer. Zowel in formele settings (in werkomgevingen) als in informele settings (thuisomgeving, buurt) komen warme experts voor. Iedereen kent wel iemand die heel erg handig is met de computer.

*"Ik heb wel een paar vrienden die er echt wel vree goe mee werken, die heel veel weten, en zij hebben mij eigenlijk op weg gezet. Dus, gewoon kijk zo en zo, één of twee dagen dat ze efses bij mij gezeten hebben, en dan gewoon op mijn eigen eigenlijk. En in het begin was dat ook nog heel veel vragen stellen, mailen, chatten. Via de chat of een mailke sturen als ik vragen had en ik denk na zes maanden, een jaar, ben ik gewoon autonoom beginnen zoeken."  
(man, 32 jaar, werkzoekend, sinds 2003 thuis online, 2M4P)*

Warme experts zijn niet specifiek voor het domein van ICT, zo zijn er ook warme experts op domeinen zoals wetgeving, auto's, films, enzovoort. Wat wel specifiek is aan deze expert is dat hij of zij geconfronteerd wordt met een zeer snelle verandering en evolutie in het ICT-domein, en dus ook constant moet bijleren. Ook de aanwezigheid van ICT op steeds meer domeinen van de samenleving, maakt hun expertise steeds belangrijker (Stewart, 2005). Verschillende van de respondenten in het onderzoek, vooral de ervaren internetgebruik(st)ers, waren zelf warme experts in hun omgeving, maar ook allemaal vernoemden ze 'hun' warme experts. Het 'zijn' van een warme expert is geen absoluut gegeven, maar afhankelijk van de omgeving, de tijd en netwerk waarin iemand zich bevindt.

R: "Ja. Ja ik ken er veel van..."

I: "En hoe heb je dat geleerd? Of.."

R: "Zelf. Door heel veel op te zoeken he. Ik heb het helemaal zelf geleerd. En door een collega van mij. Als ik problemen heb, heb ik een programma geïnstalleerd dat hij op mijn computer kan."

I: "Ja"

R: "Dat is een collega, een ex-collega van mij. Die werkt ondertussen niet meer bij ons, maar die is echt een specialist in computers. Maar hij heeft dat ook zelf geleerd, zo alle snuffjes."

I: "Ja. Je zei ook van 'er is familie dat mijn computer wil kopen ofzo, en ik stel voor van ja, om te helpen'. Zijn er veel mensen die je zo helpt? Als ze een probleem hebben of om dingen te kopen?"

R: Zo uitleg geven bijvoorbeeld gelijk niet. Zijn broer [wijst naar haar man] die had hem een nieuwe gekocht. Die had mij gisteren gebeld voor als ik of ik eens tijd wou maken, voor eens alles - want die kennen daar niets van - om eens uitleg te geven. Hier mijn buurman ook nu. Die is ook constant met zijn computer bezig, maar dan passeert hij liever. Hij is heel veel bang, en hij is echt bang dat hij iets verkeerd gaat doen. En dan zegt hij , 'dat riskeer ik me niet, dan wacht ik liever op u'. En daarstraks was hij nog hier.[...]"

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

Zoals bovenstaand citaat aantoont kan iemand de warme expert zijn voor iemand, maar tegelijkertijd ondersteund worden door een andere warme expert. De expertise kan zich verspreiden of kan enkel in handen van de expert blijven. Verschillende situaties zijn mogelijk, maar de warme expert is alomtegenwoordig, als het gaat om aanleren van vaardigheden en geletterdheid.

Wat het leerproces van de warme experten zelf is, hoe ze hun kennis over ICT verwerven, is moeilijk te achterhalen. Wel is duidelijk dat het niet allemaal 'internetnerds' of 'technoadapten' zijn. Uit het onderzoek komt naar voor dat velen onder hen ICT gerelateerde vaktijdschriften lezen, online informatie opzoeken, meer aangeven zaken 'zelf' te leren, uit interesse of omdat ze het binnen hun werk nodig hebben. Het netwerk van personen en objecten waarvan zij leren bevindt zich in een andere cirkel dan de personen voor wie ze de expert zijn. Ook is hun adoptie van ICT een stap voor op deze van de personen voor wie ze de warme expert zijn. De experten vernoemen ook geregeld dat wat ze leerden via het internet zelf gebeurde. Virtuele netwerken of *communities* en discussiefora spelen hierin een belangrijke rol.

Ik veronderstel dat de verklaring hiervoor is dat kennis van het IT-jargon en al enige internetvaardigheden hebben van doorslaggevende aard zijn om internet als informatiebron voor computerproblemen te raadplegen. Beginners hebben hier weinig of geen kennis over en, als ze op fora gaan en begrijpen hoe het werkt, moeten ze zich behelpen met omschrijvingen die vaak inadequaat zijn en dan ook vaak niet beantwoord worden. De warme experten, die meer ervaring en kennis hebben over ICT, maken (correct) gebruik van het vakjargon, weten vaker waar interessante fora zich bevinden waar ze veel kans hebben op een bruikbaar

antwoord. Warme experten zijn als het ware de 'vertaalmachine' voor de beginnende gebruik(st)er. Op fora en in mailinggroepen wordt ook veel 'geluisterd' door anderen. Zoals in volgend citaat

"Ik ben bij de mailgroep 'computer'. En daar is daar is dus onderverdelingen hardware, software, spyware, internet en e-mail. En daar ben ik alle vijf bij. Dus al die mensen die problemen voorleggen, bij de mailgroep, dat komt bij mij binnen, alle antwoorden komen binnen. Ik vraag zelf iets, ik geef zelf nog niet dikwijls een antwoord, ik zou niet graag iets verkeerd zeggen tegen de mensen he. Daar ben ik niet zo [...]. als ik soms zie wat sommige mensen durven te schrijven, dan denk ik dat zou ik niet durven! En sommige van die dingen pas ik toe op de praktijk, die ik geleerd heb. Dan denk ik 'oh ja! da's waar! tiens daar heb ik nog nooit niet aan gedacht!', zoiets meestal." (vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)

#### 9.4.5. Andere wegen om ICT (basis)vaardigheden te leren

Naast het belang van de aanwezigheid van een warme expert, worden ook andere factoren opgenoemd die een rol spelen in het aanleren van (basis)vaardigheden om met internet en de computer aan de slag te gaan. Het volgen van cursussen en het lezen van boeken en tijdschriften worden in dit kader vernoemd.

##### 9.4.5.1. Het volgen van cursussen

Vooraf voor de groep die weinig of niet kan of wil terugvallen op warme experten uit de directe omgeving, weinig contact heeft met computer- en internetgebruik(st)ers in de omgeving of op het werk niet met de computer in aanraking komt, zijn cursussen belangrijke leermiddelen om op weg geholpen te worden met de computer en internet.

Verschillende respondenten volgen een cursus (initiatie, Word, Internet, Powerpoint, ECDL, werkgerelateerde software, Photoshop enzovoort) binnen verschillende organisaties (Leerpunt<sup>71</sup>, opleidingscentra SDWorks, B.I.S.<sup>72</sup>, vormingsinstituten). Het is hierbij duidelijk dat verschillende onder hen, naast kennisverwerving over het ICT thema, ook behoefte hebben aan contact met anderen die een gelijkaardig niveau van ICT-kennis hebben of waarvan ze iets konden leren dat verstaanbaar uitgelegd wordt. In hun rechtstreekse omgeving kunnen

---

<sup>71</sup> Leerpunt is de benaming voor Centrum voor Basiseducatie in Oost-Vlaanderen.

<sup>72</sup> B.I.S. is de afkorting van Begeleid Individueel Studeren en is een dienst van de afdeling Volwassenenonderwijs van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (departement Onderwijs - Administratie Permanente Vorming). Voor meer informatie: [www.bis.vlaanderen.be](http://www.bis.vlaanderen.be)

sommigen terecht met vragen over ICT. Voor een aantal respondenten wordt de rol van warme expert ook opgenomen door de docent of de medestudenten.

R: "En de cd'tjes en al erbij ook, de programmaatjes eigenlijk. En ook toen ik dan in de knoei zat ermee, ik mocht altijd een keer bellen naar Jan [persoon van wie ze de computer gekocht heeft], hij zei wat ik moest doen dan."

I: "Dus nu bel je ook nog af en toe naar hem als je vragen hebt?"

R: "Nu zo niet meer, met dat ik al zeer veel geleerd heb in school en dat ik al stouter ben om zelf iets uit te proberen als ik niet zeker ben. Want vroeger pakte ik dan meer de telefoon, omdat ik bang was dat ik iets ging mis doen."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Het valt ook op dat voor verschillende studenten die een initiatiecursus of niet-professioneel gerelateerde cursus volgen, de leergroep een belangrijke betekenis heeft. Niet enkel wordt er veel onderling geholpen, of wordt online samengewerkt bij het maken van taken, soms worden ook nieuwe vrienden gemaakt.

I: "En de mensen in de groep, heb je daar nu nog contact mee?"

R: "Ja, via mails, hè. Via mails en op MSN. Ja, we hebben nog contact".

I: "En was dat contact tijdens dat je die les volgde groot tussen de mensen van de groep?"

R: "Ja. We hebben er eigenlijk vrienden aan overgehouden. Hoewel dat ze niet van Ronse zijn, want 't zijn allemaal van buiten Ronse."

I: "Ah ja?"

R: "Ja, van Oudenaarde, Gavere, Kruishoutem,... 't zijn allemaal mensen van buiten Ronse."

I: "Maar jullie blijven nog zo contact houden via...?"

R: "Ja. En nu nog altijd. We blijven nog contact houden, ja. En ik pak al drie madammekes mee van hier die geen vervoer hebben. En je hebt vrienden bij op de duur en we hebben vree veel leuke. We zijn zo'n bende die, die vree samenhangt, 't is wel geestig."

*(vrouw, 58 jaar, arbeidster, sinds 2005 thuis online, 19V12N)*

I: "En het waren allemaal mensen die je op voorhand niet kende, je hebt gewoon puur daar.."

R: "Ahnee, ik kende ze niet. Ik woon hier nog maar zes jaar in dat appartement. En ik kende niemand, ik hield mij anders altijd alleen bezig. Mijn plek waar ik zit voor PWA ben ik ook alleen. Buiten mijn naaste geburen en... Allez ja toen interesseerde mij eigenlijk niet van euh, zo'n beetje..."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Dit heeft volgens mij verschillende verklaringen. Ten eerste hebben verschillende respondenten die een (initiatie)cursus volgen, geen warme expert (dicht) in de buurt. Ten tweede hebben verschillende respondenten die een cursus volgen redelijk wat vrije tijd. Ten slotte zijn ze regelmatig de enigen in de vriendengroep die met de computer en internet bezig zijn en hebben ze geen virtueel vriendennetwerk. Dat het belang van het sociaal contact



binnen de leergroep regelmatig terugkomt in de interviews heeft misschien ook te maken met het feit dat veel respondenten een cursus volgen bij het Leerpunt.

#### 9.4.5.2. Boeken en ICT-tijdschriften

Boeken en tijdschriften worden ook vernoemd als leermiddel. Maar meestal worden boeken en tijdschriften pas als bruikbaar omschreven als een bepaalde mate van basiskennis verzameld is. Om een boek volledig te kunnen begrijpen moet een bepaalde terminologie eigen gemaakt zijn. Ook al zijn bepaalde boeken specifiek gericht op beginnende gebruik(st)ers, ze worden door de respondenten niet ervaren als iets waar je gemakkelijk mee aan de slag gaat.

R: "Maar uit een boek? Oke. Nu, nu dat ik het al een beetje kan, nu kan ik dat gemakkelijker volgen, dien boek. Nu is dat boek misschien interessanter dan als ik hem gekregen heb voor dat ik het kon."

I: "Ja, omdat je iets meer algemeen?"

R: "Omdat ik meer een algemeen beeld heb."

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

"Want die boeken daar ben ik mee begonnen, maar dat was zo technisch en zo ingewikkeld. Je begon dat te lezen maar je was dat moe voordat je aan de tiende bladzijde was. Want je wou werken, je wou iets doen, maar dat is in die boeken niet."

*(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)*

Eenmaal meer ervaring en kennis opgedaan (en een deel ICT-kennis opgenomen is in de *stock of knowledge*) worden boeken en tijdschriften, en ook online nieuwsbrieven en fora, ervaren als goede leermiddelen. Om op de hoogte te blijven van veranderingen, als leermiddel om een nieuwe vaardigheid onder de knie te krijgen of om specifieke informatie te verzamelen over een bepaald thema.

"Ik heb alles zelf via Clickx magazine en Netwerk, die blaadjes, euh, dingen van Page gedownload en dan zo mijn website gemaakt. Maar ik moet niet meer zoveel niet meer bijleren op het gebied van pc's omdat ik ja, er is zo ergens een grens he. In het begin kocht ik alle blaadjes van Clickx, maar nu niet meer omdat, omdat ik het eigenlijk zo al wat ken. [...] Ja, die nieuwsbrieven krijg ik via het internet en daar zie je dan de nieuwtjes. En dan als ik inkopen doe in de Delhaize ofzo dan blader is wel eens efkes in, neen, voor mij hoeft die blaadjes nu niet meer omdat ik voldoende kennis heb voor wat dan ook te doen, ik zou, ik kan een blaadje publiceren zou het zijn, ik heb mijn muziek, ik kan schaken, ik kan (?) zetten, ik kan spelletjes, ik kan problemen oplossen, ik weet niet alles natuurlijk, maar ik kan goed mijne plan trekken."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

Het geven van de eerste commando's op de computer en het zetten van de eerste stappen op internet gebeuren vaak met de hulp van de warme expert. Deze persoon neemt verschillende rollen op zich en lijkt een veel belangrijkere hulpbron te zijn tijdens de eerste stappen dan cursussen, boeken, tijdschriften of andere leermiddelen. Dit is duidelijk zo voor respondenten van wie de computer niet tot de *primary zone of relevance* behoorde waardoor de eerste aanraking met de computer een totaal nieuwe activiteit was.

#### 9.4.6. Oefenen, onderhouden en op de hoogte blijven

Dat het leren niet voor iedereen een evidentie is, blijkt duidelijk uit de verhalen van de respondenten. Met de computer en internet werken leert iedereen door ervaring. Sommigen doen veel ervaring op het werk op, anderen in hun vrije tijd omdat ze interesse hebben in de technologie op zich. Voor veel respondenten is het vooral een kwestie van oefenen en blijven oefenen.

Deze respondent ontziet het zich niet om bij elke uitleg die hij krijgt nota's te nemen, ze te klasseren, bij te houden en indien nodig terug op te vissen om gelijkaardige activiteiten te herhalen.

R: "Ja, je weet: ik ben tachtig jaar. Ik weet veel van vroeger, maar wat dat er nu binnenkomt is een probleem, hè. Als ik dat niet onmiddellijk eens een paar keren doe, dan is 't verloren, hè. Dus ik deed 't regelmatig met mijn dochter en dan is dat een beetje in 't verval geraakt en nu kan ik het niet meer. 'Ja', zegt ze: 'je moet dat doen, en je moet dat doen'. Ik zeg: 'kom eens naar huis alstublieft, en legt dat eens voor, dan kan ik het opschrijven'. Want sommige producten, laat ons zeggen als ik foto's maak en ik verzend ze per mail, dat vraagt een hele bewerking he, die niet zo simpel is voor mensen gelijk ik. Dus ik heb dat allemaal opgeschreven. Ik heb lijsten met alle tippen, hoe dat ik dat moet doen. En als ik dat twee keren gedaan heb, ja de derde keer weet ik dat. Voor veertien dagen en dan is het daarna terug weg, hè."

I: "Ja, maar je hebt het wel op een blaadje liggen, dat je wel..."

R: "Ja. De eerste keer, dan is er opeens zo een put, en dan: 'naar waar moet ik nu gaan?'. Dat moet ik toch rap eens controleren. Maar eens dat je het twee, drie keer doet dan zit dat erin en dan komt dat automatisch. Dus dat is niet dagelijks dat ik dat moet doen, maar zo achter een maand of twee geen foto's verzenden..."

*(man, 80 jaar, gepensioneerd, sinds 2001 thuis online, 17M10G)*

Regelmatige oefening en herhaling van opgedane kennis lijkt voor de meeste belangrijk om de vaardigheden niet te verliezen. Niet alle respondenten spreken over oefenen, maar zeker beginnende gebruik(st)ers wijzen op het belang ervan.

"Ja we hebben dat wel geleerd, maar dat heb ik dan nog speciaal niet gedaan. Dat zou ik eigenlijk terug een beetje moeten oefenen, zelfs ook op een diskette opslaan enzo, want, anders. "  
*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

I: "En, de dingen die je geleerd hebt, onthoud je die meestal of moet je dat opnieuw opzoeken of...?"

R: "Tot nu toe nog niet, maar ik moet het wel onderhouden. Als ik het niet onderhoud ga ik het vergeten."

I: "En doe je daar iets voor om dat te onderhouden?"

R: "Ja. Ja."

I: "Krijg je dan huiswerk, of, of... doe je dingen opnieuw, of...?"

R: "Ik doe dingen opnieuw, ja."

*(vrouw, 58 jaar, arbeidster, sinds 2005 thuis online, 19V12N)*

#### 9.4.7. Computerproblemen oplossen

Er wordt vaak teruggevallen op de hulp van warme experts bij confrontatie met een computerprobleem. In wat ik hier als 'computerprobleem' versta, valt niet een nieuwe functionaliteit aanleren maar wel het krijgen van problemen met het gebruik, zoals het verschijnen van blauwe schermen (*blue screens*), foutmeldingen, hardware problemen, virus- en spamproblemen, software die opeens niet meer werkt zoals voorheen, enzovoort. Dit is echter niet het enige hulpmiddel dat de respondenten hebben als hun computer niet meer naar behoren werkt. Er worden een resem aan probleemoplossers opgesomd tijdens de interviews. Naar raad vragen aan de warme expert (in reëel of virtueel contact, gemedieerd of ondersteund door technologie of niet), naar de winkel stappen en betalen voor een herstelling, zelf op zoek gaan naar een oplossing door computerprogramma's te downloaden om het probleem te detecteren en op te lossen, opzoeken op het internet of in boeken of tijdschriften, fora afschuimen, en de uitleg die de computer zelf geeft over het probleem lezen en ermee aan de slag gaan.

De meeste respondenten gebruiken een combinatie van probleemoplossers. In dit citaat komen volgende probleemoplossers aan bod: zelf aan de slag gaan met de foutmelding door op te zoeken op internet (nummer van de fout intikken), de bedrijfswereld (de dokter) en de warme expert (de neef of 'kozijn'):

I: "Je zei ook van 'ik had dan een probleem met mijn Outlook Express' en er is dan een neef, of iemand, een kozijn gekomen om dat op te lossen."

R: "Nee, ik heb hem eerst en vooral, ik heb hem weggedaan naar waar ik mijn computer gekocht heb."

I: "Ah ja."

R: "Want ik had eerst gekeken via Outlook. Want dat hadden ze mij ook gezegd, want ik wist dat niet, dan komt er een nummer op van die fout. En dan heb ik de nummer van die fout ingetikt en dan kwam er iets op dat ik niet verstond. En dan ben ik toch maar naar de winkel geweest en die heeft die nagezien en die had gezegd 'ja, ik vind de fout niet', en die heeft me dingen teruggegeven en die had er een gewone Outlook opgezet ook, maar mijn Outlook Express die kwam ook altijd nog eerst."

I: "Ja."

R: "En dan heb ik mijn kozijn eens laten komen en die heeft die Outlook Express laten, zogezegd verdwijnen, en die heeft dan alles van mijn Outlook Express eerst in mijn Outlook gezet, kopiëren zogezegd, dan heb ik ook niet moeten de adressen kopiëren enzo, en nu heb ik mijn Outlook. Als ik problemen heb, dan is het meestal mijn kozijntje."

I: "En dan de winkel waar je je computer gekocht hebt?"

R: "Oh neen, daar kom ik niet meer dan. Neen, die laat ik niet meer komen want mijn kozijntje, ik moet in de winkel ook betalen, ik kan mijn kozijntje ook betalen."

I: "Jaja."

R: "En die kent er zeker zoveel van als die uit de winkel, zodus."

I: "Die kan het ook gebruiken."

R: "Ja, en die doet ook zo wat herstellingen he, dat is een beroepsmilitair en die heeft dat geleerd in de tijd, bij de militairen en na zijn uren werkt hij bij."

I: "Ja, dus je hebt iemand in de buurt die."

R: "Ja."

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

De volgende respondent verwijst naar het belang van de warme expert, en de dubbele rol die deze heeft: als hulpverlener bij problemen en als persoon die nieuwe vaardigheden aanleert:

R: "Virussen en al ja."

I: "En, hoe organiseer je dat?"

R: "Ewel, we hadden dan ook nog een maat, die een beetje gespecialiseerd is in computers oplappen en zo achter zijn uren en als die crashen gaan helpen en al. En die jongen is dan een keer gekomen als ik gecrashed was om daar een nieuwe harde schijf in te steken."

I: "Je harde schijf was kapot?"

R: "Hij heeft hem dan nog verzwaard en er nog een extra harde schijf in gestoken. Hem gedefragmenteerd, hem gekuist, allemaal nieuwe programmaatjes op gezet en antivirus-programma's en euh, spywareprogramma's. En hij heeft ook Skype. 'Zodus', zegt hij, 'als je nog eens wat wil doen, en je durft niet', zegt hij, 'wacht totdat ik online ben en ik ga u dan alles schoon expliceren hoe dat je het moet doen'. En zo heb ik het eigenlijk allemaal durven leren."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

De volgende respondenten wijzen op de rol van online communities en online informatie bij het oplossen van problemen.

"Soms kan het helpen om vragen te gaan stellen op fora. Als ik zeg in het begin waren er 15.000, ik weet niet wat de laatste telling is, maar het zullen er 60 of 70.000 zijn nu. Dus als ik bijvoorbeeld kijk naar Novell, daar zijn tientallen fora van en ja, waar moet je het gaan zoeken? Dat is niet altijd evident."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

"Ja, dat vind ik, de hulp, sommige dingen wel of dan ga je naar, je kunt gespecificeerd gaan voor nokia, voor nokia 6600 heb je een forum, voor die Nokia."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

Bij de confrontatie met een computerprobleem moet een oplossing gezocht worden. Respondenten wijzen er op dat ze vaak wel nadenken of 'iets proberen' om het probleem op te lossen, maar dat dit niet altijd het gewenste resultaat geeft. Beginnende gebruik(st)ers vermelden ook dat ze soms bang zijn om iets fouts te doen en daarom niets, of niet veel, zelf uitproberen. Ze gaan dan op zoek naar hulp, in een winkel, bij een warme expert, bij een collega of iemand die toevallig in de buurt is, of op internet.

Uit de analyse komt ook naar voor dat betekenis geven aan het probleem en actie ondernemen rond het probleem erg verschilt naargelang de aanwezige ICT-kennis in de *stock of knowledge*. Op het moment dat de computer niet meer doet 'wat hij verondersteld wordt te doen' moet in interactie gegaan worden met de computer om een oplossing te zoeken. De confrontatie met eender welk computerprobleem (hardware- of softwarematig) veronderstelt een verandering in *thematic relevance*. Je moet stoppen met de activiteit op de computer waarmee je bezig bent, en je richten op het probleem met de computer. Zelf aan de slag gaan met het probleem lijkt maar voor een deel van de respondenten een optie.

In een problematische situatie treedt een *imposed thematic relevance* op. Dat betekent dat een verschuiving in thematische interesse opgelegd wordt. Om het probleem op te lossen moet een bepaald segment van de leefwereld verder onderzocht worden. Bij computerproblemen betekent dit dat de computer zelf onderzoeksobject wordt. Het verandert op dat moment van quasi werkinstrument naar onderzoeksobject. Bij de betekenisgeving aan het probleem wordt de *stock of knowledge*, relevant met betrekking tot het probleem, aangesproken en worden bepaalde achtergrondfactoren bestudeerd (bv. zitten alle contacten goed in, staat de modem aan, enzovoort). Daarna wordt bekeken wat belangrijk en relevant is om het probleem op te lossen. Dit wordt uit vorige ervaringen geput, of uit de *stock of knowledge at hand*. Dit alles wordt geleid (*motivational in-order-to relevances*) door de visie op de toekomst die iemand heeft. Wat zijn de plannen die je nog wilt verwezenlijken en hoe is het zicht op de toekomst? Deze ideeën zullen dan de aanzet zijn tot actie.

Zelf aan de slag gaan met foutmeldingen is een belangrijk gegeven omdat de afhankelijkheid afneemt, en het autonoom handelen toeneemt. Het betekent een bepaalde vorm van autonomie als je zelf je computerprobleem kan oplossen. Het is ook zo dat iedereen regelmatig in contact komt met computerproblemen. Het is een complexe technologie met zoveel mogelijkheden, dat het quasi onmogelijk is geen problemen te ervaren. Maar om zelf problemen op te lossen moet de *stock of knowledge* ICT-informatie bevatten, opgedaan uit vorige ervaringen. Als de *stock of knowledge* niet uitgebreid genoeg is om het probleem op te lossen, is de aanwezigheid van de hulpmiddelen (personen, boeken, enzovoort) in de *world within actual reach* belangrijk om het probleem op te lossen. Het is wel zo dat als iemand geen ervaring heeft met problemen, of iemand anders steeds de problemen oplost, de *stock of knowledge* niet uitbreidt en iemand nooit zelf een oplossing leert zoeken voor de problemen. De *stock of knowledge* blijft als het ware stagneren op nul. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de uitbouw van de eigen *stock of knowledge* van erg groot belang is, zeker als er geen persoon in de *world within actual reach* aanwezig is die kan helpen.

Uit de analyse komt naar voor dat het raadplegen van online bronnen (discussiefora, online IT-tijdschriften, FAQ's, etc) enkel gebeurt door respondenten van wie het IT-jargon en de *stock of knowledge* al redelijk groot zijn. Dit klinkt logisch omdat iemand, om een vraag te kunnen stellen, of een antwoord te verstaan, de juiste termen moet gebruiken die zowel door vragensteller als antwoorder voldoende gelijkvormige betekenis krijgen. Hoe meer ICT-ervaring, hoe meer kennis van IT-jargon, hoe ruimer de toegankelijke (informatie)wereld om problemen op te lossen. Hoe meer IT-ervaring, hoe specifieker iemand kan zoeken en hoe virtueel het zoeken ook is. Daarenboven hebben de meer specifieke *communities* voor specifieke problemen een redelijk hoge drempel en zijn vaak Engelstalig.

Op basis van dit onderzoek kan gesteld worden dat voor het oplossen van computer- of internetproblemen beginnende gebruik(st)ers eerder in hun dichte, lokale, reële omgeving op zoek gaan naar een oplossing, waar meer ervaren gebruik(st)ers verder van huis en vaker virtueel op zoek gaan naar een oplossing. Zelf aan de slag gaan met een probleem kan enkel gebeuren als er geleerd wordt uit vorige ervaringen, zodat de *stock of knowledge at hand* toeneemt en er betekenis kan gegeven worden aan nieuwe problemen (en foutmeldingen) uit opgedane ervaringen bij vorige ICT-problemen.

### 9.4.8. Weerstand overwinnen

Als een bepaalde mate van digitale vaardigheden verworven is, kan de respondent ook alleen op zoek gaan naar een oplossing voor zijn of haar problemen, of nieuwe vaardigheden aanleren. Sommige ervaren respondenten geven aan dat ze 'alles zelf geleerd hebben'. Dat blijkt na doorvragen niet zo te zijn. Volgens hun beleving hebben ze alles zelf geleerd, maar in feite verwijzen ze ermee naar het feit dat ze het niet van een vriend/in geleerd hebben, maar eerder via boeken en opzoekingen op het internet en het wel zelf uitgeprobeerd hebben zonder directe menselijke hulp in te roepen.

"Alles via het internet, ik heb alles autodidact geleerd. Wat de benamingen zijn, alle afkortingen enzo, wat dat betekent. Vooral voor video heb je heel veel verschillende formaten en het ene formaat is gecomprimeerd voor dat te kunnen zien. Van mpg, jpg, avi, noem maar op, het is eindeloos. Dat heb ik allemaal geleerd door het te gebruiken."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

I: "Zelf heb je toch ook moeten beginnen leren met internet werken? Heb je cursussen gevolgd?"

R: "Nee ik heb alles zelf gedaan"

I: "Kun je vertellen hoe dat gaat? Dat klinkt heel simpel zo, ik heb alles zelf gedaan. Maar dat is.. toch echt iets dat..."

R: "Dat je alleen kunt he! Ja! Gelijk nu, ge zijt er mee weg, in een uurke op een dag. Maar in het begin was dat toch soms twee, drie uur aan een stuk met zoeken. Wat kan ik daar halen, wat ga ik daar doen, hoe moet ik dat doen? Dat past daar in, je groeit gewoon."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

Een aantal respondenten geven aan onzeker te zijn in hun omgang met de computer, of in het verleden onzeker geweest te zijn. Meestal nam de onzekerheid af door meer ervaring en kennis over de computer.

"Maar ik werkte maar parttime in die periode, dat moet ik er wel aan toevoegen en stilletjesaan zo, zelfstudie, de raad van een vriend of een vriendin, leer je toch altijd bij. Maar ergens blijf je toch ook altijd een beetje onzeker want je wordt wel zekerder maar je blijft wel onzeker voor nieuwe dingen, ik heb dat nu soms nog."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

De weerstand tegen de computer, ook op de werkvloer, gaat gepaard met angst en onzekerheid. Computers en angst zijn op een vreemde manier met elkaar verbonden. Het feit dat computers als het ware autonoom kunnen handelen, het nog steeds dure prijskaartje en dus de angst om de computer stuk te maken, alsook de behoudsgezinde reflex van veel mensen spelen hier zeker een rol. Typerend is ook dat veel respondenten hierdoor niet durven experimenteren op hun computer en enkel die dingen durven doen waar ze zeker van zijn dat het geen problemen kan veroorzaken. Pas later, als ze meer ervaren zijn en bijvoorbeeld de

computer bestudeerd hebben, zullen ze zelf problemen durven op te lossen. Eén respondent geeft het omgekeerde proces aan. Bij aanvang was hij niet onzeker in zijn computergebruik, maar na het crashen van de computer werd hij onzekerder en durfde niets meer uit te proberen.

R: "Ja, gecrashed.Mmaar dat had ik zelf gedaan hé."

I: "Door?"

R: "Dat weet ik niet hé, neen."

I: "En dat je hem niet meer opgestart kreeg?"

R: "Dat ik hem niet meer opgestart kreeg, maar daarmee blijf ik nu overal een beetje af."

(*man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R*)

Bij het zoeken van oplossingen of het onder de knie krijgen van een nieuwe ICT-activiteit ervaren veel respondenten, na een periode van zich hard toeleggen op het oplossen van een probleem of aanleren van iets nieuws, een gevoel van trots over hun kunnen. In de omschrijvingen die ze geven, zijn *flow*<sup>73</sup> ervaringen te herkennen. *Flow* ervaringen worden gekenmerkt door een gevoel van genieten en beloning en ontstaan in situaties die gekenmerkt worden door de simultane aanwezigheid van hoge waargenomen uitdagingen en hoge waargenomen vaardigheden. In deze situatie is de kwaliteit van de subjectieve ervaring het hoogste (Moneta & Csikszentmihalyi, 1996). Als zowel de uitdagingen als de vaardigheden laag worden ervaren, dan ervaart de persoon apathie en is de kwaliteit van de subjectieve ervaring het laagst. Als uitdagingen ervaren worden als groter dan vaardigheden, dan ervaart de persoon angst. Als vaardigheden ervaren worden als groter dan de uitdagingen, dan ervaart de persoon verveling.

Apathie en verveling zijn geen gevoelens die respondenten ter sprake brachten als het over hun ervaringen met ICT ging. Een aantal respondenten spreekt wel over angstgevoelens bij het gebruik van ICT. De angstgevoelens die respondenten vernoemen hebben onder andere betrekking op het ongewild stuk maken van de computer, ongewenste e-mail (spam), virussen,

---

<sup>73</sup> De flowtheorie, ontwikkeld door Csikszentmihalyi (Csikszentmihalyi & Rochberg-Halton, 1981), representeert een mens als een systeem dat ageert op basis van drie geïntegreerde motivationele systemen (die hij teleonomies noemt): de genetische teleonomie (het zoeken van plezier en doelen die genetisch geprogrammeerd zijn zoals eten of seksuele bevrediging), de culturele teleonomie (het zoeken en behouden van sociaal en economisch succes), en de teleonomie van het zelf. De teleonomie van het zelf leidt naar reorganisatie en groei in de complexiteit van het bewustzijn. Het omvat het gevoel van genieten en beloning, zelf in de afwezigheid van genetische of culturele doelen of versterking. De flowtheorie stelt dat een optimale conditie plaatsvindt als een persoon primair gedreven wordt door het motivationele systeem dat hij de *teleonomie van het zelf* noemt. De kwaliteit van de *teleonomie van het zelf* is een functie van twee subjectieve variabelen: de waargenomen uitdagingen van een activiteit en de waargenomen vaardigheden.



pedofilie (voor hun kinderen), het onderscheppen van paswoorden, privacy en identiteitsmisbruik. Er worden zowel angsten over hun directe computer- en internetgebruik vernoemd, als angsten voor de gevolgen van eerdere maatschappelijke evoluties. Andere respondenten wijzen ook op de acties die ze ondernamen om deze problemen te vermijden. Deze respondenten spraken eerder in termen van 'vervelende bijwerkingen' van internetgebruik dan in termen van 'angst'.

"De laatste tijd door, we zijn over e-mail bezig, ik krijg dagelijks wel tussen de 20 en de 40 e-mails binnen, allemaal SPAM of hoe noemen ze het? Wel dan moet je je daartegen wapenen en dan ga je een programmaatje binnenhalen om u daartegen te wapenen. Maar die passen zich ook altijd aan en daar ga ik dus ook regelmatig naar kijken. [...] Ik probeer te zorgen dat waar dat ik mee werk, dat dat een tool blijft die valabel is. Met gelijk welk programma, met Norton bijvoorbeeld, dat wordt regelmatig upgedate."

*(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)*

De angstgevoelens verminderen bij het verwerven van meer vaardigheden, dit blijkt ook uit de ervaring van deze respondent:

R: "Aja, zie je wel dat ik dat kan! Als een ander dat kan, waarom kan ik dat niet? Maar in het begin was ik daar benauwd van."

I: "Ja, je zegt nu zelf, 'vroeger zou ik dat niet doen zou ik de telefoon pakken en nu probeer ik het zelf' ".

R: "Het is nieuw, je weet niet wat je ermee moet doen hé. En ja, er staan ik weet niet hoeveel waarschuwingen op, je bent heel de kluts kwijt."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Het flowgevoel waarbij creativiteit en volledige inzet als het ware leidt tot een geluks- en trotsgevoel, wordt door verschillende respondenten verwoord. Ze omschrijven het als een soort van overwinningsgevoel na het oplossen van een probleem of na iets nieuws uitgedaagd te hebben. Dit gevoel wordt niet enkel aangehaald door ervaren gebruik(st)ers, maar ook door beginnende gebruik(st)ers. Wat hier zeker een rol speelt, is dat IT-activiteiten gestructureerd zijn (ze volgen namelijk de logica van de programmeertaal). Dit gestructureerd zijn is namelijk eigen aan flowervaringen omdat enkel in gestructureerde activiteiten personen een bepaalde mate van substantiële controle hebben over hun ervaringen en uitdagingen. Ze kunnen nieuwe vaardigheden leren en het type of moeilijkheid van de uitdaging selecteren die ze willen. Zeker het omzeilen van wetmatigheden, zoals software gebruiken zonder te betalen, creëerde een flowgevoel. Maar ook voor het eerst de modem aan de praat krijgen of een eigen website ontwerpen en op het *world wide web* plaatsen, veroorzaakte een dergelijk gevoel.

I: "je hebt die website gemaakt, dus je kan in Frontpage werken of Dreamweaver of HTML, hoe heb je die website gemaakt?"

R: "Met Frontpage hé, dat is gemakkelijk, de foto's die ik heb zet ik om, ik schrijf mijn teksten zelf, maak lay-outen, achtergrond"

I: "En hoe heb je dat geleerd?"

R: "Gewoon met te doen, met de knopkes bekijken"

I: "En uploaden naar de server?"

R: "Ja, FTP-programmaatjes eens bekeken, Coffeecup ook dan geprobeerd. Dan, dat lukt niet of dit marcheert niet en dan blijven proberen. En dan stop, 's anderendaags terug proberen en dan in ene keer lukt dat wel hé. En in ene keer, dan is dat een overwinning, allez ja, een overwinning van, het is gelukt. Ik was enorm content dat ik dat online heb."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

Flowgevoelens kunnen, eenmaal een aantal vaardigheden verworven, wel blijven voorkomen. Dit is zo omdat de technologie erg snel evolueert en er dus steeds nieuwe uitdagingen zijn. Dit betekent echter niet dat mensen er altijd naar op zoek gaan. Zoals hierboven al vermeld, soms vinden mensen dat ze voldoende kennen en willen ze niet nog iets bijleren.

Enkele citaten, waarin respondenten spreken over een flowervaring, illustreren de diversiteit aan ervaringen:

R: "Ja, daarom, ik zeg het, gelijk die jongen die weet gewoon alles. Of als je software wil downloaden, Nero bijvoorbeeld. Ja, ik ga dat niet kopen hé, dat kan ik zelf ook zoeken. Dan kan ik een crack zoeken en die crack die installeer ik dan en dan schrijf ik mij die nummer op en dan heb ik ook de originele versie."

I: "En hoe zoek je die crack? Ben je daar zo gewoon aan begonnen van, ik ga eens een crack zoeken?"

R: "Ja. En ik was enorm fier op mezelf dat ik dat kan."

I: "Hoe voelt dat?"

R: "Dat voelt, echt, ja... De laatste nieuwe Nero was uit en ik zeg, 'ik ga het zoeken'. Want ik had dan eerst zo een demo-demonstratie gedownload, maar dat vervalst dan binnen de week, en dan moet je uw PIN-code ingeven. En nu ben ik aan het zoeken. Dan ben ik naar het type gaan kijken, welke versie die Nero was, en dan uiteindelijk yup!"

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

"En ben ik begonnen met informatica te studeren op een iets formelere manier. Ik ben eigenlijk naar cursussen getrokken toendertijd georganiseerd door de VDAB in Antwerpen aan de UFSIA en aan de KUL en ben ik op het bedrijf begonnen eigenlijk met me bezig te houden met de computers. Zo was dat tot in '85 en dan werd ik diensthoofd informatica. Ik was dat eigenlijk al, maar allez. En begon ik met analyses te maken, en daar ben ik toch wel trots op. Ik heb eigenlijk twee grote analyses gemaakt, een eerste was het beheer van motoren, een heikel werk natuurlijk. We hadden een paar duizend motoren op het bedrijf, elektrische motoren en die moesten periodiek herzien worden en ik wilde daar een steekkaart van hebben. Dat werd zo op beduimd papierkes bijgehouden. We gaan dat op computers zetten en dan hebben we, heeft iemand dat geprogrammeerd, maar ik heb de analyse gemaakt van 'zo moet dat eruit zien'. Maar dat heeft

toch een jaar of tien gewerkt, ik denk ik het, wacht es, tot, ja, dat moet een dikke tien jaar geweest zijn."

(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)

Om een flowgevoel te ervaren zijn een aantal randvoorwaarden noodzakelijk. Zo moet iemand een basiskennis ICT hebben en niet de neiging hebben de technologie te laten verdwijnen maar er wel mee in interactie gaan. Het flowgevoel kan mijns inziens een belangrijke rol spelen in de snelheid van adoptie of het zich snel wegwijs maken in ICT van beginnende ICT gebruik(st)ers en het steeds blijven bijleren van alle ICT gebruik(st)ers. Daar zowel ervaren als beginnende internetgebruik(st)ers dit gevoel ter sprake brengen en het sterk motiverend is omdat het een euforisch gevoel creëert. Hier ligt een kans om angstgevoelens te verminderen en autonoom handelen te stimuleren.

#### 9.4.9. Conclusie: gebruik en vaardigheden

Bij het aanleren van vaardigheden is de rol van de warme expert niet te onderschatten. De warme expert is bij beginnende gebruik(st)ers vooral in de lokale omgeving te vinden en is veelal een persoon die in levende lijve aanwezig is. Bij ervaren gebruik(st)ers is de warme expert soms enkel een virtuele contactpersoon. Expert en zijn altijd 'relatieve' experten en hebben zelf altijd ook eigen warme expert(s) waar ze bij aankloppen met bepaalde vragen die weliswaar anders zijn dan bij beginnende gebruik(st)ers. De warme expert neemt verschillende rollen op. Dat kan gaan van hulp bij de aankoop, het doorgeven of doorverkopen van computers, hulp bij het installeren van de computer en het connecteren, hulp bij de eerste stappen zetten op internet, hulp bij oplossen van problemen enzovoort.

Voorals de gebruik(st)er een beperkte ICT-kennis heeft in zijn/haar *stock of knowledge at hand* wordt gebruik gemaakt van de *stock of knowledge* van de warme expert in de *world within actual reach*. Ook al definieert Schütz de *world within actual reach* enkel als reële aanwezigheid, uit dit onderzoek blijkt dat virtuele aanwezigheid een even belangrijke rol kan spelen, weker bij gebruik(st)ers met een zekere mate van ICT-kennis.

Bij een confrontatie met een computerprobleem valt de gebruik(st)er naast de eigen *stock of knowledge*, ook vaak terug op de *stock of knowledge* van de warme expert. Bij de confrontatie met een computer-of internetprobleem of foutmelding zijn er een aantal drempels die overschreden moeten worden om zelf aan de slag te kunnen. Ten eerste moet de foutmelding onderkend worden en moet er betekenis aan gegeven worden. Dit is afhankelijk van de manier waarop deze geformuleerd is en het archief aan voorbije ervaringen van de persoon die het probleem ervaart. Daarna moet er actie rond ondernomen worden. Bij het zelf oplossen van een probleem vernoemen de respondenten regelmatig een gevoel die als flow-gevoel te

definiëren is. Typisch aan zo'n flow-ervaring is een totale focus van de respondenten op het probleem, de situering van het probleem in een gestructureerde omgeving, het ervaren van een bepaald evenwicht tussen vaardigheden en uitdaging en een bepaalde openheid in de technologie waardoor je er mee aan de slag kan gaan.

## 9.5. Conclusie: toegang als voorwaarde tot participatie

Verschillende inzichten kunnen gedistilleerd worden uit de ervaringen en de betekenissen die de geïnterviewde respondenten toekennen aan hun toegangsproces, de overgang van een leven-zonder-internet naar een leven-met-internet-in-huis. Terugkoppelend naar de vragen die in de inleiding van dit hoofdstuk opgesomd werden, kan het volgende geconcludeerd worden.

Een belangrijke factor die invloed heeft op het in huis halen van computer en internet lijkt de verscheidenheid in ervaringen met computer en internet, of andere technologieën, opgedaan in andere contexten. Uit de verhalen komen een aantal verschillen naar voor tussen twee 'groepen'. In de eerste groep zitten zij voor wie de computer zich al in de *zone of primary relevance* of *minor relevance* bevond. Dat was veelal onder invloed van één van de volgende factoren: interesse in technologie, aanwezigheid en gebruik van computer in de werkomgeving of aanwezigheid en gebruik van de computer in de schoolomgeving van de kinderen. In de tweede groep is een verschuiving van de computer en internet van de *zone of irrelevance* naar de *primary relevance* merkbaar. Deze personen besloten, in eerste instantie, vooral op basis van het ervaren van beperkingen door het niet te hebben van een computer en internet deze aan te schaffen. Het adopteren van de computer en internet door de eerste groep werd eerder als een 'vanzelfsprekende' gebeurtenis ervaren, door de tweede groep werd het niet als een vanzelfsprekendheid ervaren, maar als een wel overwogen keuze.

In beide groepen worden vooral opgelegde (*imposed*), en niet vrij gekozen (*intrinsic*) relevanties vernoemd als motivaties om online te gaan. Enkel de respondenten die interesse hebben in de technologie om de technologie geven aan enkel vrij gekozen relevanties te hebben om de computer en internet in huis te brengen. In de groep waarbij de computer en internet uit de *zone of irrelevance* komt worden quasi enkel opgelegde relevanties vernoemd. Als gevolg van ervaringen met beperkingen in hun dagelijkse levensactiviteiten of actiefeld, onder druk van 'informatie enkel te verkrijgen via internet of uit vrees voor sociale uitsluiting, besloten respondenten thuis computer en internet aan te schaffen. Eén andere groep betekenissen met betrekking tot motivatie kwam nog aan bod: het feit dat computer en internet een rol kon spelen in een verandering in hun leven, waarbij de levensplannen verschuiven en

internet een nieuwe kans biedt. Dit kan dan eerder gezien worden als een vrij gekozen relevanties. De opdeling is uiteindelijk niet zo duidelijk te maken, aan de basis van elke beslissing en actie ligt een combinatie van vrij gekozen en opgelegde relevanties, alleen is er soms een overwicht van één van beide.

Opvallend is dat veel respondenten hun bestaande activiteiten willen onderhouden (uit de behoefte van wat Schütz benoemt als hun leefwereld voortzetten volgens de regels "*and so on*" and "*again and again*") en dit soms enkel mogelijk blijft als ze online gaan. Er treden geen grote verschuivingen op in de hiërarchie van plannen die ze willen verwezenlijken. Maar om de plannen te blijven uitvoeren zoals voordien, moeten ze internet gebruiken. De wereld rondom de respondenten verandert, en daarom gaan zij ook online. Niet pro-actief, maar eerder na het ervaren van beperkingen. Ook de sociaal opgelegde relevanties zijn erg belangrijk in de ervaringen in het dagelijkse leven. De socio-biografische situatie is een belangrijke verklaringgrond voor de diversiteit in de toegangsprocessen. Personen die niet in hun werkcontext, of niet in hun onmiddellijke sociale omgeving, eerst het nut (of vaak dus: de beperkingen van het niet hebben) van internet inzien, zullen er pas later mee van start gaan.

Bij confrontatie met computerproblemen zijn het archief van voorbije ervaringen (*stock of knowledge*) die iemand bezit, maar ook de wereld in actueel bereik (*world within actual reach*) belangrijke factoren die bepalen hoe een oplossing gevonden wordt. Hoe groter het archief van voorbije ervaringen, hoe meer iemand zelf aan de slag kan om een oplossing te zoeken. Enkel bij een uitbreiding van het archief en dus vaardigheden, is er een toename in autonoom handelen van personen. Dat dit niet bij iedereen de bedoeling is, of binnen de mogelijkheden ligt, werd duidelijk. De combinatie van een beperkt archief van voorbije ervaringen en de aanwezigheid van personen of andere hulpmiddelen in de wereld in actueel bereik zorgen er ook voor dat de meeste zich kunnen behelpen.

Als ik ten slotte kijk naar de betekenis van de analyse van het toegangsproces tot ICT voor gelijke kansen dan besluit ik het opdoen van ervaring (en de uitbreiding van het archief van voorbije ervaringen) van groot belang is om autonoom met de computer en internet te kunnen werken. Zoniet, blijft iemand afhankelijk van anderen als hij of zij problemen ervaart of iets nieuws wilt bijleren. Doordat de technologie niet 'perfect' werkt en iedereen met computer- en internetproblemen geconfronteerd wordt, is een bepaalde mate van kennisverwerving noodzakelijk. Ook is duidelijk geworden dat de angst voor ICT afneemt als de vaardigheden en ervaringen toenemen. Het wegnemen van angstgevoelens is noodzakelijk om het archief van ervaringen uit te breiden. Als iemand te angstig is om iets uit te proberen op de computer, zal hij of zij ook nooit ervaring opdoen en dus zijn of haar kennis niet uitbreiden.

Als ik er dus vanuit ga dat het noodzakelijk dat de ICT-kennis van de respondenten toeneemt omdat technologie, en zeker de computer nooit perfect werkt en iedereen dus met problemen geconfronteerd wordt, dan is het streven naar een uitbreiding van het archief van ervaringen noodzakelijk. Deze uitbreiding kan enkel gebeuren als geleerd wordt uit het ICT-gebruik. Leren gebeurt vooral als nieuwe dingen uitprobeerde worden of als iemand geconfronteerd wordt met een probleem. Omdat problemen niet tot angst zouden leiden maar tot een flow-ervaring is het noodzakelijk dat de uitdaging en de vaardigheden in balans zijn, waarbij iedereen dus kan leren op zijn of haar tempo en niveau. Wat betekent dit nu voor de manier waarop software technologie ontwikkelt wordt en bestaat? Opdat software niet betuttelend maar wel empowerend zou zijn lijkt het mij noodzakelijk dat in plaats van de focus te leggen op 'gebruiksvriendelijkheid' van software waarbij de nadruk ligt op simpel, de focus komt te liggen op de mogelijkheid om in kleine uitdagingen flow-ervaringen te creëren zodat gebruik(st)ers hun archief van ervaringen uitbreiden en zo hun vaardigheden toenemen. Zo niet, zal zolang technologie niet altijd perfect werkt, altijd het angstgevoel ten opzichte van technologie blijven bestaan en de leercurve erg beperkt blijven. Mijns inziens betekent toegang tot ICT als voorwaarde tot participatie in de netwerkmaatschappij dus ook toegang tot het creëren van een leerproces om het archief van ervaringen, en dus de ICT-kennis, uit te breiden.

## 10. ICT in de dagelijkse leefwereld: aandacht voor micro-reguleringen van computer en internet in huis

### 10.1. Inleiding

Het tweede proces dat ik in het empirische luik van mijn doctoraatsproefschrift bespreek is het domesticatieproces van de computer en het internet. Een meer gedetailleerde analyse van de relaties rond ICT in de sociale thuiscontext is één van de drie domeinen die geselecteerd werden om gelijke kansen en computer- en internetgebruik in de dagelijkse leefwereld te bestuderen. In dit hoofdstuk wordt het proces dat start op het moment dat de computer of internet in huis aangekomen is, en duurt tot deze nieuwe technologieën effectief ingepast zijn in de bestaande micro-sociale structuren van het dagelijkse leven van het huishouden, bestudeerd.

De computer is steeds vaker te vinden in de thuisomgeving en kan dan ook gedefinieerd worden als gedomesticeerd artefact of medium. Een computer in huis hebben, betekent echter nog niet dat deze door iedereen gebruikt wordt. In huishoudens spelen (macht)relaties en onderhandelingen die ook doorwerken in de verhoudingen tot technologie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op deze micro-reguleringen rond de computer en internet in huis. Om dit soort micro-reguleringen te bestuderen maak ik gebruik van de domesticatietheorie, ontwikkeld door Silverstone, Hirsch en Morley (Morley, 1986; Silverstone & Hirsch, 1992; Silverstone, Hirsch e.a., 1992; Morley, 2003). Voor de centrale concepten en het theoretisch kader dat hiervoor gebruikt wordt verwijst ik naar hoofdstuk 6.3.

In dit doctoraatsonderzoek wordt niet het volledige domesticatieproces bestudeerd maar worden enkel de objectificatie- en incorporatieprocessen besproken. Het volledige domesticatieproces bestuderen zou een doctoraatsproefschrift op zich omvatten. In het kader van dit onderzoek werd gekozen om drie processen van actorschap te bestuderen waar één van de bestudering van micro-reguleringen in huis is. De focus leg ik hier dus op het deel van het domesticatieproces dat binnen de context van het huishouden gebeurt en niet op de processen waarbij de overgang naar de publieke sfeer centraal staan.

Het is ook noodzakelijk de beperking van dit onderzoeksdeel aan te geven. Doordat niet alle leden van het huishouden, maar enkel één lid, bevroegd werd, wordt het domesticatieproces zoals ervaren door één persoon van het huishouden weergegeven. De visies kennen van de verschillende leden, en deze met elkaar confronteren, zou zeker een genuanceerder en vollediger beeld geven van de (onderhandelingen binnen de) 'morele huishoudeconomie'. Domesticatieonderzoek naar televisie wordt namelijk steeds vanuit familieperspectief onderzocht. Een onderscheid tussen televisie en computer is wel dat televisie kijken vooral als een sociale activiteit, die gebeurt binnen de familie-omgeving, beschouwd wordt (Morley, 1986), en het 'werken op de computer' als een individuele activiteit, of als een collectie van individuele activiteiten. De vaststelling dat de computer eerder een individueel medium is, verantwoordt echter niet het feit dat binnen dit onderzoek maar één gezinslid bevroegd werd. De kanttekening die hier dus zeker moet gemaakt worden is dat het begrijpen van de interrelaties tussen computer- en internetgebruik en geconstrueerde genderrollen en gezinsrelaties, machtsverhoudingen en familierelaties, steeds gebeurt op basis van de ervaringen en betekenisgevingen van één lid van het huishouden.

### 10.2. Centrale vragen

In dit onderdeel over de micro-regulering van computer en internet in het dagelijkse leven ga ik vooral de aandacht vestigen op de objectificatie- en incorporatieprocessen die binnen de morele economie met betrekking tot ICT plaatsvinden. Het appropriatieproces werd grotendeels behandeld in hoofdstuk 8 die het ICT-toegangsproces bespreekt. Het conversieproces zal niet afzonderlijk behandeld worden maar in de zijlijn van de andere analyses meegenomen worden. In hoofdstuk 10 ga ik uitgebreid in op de veranderende routines in het dagelijkse leven onder invloed van ICT. De verschillende fasen zijn niet volledig van elkaar te scheiden, toch wordt in dit hoofdstuk gepoogd een gestructureerd overzicht te geven.

De centrale vragen die in dit hoofdstuk behandeld worden, vertrekkende vanuit de domesticatiebenadering, zijn de volgende:

- Hoe krijgen de computer en internet in de thuisomgeving fysiek een plaats en welke betekenis wordt daaraan gegeven? Welke factoren beïnvloeden deze beslissing?
- Welke verhoudingen en relaties spelen zich af rond de computer en internet en welke machts- en genderrelaties zijn terug te vinden in de activiteiten en handelingen?
- Op welke manier beïnvloeden ICT en de morele huishoudeconomie elkaar?



In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op het inpassen van de computer in de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld waarna ingegaan wordt op het inpassen van computer- en internetgebruik in de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld.

### 10.3. De computer inpassen in de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld

#### 10.3.1. Waarom de computer staat waar hij staat

De locatie van de computer, het plaatsen van de computer in een bepaalde ruimte, zet kantlijnen uit waarbinnen het computer- en internetgebruik plaatsvindt. Wat de factoren zijn die de beslissing beïnvloeden om de computer te plaatsen waar hij staat, wordt hierna besproken. Wat ruimtes en objecten betekenen voor (t)huis wordt goed omschreven door Csikszentmihalyi: *“Spaces and objects in the house have a mixture of functional, symbolic and sentimental value, all working together to make the house into a home”* (Csikszentmihalyi & Rochberg-Halton, 1981: 21). Ruimte determineert in bepaalde mate welke interacties kunnen plaatsvinden, en dit heeft ook betrekking op interacties met betrekking tot computer- en internetgebruik. Onderzoek van Sommer (1959) waarin hij vaststelt dat bepaalde ruimtes meer bevorderlijk zijn voor interactie dan andere zijn sprekend. Sommer observeerde 50 gesprekken die gevoerd werden rond een rechthoekige tafel in een cafetaria van een ziekenhuis. Hij stelde vast dat gesprekpartners die in een rechte hoek ten opzichte van elkaar zaten zes maal meer conservaties voeren dan mensen die face-to-face ten opzichte van elkaar zaten en dubbel zoveel dan mensen die naast elkaar zaten. Na deze vaststelling veranderde hij de structuur van de cafetaria van een ziekenhuis waaruit bleek dat ook daar meer gesprekken gevoerd werden na de aanpassing. Computers en hun locatie bepalen ook op hun beurt de interacties die zullen plaatsvinden. Een voorbeeld hiervan is onderzoek naar de impact van de aanwezigheid van een computer in een dokterskabinet (Heath, 1986). Daar werd bestudeerd hoe de aanwezigheid van de computer de interactie tussen patiënt en dokter beïnvloedt. Als de dokter een computerscherm heeft dat hij zo richt dat hij alleen er op kan kijken, gaat dit ten koste van de interactie met de patiënt. Als het scherm echter zo opgesteld is dat zowel patiënt als dokter er op kunnen zien, is de coördinatie van de interactie beter en is er meer interactie tussen computer, dokter en patiënt. Ruimte, ICT en interacties beïnvloeden elkaar dus wederzijds. In Vlaanderen werd hier over onderzoek gedaan door Veerle van Rompuy (2002). Ze bestudeerde de impact van ICT, maar ook de locatie van de computer, op het functioneren,

de onderhandelingsprocessen en de dynamiek van gezinnen in Vlaanderen. Haar doelstelling was te weten komen of, en in welke mate, ICT gezinsculturen verandert of niet.

Welke plaats de computer krijgt en de motieven die respondenten hierbij opgeven, worden eerst overlopen. De verschillende redenen die respondenten aanhaalden zijn in twee grote groepen in te delen: een groep praktische (o.a. technologische) factoren (11 citaten vielen onder deze categorie) en een groep sociale factoren (12 citaten vielen onder deze categorie). Ook esthetische factoren (3 citaten vielen onder deze categorie) komen aan bod, zij krijgen een specifieke status toegekend. De beslissing om de computer te plaatsen waar hij staat, wordt genomen op basis van een combinatie van motieven. In de interviews echter wordt door de respondenten meestal nadruk gelegd op één bepaald motief als er naar gevraagd wordt. Toch zijn er ook respondenten die een combinatie van factoren aangeven:

"Het was het gemakkelijkst, en ik zit in de living, we zitten dan bij elkaar hé. Maar ik vond het wel het gemakkelijkste, omdat daar mijn aansluiting van tv ook is, en dan moesten we maar onder de mat gaan met de draad, en dat was eigenlijk wel het gemakkelijkste. Ja."  
*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Specifieke aandacht wordt ook gegeven aan de verhuisgeschiedenis van de computer in huis. De beslissing om de computer te verplaatsen, gaat gepaard met een denkproces dat mijns inziens interessant, is om te analyseren.

#### 10.3.1.1. Beïnvloeding door praktische redenen

Een groot deel van de redenen die opgegeven worden om een plek voor de computer te kiezen is praktisch van aard. De verschillende praktische redenen die opgegeven worden zijn in te delen in twee subgroepen: de technologische beperkingen, namelijk de plaats waar internet (kabel) toekomt in huis en de bouwkundige beperkingen, namelijk de structuur en uitrusting van het huis.

De plaats waar internet binnen komt in huis is voor verschillende respondenten een bepalende factor bij het beslissen over de locatie van de computer. Extra kabels in huis trekken, met als optie ze zichtbaar laten liggen of in beperkte mate verbouwen om ze weg te werken in de muur of vloer, is voor verschillende respondenten geen optie. Een draadloze verbinding kan hiervoor een oplossing bieden, maar wordt slechts door één respondent gebruikt. Voor deze vrouw is dit de enige optie om een internetverbinding te delen met de dokterspraktijk in het andere deel van haar huis.

I: "Waarom staat de computer hier?"

R: "Kwestie van internet. Mijn huis is 36 jaar oud, boven heb ik niets van internet en mijn zoon die heeft zijn bureau heel de andere kant van het huis en hij heeft internet en ik ben op zijn lijn aangesloten."

R: "Dus die kabel is hier doorgetrokken?"

R: "Azo naar de kelder, heel mijn huis is onderkelderd. Ik weet niet of je dat moet zien."  
(begint te wandelen)

I: (wandelt mee) "Gewoon om een beetje te zien waar... Dat is een wireless? je hebt geen kabel tot aan je computer?"

R: "Hoe hoger hoe beter. daarom dat ik dat op dat stoeltje zet. Mijn zoon heeft zijn computer gekocht en zijn programma's aan Medidoc, want hij zegt 'ik koop ik daar mijn computer en daar mijn programma, als er iets is, het zal beter zijn de twee te samen'. En die persoon heeft internet geïnstalleerd bij mijn zoon. en ik heb dan aan dezelfde man gevraagd internet tot hier."

*(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)*

Verschillende respondenten vermelden hoe doorslaggevend de plaats waar de kabel in huis binnenkomt is, om te bepalen waar de computer komt te staan. Ook de inrichting van het huis en de vrije ruimte spelen een belangrijke rol. Het nieuwe artefact moet zich dan inpassen in de vrije ruimte zonder veel aanpassingen. Het verhaal van deze vrouw maakt dit duidelijk:

R: "Die staat daar, in 't hoekske."

I: "Ah ja. Waarom staat hij daar?"

R: "Omdat ik daar een plaatske had, zeker?"

[...]

R: "De eerste die ik had, de computer, stond hier, in de keuken zelfs."

I: "Ah ja."

R: "Die stond in de keuken."

I: "In de keuken?"

R: "Ja."

I: "En waarom in de keuken?"

R: "Ja, gewoon daar had ik dan plaats. Daar stond er een kast vroeger. 'k Heb die moeten wegdoen, maar vermits dat ik dan naar internet gegaan heb, moest het ginder vanvoren, anders moeten ze een leiding leggen. En daarmee vond ik het beter ginder van voren."

*(vrouw, 58 jaar, arbeidster, sinds 2005 thuis online, 19V12N)*

Ook de aanwezige accommodatie in bepaalde ruimtes van het huis en financiële overwegingen zijn van belang. Een persoon die aangeeft dagelijks de computer te gebruiken, doet dit liever niet in een ruimte zonder verwarming. Hij laat geen verwarming aansluiten in zijn slaapkamer waar zijn computer oorspronkelijk stond. Hij verplaatst het toestel naar de eetkamer, waar ook een aantal andere toestellen (platendraaier en televisie) staan die hij vaak gebruikt. Hoe ruimte en gebruik elkaar beïnvloeden komt uit het citaat van deze respondent krachtig naar voor.

"In de eetkamer, eigenlijk. Die stond vroeger op een ander kamer, in mijn slaapkamer, dat paste goed. Ik woon op een klein appartement, ik ben alleen. Maar 's winters was dat moeilijk, want in mijn slaapkamer heb ik geen chauffage. Dus moest ik altijd die chauffage opendoen en denken 'binnen een uurtje ga ik werken'. Da's niet te doen. En ik heb die in mijn eetkamer nu. Ma salle de séjour, eigenlijk, om 't in 't Frans te zeggen. En daar is 't altijd warm, dus daar kan ik elk uur van de dag een beetje bezig mee zijn, hè."

*(man, 80 jaar, gepensioneerd, sinds 2001 thuis online, 17M10G)*

Uit de interviews wordt duidelijk dat de ruimte op zich niet veel betekenis geeft aan het internetgebruik, maar de betekenis die aan de ruimte toegekend wordt belangrijk is. Met deze betekenisgeving moet dan ook rekening worden gehouden. Deze betekenissen veranderen namelijk in tijd, maar ook naargelang de context. Over de verandering van de betekenisgeving aan de living vertelt Lesage bijvoorbeeld het volgende: *"Met het nieuwe paradigma van de thuisarbeid staat de living als ruimte van het gezellige nietsdoen onder druk. Dat was weliswaar al zo toen ik nog een kind was. De gezellige living, waar ik samen met broertjes en zusje televisie keek en televisieseries naspeelde, transformeerde zich, eens we waren gaan slapen, tot bureau. Maar omdat en voor zover er thans minder broertjes en zusjes rondlopen, hoeft die transformatie van de living tot werkruimte zich niet langer te beperken tot de avond."* (Lesage, 2006: 120). Het zijn de activiteiten en handelingen die in de ruimte plaatsvinden die de betekenis van de ruimte bepalen, ook al stellen bepaalde ruimtelijke factoren grenzen aan de mogelijkheden van gebruik. Dit komt duidelijk naar voor in volgend citaat:

"Ik heb een klein extra kamertje, naast mijn living en daar staat hij. En dat is dan ook vlak bij de aansluiting van de tvkabel. Die staat daar, omdat ik dan al de rest van mijne rommel daar ook kwijt kan. Daar heb ik een bureaue. 'k Heb daar een bureaue gemaakt in dat klein extra kamertje. De deur tussen de living en de bureau blijft openstaan, dus een blijvend contact met de living. Ik doe de deur niet dicht. Die blijft altijd open staan."

*(vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)*

Zo zou bij dit citaat verondersteld kunnen worden dat de computer in het rommelkamertje staat, maar de vrouw vertelt wel dat dit de kamer naast de living is en de deur altijd openstaat, wat betekent dat het onderdeel van de centrale leefruimte wordt, ook al is het afgezonderd. Ook verder in het interview wordt duidelijk dat de respondent de computer bijna als een medebewoner van het huis ziet en er effectief communicatie mee aangaat.

Nauw verbonden met de praktische redenen die respondenten opnoemen om de keuze voor de locatie van de computer te verantwoorden, zijn de uiterlijke kenmerken van de computer. Lang is de buitenkant van de computer verwaarloosd, een beige rechthoekige bak was de

enige optie. Het feit hoe de computer eruit ziet bepaalt ook mee waar hij terecht komt. Volgend citaat verwijst daar naar:

"Ja, maar hij staat in de slaapkamer van Brian. Ik zie dat niet graag in een living staan, het ontsiert."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

In bovenstaand citaat werd beslist de computer niet in de living te plaatsen, omdat het gezien wordt als een lelijk object. Het volgende citaat toont aan dat sommigen ook omgekeerd te werk gaan. Bij de aankoop van een nieuwe computer besluit een respondent bijvoorbeeld dat de computer er 'esthetisch verantwoord' moet uitzien, omdat hij in de living zal staan. Een belangrijke nuancering hierbij lijkt me dat het over respondenten gaat die toe zijn aan vervanging van hun computer. De computer heeft als het ware zijn plaats in huis al gekregen, en nu wordt de situatie geoptimaliseerd.

"[De computer staat] in de living. [...] Terwijl dat wij eigenlijk wel de mogelijkheid hebben om hem bijvoorbeeld op het tweede verdiep te zetten ofzo daar in een ruimte, maar dat gaan wij dus, denk ik, nooit doen. Daarvoor gebruiken we hem veel te veel tussendoor. Dus dat is bij ons niet van 'we gaan een keer een uurtje internetten'. En doordat hij in de living staat, wil je, dat dat esthetischer verantwoord is ook. Ik denk dat dat daar ook veel mee te maken had. Dat staat redelijk centraal in een ruimte.

[...] Bij Stevie ligt dat anders want die werkt ook thuis, maar ik werk niet thuis dus voor mij ging dit eigenlijk voornamelijk om dat internet. Dan ga je natuurlijk ook in functie van dat internet, een groter scherm, een schoner scherm, euhm, betere kwaliteit, betere...Dat had ook wel te maken met het feit dat doordat die computer altijd maar meer een centrale plek inneemt in je leven. Dat merk je ook fysisch in de ruimte en vind je, en dan is zo'n scherm archi-lelijk om in je living te hebben staan."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

Het belang dat gehecht wordt aan de esthetiek van een computer lijkt interessant om verder te onderzoeken. Want de vaststelling dat mensen zich beginnen bekommeren om de esthetiek van de computer is het gevolg van het feit dat ze het niet meer enkel als iets functioneels zien, maar als een onderdeel van henzelf of hun leven (Michael, 2003). De computer is één van de objecten geworden die naast een functionele, ook een symbolische en sentimentele waarde hebben en die er onder andere voor zorgen dat het huis een thuis wordt (Csikszentmihalyi & Rochberg-Halton, 1981).

### 10.3.1.2. Beïnvloeding door sociale redenen

De locatie van de computer wordt ook bepaald door de huishoudensamenstelling, het gebruik ervan door verschillende gezinsleden en de onderhandelingen die hieromtrent gebeuren. Vooral mensen met kinderen lijken sociale redenen op te geven wanneer gevraagd wordt waarom de computer staat waar hij staat. Naast het 'samen zijn' wordt meestal ook 'controle' opgenoemd als reden om die bepaalde locatie te kiezen.

Volgend citaat geeft dit weer:

I: "De locatie van de computer, de computer staat hier [in de woonkamer], heeft hij altijd hier gestaan?"

R: "Ja, dat is bewust, dat is voor het sociale. Als ik die nu in een aparte kamer ga zitten, je zit daar in een kamer apart, maar je hebt geen contacten meer. Ik bedoel, sociaal... Je werkt al de ganse dag en als je je dan nog eens afzondert, nog eens twee drie uur. En dus nu staat hij hier. En als ik zie dat er iets op tv is, dan sluit ik die gewoon af en dan ga ik op de zetel zitten. Dus eigenlijk bewust. Ja. Ook voor de kinderen, heb je dat meer onder controle dan als ze ergens apart zitten."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

In bovenstaand voorbeeld is het de moeder die de computer het vaakst gebruikt en het in de woonkamer wil zetten om sociale redenen. Maar het geldt ook omgekeerd: ouders die willen dat de kinderen vaker in hun buurt zijn en daarom de computer in de huiskamer plaatsen, en soms kinderen die liever alleen op hun kamer achter het scherm zitten dan in de living. Het eerste lijkt eerder typerend voor mensen met jonge kinderen, het tweede voor mensen met iets oudere kinderen. Over de locatie van de computer wordt in sommige huishoudens onderhandeld, in anderen wordt het door één persoon beslist. De onderhandelingen hier over lijken in de lijn van de onderhandelings sfeer in het gezin, en de prioriteiten die gesteld worden, te liggen. De resultaten uit het doctoraatsproefschrift van Veerle van Rompuy (2002), die besluit dat IT-gebruik in de lijn ligt van de al bestaande gezinscultuur, lijken hier bevestigd te worden.

### 10.3.1.3. Verhuizen van de computer, verschuiving van de betekenis van de computer

Verschillende respondenten vertellen ook over het verhuizen van de computer in huis. Bij sommigen verhuisde de computer al vier à vijf keer voor hij terecht kwam op de locatie waar hij nu staat. De computer wordt ingepast in het huishouden, het huishouden past zich op zijn beurt aan de computer en internet aan.

Deze respondent beschrijft de verschillende verplaatsingen van de computer in huis:

"Op het ogenblik dat alle kinderen buiten zijn dan heb je plaats. Want waar ben ik begonnen? Op een plaatsje dat zo groot, een vierkante meter in de garage, dan in het waskot en zo stilletjes aan ben ik gestegen. Als de zonen dan uit huis waren, dan heb ik één slaapkamer omgebouwd naar bureel."

*(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)*

De computer wordt echt ingepast in het huis en verhuist mee afhankelijk van veranderingen die gebeuren: doorlopen van verschillende levensfasen zoals kinderen die uit huis gaan, uitbreiding van de randapparatuur en structuur van het huis. De innovatie gebeurt op de interface tussen domesticatie en design, en binnen de grenzen van beide.

"Wij hebben een groot huis omdat wij vroeger studentenkamers verhuurd hebben. En de eerste computer heeft dan boven op een studentenkamer gestaan. Want dat was dan de computerkamer en daar zijn dus allemaal stopcontacten gezet en alles. Dan moest je telkens naar boven en dan hebben we gezegd 'neen dat is niet praktisch' en dan hebben we een paar jaar later, dat was toen mijn dochter haar thesis aan het maken was, die dat daarvoor gebruikte (...) en dat hebben we dan beneden, op de onderste verdieping als je binnenkomt zie je dat, die deur staat altijd open dat is nu een voorraadkamer, hebben we dat dan daar geïnstalleerd met de idee van dat is toch korter bij. Maar dat is daar donker en ongezellig en ja dat beviel ons ook niet. En dan hebben we hier op het eerste verdiep aan de voorkant op die kamer komt ook alles binnen, daar staan al de knoppen van UPC, enne, daar hebben we eigenlijk zelf, heeft de computer daar ooit gestaan? Dat weet ik zelf niet, want we hebben toen rap gezegd van neen, dat moet in de living staan, dat we daar altijd aan kunnen."

*(vrouw, 62 jaar, bediende, sinds 1998 thuis online, 9V5L)*

Dit citaat bespreekt het levenspad van de computer, op wisselende locaties en daarmee verbonden wisselende betekenissen. Op het ogenblik van het interview staat de computer in de living. De locaties ervoor zijn: vroegere studentenkamer – voorraadkamer – bureel - living. De computer was eerst het gebruiksobject van de kinderen en werd pas later het object van de moeder en vader. De keuzes die gemaakt zijn om de computer van locatie te veranderen zijn bewust overwogen maar ook gedeeltelijk het gevolg van veranderingen die niet onder controle zijn van de respondent (o.a. ontstaan internet en uit huis gaan van de kinderen). De locatie van de computer en het huishouden veranderen samen, zonder dat te onderscheiden is wat uit wat voortvloeit. De technologie is duidelijk onderdeel van het morele huishouden.

### 10.3.2. Het script van de technologie als sturend voor gebruik en locatie

De opkomst van de computer in de jaren '80 in de werkomgeving en pas een tijd later, vanaf de jaren '90, in de thuisomgeving heeft verschillende gevolgen. Ten eerste beïnvloedt het het

toegangsproces op een mijns inziens ingrijpende wijze. Ten tweede is het 'transporteren' van een artefact uit de werkomgeving naar de thuisomgeving geen evidentie, omdat de computer ontwikkeld is om 'persoonlijk' te gebruiken zoals de benaming *personal computer* aangeeft. De thuisomgeving is echter een sociale omgeving waar een dergelijk 'individueel object' vaak door verschillende gezinsleden gebruikt wordt, en zo soms tot conflicten leidt over wie hem wanneer mag gebruiken. Ten derde is het onderzoek naar computergebruik in de thuisomgeving erg beperkt. De invloed van computers op de organisatie van werkprocessen, werkomgeving en arbeid is veel uitgebreider bestudeerd, dan de invloed op het gezinsleven of huiselijke routines (Frohlich & Kraut, 2003: 127). Deze drie factoren zorgen ervoor dat onderstaande analyse en interpretatie, die gebruik maakt van de domesticatietheorie, waardevol en vernieuwend kan zijn.

### 10.3.2.1. Individueel of gemeenschapsobject?

De mobiele telefoon zit meestal in iemands handtas of broekzak, het is bij uitstek een technologie die bijna door iedereen als individueel gebruiksobject gezien en gebruikt wordt. Bij de computer is dit veel minder het geval. In de meeste huishoudens wordt de computer door verschillende gezinsleden gedeeld en is het dus geen individueel, maar een gemeenschapsobject. Dit staat in schrilte tegenstelling tot het script van de technologie, die zeer duidelijk gericht is op individueel gebruik. De design van de computer op zich draagt dit individualisme uit. Zo is er standaard maar één scherm, één toetsenbord en één muis voorzien bij een computer. Ook al is dit identiek bij de televisie, het feit dat de computer een *lean-forward* technologie is in tegenstelling tot de televisie die een *lean-backward* technologie is, versterkt de nadruk op individueel gebruik. Vroeger was het onmogelijk bij verschillende gebruik(st)ers van een computer de bestanden privé te houden, per definitie was alles voor iedereen toegankelijk (in de besturingssystemen Windows 95 en 98). Dit is later veranderd naar de mogelijkheid om verschillende gebruik(st)ers (achtereenvolgens) toe te laten de computer te gebruiken met elk een geïsoleerde datatoegang. Als er maar één computer in huis is, heeft dit een aantal gevolgen. Enerzijds moet overeengekomen worden wie wanneer de computer gebruikt, want er kan maar één persoon tegelijkertijd op de computer werken, het afstemmen op elkaars persoonlijke tijdschema's en agenda's is dan ook noodzakelijk. Anderzijds kan wat gebruik(st)ers als 'privé' internetgebruik ervaren (bijvoorbeeld het versturen van e-mails, het bijhouden van foto's, surfen) vaak zonder veel moeite publiek gemaakt worden voor andere computergebruik(st)ers. Beide factoren bepalen in zekere mate het internetgebruik mee. Deze situatie is anders als iedereen zijn of haar eigen computer heeft. Een aantal respondenten leeft in een huishouden met meerdere computers, daar zijn de afspraken die gemaakt werden van een heel andere orde.



Naar internet wordt ten slotte niet samen gekeken, wat wel een typisch kenmerk van televisiegebruik is. Over computergebruik wordt vaak wel samen onderhandeld, maar er wordt niet, of zelden, bijvoorbeeld samen gesurft. De computer bevindt zich eerder in de private sfeer van de gebruiker, maar is wel ingebed in de sociale omgeving van het huishouden. De computer heeft gelijkenissen met vaste telefonie, omdat beiden een gemeenschapsobject zijn die vaak privé worden gebruikt. De computer is echter minder privé, omdat het enerzijds moeilijker te verplaatsen is (veel vaste telefoons zijn momenteel draadloos en daardoor beperkt mobiel), computers zijn enkel mobiel als ze een laptop zijn met *Wi-Fi*<sup>74</sup> connectie. Anderzijds heeft de computer opslagmogelijkheden en de vaste telefoon in beperkte mate. Het succes van de mobiele telefoon is misschien ook mede te verklaren door het volledig privé maken van het telefoongebeuren. Op die manier wordt de publieke ruimte in zekere zin gedomesticeerd en verdwijnt vaste telefonie misschien uiteindelijk uit huis. Het conflict tussen het ontwerp van de computer als individueel gebruiksobject en gemeenschappelijk gebruik is een centraal thema dat meegenomen wordt in de analyse. Er wordt gebruik gemaakt van kennis opgedaan uit onderzoek naar televisie en radiogebruik maar er wordt ook rekening gehouden met de verschillen die bestaan.

Vertrekkend vanuit de locatie van de computer op het moment van het interview en de informatie over het beslissingsproces en de verhuisgeschiedenis van de computer, zullen hierna een aantal processen bestudeerd worden. De locatie van de computer zegt namelijk niet enkel iets over de bewuste beslissingen die mensen hier over maken, maar hangt ook samen met de perceptie over computers en de handelingen die hieromtrent gebeuren.

Opvallend is dat de computer (of computers) in huis gezien wordt als, óf een persoonlijk object, óf een gemeenschapsobject. Dit hangt gedeeltelijk samen met de gezinssamenstelling (bij alleenwonenden is het evident dat de computer een persoonlijk object is), maar ook als verschillende personen de computer gebruiken, en het dus een gemeenschapsobject is, bestaat er een rangorde in gebruik onder gezinsleden.

Bij de analyse van de huidige locatie van de computer neem ik zowel de betekenis die respondenten toekennen aan de locatie, als aan de computer mee. Op basis daarvan worden vier ruimtelijke gebruikspatronen onderscheiden, die benoem ik als volgt:

- het geïsoleerde gebruik: de computer als persoonlijk object in een individuele ruimte;
- het prioritaire gebruik: de computer als gemeenschapsobject in een individuele ruimte;

---

<sup>74</sup> Wi-Fi staat voor *Wireless Fidelity* en is een certificatielabel voor draadloze datanetwerkproducten (Wikipedia, 2006e).

- het geïntegreerde gebruik: de computer als persoonlijk object in een gemeenschappelijke ruimte;
- het coöperatieve gebruik: de computer als gemeenschapsobject in een gemeenschappelijke ruimte.

Onder 'de computer als persoonlijk object' versta ik hier dat de computer enkel (of quasi enkel) gebruikt wordt door één persoon in het huishouden. Onder 'de computer als gemeenschapsobject' versta ik dan dat de computer door meerdere personen in het huishouden gebruikt wordt. Onder 'individuele ruimte' versta ik een ruimte die specifiek toegekend is aan, en vooral betreden wordt door één persoon (bv. slaapkamer van zoon), onder 'gemeenschappelijke ruimte' versta ik een ruimte die niet aan één iemand toegekend is. Bij ééngezinshuishoudens echter zijn alle ruimtes in eerste instantie toegekend aan één persoon, maar daar definieer ik als gemeenschappelijke ruimte, een ruimte die ook door bezoekers betreden wordt. Zoals hierboven al vermeld, ik gebruik de betekenis die individuen zelf toekennen aan de ruimtes. Als iemand de garage bijvoorbeeld ziet als gemeenschappelijke ruimte (omdat iedereen er doorloopt om het huis in -en uit te gaan), dan zie ik het ook zo in de interpretatie van de interviews.

Gebruik van computer en locatie beïnvloeden elkaar wederzijds. Ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. De locatie van de computer is niet zo vrijblijvend als het soms klinkt, ze heeft bepaalde gevolgen, of structureert het gebruik, net als het (te verwachten) gebruik ook invloed heeft op waar de computer geplaatst zal worden. De opdeling in vier ruimtelijke gebruikspatronen is een vereenvoudiging van de werkelijkheid. Sommige soorten gebruik(st)ers vallen binnen verschillende types, dit gebeurt meestal als er meerdere computers in huis zijn. Maar algemeen helpt het opdelen in patronen wel om zicht te krijgen op het incorporatieproces. Hierbij gaat extra aandacht uit naar de invloed van gender en leeftijd op de ruimtelijke en tijdelijke patronen van het incorporatieproces. Dit niet alleen omdat het structurerende machtsfactoren zijn in de samenleving, maar ook in morele huishoudens (Morley, 1986).

### 10.3.2.2. De geïsoleerde gebruik(st)er

Het ruimtelijke patroon van de enige of geïsoleerde gebruik(st)er vinden we het meest typerend terug bij respondent 6M6L. Deze 72-jarige respondent die op 60 jaar op pensioen ging, wat voor hem een scharniermoment was om met de computer te starten, gebruikt de computer en internet op het moment van het interview dagelijks. Hij maakt een digitale versie van het parochieblaadje die hij online plaatst, houdt online een familiestamboom en website bij en bespreekt elke dag een postzegel en afbeelding ervan die hij ook op het web plaatst. De

computer en internet structureren zijn tijd en leven op verschillende manieren en het lijkt er op dat de vrijgekomen tijd, als gevolg van het niet meer buitenshuis werken, door computer en internet ingevuld en gestructureerd is. De computer bevindt zich in zijn bureau, die een omgebouwde slaapkamer van één van de zonen is, waar ook zijn boeken staan. Het is als het ware zijn ruimte.

" [...] Ik heb ook wat boeken, ik ben ook een boekenwurm, ik heb op dit ogenblik toch zo'n 850 titels, die staan dus allemaal mooi in rekken langs de muur, het bureel staat in het midden, de computer die staat er, maar door die uitbreiding, een scanner, een printer, een computer, dan heb je plaats nodig. Dat is dus de reden waarom we, ZOU ik jonger zijn en eraan denken nieuw te bouwen, [...] dan zou ik nu toch wel voor opteren om de leefruimte zo in te richten dat de computer daar deel van zou uitmaken. Zodanig dat, als je aan de computer bezig bent je contact houdt, visueel contact houdt met de andere huisgenoten."

*(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)*

"Want nu is dat inderdaad zo, je zit daar boven, alleen, en dan moet je je echt opleggen, nu stop ik en ga ik eventjes naar beneden. Koffietje drinken, babbeltje doen, naar TV kijken even samen met de echtgenote want anders dan sluit je u op, dan verlies je het contact. [,,] Ik vind, en dat heb ik voor mezelf ervaren, dat je een bepaalde discipline moet aan de dag leggen. Want 's morgens gaat die computer op en 's avonds is hem uit, en je zou er heel de dag kunnen voor zitten, want je hebt altijd verbinding. Wel, daarom heb ik mezelf een bepaalde leefregel opgelegd. Want ik zit boven, dus ik heb geen fysiek contact, of visueel contact met mijn echtgenote. Als ik dat dus een hele dag zou doen en dat dan gedurende jaren, dan vervreemd je, ja, dat kan niet." [...] Dus heb ik wel moeten zeggen 'voila, ik ga nu naar boven'. Bijvoorbeeld mijn echtgenote is in de keuken bezig, dan ga ik naar boven en dan ben ik met het internet bezig. En dan ga ik terug naar beneden tegen het middagmaal bijvoorbeeld en dan eten we het middagmaal samen en dan blijven we samen nog eventjes napraten. Als, mijn echtgenote gaat rusten, dan ga ik naar boven. Dat vind ik wel, dat je voor jezelf moet uitmaken of dat dat noodzakelijk is. Ik vond van wel, en daarom dat ik daar bepaalde tijden ben ik er, en andere tijden, ook als hij [de computer] opstaat, ben ik er niet."

*(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)*

In het huis van de respondent is sprake van een gendering van de ruimte. De man zit vaak boven op zijn bureau op de computer te werken, de vrouw blijft beneden in de living en keuken. Deze gendering van ruimte stelde Bakardjieva ook vast in haar kwalitatief onderzoek naar internetgebruik. Ze benoemt het als een '*up-down gendering zone of space*' waarbij mannelijke respondenten zich terugtrekken in de kelder of de sous-sol van het huis om op de computer te werken of om online te gaan. De *up-down* beweging vind ik niet terug in dit onderzoek, het lijkt eerder een '*down-up gendering zone of space*', waarbij de man zich terugtrekt uit de gemeenschappelijke ruimtes beneden naar de eigen bureau boven. Maar het gaat hier wel duidelijk over een gelijkaardige gendering van ruimte. Dit komt in verschillende interviews terug.

Over echte regels met betrekking tot computer- en internetgebruik is in dit huishouden geen sprake. 6M6L vernoemt ook geen overleg met zijn vrouw over zijn tijdsinvestering in computer- en internetgebruik. Wel is het zo dat de man zichzelf regels oplegt om te vermijden dat hij en zijn vrouw van elkaar zouden 'vervreemden', omdat hij vaak boven zit. In dit geval is het jammer dat ik het verhaal van de vrouw van 6M6L niet heb gehoord. 6M6L zegt dat zijn vrouw geen enkele interesse (en geen geduld) heeft voor computers en dat hij haar niet kan overhalen op internet te gaan. Ook de invulling van de vrije tijd samen wordt in zekere mate in het teken van internet ingevuld. Zo omschrijft hij:

"Hoe komt dat? Je gaat rondrijden in België en je pakt een foto van een kerk, nu had ik wel al een hele hoop foto's van kerken en heb ik gezegd van 'potverdraaid, als ik nu een site zou maken, of pagina's zou maken, waar je de kerken van de gemeentes kunt gaan bekijken'. Dus da's een idee dat ik heb. Van 't ogenblik dat het goed weer is, met 't vrouwtje de baan op en in gemeentes Antwerpen bijvoorbeeld om te beginnen, foto's gaan nemen van de kerken en dan die kerken gewoon op het net zetten. Ja, je kunt daarmee blijven bezig zijn, het is een kwestie van een idee krijgen."

*(man, 74 jaar, gepensioneerd, sinds 1998 thuis online, 6M6L)*

Uit het interview kan opgemaakt worden dat computer- en internetgebruik het leven van deze respondent sterk structureren en invullen. Hij wordt in dit onderzoek gedefinieerd als een geïsoleerde gebruik(st)er omdat hij zijn interesse niet deelt met zijn partner en hij fysiek ook afgezonderd is van de rest van de leefruimte als hij zich in cyberspace begeeft.

### 10.3.2.3. De prioritaire gebruik(st)er

Het ruimtelijk patroon van de 'prioritaire gebruik(st)er' is vooral te vinden in huishoudens met kinderen. De prioritaire gebruik(st)er is dan veelal de zoon of de dochter in huis. Binnen huishoudens met opgroeiende of volwassen kinderen is de computer bij verschillende respondenten terug te vinden in de slaapkamer van het kind. Als de computer dan door meerdere leden van het gezin gebruikt wordt, moeten andere gezinsleden die ruimte betreden. Het voorbeeld van de vrouw hieronder is hiervoor typerend. De computer staat in de kamer van haar 20-jarige zoon die 's nachts werkt. Oorspronkelijk was de computer voor hem aangekocht omdat hij informaticabeheer studeerde, een studie die hij ondertussen stopzette. Dit betekent dat zij haar computergebruik moet aanpassen aan zijn leefritme, ofwel erg stil moet zijn als ze de computer wil gebruiken terwijl hij ligt te slapen.

"Voor tien uur ligt hij er anders toch niet gauw in. En het stoort ook niet, soms ligt hij wel eens te slapen. Hij begint, 's morgens om vier uur te werken, en het is 's middags half twaalf tegen dat hij thuis is. En dan soms in de namiddag, slaapt hij een beetje. Maar, als hij zo een paar dagen niet in

de namiddag geslapen heeft, dan kan dat zijn dat hij in de namiddag al zo rond vier uur gaat slapen en dat dan tot 's anderendaags. Als ik dan in die kamer op die computer ga werken, dat stoort hem niet. Want eigenlijk ja, lawaai maakt dat niet hé.”

*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

Dit prioritaire gebruik gaat bij deze respondent ook gepaard met een vorm van toestemming die ze moet hebben van haar zoon om programma's te installeren, zoals uit volgend citaat blijkt. De zoon is duidelijk prioritaire gebruik(st)er en bepaalt ook wat zijn moeder al dan niet mag doen op de computer.

"Ik had dat op een diskette staan maar ik mocht het nu van mijn zoon niet meer opzetten, want daardoor was er een virus op de computer gekomen. En hij zegt 'ja, je moet dat toch niet meer installeren' "

*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

Prioritair gebruik gaat gepaard met een aantal privileges, maar meestal ook verantwoordelijkheden ten opzichte van de computer als er iets fouts loopt. De geïnterviewde was in alle gevallen de ouder van een prioritaire gebruik(st)er. Echte regels of afspraken stelde ik ook niet vast in deze huishoudens, misschien ook omdat bij geen enkel kind sprake was van een problematisch gebruik, of dit kwam tenminste niet ter sprake.

### 10.3.2.4. De geïntegreerde gebruik(st)er

Wat in de analyse van de interviews opvalt, is dat een computer die in een gemeenschappelijke ruimte staat, niet per definitie als gemeenschapsobject ervaren wordt. Vele computers in livings worden als persoonlijk object ervaren. Dit is gedeeltelijk toe te schrijven aan het feit dat de meeste respondenten die alleen wonen hun computer in een gemeenschappelijke ruimte plaatsen, maar anderzijds zijn er ook meerpersoonshuishoudens waar het voorkomt. In die gemeenschappelijke ruimte kunnen dan meerdere computers staan, voor elke bewoner één, of kan één computer staan die door één persoon wordt gebruikt. Een mooi voorbeeld van een geïntegreerde gebruik(st)er die alleen woont, is respondent 2M4P. Hij is een jonge kunstenaar die zijn computer en internet intensief gebruikt om informatie op te zoeken voor zijn werk en privé-leven. Zijn computer staat bijna altijd aan en heeft een bijzondere plek in zijn huis, het is 'het hart van het huis', zoals hij het omschrijft.

“[...] ik heb mijn bureau zelf gemaakt, ik wou er echt wel iets speciaals van maken. Ik heb het speciaal gemaakt. In het begin was dat iedere keer afbreken, op een andere plaats stellen. Uiteindelijk heb ik mijn computer op wiertjes gezet omdat ik hem gewoon kon verrijden, dus 't is wel belangrijkste plaats waar dat hij staat voor mij. Ik moet me echt goed voelen waar dat ik zit. Het staat beneden in de grootste ruimte, zo de centrale ruimte een beetje, of één van mijn twee

centrale ruimtes. Dus het is wel belangrijkste, het is een beetje het hart van het huis ergens voor mij."

*(man, 32 jaar, werkzoekend, sinds 2003 thuis online, 2M4P)*

2M4P is niet de enige alleenwonende respondent, die een centrale plek toekent aan de computer. Verschillende respondenten geven de computer een centrale plek in hun huis en hiermee gepaard gaand ook in hun dagelijkse levenspraktijken.

Er zijn ook geïntegreerde gebruik(st)ers terug te vinden in meerpersoonshuishoudens. De computer krijgt dan meestal een plek in de living. Deze 64-jarige vrouw vertelt over de laptop die in haar living staat, de plek waar ze het vaakst vertoeft, aan huis gebonden als ze is als doktersvrouw.

"Vroeger was ik veel meer boven, ik heb hier boven een naaikamer, en ik was altijd daar aan het naaien en de kinderen waren allemaal in huis. Ze hadden hun kamer, ook boven. Maar nu als ik hier boven ben, ik ben te ver van alles en het is daarom dat er hier (tikt op de tafel) een plank is op tafel omdat ik dan hier kan naaien. En ik naai altijd beneden, ik strijk beneden, ik doe alles hier beneden. Want boven, we zijn maar met twee niet meer die hier wonen hé en ik ben ik, boven ben je te ver van alles."

*(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)*

In huishoudens waar de computer in een gemeenschappelijke ruimte staat, maar een persoonlijk object is, is vaak slechts één persoon geïnteresseerd in computer en internet. Zoals deze respondent vertelt.

I: "En uw man, is hij bezig met iets van computer?"

R: "Niks, niks niks niks. En hij is content dat ik het doe en ik vind één van de twee in het ménage is voldoende. Hij heeft geen tijd en alles op zijn tijd, ik ken die persoon van 80 jaar [die ook in haar computerklas zit], chapeau hoor, ik heb er respect voor, maar goh ja."

*(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)*

Het feit dat in huishoudens meerdere computers voorkomen, maakt de situatie wel wat complexer. Zo zijn er in het huishouden van 3M5P vijf computers voorhanden, verdeeld over de living, kinderkamers en zolder. Dit gezin in een bepaald type gebruik indelen, is niet mogelijk. De bestaande ruimtelijke ordeningen zijn gebaseerd op de aanwezigheid van één computer in huis. De uitbreiding van het aantal computers zal voor veranderingen in gebruik en soorten gebruik zorgen. Het feit dat er meerdere computers in huis zijn als er meerdere gebruik(st)ers zijn, is in gedeeltelijk een inpassing van de mensen aan in het dominante script van de computer als instrument voor individueel gebruik, en gedeeltelijk een inpassing aan de veranderingen in de samenleving onder invloed van ICT.

### 10.3.2.5. Het coöperatieve gebruik

Ten slotte zijn er nog huishoudens waar zowel de computer als de ruimte waarin hij staat als gemeenschappelijk ervaren worden. Bij de respondenten waar dit zo is, zijn het niet enkel de bewoners maar ook de bezoekers of internetloze familieleden of vrienden die er gebruik van maken. De computer wordt dan een soort van ontmoetingspunt.

"Onze living is eigenlijk bijna een wachtkamer voor pc geworden. Ook als de kinderen hier zijn, dus we hebben twee dochters die de deur uit zijn, en twee schoonzonen. En als die hier komen, omdat ik Kotnet heb, dus dat is tamelijk gemakkelijk en ook goedkoop natuurlijk, en dus dan komen die hier ook nog, dat is echt aanschuiven. We hebben een L-vormige living, in het hoekje staat de computer. [...] Dus als zij op reis willen gaan ofzo, dan zoeken ze ook, foto's sturen ze door enzo. Ja, als mijn dochters en mijn schoonzonen hier komen is er altijd wel iemand op de pc."

*(vrouw, 62 jaar, bediende, sinds 1998 thuis online, 9V5L)*

"Als ik dat dan doortrek naar iemand die zo allemaal die mogelijkheden niet heeft, bijvoorbeeld Ronny (de schoonbroer van 4V2L) die van een OCMW-uitkering leeft) dan merk je wel van die dingen bestaan wel allemaal, je kunt in bibs gaan en je kunt, maar dat is niet hetzelfde als op je gemak thuis. Dat hebben wij bijvoorbeeld het laatste halfjaar gemerkt voor zo iemand dat dan, die komt 's morgens bij ons aanbellen en die komt eigenlijk voornamelijk, die blijft dan heel de dag in ons huis zitten als wij gaan werken zijn, voornamelijk om heel de dag online te zitten. Omdat hem dat ook wel heel sterk interesseert, en als je iedere keer dan moet die dingen gaan opzoeken. Op dat vlak denk ik, vind ik, dat de invloed uiteindelijk op de maatschappij wel zeer groot is, maar toch voor een heleboel mensen niet zo evident is."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

De regels rond gebruik weerspiegelen vaak het soort gebruik en de locatie van de computer en vertellen op hun beurt iets over de werking van het gezin. Zo heeft in onderstaand citaat in het gezin het bezoek voorrang, dan eerst de vrouw en als laatste de man. Zij heeft voorrang op haar man omdat zij deeltijds werkt en hij op pensioen is en dus flexibeler is in planning van zijn tijd.

R: "Dat is eigenlijk een routine zo en ook voor dat ik ga werken nog eens even kijken en dan zet ik alles af."

I: "En zijn er bepaalde afspraken of regels die jullie ergens hanteren?"

RL: "Welja, dus dat het 's voormiddag en 's avonds na 7 uur het voor mij is en daartussen is het voor mijne man. En in het weekend is het ook voor de kinderen en wie dan op bezoek is krijgt voorrang omdat wij voor en na nog altijd kunnen, ...[ ] maar als ik met pensioen zou gaan binnen een paar jaar, dan kopen wij een tweede. Want mijn man gebruikt hem dus ook."

*(vrouw, 62 jaar, bediende, sinds 1998 thuis online, 9V5L)*

In het gezin van 4V2L zijn er in overleg regels vastgelegd, omdat de gebruik(st)ers niet meer akkoord gingen met de alomtegenwoordigheid van internet en de aantrekkingskracht om e-mail en chat te controleren of te beantwoorden. Hun besluit is om op bepaalde momenten de computer effectief uit te zetten, om tijd voor elkaar te creëren en niet toe te geven aan de drang om steeds opnieuw naar de computer te stappen.

"We gaan nu wel altijd bewuster op bepaalde momenten 's avonds de computer uitzetten omdat je anders wel heel de tijd de neiging hebt om toch naar die computer terug te gaan. Bij mij is dat niet, ik heb dat bewust afgezet maar bij Stevie (haar vriend waar ze mee samenwoont) krijg je dan iedere keer de messenger en dat geluidje daarbij. Zodat we dan wel soms op bepaalde momenten zeker als we samen thuis zijn, dat we dan echt zeggen van 'nu gaat de computer af' en dan hebben we het eigenlijk wel over het internet en niet over die computer op zich [...]

Dat biepje iedere keer van die Messenger, dan was blijkbaar toch die drang te groot om te weten wie nu online zou zitten, en dat werd gewoon soms heel irritant tijdens een gesprek. Dan ging die gewoon weg om te gaan zien, 'ik ga efkes één zinnetje terugmailen he, ik ga efkes', ja, voordat je het weet zit hij dan 20 minuten te chatten en dan heb je iets van 'hallo, waren wij niet aan 't babbelen'?. Dus in dat opzicht, ik denk dat het eerder gegroeid is uit irritatie dan van hoe zouden we dat nu een keer aanpakken en dat dan de beste oplossing was gewoon van, we zetten hem uit. [...]

Ikzelf ben er ook in dat opzicht mee verantwoordelijk voor, voor die beslissing. Bij mij was het dan soms eerder van 'ik ga gewoon een keer kijken of dat ik een e-mail heb'. Je gaat dan online en dan heb je dat inderdaad een e-mail en dan 'toffe mail, ja, ik ga efkes antwoorden', en voor dat je het weet ben je daar een half uur mee bezig, maar was hij er ook al een half uur mee bezig en is het tijd om in je bed te kruipen. En als je dan denkt dat dat de enigste avond was dat we samen thuis waren. En dat is dan vooral beslist omdat het het meest concrete was, vandaar dat we ook de computer uitzetten. Gewoon het internet uitzetten is niet voldoende omdat je veel te vlug weer online zit. Ik heb dat dan toch rap van 'ik ga efkes gewoon een keer checken'."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

In veel huishoudens heeft computer- en internetgebruik een structurerende impact op het dagelijkse leven. Er zijn bepaalde routines of ritmes ingebouwd met betrekking tot internetgebruik die ingepast worden in de leefwereld en de behoeften van elk individu. Bij respondenten die veel samen zijn (bijvoorbeeld bij gepensioneerden) lijkt het erop dat de computer eerder in een privé-ruimte terecht komt om de behoefte aan een eigen ruimte en activiteit te bevredigen. In huishoudens waar twee voltijds werkenden zijn en er vaak een gebrek aan tijd samen wordt ervaren, zal de computer eerder op een plek staan waar ze als contactzone ervaren wordt, een plek waar mensen elkaar treffen.



### 10.3.3. Conclusie: ruimtelijke ordening van ICT

De *objectification* van de computer in huis, de inpassing van de computer in de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld wordt bepaald door de betekenis die aan de computer en aan de ruimte wordt toegeschreven. Enigszins verwonderlijk wordt de locatie van de computer grotendeels bepaald door de technologische beperkingen ervan. De locatie van de computer wordt medebepaald door de plaats waar de kabel het huis binnenkomt en de design van de computer. Het esthetische speelt een belangrijke rol bij de meeste respondenten. Losliggende kabels in huis zien de meeste respondenten liever niet. Verder spelen sociale factoren ook een belangrijke rol. De behoefte om samen te kijken, de behoefte om het surfgedrag van kinderen in het oog te houden, de behoefte aan privacy, dit zijn factoren die mee de locatie van de computer bepalen. Opvallend is ook dat de computer vaak verhuisd wordt in huis en dat met de verhuizing de betekenis mee verandert. Locatie en gebruik beïnvloeden elkaar wederzijds.

Ten slotte werden vier ruimtelijke gebruikspatronen onderscheiden op basis van de ruimtelijke ordening van de computer in huis en de betekenis van de computer als individueel of gemeenschapsobject: afgezonderd, prioritaire, geïntegreerde en coöperatieve gebruik. Daarbij werd het duidelijk dat gebruik, relatie tot computer en locatie elkaar sterk beïnvloeden en dat de gezinssamenstelling, behoeftes en cultuur hierbinnen een belangrijke rol spelen.

## 10.4. Computer- en internetgebruik inpassen in de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld: verschillen in tijdspatronen

Computer- en internetgebruik worden in de ruimtelijke thuisomgeving en in de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld ingepast. Ook al dragen de computer en internet de belofte uit tijdbesparend te zijn, een dag heeft een *fixed course of temporality* (Schütz & Luckmann, 1974) van 24 uur, en een week heeft maar 168 uren. Als we weten dat een buitenhuiswerkende vrouw in Vlaanderen per week gemiddeld 30 uur loonarbeid uitvoert, 60 uur slaapt en rust, 15 uur uittrekt voor persoonlijke verzorging, 4 uur voor de kinderen zorgt, 20 uur besteedt aan huishoudelijk werk, 1 uur opleiding volgt, 9 uur spendeert aan sociaal contact, 20 uur vrije tijd heeft, 8 uur onderweg is en nog een uurtje over heeft voor andere activiteiten (Glorieux, Minnen, & Vandeweyer, 2004), dan is de vraag aan welke activiteit minder tijd wordt besteed om de 'nieuwe' activiteit, namelijk computer- en internetgebruik, thuis uit te voeren?

Op basis van Vlaams onderzoek kunnen we dit nog niet weten. Amerikaanse onderzoeksresultaten geven wel aan dat slaap en televisie kijken de twee activiteiten zijn die plaats ruimen voor internetgebruik (Boase, Horrigan e.a., 2006: 22).

Dat de ene activiteit aan tijd inboet om een ander activiteit te kunnen doen, en dat de voorkeuren (en de verplichtingen) voor het ene of het andere afhankelijk zijn van persoon en van tijdstip en van de hiërarchie van activiteiten volgens wat Schütz het *first things first* principe komt in de interviews duidelijk naar voor.

"Dus tot vorig jaar, dan dacht ik 'eigenlijk, ik heb altijd heel graag gelezen'. Ik was ook een leesfreak en door dat internet was dat heel veel verzwakt. Als ik nog twee boeken op een jaar las, was dat veel, terwijl dat ik er vroeger twee op een maand las. En toen dacht ik, ik wil daar toch een ommekeer in maken, want dat internet, ik wil dat een beetje afremmen. En dus heb ik vorig jaar met een vriendin een leesclub opgericht, en die draait nu al een jaar. En wij hebben een leesclub en dat is dus fantastisch, maar het internet speelt daar een enorme rol in. En ik heb aan mijn leesclubvriendinnen gezegd dat ik een website ga maken voor de leesclub. En één van de ouderen, dat is een vrouw van 67, dus 10 jaar ouder dan ik, die had direct een beetje weerstand. Maar de anderen zijn mijn leeftijd of jonger, ook mensen die in het onderwijs staan en die waren daar wel voor, maar met respect voor de privacy. Ik zeg 'ik vraag dat nu of jullie daarmee akkoord gaan, maar ik moet er nog aan beginnen, dus je moet niet denken dat er volgende week een website zal klaar zijn, want ik heb Dreamweaver, maar nu is het vooral gebrek aan tijd."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

In dit onderzoek is het niet de hoeveelheid tijd die besteed wordt aan de computer en internet en ten koste van welke andere activiteiten dit gebeurt, valt buiten mijn probleemstelling. Ik ben wel op zoek gegaan naar de routines in de tijdsbesteding van computer en internet. De respondenten werden hier over op twee manieren bevroegd. Enerzijds kwam in het interview de bestaande routine in verband met computer- en internetgebruik ter sprake, anderzijds hield een deel van de eerste respondentengroep (ervaren gebruik(st)ers) een internetdagboek (bijlage 1.9) bij.

Een aantal vaststellingen op basis van de informatie uit de internetdagboeken zijn de volgende:

- Respondenten zijn vaak veel uren per dag online. Zelfs als de werkcontext niet wordt meegerekend. Vaak gaat de computer aan als ze thuiskomen en uit als ze naar bed gaan of naar de televisie verhuizen 's avonds.
- Verschillende respondenten geven aan tegelijkertijd verschillende applicaties open te hebben staan en te gebruiken.
- De computer blijft vaak aan terwijl het huis opgeruimd wordt, bezoek ontvangen wordt, koffie wordt gedronken, boodschappen gedaan, enzovoort. Ze blijft dus aanwezig op de achtergrond. Dit zorgt er ook voor dat de tijdsindeling zoals door mij opgesteld in het internetdagboek als zeer artificieel werd ervaren.

- E-mailen, surfen, chatten en spelletjes, games en MUD's worden het meest frequent aangeduid als online activiteit. Dit komt ook naar voor uit kwantitatief onderzoek (Vloeberghe, 2005).
- Er waren grote overeenkomsten tussen wat de respondenten vertelden over hun computer- en internetgebruik gedurende het interview en wat ze neerschreven in het dagboek.

Ook al is de informatie die uit de dagboeken naar voorkomt slechts een aftoetsing van de interviews die de respondenten brachten, uit de dagboeken blijkt wel dat het computer- en internetgebruik redelijk vooraan staan in het *'first things first'* tijds patroon van de ervaren respondenten. Computer- en internetgebruik zijn niet iets dat ze doen als ze tijd over hebben of er expliciet tijd voor creëren, het gaat gewoon aan als ze thuis zijn en uit als ze naar bed gaan. Dit betekent echter niet dat dit opgaat voor alle computer- en internetgebruik(st)ers, maar geeft wel een tendens weer zoals we die ook vinden bij televisie. In tal van gezinnen wordt het uiteindelijk een logisch en vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse leven. Het verschil met televisie is wel dat er bij internet een groot deel interactie mogelijk is, en dus een uitbreiding van de 'aanwezigheid' van anderen is, een uitbreiding van de sociale contacten in de *world within actual reach*.

Uit onderzoek naar televisiegebruik blijkt dat vrouwen meer gefragmenteerd en in korte blokken televisie kijken als gevolg van de gegenderde taakverdeling in het huishouden die in het nadeel van vrouwen uitvalt (Morley, 1986; Haddon, 2004). Mannen lijken eerder te kijken in grote tijdsblokken, vrouwen in kleine tijdshappen en ook minder attentief omdat ze tegelijkertijd bezig zijn met andere taken (Morley, 1986: 155). De vraag is nu of dit ook terugkomt in de ervaringen met computer en internet.

Belangrijk om te vermelden is dat alle respondenten thuis een breedbandtoegang hadden. Doordat mensen ook nog telefonisch bereikbaar zijn via hun vaste telefoon als ze online zijn, en ze een vast bedrag per maand betalen onafhankelijk van het aantal uren dat ze surfen, zal er minder op toegezien worden dat er maar beperkt ingelogd wordt op internet. De citaten van de volgende respondenten geven duidelijk aan dat dit niet het geval was, toen ze nog via de telefoonlijn inbelden.

"En ook het feit dat je dan telefonisch niet meer bereikbaar was bijvoorbeeld. Ik had zo van die avonden dat wij eigenlijk niet bereikbaar waren en dat mijn moeder dan twee dagen nadien zei tegen mij 'wie belt er bij jullie wel zoveel?' en ik zei dan 'dat is niet telefoneren mama, maar als Jozefien aan 't computeren is dan is het bij ons bezet'. Het was dan veel gelimiteerder. Ik sprak nu wel van 'het was heel de tijd bezet', dan mocht Jozefien bijvoorbeeld een uurtje die dag en een uurtje dan een andere dag. Terwijl nu, een keer dat je bezig bent, we hebben toch betaald voor het abonnement ADSL, dus we gaan er laat ons zeggen een beetje ruimer en een beetje makkelijker mee om. Het is zo veel meer een stukje van je leven en vroeger was het zo iets extra dat erbij

kwam. Dat was zo een avond in de week wel en dan in 't weekend ook twee avonden dat ze kon, of twee namiddagen, zo een paar. Nu is het een beetje relaxder en couranter."

*(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)*

"Dus dan zijn we naar hier verhuisd in '98 en hier hebben we direct Telenet genomen, dus '99, gedaan met dat modemke en die telefoonlijn. En ik herinner mij, hier heel in 't begin, ik zat toch bij momenten heel veel op internet. En toen kregen wij nog telefoonrekeningen van 17.000 frank, ik spreek nu toch over meer dan 10 jaar geleden. Mijn man die dan helemaal geen computerfreak is, die snapt het dan niet, dat gaf dan toch wel een keer soms aanleiding tot discussies en ruzie. Dus Telenet, dat was uiteindelijk toch wel de oplossing."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

Nu er breedbandtoegang is met een vaste prijs waarbij enkel de upload- en download hoeveelheid voor een meerkost kan zorgen, is er een ander uitgangspunt.

Uit de analyse van de interviews blijkt, naast het feit dat de meeste mensen eerder een vaste routine hebben in hun internetgebruik, er toch twee soorten gebruik, naargelang tijdsduur, kunnen onderscheiden worden: gebruik in gefragmenteerde, korte tijdsperiodes en gebruik in grote tijdsblokken. Dat vrouwen eerder in gefragmenteerde tijdsblokken zouden internetten en mannen in grote tijdsblokken, zoals Morley in zijn televisie onderzoek vaststelde, komt echter niet uit dit onderzoek naar voor. Wel zullen respondenten die werkzoekende zijn of gepensioneerd naast gefragmenteerd gebruik, meer frequent grote tijdsblokken internetten. De buitenshuis werkende respondenten zullen vaker in korte, gefragmenteerde periodes internet gebruiken en in mindere mate grote tijdsblokken internetten. Het gebruik in gefragmenteerde tijdsperiodes lijkt niet enkel het gevolg te zijn van 'te weinig tijd', maar eerder de drang om op elk moment e-mail te controleren of 'snel snel' iets op te zoeken, bijvoorbeeld als men aan iets denkt (wat op zijn beurt wel kan uitlopen in een langere surfessie).

"Als ik thuiskom dan gaat onmiddellijk de computer aan en meestal voor dat ik eet of iets anders doe, check ik mijn mails. Dus bij mij is er wel een duidelijke concentratie op die mails in het gebruik. Dat is in feite het eerste dat gebeurt maar daarom ga ik ze nog niet allemaal beantwoorden, dat is meer een check-up. En dan, dat is een stramien, de standaard online, dat is ook de site die er op zit als de als je hem [de browser] opent. Tussen die twee switch ik dan als ik thuis kom en dat is eigenlijk altijd 's avonds. [...] wat ik wel vaak doe, en dat heeft hij [haar vriend] dan niet, meestal vlak voordat we gaan slapen durf ik de computer dan nog rap een keer aanzetten om nog een keer te kijken zo [naar mijn e-mails]."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

"Een vogel, ik krijg nogal veel van die, met zwart en wit, wat is dat? ekster. Ik zit daar met wat brood en dan denk ik 'hoe lang leeft zo'n ding'? 'hoe lang leeft een ekster'? Dan wil ik dat wel weten, dan begin ik dat te zoeken he, lijsters, in Nederland en in België, en je vindt dat niet. Je vindt die uitleg niet van die lijsters en op een eind zit ik al in het Tropisch instituut en bij dokters tot

ik bij een vogelaar kom en dan mail ik daar naartoe, want dat moet ik dan ook weten, hoe oud dat die beest wel wordt. Maar ik kan dat niet vinden, dat is een beetje frustrerend dat je dat niet kunt vinden, maar ik vind dat toch wel op één of andere wijze."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

Gedurende de grote tijdsblokken worden andere activiteiten uitgevoerd, bijvoorbeeld het beantwoorden van e-mails en het opzoeken van informatie, maar ook het bijhouden van de website of andere activiteiten.

"Voor het overige voor wat gebruik ik thuis internet? Uiteraard om te mailen, om opzoeken te doen, ik heb meegedaan aan de Knack, ik doe altijd mee aan allerlei soorten quizen en puzzels. Ik zit dan op te zoeken op forums. Er zijn eigenlijk maar twee fora waar ik actief aan deelneem, da's de Weight Watchers, want ik let om mijn lijn en zij hebben dus een forum. Ik ga dus niet naar de cursussen, ik doe dat thuis op mijn eentje, maar zij hebben, dat is eigenlijk fantastisch, niet alleen voor dat eten en voor dat dieet, maar om te zien hoe die vrouwen er allemaal mee omgaan. En ik heb daar ook al heel veel van geleerd. Maar ik denk dat ik ook één van de oudste ben, ik heb nog geen enkele vrouw ouder dan mij daar ontmoet, één man van 54 en dan voor de rest zijn dat allemaal jonge vrouwen, 20-30-40-45-48, maar in de 50 zijn ze nog zeldzaam, ik vind dat jammer. En dan is er nog een forum, maar dat is dan direct gelinkt met die quizen waar ik aan deelneem online, dat is zo'n Nederlandse website Jasper's cryptogrammen, en daar heb je een rubriek Vlaamse quizen die gegevens uitwisselen enzo."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

"Ik moet eerst zeggen, ik werk halftijds. dus elke middag ben ik op mijn werk, ik ben bibliothecaris maar daar zit ik ook bijna continu aan mijn computer en thuis gebruik ik de computer voor x [een website die nieuws brengt over vrouwen], een groot deel. ik doe de mail van x en de eindredactie daarvan en ook het onderling mail, dus de mail met de lezers en lezeressen maar ook onderling. We zijn dus met een groepje die x maken en daar onderling mailen wij ook heel veel. Dus daar ben ik veel mee bezig, en dan mijn, ik heb eigenlijk twee mailsystemen, dus mijn eigen van de universiteit, dus mijn eigen persoonlijke mail en dan doe ik de mail van x, dus op mijn persoonlijke mail komen ook de mails van mijn werk. Dat heb ik zo gewild, omdat dat er niet zoveel zijn en omdat ik niet altijd op mijn werk ben kan ik de mensen toch direct helpen, maar omgekeerd op mijn werk komen niet de privé mails. Enfin, die komen daar wel toe, hoe is het, alleen als ik daar ben en online ben, komen ze daar toe. Ze komen eigenlijk hier thuis op mijn computer, daar zitten ze opgeslagen, daar komt alles toe. Zodat ik op mijn werk, zodat ik ze niet twee keer krijg. Dus thuis is het eigenlijk voor het grootste deel toch voor x en ik schat dat toch wel 20 uur per week is dat ik daaraan besteed. Sommige weken zelf nog meer, dat doe ik dan 's voormiddags of 's avonds of in het weekend, en dat is dan vooral omdat we drie jaar lang elke week een nieuwe homepage gemaakt hebben en daar kruipt ontzettend veel werk in. Dat lijkt voor een buitenstaander misschien niet zo, maar dat is heel veel prul aan van HTML enzo van dat allemaal en voor die illustraties daarbij te krijgen zo, dat is een gepruts van jewelste waar ik mij tegenwoordig fel aan erger omdat het zoveel tijd kost en eindelijk, uiteindelijk,..."

*(vrouw, 62 jaar, bediende, sinds 1998 thuis online, 9V5L)*

De indeling van internetgebruik in gefragmenteerde tijdsblokken en grote tijdsblokken, zoals gedefinieerd voor televisie (Haddon, 2004) is in dit onderzoek ook terug te vinden. De soorten tijdsindeling lijken echter niet gegenderd, zoals uit onderzoeken naar televisie wel naar voor komt, maar hangen samen met het soort gebruik. Zeker het gefragmenteerd gebruik wijst op een sterke integratie van computer en internet in het dagelijkse leven van de gebruik(st)ers. Mensen lijken, vooral via e-mail of het volgen van discussiefora of nieuwsbrieven, bepaalde personen of informatie dicht bij zich te houden. Net zoals de gsm het mogelijk maakt dat mensen die zich fysiek op een afstand bevinden, toch nabij zijn. Zo is dit ook het geval met een aantal cmc<sup>75</sup> op internet. De *world within reach* is niet enkel meer de fysieke wereld om iemand heen maar ook dat deel van cyberspace dat binnen handbereik is door de continue internetverbinding in huis.

### 10.4.1. Gegenderd computergebruik?

Het is niet omdat in het soort tijdspatronen die mannen en vrouwen online besteden geen genderverschillen gevonden zijn in dit onderzoek, en dat uit cijfers blijkt dat vrouwen en mannen quasi evenveel computer- en internettoegang hebben, dat computer- en internetgebruik genderneutraal zijn. Recent onderzoek naar computer- en internetgebruik bij de Vlaamse schoolgaande jeugd<sup>76</sup> van Agnetha Broos wijst in elk geval op belangrijke genderverschillen (Broos & Roe, 2006a). Broos stelt vast dat met betrekking tot computergebruik slechts 7% van de variantie bij de adolescenten te verklaren is door socio-economische factoren en voor internetgebruik slechts 8%. Daarin blijken vooral geslacht en toekomstige jobverwachting (significant) belangrijk te zijn, opleidingsniveau van de ouders is veel minder belangrijk (enkel bij meisjes speelde het opleidingsniveau van de moeder een rol). Opvallend is dat psychologische factoren een veel belangrijkere verklarende waarde hebben. Bij computergebruik verklaren '*locus of control of computer*'<sup>77</sup> en niveau van '*computer self-*

---

<sup>75</sup> cmc is de afkorting van *computer mediated communication* en is een koepelterm voor allerlei applicaties die online communicatie mogelijk maken.

<sup>76</sup> Het kwantitatieve luik van het onderzoek bestond uit het afnemen van vragenlijsten bij 1177 Vlaamse adolescenten tussen 12 en 21 jaar (Broos, 2006).

<sup>77</sup> De definitie van locus of control is: "*locus of control refers to a person's characteristic way of perceiving the world and involves individual's expectancies as to whether outcomes and rewards in life are largely under one's own control (internal focus of control) or are controlled by luck, fate, or other external factors (external locus of control)*" (Broos & Roe, 2006b)

*efficacy*<sup>78</sup> 16% van de variantie. Het gendereffect wordt zelfs opgeheven bij het inbrengen van deze variabelen. Bij internetgebruik zorgt het inbrengen van de psychologische factoren voor een stijging tot 24% van de verklaarde variantie. Ook hier worden de genderverschillen opgeheven. De variantie in computer- en internetgebruik bij meisjes blijkt ook door een complexer samengesteld samenspel van factoren verklaard te worden dan bij jongens. Algemeen wijst dit er op dat psychologische factoren belangrijk zijn in het verklaren van computer- en internetgebruik, en waarschijnlijk belangrijker zijn dan socio-economische factoren (Broos & Roe, 2006b). Er is ook in dit onderzoek vanuit een genderbril naar de interviews gekeken, de vaststellingen hier over worden hierna besproken.

#### 10.4.1.1. Gender en tijd

Het feit dat het huishouden een vrouwentaak blijft waarbij mannen gemiddeld 29% van het huishouden op zich nemen en vrouwen 76%<sup>79</sup> (APS, 2002), zorgt ervoor dat niet enkel de betekenis die de ruimte 'thuis' voor vrouwen en mannen heeft verschillend is, maar ook dat vrouwen tijdens een weekdag gemiddeld minder tijd over hebben voor zichzelf dan mannen. De betekenis die mannen geven aan 'thuis' is vaker overwegend een oord van ontspanning (in vergelijking tot hun werkomgeving), voor vrouwen is dat maar gedeeltelijk zo. De thuisomgeving wordt door hen ook vaak ervaren als een werkomgeving (en dit niet enkel als ze niet buitenhuis werken). Anderzijds geven vrouwen ook vaker aan tijdsgebrek te ervaren, zeker gedurende bepaalde fasen van hun leven, wat dan implicaties heeft op het 'inpassen' van nieuwe activiteiten of technologieën in hun tijdsbestedingspatroon. Verschillende vrouwelijke respondenten vermeldden dan ook 'tijd 'als een belangrijke factor om '(niet) aan het internet te raken'.

"Alleen ja, je moet er dan tijd voor maken om die te zoeken en die te lezen. En voor de moment heb ik dat eigenlijk niet. Ik ben al blij als ik de dag door kom zonder dat ik fundamenteel dingen vergeten ben die belangrijk waren. Dat internet dat komt dan wel als ik het een beetje rustiger heb, denk ik."

*(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)*

[deze respondent heeft een bureau naast de keuken waar haar computers en de computer van haar man staan] "Maar ja, het is wel handig, ik loop rap een keer vanuit de keuken naar mijne pc.

<sup>78</sup> Met computer self-efficacy verwijst Broos in haar onderzoek naar 'perceived self-efficacy', gedefinieerd als "*het geloof van het individu over haar/zijn capaciteiten om bepaalde taken succesvol uit te voeren*".

<sup>79</sup> Deze cijfers zijn minder extreem als we kijken naar tweeverdienersgezinnen waar de huishoudelijke taken meer gelijk verdeeld zijn, maar ze worden toch niet volledig gelijk, het huishouden blijft ook daar nog steeds overwegend een vrouwentaak.

Maar ik moet eerlijk toegeven dat ik toch wel, dat het toch al een keer of vijf gebeurd is dat mijn patatten aangebrand zijn, dat ik te lang op de computer zat."  
*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

Dit verwijzen naar problematische gevolgen van het klaarmaken van eten en tegelijkertijd bezig zijn op de computer werd ook door een andere respondente aangehaald. Even 'tussen de soep en de patatten' op internet gaan is dus soms ook letterlijk te nemen bij vrouwen. Geen enkele man vertelde gelijkaardige ervaringen.

R: "Ik heb wel een keer boter laten verbranden in een kom... dat.. met aan de computer te gaan zitten. vergeten dat ik dat opgezet had en dan.. de computer gaan opstarten. ik kwam in huis, alles was hier vol met rook. Ik zeg 'maar dat zal me niet meer mogen lukken'."

I: "Ja"

R: "Ja, dat zal me niet meer voorvallen. Of het is het één of het andere. Daarom is het nogal gevaarlijk van 's morgens [te internetten]. Daarom maak ik er een gewoonte van alleen maar 's avonds, of in 't weekend dan euhm... dan een keer in de namiddag. Omdat ik dan ja, het weekend is dan toch al, over het algemeen een beetje rustiger. En zeker 's zondags. Dan gebeurt het wel een keer in de namiddag maar anders... Nu is het alleen 's avonds (lacht)."

*(vrouw, 50 jaar, huisvrouw, sinds 2005 thuis online, 16V10B)*

Bij sommige respondenten werd het 'vrijkomen van tijd' (met het bereiken van de pensioenleeftijd bijvoorbeeld) ook een belangrijk scharniermoment om meer te surfen of beter met internet te leren omgaan. Dit laatste geldt zowel voor vrouwen als mannen. Sommige respondenten hadden al in hun werkomgeving ervaring opgedaan met de computer en internet, hun interesse was gewekt en van de vrijgekomen tijd maakten ze dan gebruik om zich erin te verdiepen. Of zoals volgende respondente het verwoordt:

"...eigenlijk zo surfen naar iets dat mij interesseerde of dit of dat, daar had ik geen tijd voor. Ik moest veel te hard werken. Ik had thuis wel een computer maar nog geen internet. En dan heb ik in 2003, half 2003, ben ik op brugpensioen gegaan en heb ik ogenblikkelijk internetaansluiting genomen. En sindsdien zit ik elke dag op de computer thuis."

*(vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)*

Dit citaat wijst ook op een andere vaststelling die ook al in hoofdstuk 8 ter sprake kwam. De meeste personen uit het onderzoek die besluiten om internet in huis te halen na hun pensionering, doen dit op basis van hun vroegere werkervaring. Ik meen dat het verschil in tijd die personen hebben om bij te leren, tijdens hun werk of in hun vrije tijd, gedeeltelijk kan verklaren waarom minder vrouwen dan mannen intensief gebruik maken van internet of er later mee aan de slag gegaan zijn. Volgens het *first things first* principe van de te verwezenlijken plannen in de tijd, stond computer en internet op een minder prominente plaats dan bij



mannen. Dit omdat vrouwen nog steeds gemiddeld minder vrije tijd hebben dan mannen, want tijd is nog steeds een gegenderd gegeven.

#### 10.4.1.2. Gender en schuldgevoelens

Wat Morley de '*guilty pleasures*' (Morley, 1986) noemt als het gaat over televisiekijken, is ook terug te vinden bij vrouwen als het gaat over 'op de computer werken'. Een aantal vrouwen met sterke interesse voor technologie halen dit aan. Deze respondent legt zelf de link naar genderverschillen.

"Dus ik werk voltijds, en ik ben alle dagen weg van tien voor acht tot 's avonds acht uur, ik heb dus enkel maar de weekends en een keer 's avonds als het voetbal is, op internet gaan, want ja, als vrouw, vrouwen blijven altijd met schuldgevoelens zitten. Dus dat ik dan denk, van 'ja, mijn man is thuis'. Hij is vier jaar geleden gestopt met werken, dus dan denk ik 'ja, ik kan hem dat nu ook niet aandoen, hij is al de hele dag alleen en dan 's avonds thuiskomen en dan nog een keer op internet zitten'. En dat vind ik verdorie het verschil tussen een man en een vrouw, ik heb me daar altijd in geërgerd. Vrouwen hebben in dat opzicht, het is een beetje hun eigen schuld, maar eigenlijk hebben zij minder, hoe zou ik zeggen, minder kansen om dat computerleven voluit te leven. Ik heb dat tien jaar geleden gezegd en ik zeg dat nog, omdat zelf als ik thuis zou zijn, ik zou ook nog moeten koken, en ik zou ook nog het huishouden moeten beredderen, terwijl een man, die kan dan voluit op zijn computer gaan zitten. [...] ik hoor dat van die mannen ook in de computerclub, dan denk ik van 'amai, zoveel uren kan ik toch niet op internet zitten, want ik ga werken, en ik moet toch nog een beetje koken en en', dus dat vind ik toch wel... IK vind nog altijd dat de mannen voluit kunnen gaan voor dat computerleven dan vrouwen, meer voluit kunnen gaan dan de vrouwen."

(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)

Maar ook beginnende vrouwelijke gebruik(st)ers verwijzen naar *guilty pleasures* en benoemen hun eigen internetgebruik regelmatig als 'tijdsverdrijf' of 'domme activiteiten'.

"Ah, opsporing. Opsporingen punt nl, opsporingen en perdu de vue in rtl en zo van die dingen, ik weet niet. Ik kijk daar graag naar toe. Wanneer dat het is, ofwel als ik het gemist hebben. Ik zoek, ik ga zoeken naar wat het verhaal is van die mensen, het verhaal staat daarop. Als ik te laat ben ofzo, of ik zeggen 'tiens, dat is er gelijk niet meer, opsporing op Nederland'. En ik ga een keer kijken. ik vind dat, een beetje domme dingen.

[...] als ik het gezien heb en die spoorloos, ik strijk ik dan voor, als ik in de zetel zit ik zou nog in slaap vallen. ik neem mijn strijkplan, dat zijn zo'n dingen. Ik weet dat, ik vind dat zo, al die verhalen van die mensen die iemand verloren hebben in de familie of iemand willen terugvinden enzo van die dingen. en dat ik niet weten, het begin gemist hebben, ik kan daar. het is meer aanvulling, maar als het gedaan is, is het gedaan en ik heb het gezien."

(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)

Typend nog bij gevorderde internetgebruik(st)ers met een interesse voor technologie is, dat ze bijna allemaal een fase van zeer intensief gebruik doorliepen. Dit komt zowel bij mannen als bij vrouwen voor. Maar ook hier lijkt het of vrouwen meer schuldgevoelens hebben, en dat de verplichtingen van het huishouden hun tijd opeisen.

"Om negen uur 's morgens met mijn tweede tas koffie zat ik aan de computer. (lacht wat) Om half één moest ik opstaan om te eten. Ik ruimde de tafel af en om twee uur zat ik terug aan de computer. En om vijf uur moest ik raprap naar de winkel lopen!! (lacht weer) [...] ik moest dan nog veel leren he. Ik moest ook nog veel leren he... héél veel he! [...] Mijn afwas groeide, mijn was groeide! Ik zei schan-de! (lacht weer), hier moet iets aan gebeuren En ik dacht dat kon niet meer he! [...] ik was te ver gegaan. En dan heb ik gezegd 'nee nee daar moeten we nu toch een stokske voorsteken'. Eerst het nodige! Ik ben niet fanatiek voor het huis hé. Ik ben niet fanatiek, maar eerst het nodige. Als ik zin heb om op de computer te gaan en ik denk ik zou de deuren eerst moeten afwassen, zou ik echt wel op de computer gaan. Maar als er een afwas staat van twee dagen, dan is 't toch wel beter dat ik die eerst doe, en hygiënischer."  
*(vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)*

In veel mindere mate verwijzen mannelijke respondenten naar schuldgevoelens over hun computergebruik, en geen enkele verwijst naar de combinatie huishoudelijke taken en schuldgevoelens. Een mannelijke respondent verwijst naar zo'n intensieve periode waarbij hij vertelt dat zoekacties bij hem verschillende dagen kunnen duren:

"Ik vind dat niet slecht, het is dat wazige dat je eerst hebt en dan begin je te zoeken en dan kom je op dingen die je anders niet zou vinden of misschien in de bibliotheek wel, maar je kan nog andere dingen vinden ook. Ik vind dat niet slecht zo, om van zoiets heel wijds naar specifieke dingen te gaan. Er zijn denk ik veel mensen die daar op afkikken zo, die zeggen zo van 'je weet niet waar dat je moet zoeken'. Maar ik denk meestal als je zo intensief zoekt zo constant. Heel weinig [slapen?], constant zoeken zoeken zoeken, drie vier dagen en je hebt iets van fuck, beestig."  
*(man, 32 jaar, werkzoekend, sinds 2003 thuis online, 2M4P)*

De *guilty pleasures* hebben zowel betrekking op wat vrouwen online doen als op de tijd die ze aan internet besteden. Ik pretendeer niet dat dit te veralgemenen is op basis van dit onderzoek, maar toch lijken schuldgevoelens gendergerelateerd te zijn.

#### 10.4.1.3. De mannelijke connotatie van technologie

Het onderzoek bevestigt de mannelijk geconnoteerde symboolfunctie van technologie. Hiermee verwijs ik naar het feit dat mannen over de mogelijkheid beschikken hun mannelijke identiteit te ontlenen aan de omgang met of bezit van technische producten beschikken (Oldenziel, 1995: 149). Vrouwen kunnen dat niet, meestal is de status van een technologie veranderd naar tool, naar gebruiksobject, tegen de tijd dat het een vrouwelijke symboolfunctie bevat. Wajcman zegt

hier over: *“Technologies have a masculine image, not only because they are dominated by men, but because they incorporate symbols, metaphors, and values which have masculine connotations”* (Wajcman, 1991a). In het verleden onderzochten onder andere Merete Lie (1995) en Ellen van Oost (2000) de mannelijke connotatie van de computer. van Oost analyseerde bij benadering 200 Nederlandse krantenartikels uit de periode 1955-1965 die de publieke discussie schetsen over de introductie van de computer in de Nederlandse samenleving (van Oost, 2000). van Oost bekeek dit vanuit het perspectief van het gebruik van metaforen zonder het belang van de invloed van de incorporatie van een technologie in een cultuur als symboolvormend te ontkennen. De vaststelling die ze deed was dat computer oorspronkelijk absoluut geen mannelijke symboolwaarde bevatte. Toen in 1946 de ENIAC<sup>80</sup> (voorgesteld werd, verwees het woord ‘computer’ naar de personen, vaak vrouwen, die een wiskunde opleiding gevolgd hadden en die ingewikkelde vergelijkingen berekenden (te vergelijken met programmeren). Het was in de jaren 1950 – 1960 dat computer zijn betekenis als (vrouwelijk) wezen dat berekeningen doet verloor, en de metafoor *thinking machine* (Adam, 1998) zijn opgang maakte. Deze tijdperiode werd ook getypeerd door de terugtrekking van vrouwen uit de arbeidsmarkt om zich toe te leggen op het huishouden en kinderen. De computer werd niet meer gezien als persoon maar als machine. De computer als *thinking machine* werd al snel gezien als een mysterieus en potentieel gevaarlijke machine, klaar om getemd te worden. Het vertoog in de kranten over de computer veranderde mee, de ‘temmers’ van deze machine werden afgebeeld als virtuozen, en virtuositeit wordt in de westerse samenleving gezien als een mannelijk symbool (Pacey, 1983). Dit enkel om te duiden dat zowel het beeld van vrouwen en mannen, als het beeld van technologie en computer dynamisch zijn en veranderlijk in tijd. Wat ook de oorzaken zijn, in elk geval worden technologie en mannelijke cultuur en identiteit als passend beschouwd, technologie en vrouwelijke cultuur en identiteit als onwaarschijnlijk, zometertijd onmogelijk. Of zoals Cockburn het zegt: *“Technology enters into our sexual identity: femininity is incompatible with technological competence; to feel technically competent is to feel manly”* (Cockburn, 1985: 12).

Een aantal vrouwelijke respondenten uit de interviews is sterk geïnteresseerd in technologische innovaties en heeft interesse voor het 'temmen' van ICT . De verhalen van de door ons geïnterviewde vrouwen liggen in de lijn van de verhalen die mannen vertellen over hun fascinatie voor technologie. Vaak verwijzen ze naar een kindertijd waar ze al interesse hadden voor technologische artefacten, en later naar het doorgronden van de logica achter computersystemen of het bijblijven met de technologische evoluties.

---

<sup>80</sup> De ENIAC (*Electronic Numerical Integrator And Calculator*) is de eerste computer in de V.S. De ENIAC nam verschillende kamers in beslag en verbruikte veel energie.

“Dus van op het werk dat ik dan met computers bezig was en dan kwamen de Commodores, dat waren de eerste, en IBM. Goh, ik vond dat toch fantastisch. Ik heb een Commodore gekocht, dat was in begin van de jaren '80 (...) en ik heb dan eigenlijk overal gezocht, alle, ook de technische details, het geheugen en de harddisk en al die bussen en al. En dat is dan iedere keer verbeterd en verbeterd, dus iedere keer dat ik een boekje binnenkreeg, ik was ook geabonneerd, vroeger was dat Computerworld ofzo, maandboekjes en er stond daar eigenlijk veel in: hoe moet je dat doen en hoe moet je dat doen en ook om zelf veel in elkaar te steken. Wat heb je daarvoor nodig en waar moet je op letten en eigenlijk nog altijd.”

*(vrouw, 54 jaar, bediende, sinds 1997 thuis online, 8V4M)*

Vrouwen met interesse voor technologie vinden in tegenstelling tot mannen veelal weinig of geen gehoor voor hun ICT-interesse in hun directe omgeving, zeker niet bij vriendinnen. Praten over technologie of technologisch gerelateerde informatie uitwisselen zijn gesprekstema's die weinig of niet aan de orde zijn in vrouwennetwerken. Voor mannen zijn dit meer vanzelfsprekende gespreksonderwerpen. Niet enkel in cyberspace maar ook in geospace is het moeilijker voor vrouwen om andere vrouwen te ontmoeten met gelijkaardige interesses, vrouwen spreken dan ook vooral met mannen over hun internetervaringen.

Een vrouw schrijft over de computerclub<sup>81</sup> waarin ze zit het volgende:

"Ik ben daar wel de enige vrouw. Welke mensen zitten erin? Gepensioneerden, eigenlijk zijn het meestal oudere mensen. Er zitten daar geen jonge springers in van 20 jaar. 't Zijn meestal toch 40'ers - 50'ers en dan voor de rest gepensioneerden. Maar ik sta daar dan ook altijd van al die oudere mannen, sta ik toch versted van wat zij allemaal weten (...) en ik mag daar ook altijd vragen stellen. En ja, ze kennen mij en ik word geaccepteerd zonder meer."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

En over haar netwerken in geospace verwijst ze naar de hulp van een man die ze via ICQ leerde kennen:

“[...] en ik leerde, die man was ook een computerfreak en die weet daar van. Maar bon, ik kan mij ook met hem niet vergelijken en ik leerde daar ook veel van. Hij leerde mij files door te sturen, urls door te sturen via ICQ, ik had dat allemaal nog nooit gedaan. Dus voor mij ging er zo opeens een andere wereld open, hij was dan ook websites aan het maken, dus toen in 1999 al.”

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

---

<sup>81</sup> Het feit dat de vrouw een computerclub zocht die enkel in het week-end bijeenkwam, kan meespelen dat er vooral mannen in zitten. Voor haar was het erg moeilijk om een computerclub te vinden die combineerbaar was met haar werkuren (voltijds werkend en elke avond laat thuis). Dat ze zegt dat er veel gepensioneerden inzitten, kan verklaard worden doordat het een computerclub van een groot bedrijf is en dus ook frequent bezocht wordt door gepensioneerde werknemers van het bedrijf.

Het gaat echter niet alleen om desinteresse voor ICT in de directe omgeving van vrouwen. Soms wordt het gewoon afgekeurd, zoals volgende vrouw vertelt:

"Maar voor hen verdoe ik mijn tijd daaraan hé. Ik zeg dan "ja 't is mijn hobby'. 'Ja oke 't is uw hobby'. Eh maar... da'k er dan over praat dat is te veel voor hen. En dat zijn mijn broers en zusters, en dus voor heel veel mensen zal dat zo zijn. Van mijn generatie. De jongere generatie niet he. Maar van mijn generatie is dat voor veel mensen hun tijd verdoen."  
*(vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)*

Het citaat van deze mannelijke respondent is van een andere aard:

"[...] zoals vrienden van mijn ouderdom ook nog, die hebben ook allemaal een computer en die zeggen toch je kan dat er op doen, en dat erop doen, en dat erop doen. En dat bleef altijd in mijn achterhoofd hangen, van de computer. En daarom heb ik er eigenlijk één gekocht. Je voelt uw eigen een beetje, ietsje beter als je de computer kent, vind ik. Want dan kan je meer, dan kun je er zo over meepraten [...]."  
*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Nu lijkt de vaststelling dat in Vlaanderen minder vrouwen online zijn niet de enige oorzaak van de minderheid aan gesprekken over ICT tussen vrouwen in vergelijking met mannen. Voor mannen is er meer aan de hand dan enkel de computer gebruiken. Zoals uit bovenstaand citaat blijkt heeft het te maken met 'erbij horen' en 'kunnen meepraten'. Als mannen niet online zijn hebben ze niet enkel geen toegang tot internet, maar vallen ze soms gedeeltelijk uit bepaalde sociale netwerken. Een respondente vertelt dat mannen zo ver gaan dat ze zich voordoen als ICT-deskundige door veel vakjargon te gebruiken, zonder dat ze de kennis effectief bezitten. Zij meent:

"[...] want sommige, dan zeggen ze van, gelijk op de voetbal waar mijn man speelt. 'Oh, ik heb dit op mijn computer, ik weet dit op mijn computer', en dan zeg ik van, 'ja lap, die weet niet waarover die bezig is, want .. Een schoonbroer van mijn schoonbroer die weet ook zagezegd alles van computers, en die heeft dan de computer van mijn schoonbroer geïnstalleerd. En ik ben eens gaan kijken en als ik zie, dat zijn allemaal, jah... die haalt zo virussen binnen. Die denkt dat hij dan alles weet, en terwijl... Bijvoorbeeld die heeft dan die Norton anti-virus. En iedereen weet dat Norton anti-virus niet goed is, en ten opzichte van de McAfee, want bij McAfee ga je elke dag een update ophalen, elke dag, dus...'En een pop-up-killer, wat is dat?', zegt hij, en dan zegt hij dat hij alles van computers weet."  
*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

Ten slotte ondersteunen de reacties van echtgenoten van vrouwen die ICT deskundig zijn ook de veronderstelling dat technologie mannelijk geconnoteerd is. Wat sommige partners van deze vrouwen denken, of hoe ze zich verhouden tot technologie, is soms sprekend.

Zo zat de echtgenoot van deze respondente gedurende korte tijd in de living waar het interview afgenomen werd en mengde hij zich eventjes in het gesprek.

R: "Computer dat zegt hem helemaal niets. Als ik vergelijk mijn twee kinderen... is die kleinste meer geïnteresseerd ook in, gelijk mij. Het installeren van een TV, vroeger als kind thuis dan deed ik dat. Zo van dat..."

Man: "computer is vuiligheid"

R: "Ja, als je het niet kunt gebruiken!" (lacht) " Hij is anti-computer hé. Hij heeft ook al heel veel bijgeleerd hoor."

[...]

R: "Neeen, zoveel uren, neen, normaal zo'n uurtje per dag. Het is niet dat ik daar echt in overdrijf, ja, een uurke"

Man: "En die uren op uw werk?"

R: "Maar ja, ja, maar dat is anders."

Man: "Ik begrijp dat niet. Mensen die op hun werk op een computer werken. Die dan thuis op hun computer verder werken. Dat versta ik dus niet."

R: "Ja, ik vind op werk, ja. Je zit achter uw pc maar dat is geen ontspanning. Hij ziet dat heel anders. Ik gebruik ook internet als ik bijvoorbeeld informatie nodig heb, dan ga ik vlug zoeken."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

Een tijdje later vertelt ze over een buurvrouw waarvoor ze een hotmailadres had aangemaakt en die online een relatie begonnen was met een man. Af en toe bezocht de respondente zonder de mailbox van de buurvrouw, zonder haar medeweten. Hier reageerde haar man dan positief over haar ICT-vaardigheden.

[...]... Ik had haar een e-mailadres aangemaakt, een hotmail-adres. Ja, ik kon daarin natuurlijk. Dat verstand had ze niet. Zo heel stom ...en ik zeg het tegen hem.

Daarom zeg ik, dat interesseerde me niet... Maar toch. Hij vond dat toch chique dat ik dat allemaal zo kan. 'En hoe heb je dat gevonden, en hoe kan je dat?' Maar allé, dat het weet het kleinste kind nu... Als je iemand zijn paswoord weet, een hotmailadres is toegankelijk voor iedereen. Ik bedoel, dat is over de ganse wereld kan je inloggen, dat is niet computergebonden. Ja... En af en toe ging ik dan eens kijken, en dan zag ik van, "Neeeee...".

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

Op verschillende andere momenten in het interview verwijst de respondente dat haar man wel trots is op haar kennis, ook al vindt hij het ook 'tijdverlies' en 'vuiligheid'.

#### 10.4.2. Intergenerationele verhoudingen en ICT

Naast machtsrelaties die spelen tussen mannen en vrouwen zijn ook machtsrelaties tussen verschillende leeftijden te onderscheiden in het handelen rond de computer in de thuiscontext.

De zogenaamde omgekeerde schikking van de machtsverhoudingen tussen kinderen en hun opvoeders (ouders en leerkrachten) als het over computer- en internetgebruik, of de macht van de digitale generatie over de digibete generatie, is een bron van ongerustheid bij opvoeders en beleidsmakers. Over dit thema zijn recent tal van onderzoeken uitgevoerd (o.a. Livingstone & Bober, 2005; McMillan & Morrison, 2006; de Haan, van 't Hof e.a., 2006). Zo blijkt dat de ouders gekneld zitten tussen het gevoel een computer en internet in huis te moeten hebben om voor hun kinderen leerachterstand te vermijden enerzijds, en het gevoel dat internet een wereld is vol gevaren waar ze de kinderen tegen moeten beschermen anderzijds (Livingstone & Bober, 2005). De digitale generatie of de cyberkids zijn eerder een mythe dan realiteit, zo blijkt uit onderzoek (Broos, 2006). Vanuit de neiging te vereenvoudigen zetten onder andere media graag de oude, angstige, digibete generatie tegenover de jonge, digitale generatie. In cartoons van de Belgische cartoonist Zaza bijvoorbeeld komt dit vaak naar voor (Zaza, 2000). Agnetha Broos stelde echter vast dat in Vlaanderen ook een hele groep digibete jongeren zijn die niet mee evolueerden met de digitale veranderingen (Broos & Roe, 2006a). Ze stelde vast dat 27% van de jongeren 'low users' zijn, daarin zit zowel niet-gebruik als zeer beperkt gebruik vervat. Dit cijfer is veel hoger dan algemeen verondersteld wordt over de digitale generatie (Broos & Roe, 2006a). Deze cijfers doorbreken de mythe van de digitale generatie. De andere veronderstelling waar er vanuit gegaan wordt dat jongeren hogere knoppenkennis en ervaring hebben dan veel van hun ouders en dit een omgekeerde machtsverhouding tot gevolg heeft, werd nog niet met onderzoek bewezen noch ontkracht. Hebben ouders dan over de hele lijn een achterstand, of is er een onderscheid te maken tussen bepaalde soorten vaardigheden en kritisch denken over computer en internet waar ze wel beter in zijn? Op basis van mijn interviews kan ik enkel een aantal bemerkingen geven over het de intergenerationale verhoudingen en ICT.

Eerst wil ik de beperktheid schetsen van de groep respondenten met kinderen in huis die aanwezig waren in de onderzoekspopulatie. In het onderzoek zijn slechts zes respondenten met kinderen in huis, waarvan twee met kinderen van volwassen leeftijd (ouder dan 18 jaar), drie met kinderen tussen de 12 en 18 en één respondent met jonge kinderen onder de 12 jaar. Bij iedereen wordt het belang van computer en internet in huis voor de kinderen en hun schoolgebeuren aangehaald. Twee respondenten geven het als hoofdreden aan om een computer in huis te halen. De ene respondente is een alleenstaande moeder die gedurende een tijd met haar zoon de woensdagmiddag naar de bibliotheek ging om op internet te werken, maar uiteindelijk na veelvuldig aandringen van haar zoon toch een computer in huis haalde. Na een tijdje echter werkte de moeder zelf meer op de computer dan de zoon. Ze volgde een cursus binnen de opleiding basiseducatie en gebruikt internet ondertussen bijna dagelijks. De andere respondente die het als hoofdreden aangeeft is een vrouw die, toen haar dochter in de

lagere school zat, besloot dat het noodzakelijk was de computer in huis te halen. Bij de andere respondenten met kinderen is de computer al in huis voordat er kinderen waren, of voor de kinderen de leeftijd bereikt hadden dat ze het wel eens nodig zouden kunnen hebben. In elk geval komt dit gevoel van noodzakelijkheid van internet voor kinderen ook uit de statistieken naar voor. In Vlaanderen hebben gezinnen met kinderen significant meer internet in huis dan gezinnen zonder kinderen (APS, 2001).

De gevoelens van internet als wereld vol gevaren zijn minder alomtegenwoordig en niet bij iedereen identiek. Het wordt door ouders op een verschillende manier ervaren, en ook verschillend aangepakt. Het lijkt erop dat hoe groter het verschil is tussen ICT vaardigheden van ouder en kind, hoe groter de bezorgdheid is. En hoe jonger de kinderen zijn, hoe bezorgder de ouders zijn over de veiligheid. De meeste ouders hebben het gevoel dat hun kinderen sneller en beter weg zijn met de nieuwe technologieën dan henzelf. Als ze hier over spreken, verwijzen ze vooral naar de knoppenkennis van de kinderen.

De geïnterviewde moeder met de jonge kinderen die zelf erg vaardig is met de computer en in huis de specialiste is, gebruikt als enige technologische ingrepen om de kinderen af te schermen van teveel en ongewenst gebruik. Zo heeft ze een paswoord op haar computer gezet die de kinderen niet kennen, zodat ze enkel op de computer kunnen als zij (of haar man) inlogt. Bovendien heeft ze ook beveiligingssoftware op de computer geplaatst om haar kinderen veilig te laten surfen. De computer staat daarenboven in de living waardoor ze steeds zicht heeft op wat haar kinderen doen. Uit onderzoek van Livingstone (Livingstone & Bober, 2005) blijkt dat ouders vooral gericht zijn op controle over tijdsbesteding en niet of minder over de inhoud. Deze respondente vindt het echter belangrijk zowel de tijdsbesteding van haar kinderen te sturen (en te controleren) als de inhoud van hun online activiteiten.

I: "Je zei ook 'de kinderen kunnen alleen maar op een bepaald stuk van internet'. Zijn er nog zo andere regels ofzo in het huis rond internetgebruik?"

R: "Dat is de reden dat ik een paswoord sowieso op mijn computer heb gezet. Dus, wanneer ik niet thuis ben ofzo. En als hij alleen thuis is, hij kent het paswoord ook maar, dan hebben die [de kinderen] vlugger de neiging om als hij niet thuis is eventjes de computer aan te zetten. En bijvoorbeeld, ze weten waar.."

R: "Ja, en dat was teveel en dan hebben we gezegd 'kijk we zetten er een paswoord op' en ze mogen er alleen maar erop als wij inloggen en anders niet."

I: "Ja, dus je hebt het aangepast omdat.."

R: "Omdat ze er al te veel erop zaten eigenlijk. Want ja, voor de kinderen vind ik dat het a-sociaal wordt als ze constant achter de computer zitten. Ja, dan hebben we dat bewust gedaan."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*



Een andere respondente spreekt enkel over regels met betrekking tot tijdsbesteding als het over computer- en internetgebruik gaat. Bij deze respondente met een zoon in de secundaire school staat de computer in zijn kamer en werd deze aangekocht voor zijn schoolgebruik. De moeder leerde pas met de computer werken nadat deze in huis gekomen was.

I: "En hebben jullie daar regels over of of.."

R: "Het is eigenlijk niet nodig. In het begin moesten we wel een keer zeggen van 'jamaar Brian, kom er nu af, het is nu mijn tour'. Of 'ik moet nog mijn huiswerk maken, en jij zit hier maar te moasen'. Euh.. ja, dan wel. Maar zoals nu he, Brian is een beetje nieuwvlokke.

I: "Is een beetje wat?"

R: "Nieuwvlokke"

I: "Dat versta ik niet."

R: "Hij is tot nieuwigheden aangetrokken, maar hij is het even rap weer beu. Zijn Play Station interesseert hem meer. En dan ga ik 's avonds een keer een uurtje op de computer en hij gaat er dan ook een keer op. Maar hij beperkt hem tot één of twee keer in de week dat hij een uurtje erop zit. Wel ja, nu dat het goed weer is, ik heb er misschien een uur op gezeten van de week. Maar, zoals voorbij winter, alle dagen.. een half uurtje tot een uurtje. Ja."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Nog een andere respondente kijkt ook streng toe op het computer- en internetgebruik van haar dochter (ze moet steeds vragen of ze de computer mag aanzetten). Dit is wel veranderd nadat ze thuis ADSL kregen, de financiële kost van online zijn was één van de factoren die de tijdsduurbeperving van intergebruik bepaalde. Over wat haar dochter online doet is de moeder soms wel bezorgd, maar ze noemt het internetgebruik van haar dochter 'privé'. In dit gezin is er echter wel discussie over de locatie van de computer, de vraag waar het gezin mee zit is of ze de computer die in de bureau boven laten staan of gaan verplaatsen naar de living. De moeder zou hem liefst in de living plaatsen zodat de gezinsleden elkaar ontmoeten 's avonds, en niet elk in een afzonderlijke kamer vertoeven.

"Ja, ik merk dat Jozefien de routine heeft zoals wij vroeger. Als ik thuis kwam dan zet ik me eerst tien minuten met de krant bijvoorbeeld. Allez als ik tijd heb, als ik niet ergens anders naartoe moet 's avonds. Zo gaat zij als haar taken voor het school gedaan zijn, trekt zij eigenlijk automatisch naar boven, en ze staat daar ook niet bij stil. Want ik moet haar er af en toe wel op wijzen van 'Molle, dat moet nog wel gevraagd worden he'. Allez, ze mag wel meestal, maar ik heb liever zo dat ze het toch nog eventjes komt vragen. Dus de routine bij haar is eigenlijk al dermate erin dat ze eigenlijk er niet meer bij nadenkt om het te vragen. En wat doet ze zij? Ze heeft gedaan met haar werk, je hoort haar van de ene kamer naar de andere kamer lopen en dan weet je van 'ja, nu zit ze achter de computer'. En dan is ze aan het chatten om de voorbij dag nog een keer te verwerken denk ik dan. Ik weet dat eigenlijk niet zo goed, wat zij daarin bespreekt. Nu, ik wil dat eigenlijk ook niet echt weten, ik vind dat nogal privé wat dat zij doet in die ruimte."

*(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)*

Ten slotte is er nog één respondent met kinderen waar in het huis verschillende computers staan die 'steeds online zijn'. Deze respondent besprak geen regels omtrent het gebruik, maar benoemde wel de diversiteit in gebruik. Zo vertelde hij dat zijn zoon zelf gekozen had om zijn computer in de living te plaatsen, omdat hij anders teveel afgeleid werd om, als hij op zijn kamer zat, tijd te verdoen aan 'zinloze' internetactiviteiten. De dochter dan weer gebruikte het internet maar beperkt en had een voorkeur voor papier, boeken en brieven boven digitale communicatie en informatie. De vader, die veel ICT-vaardigheden bezat, sprak vooral zijn bezorgdheid uit over een aantal veranderingen en de implicaties voor het onderwijs. In het interview ging hij echter niet in op hoe hij dit zelf bijbracht aan zijn kinderen.

"Het heeft ook als nadeel dat op internet heel veel onzin te vinden is, alles is daar te vinden. Dus ik denk dat dat belangrijk is, ook voor onderwijs, dat is dat men studenten of leerlingen, of zelf vroeger, de scholieren leert van kritisch te zijn. Niet gewoon te geloven van wat op internet staat, maar gewoon dubbel checken, van vind ik dat nog ergens ook. En als ik dat nog ergens anders vind, is dat niet toevallig een kopie van de eerste? Ik denk dat onderwijs dat te weinig doet, ik denk dat onderwijs, als ik dat zie bij mijn kinderen, ze houden zich veel te veel bezig met het aanleren van een aantal commando's. 'Welk commando moet ik gebruik om een woord in vetjes te zetten in Word?' Oke, 10 jaar geleden was het Wordperfect, binnen 10 jaar is het misschien weer iets anders, dat heeft geen zin om dat aan een scholier te leren. Ik denk dat het van absoluut belang is dat men leert om om te gaan met gegevens en leert kritisch zijn en leren iets opzoeken: hoe zoek ik nu iets op? Hoe werkt een zoekmachine? Dat is van belang. Maar of dat nu google is of iets anders, dat is irrelevant."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

"Als wij als kinderen werk moesten doen, was dat traditioneel, we gaan naar de bibliotheek en we gaan hopen dat daar iets is. Maar de bibliotheek op de hoek van de straat is meestal beperkt, tenzij het over heel algemene onderwerpen gaat. Terwijl nu eigenlijk om het even wat, de kinderen kunnen ergens iets gaan zoeken op internet en ze kunnen dat relatief gemakkelijk vinden, en ze kunnen dat ook relatief gemakkelijk verwerken. Ze kunnen met copy en paste dat gaan samenbrengen en daar een document van maken en daar een rapportje maken. Vroeger was dat eigenlijk niet doenbaar, er werd wel zo niets van ons gevraagd, dat we die dingen zouden typen, tenzij op het einde als we een thesis typten, maar anders werd er nooit iets getypt.

Dus zij kunnen nu, ze leren voor een stuk om verzorgd werk af te geven, dat er professioneel uitziet, langzamerhand, maar dan is er natuurlijk weer het gevaar dat ik al aangehaald heb, dat de vorm overneemt op de inhoud. Dat is een gevaar en ik hoop dus dat de kinderen dat, ook onderwijs daar voldoende aandacht aan schenkt om, om hen daarvoor te waarschuwen."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

Uit de interviews komt niet naar voor dat de machtsverhoudingen tussen ouders en kinderen omgedraaid worden als het over computer- en internetgebruik gaat. Het feit dat in mijn onderzoek alle ouders zelf de computer gebruiken, speelt hierin zeker een rol. Of de

machtsrelaties tussen ouders en kinderen (met betrekking tot het thema van ICT) omdraaien lijkt afhankelijk van de technologische vaardigheden van ouders en kinderen en de kloof tussen beide<sup>82</sup>. Ouders blijken ook vooral begaan te zijn met de tijdsbesteding van hun kinderen op de computer eerder dan met de inhoud. Het lijkt ook wel zo dat technologische vaardigheden en leeftijd van kinderen een rol spelen in het beslissen of er beschermingsmaatregelen genomen worden of dat er aan ICT-educatie gedaan wordt. Hoe meer technologische vaardigheden ouders zelf hebben, hoe minder controlerend ouders lijken te werk te gaan met hun kinderen, wel praten ze met hun kinderen over mogelijke gevaren. De kritische reflectie over de gevolgen van internet in leren en onderwijs werd ook door één ouder benadrukt. De bezorgdheid die hij ervoer lag op dit vlak, en niet op het vlak van veel vernoemde internetgevaren zoals pedofilie en porno.

### 10.4.3. Conclusie: tijdelijke ordening van ICT

Over gender en computer- en internetgebruik kunnen we zeggen dat het allebei dynamische processen zijn die verschillend gearticuleerd worden in tijd, ruimte en cultuur. Beide zijn gesitueerd en veranderlijk maar toch kunnen we op basis van het onderzoeksmateriaal een aantal vaststellingen doen over die articulatie van gender in computer- en internetgebruik in de thuisomgeving. In het dagelijkse leven heeft gender een structurerende impact op de tijdsbesteding en de leefwereld. Het zorgt ervoor dat vrouwen regelmatig 'gebrek aan tijd' aangeven als reden om te kunnen doen wat ze willen met de computer of zich niet kunnen begeven op internet. Schuldgevoel over 'tijd verdoen' op de computer en internet blijkt ook iets typerend voor vrouwen. Mannen lijken veel minder moeite te hebben om tijd vrij te maken om te surfen of met de computer te werken. Zeker vrouwen die sterke interesse hebben voor technologie ervaren een aantal obstakels die mannen minder of niet hebben: ten eerste is er weinig interesse en soms afkeuring van hun omgeving voor hun interesse in ICT, en vervolgens speelt het schuldgevoel ook bij hen een belangrijke rol. Vrouwen vinden dat ze eerst hun buitenhuis werk en het huishoudelijke werk moeten afgerond hebben vooraleer ze als ontspanning voor de computer mogen gaan zitten. Bij mannen kwam dit niet ter sprake, net zoals tijdsgebrek niet ter sprake kwam. Ook de mannelijke connotatie van technologie, aanwezig in de samenleving, werd teruggevonden in de thuisomgeving. Niet enkel in de reactie van digibete echtgenoten op hun digitale vrouw, maar ook de manier waarop ICT ingeburgerd

---

<sup>82</sup> Uit een grootschalige survey in de U.K. komt naar voor dat slechts 16% van de ouders veronderstellen dat ze meer ICT-vaardigheden hebben dan hun kinderen. Uit dezelfde survey komt ook naar voor dat kinderen algemeen te weinig vaardigheden om online content te evalueren (Livingstone & Bober, 2005).

is in gesprekken onder mannen. Dit laatste impliceert ook dat digibete mannen meer kansen hebben problemen te ervaren in hun sociale omgeving dan digibete vrouwen.

### 10.5. Conclusie: ICT als bestendinging of verandering van micro-reguleringen in huis

Eenmaal de computer in huis gehaald, betekent dit nog niet dat elk lid van het huishouden de computer en internet effectief (gelijk) gebruikt, of dat iedereen gelijke kansen op gebruik heeft. De computer en internet worden ingepast in de politiek van het huishouden, de technologie wordt gedomesticeerd, maar op zijn beurt verandert het familieleven ook onder invloed van de binnengebrachte media. Vanuit de aandacht voor de micro-reguleringen in huis werd in dit hoofdstuk de morele economie van het huishouden na adoptie van ICT bestudeerd. De morele huishoudeconomie wordt binnen de domesticatietheorie gepercipieerd als een plek waar veelvuldig gestructureerde machtsprocessen spelen, en dit zowel in de ruimte als in de tijd. Er werd gekozen om enkel de domesticatieprocessen die zich grotendeels in het huishouden afspeelen te bespreken, met name de processen van objectificatie en incorporatie.

Vertrekkende van de vragen die vooropgesteld werden aan het begin van dit hoofdstuk, concludeer ik het volgende.

Uit de analyse van de interviews maak ik op dat als de computer het huis binnenkomt deze door de respondenten een plaats toegewezen krijgt op basis van praktische en sociale redenen. De wijze waarop de technische aspecten van de kabeldistributie en de design van een computer impact hebben op de beslissing om de computer te plaatsen waar hij staat wordt mijns inziens vaak onderschat. En hiermee verbonden dus ook het belang van de esthetische factoren van ICT. De gezinssamenstelling en gezinscultuur zijn andere belangrijke factoren die de locatie van de computer bepalen.

Bij het analyseren van de inpassing van de computer in de thuisomgeving, waarbij vanuit gegaan wordt dat de computer een script bevat voor individueel gebruik (maar daarom niet altijd zo gebruikt wordt), valt op dat er verschillende ruimtelijke gebruikspatronen ontstaan. Op basis van de betekenis van de ruimte waar de computer zich in bevindt en het individueel of gemeenschappelijk gebruik van de computer werden vier ruimtelijke gebruikspatronen onderscheiden: geïsoleerd, prioritair, geïntegreerd en coöperatief gebruik. De behoeftes van de gezinsleden, de levensfasen, de gezinssamenstelling, de gezinscultuur en de design van de computer bepalen mee welk soort gebruikspatroon voorkomt. Het werd duidelijk dat enkel de computer in de living plaatsen, niet per definitie betekent dat het volledige gezin er gebruik van

maakt. Maar dat de toegekende betekenis aan de ruimte en de betekenis van ICT elkaar wederzijds beïnvloeden.

De computer en het internet worden naast ingepast in de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld, ook ingepast in de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld. Respondenten vertonen verschillende soorten tijdspatronen in hun ICT-gebruik die sterk samenhangen met hun algemene tijdsinvulling, algemeen kan gesproken worden van een gefragmenteerd gebruik en gebruik in grote tijdsblokken. Zo was het ICT-gebruik eerder gefragmenteerd bij personen die voltijds werkten en het gebruik in grote tijdsblokken eerder iets dat gepensioneerden of werkzoekenden deden. Ook spraken verschillende respondenten van een reflex tot steeds online willen zijn, om even de e-mail te controleren, iets op te zoeken of te kijken of iemand wou een praatje maken. Er was geen genderverschil te onderscheiden in dit soort gebruik. De gegenderde tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld heeft wel op een andere manier invloed op het ICT-gebruik. Verschillende vrouwen gaven aan tijdsgebrek te ervaren en daardoor niet toe te komen aan het besteden van veel tijd aan de computer en internet. Vrouwen blijken veelal iets 'belangrijkers' te doen te hebben dan online gaan, dit kwam ook naar voor uit het feit dat ze tijdens het interview vaker over schuldgevoelens spraken als ze graag of veel achter de computer zaten. De mannelijke connotatie van technologie blijkt ook in het huishouden te bestaan. Beide factoren zorgen ervoor dat de drempels waar vrouwen en mannen mee geconfronteerd worden verschillend zijn.

Ten slotte ben ik in dit hoofdstuk ook nog kort ingegaan op de intergenerationele aspecten van ICT-gebruik in het gezin. De bezorgdheid van ouders omtrent het internetgebruik van hun kinderen bleek redelijk groot, maar eerder beperkt tot het controleren van tijdsbesteding aan de computer en internet dan de inhoud. De ICT-vaardigheden van de ouders en de leeftijd van de kinderen blijken belangrijke factoren in het nemen van beschermingsmaatregelen voor de kinderen.

Naar gelijke kansen toe kan ik hieruit besluiten dat de micro-reguleringen van computer en internet in huishoudens een belangrijke invloed hebben op het gebruik, en het soort gebruik, van ICT. Naast het feit dat ICT kansen geven om bestaande (machts)patronen te doorbreken, blijkt dat het gebruik ook vaak een verderzetting is van bestaande patronen. Het is duidelijk geworden dat eenmaal de computer en internet in huis zijn gehaald, er andere drempels moeten overwonnen worden voor iemand online gaat. De articulatie van bestaande genderverhoudingen en tijdsbestedingen in het gezin zijn hier een sprekend voorbeeld van. Als de verhoudingen zo zijn dat er geen ruimte is voor verandering, dan is er weinig kans dat iedereen gelijke kansen op gebruik heeft. Daarnaast bepalen de design en de scripts van de

technologie ook in belangrijke mate de micro-reguleringen die in het huishouden rond computer en internet ontstaan. Doordat de computer 'individueel gebruik' prefereert, structureert ze ook de mogelijke patronen van gebruik.

# 11. Handelen in veranderende interactieruimtes in de dagelijkse leefwereld: aandacht voor gewoontes en individu-ICT relaties

## 11.1. Inleiding

Na de bespreking van het toegangsproces en de micro-reguleringen rond computer- en internetgebruik in de thuisomgeving, wordt in het derde deel van de analyse ingegaan op de veranderingen in 'alledaagse gewoontes' en routines<sup>83</sup> van de respondenten, en de hiermee samengaannde veranderingen in interactieruimtes.

Omdat alle respondenten uit het 'tijdperk voor internet' afkomstig zijn, hebben ze een overgangperiode meegemaakt van een leven zonder, naar een leven met, internet. Het bevragen van deze herinneringen, de praktijken, maar ook de betekenissen die respondenten hieraan geven, staan in dit hoofdstuk centraal. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het conceptueel denkkader met betrekking tot technologie in de dagelijkse leefwereld van Don Ihde (1990), uitgebreid met het encoding/decoding model van Stuart Hall (1973) (zie hoofdstuk 6.4). Een belangrijke verandering in de dagelijkse leefwereld die vastgesteld kan worden, en die het resultaat is van de invloed van ICT, heeft betrekking op interacties. Doordat Schütz ook veel aandacht schenkt aan gewoontes en routines (zie hoofdstuk 6.2.4.4), wordt zijn denkkader ook in dit hoofdstuk gebruikt.

Het vatten van het moment van het inbrengen van computer en internet in de gewoontes van elke dag is waardevol omdat ze verschillende reacties veroorzaakt. Ten eerste wordt een bestaande gewoonte of routineus handelen zichtbaar doordat ze verandert. Heidegger noemt dit het 'ontbergen' of het 'te voorschijn brengen' (Heidegger, 1973: 3). Ten tweede bestaat de kans dat de handelingen of de routines met betrekking tot de gewoonte veranderen onder

---

<sup>83</sup> Eigen aan gewoontes is dat mensen daarrond routines, zijnde door gewoonte verkregen vaardigheden, ontwikkelen. Routines zijn dan door gewoonte verkregen vaardigheden of telkens wederkerende bezigheden (Van Sterkenburg & Verburg, 1996).

invloed van technologie. Andere handelingen moeten uitgevoerd worden, andere vaardigheden moeten aangeleerd en aangewend worden. Ten derde ontstaat een nieuwe routine. Deze heeft echter niet enkel betrekking op het individu (de respondent) maar veroorzaakt verandering in de volledige interactieruimte.

## 11.2. Centrale vragen

Uit bestaand onderzoek blijkt dat internet tal van veranderingen meebrengt in de dagelijkse leefwereld en bestaande routines van elke dag, zeker voor internetgebruik(st)ers, maar ook voor niet-internetgebruik(st)ers (Wellman and Haythornthwaite, 2002; Bakardjieva, 2005). Internet, en de logischerwijze hierbij horende informatica, zit op allerlei manieren verweven in het leven. Dit betekent echter niet dat deze verandering in één bepaalde richting, voor iedereen gelijk, en even snel gaat. In dit doctoraatsproefschrift wordt er vanuit gegaan dat technologie neerplaatsen in een huiskamer of op een werkvloer geen verandering op zich meebrengt maar pas in gebruik tot verandering leidt, net zoals er van innovatie maar sprake is als er een reconfiguratie van het sociomateriële weefsel van de dagelijkse leefwereld plaatsvindt. In de netwerkmaatschappij worden veel communicatie- en informatieactiviteiten bemiddeld door een grafische gebruikersinterface (GUI), daar vindt de ontmoeting tussen gebruik(st)er en technologie plaats. In dit hoofdstuk wordt naast de aandacht voor veranderende gewoontes en routines onder invloed van ICT en de aanwezigheid van verschillende soorten individu-ICT relatie specifiek aandacht geschonken aan de GUI. In dit hoofdstuk wordt de rol van de GUI in de verandering van gewoontes en routines, en de relatie tot (menselijk) actorschap behandeld vanuit de visie van co-constructie van ontwerp en gebruik als vorm van empowerment binnen individu-technologie relaties (zie hoofdstuk 5.6), maar ook binnen de netwerkmaatschappij algemeen.

De centrale vragen in dit hoofdstuk zijn de volgende:

- Welke gewoontes in het dagelijkse leven van de ICT-gebruik(st)ers veranderen onder invloed van computer- en internetgebruik? En hoe worden deze ervaren door de respondenten?
- Welke individu-ICT relaties ervaren ICT-gebruik(st)ers in hun dagelijkse leefwereld?
- Welke betekenissen geven ICT-gebruik(st)ers aan deze veranderende interacties in hun dagelijkse leefwereld?
- Hoe ervaren ICT-gebruik(st)ers de interactie met de informaticarepresentatie via de GUI?
- Zijn 'gewone' ICT-gebruik(st)ers in de mogelijkheid om bemiddeling door ICT te co-construeren en te reconfigureren, en wat zijn de randvoorwaarden?



### 11.3. (Vernieuwde) gewoontes en (verankerde) veranderingen in de dagelijkse leefwereld

De respondenten hebben niet enkel gewoontes ingebouwd naar ruimte en tijd van hun computer- en internetgebruik, maar ook naar de soort activiteiten die ze er uitvoeren. Doordat de respondenten allemaal uit een leeftijdsgroep komen waarbij ze zich nog levendig een 'leven zonder internet' kunnen inbeelden, zijn de verhalen over wat ze dan nu anders doen dan vroeger, talrijk. Bestaande gewoontes veranderen en nieuwe gewoontes worden gecreëerd in tal van activiteiten die tot de dagelijkse levenssfeer behoren. In het totaal werden 87 citaten gelabeld als zijnde veranderde activiteiten, 10 als nieuw ontstane activiteiten, 11 als zijnde vervanging van bestaande activiteiten, 16 als uitbreiding van bestaande activiteiten en 12 als niet veranderde activiteiten. Deze activiteiten betrekken verschillende domeinen: het schoolgebeuren, het opzoeken van informatie, het bijhouden van foto's, het omgaan met reclameboodschappen, het volgen van het nieuws, het plannen van reizen, de huishoudelijke financiën, sociale contacten, de gezondheid en hobby's zijn een aantal van de activiteiten waarrond de gewoontes van de respondenten veranderd zijn. Dit betekent niet dat de verandering erg ingrijpend is, maar wel dat ICT zich in bestaande gewoontes verweven hebben of dat een gewoonte een andere vorm aangenomen heeft. Een offline gewoonte kan volledig vervangen zijn door een online gewoonte, maar de meeste respondenten geven aan dat bestaande gewoontes gedeeltelijk vervangen, of aangevuld, worden met een online gewoonte. De verandering van een gewoonte heeft verschillende gevolgen. Het zijn zowel de persoon met de nieuwe gewoonte, alsook de omgeving rond deze 'nieuwe gewoonte' die invloed ondervinden van de verandering. Het is als het ware een hele interactieruimte die verandert rond die gewoonte, waarin internet dan een rol speelt. De gevolgen van veranderende gewoontes strekt dus veel verder dan het dagelijkse leven van de internetgebruik(st)er alleen. Eigen aan gewoontes is dat mensen daarrond routines, zijnde door gewoonte verkregen vaardigheden, ontwikkelen.

De oorzaken van de verandering in gewoontes zijn divers. Zowel opgelegde als vrije factoren spelen hierin een rol.

#### 11.3.1. Vervanging van een offline gewoonte door een online gebeuren

De respondenten vernoemen financiële bekibbelingen van organisaties, zowel commerciële instellingen als banken maar ook (vrijwilligers)organisaties als oorzaken van het vervangen van een offline gewoonte door een online. Dit betekent niet dat die gewoontes daarom voor iedereen als opgelegd aanvoelen. Maar doordat de offline context sterk veranderd, is het vaak quasi onmogelijk om aan de oude gewoonte vast te houden.

Deze respondent schetst een verandering in communicatie naar de vrijwilligers in de organisatie waar ze werkt:

"Wat wel bijvoorbeeld bij ons op het werk zo soms een discussie is, en dat blijf ik wel moeilijk vinden, is bijvoorbeeld van ons vrijwilligers. Doordat 80% à 90% een e-mailadres heeft, heb ik nu ook bijvoorbeeld de beslissing genomen van, nog maar sinds een paar maand, de uitnodigingen voor die vrijwilligers enkel online te versturen. Ergens jammer voor die 10% die dan geen dingens heeft, maar ja, dat wordt dan ondergeschikt aan. Je moet dan nog al die mensen daaruit halen die dan nog per brief moeten, voor die tien moet je dan, bij wijze van spreken, het zijn er niet letterlijk tien, nog envelopkes gaan schrijven. Dus dat gebeurt alleen maar online. Dat kan natuurlijk ook ergens ook een beetje ja, discriminerend zijn."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

Er zijn naast (ver)nieuw(d)e gewoontes in communicatieactiviteiten ook veranderingen in informatieactiviteiten te onderscheiden. Dit is logisch en intrinsiek aan het type media die de computer en internet zijn. Een aantal van die handelingen die rond deze informatie- en communicatieactiviteiten plaatsvinden, waaruit ook een aantal oorzaken van veranderende handelingen spreken, worden in het citaat van deze respondent weergegeven.

R: "Je bent met een partij schaken bezig van twee minuten schaken en dan popt iets [MSN] op en er zegt iemand van...dat gaat niet hé. [...] Dat is online, je hebt een grote speelzaal en je hebt aparte speelzaaltjes waar dat je ofwel tegen de computer kunt spelen of simultaan tegen een grootmeester, of online grote schaaktornooien. Maar ik organiseer kleine schaaktornooitjes. En dan stel je jezelf voor als toernooirecteur, dat zit allemaal in dat programma, en dan maak je een toernooi en dan stel je in hoeveel tijd dat het mag duren, het aantal spelers heeft geen belang, de paringen gebeuren automatisch, dat moet je zelf niet doen. De tabellen van schaak, dus het puntensysteem, maar dat gebeurt door de computer vanzelf. [...] Dat is razend populair, dat is echt de grootste schaaksite die er nu is Playchess. Vroeger was ik 's maandags in de schaakclub in Zurenborg, 's dinsdags ging ik naar de schaakclub in Schilde, 's woensdags liep ik verloren want er is geen schaakclub, 't donderdags ging ik naar Merksem en 't vrijdags ging ik naar Schoten of Brasschaat en 's zaterdags en 's zondags zat ik dan gewoon te schaken in de kroeg aan de Wolstraat, maar dat is ook gedaan, die zijn naar De Zwarte Kat verhuisd maar dat is ook heel miniem en dat vind ik wel jammer. Maar nu sta ik op, ik zet de computer aan en er zit 2000 man in de speelzaal en plus ik kan ook roken, terwijl in de club dat minder mag. Er is overal zo'n hetze tegen het roken, je koopt een pakje sigaretten 'ga naar een dokter' en zo van die dingen [...]"

vroeger ging ik al eens naar de Trol, ik heb in de Trol gewerkt in Schoten. En ja, daar zat ik redelijk veel. Ik heb daar ook wel al eens een kaartje gedaan, maar nu, ik kom 's avonds niet meer buiten, I: "En als je dan nog in het echte leven schaakt?"

R: "Ja, dat zijn trage partijen, alleen, dat zijn 40 zetten op twee uur, ieder aan zet, dus dat is vier uur. En bij elke 40 zetten komt nog eens één uur bij voor 20 zetten, dat is zes uur. Dus maximum kan een partij zes uur duren, is het dan nog niet gedaan, dan kan een partij afgebroken worden en dan wordt die op een andere datum verder gespeeld. Maar dat gebeurt eigenlijk heel zelden, gewoonlijk is een partij bijna de 40 zetten afgelopen. Gewoonlijk is een schaakavond, een partij begint om acht uur, en tegen middernacht is ongeveer wel iedereen zijn partij beëindigd."

*(man, 56 jaar, werkzoekende, sinds 2001 thuis online, 7M7G)*

Waar deze respondent vroeger steeds naar de schaakclub of op café ging om te schaken, doet hij het nu amper nog buitenshuis maar steeds thuis en online. Belangrijke factoren die voor deze veranderde gewoonte zorgen zijn het feit dat je online meer potentiële schaakpartners hebt, en meer partners van een gelijkaardig niveau, er een rookverbod in de schaakclub bestaat en je het op gelijk welk moment van de dag kan doen. Dat het schaken als online event veranderd is, komt hier ook ter sprake. Schaakpartijen die normaal twee uren duren, duren online twee minuten. Doordat veel schaaksoftware bestaat die in ijtempo de beste zet kan berekenen, is de enige oplossing om het gebruik ervan te vermijden, een schaakpartij kort en snel te houden: twee minuten dus en met zeer snelle zetten. Niet enkel de schaakgewoonte van deze respondent is veranderd, maar het hele schaakgebeuren is veranderd.

### 11.3.2. Vervanging of uitbreiding van offline gewoonte door online gebeuren

Een andere respondente vertelt uitgebreid hoe haar gewoontes rond het communiceren met familie en vrienden in het buitenland anders zijn nu er internet is. De tijd van brieven schrijven en telefoneren is veranderd door de mogelijkheid van e-mailen<sup>84</sup>.

"En ik heb een vriendin die in Afrika woont, mijn beste vriendin eigenlijk dus ik mis die verschrikkelijk en ik ben eigenlijk wel blij dat ik met haar kan mailen. Jja, toch iedere twee à drie dagen zo een beetje stand van zaken van in Afrika. En nu met de brief zou dat er al dus niet zijn, dat zou dat om de drie weken misschien als je geluk hebt dat hij dan nog toekomt de brief, dus in die zin ben ik ontzettend blij dat we dat hebben.

[...]

Ze zit er nog niet zo heel lang maar mijn zus woont bijvoorbeeld wel al vijf jaar, bijna zes jaar in Spanje. Dus ja, het is een beetje vergelijkbaar..

---

<sup>84</sup> Chatten en voip komen hier niet ter sprake, wat wel bruikbare technologieën zouden kunnen zijn voor deze respondent.

[...]

En ik had met mijn zus een frequente band vroeger toen dat internet en dergelijke nog niet bestond, wij schreven heel veel brieven, zeker in de periode dat ik op kot zat en dat zij nog in Brugge woonde of omgekeerd, toen dat zij in Amerika zat en ik in Brugge was, wij schreven heel veel brieven. Dus wij hadden vroeger contact op die manier.

En met mijn vriendin, wij telefoneerden heel regelmatig toen dat ze nog in Brugge woonde om de hoek en wij stuurden kaartjes met nieuwjaar weet je wel, zo de hangbare dingen, dat moet je nu missen. Want de telefoontjes naar Afrika dat is niet evident, het kost ook veel meer centen dan ook eventjes om de hoek bellen in Brugge en naar Spanje is dat eigenlijk niet anders.

Dus wat doe je, voor heel belangrijke dingen dat je dringend wil zeggen neem je dan echt wel de telefoon of onleuke dingen of heel leuke dingen die je toch liever niet met internet of met de mail doet. Maar de dagdagelijkse dingen of de foto's van Jozefien hoe dat ze er nu uitziet of ons nieuw huis, dat noch mijn zus noch mijn vriendin al gezien heeft, ja dat gaat dan over de mail he." [...]

"Het contact, ik weet het niet. Ik merk dat met mijn zus is het contact niet verminderd, het is gewoon anders en het is wel eventjes zoeken. Want nu moet je natuurlijk, een brief schrijven is nog iets anders vind ik als een mail sturen want ik heb zo de neiging om nogal kort te zijn in mijn mails . [...]

Dus ik heb het gevoel van ik mis haar verschrikkelijk maar ze zit eigenlijk wel niet zo ver want ik weet wel veel dingen die nog iedere dag, of om de week of om de drie dagen in haar leven plaatsvinden, het is anders als vroeger denk ik. Ik denk dat een vriendschap vroeger op afstand makkelijker vergleed naar om de zoveel keer maar een brief en dan de occasionele bezoeken aan het vaderland hier, dat ze er dan nog wel waren. Terwijl nu als je wilt kan je eigenlijk relatief up-to-date met elkaars leven blijven zonder dat je daar veel inspanning moet voor doen. Je zet je eventjes een half uurtje achter je computer, bij wijze van spreken, 's avonds of over de middag, en je hebt eigenlijk zo weer, dat je weer mee zijt."

(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)

Zowel met haar zus in Spanje als haar vriendin in Afrika onderhoudt de respondente nauwe banden (in emotionele zin). De respondente probeert deze emotionele dichtheid ook te behouden bij hun verhuis naar het buitenland. De korte reistijd van e-mailberichten, in tegenstelling tot geschreven brieven, creëert nieuwe mogelijkheden in het onderhouden van contacten tussen mensen die fysiek ver van elkaar verwijderd zijn maar emotioneel sterk verbonden. Niet het aantal kilometers lijkt belangrijk, maar de aanwezigheid van glasvezel is wat telt. Met de opkomst van ICT zijn nieuwe mogelijkheden ontstaan om in contact te blijven. Uit dit citaat komt duidelijk naar voor dat een relatie die vroeger quasi enkel mogelijk was (of bleef) in face-to-face interacties nu kan vervangen worden door online communicatie. Dit is een *mediate relation* met een grote mate van *reciprocity of perspectives* en dus van intimiteit van relaties. Een soort relatievorm die Schütz niet voor mogelijk hield maar die met de opkomst van ICT wel voorkomt. In het volgende citaat verwijst de respondente ook nog naar een ander aspect van e-mailen die door andere respondenten ook aangeraakt worden. Het intrusieve karakter van de communicatie zorgt ervoor dat berichten op een tijdstip kunnen aankomen die als erg ongepast ervaren wordt.

"Omdat ik vroeger heel veel brieven geschreven heb vind ik dat ook niet zo moeilijk om die op mail te zetten. Maar wat er mij wel al opgevallen is, en dat is dan in de heel persoonlijke dingen, soms is het raar als je het op mail zet. Ik heb zo al mails gekregen van, ofwel van mijn vriendin ofwel van mijn zus dat ik zo schrik van 'euh', dat staat daar dan wel zo, zwart op wit, echt wel zo zwart op wit en dat komt net uit Afrika en ik lees dat dan en, en dat dan eigenlijk helemaal niet dat is dat ze bedoeld, versta je? Het is heel direct wel, vind ik, heel direct. Terwijl een brief, over een brief had ik toch de neiging om daar langer over te doen en dat ging dan al een keer in een aantal lezingen en ik schrapte dan al een keer iets, versta je, voor dat die brief dan eigenlijk het land verliet als mijn zus dan in Amerika woonde, had ik al zo een beetje gesmooth en geknipt en geplakt, wat ik eigenlijk op mail nauwelijks doe en ik merk dat andere mensen dat ook vaak niet doen.

"Moest ik nu ineens het bericht hebben van 'ik ga trouwen' bijvoorbeeld dan ga ik bellen, want ik heb van een andere hele goeie vriendin begin september het mailtje gekregen dat ze ging trouwen en ik heb hier zitten wenen. En dan dacht ik van ik had misschien toch wel liever gehad dat ze mij gewoon gebeld had want ik was eigenlijk wel vreselijk geschrokken. Ik vond dat zo een, zo'n redelijke bepalende beslissing in haar leven, ik ben er heel blij om maar ik had zoiets van 'help, ik lees dat hier nu', ik vond dat, dat zou ik dan niet doen, maar dat is. Ik denk iedereen is daar anders mee hé."

(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)

Het tijdstip, gecombineerd met de inhoud van het e-mailbericht wordt ervaren als een probleem, een "*that which is thrown before me*"<sup>85</sup>. De respondente hierboven vertelt dat bepaalde emotionele zaken niet gepast zijn om via e-mail te communiceren, en als het wel gebeurt, en dan nog op een 'fout' tijdstip, dit tot een echte schrikreactie kan leiden. Dit hangt samen met de snelheid waarmee een bericht verstuurd is (met een klik op de knop). Er is een bepaalde vorm van conflict die hierbij ervaren wordt. Deze respondente wil liever een stem horen via telefoon dan woorden lezen in een e-mail als het over emotionele zaken gaat. Zegt een stem dan meer? Is de mogelijkheid om de ander te verstaan groter als er een stem te horen is dan als er letters te lezen zijn? Dit is subjectief, zoals de respondente zelf aangeeft, en afhankelijk van de context waarin iemand zich bevindt. Als iemand op bureau haar dagelijkse beslommeringen aan het uitvoeren is, wil ze waarschijnlijk niet te lezen krijgen dat haar vriendin gaat trouwen. Als iemand dit bericht krijgt als zij 's avonds thuis achter haar computer zit, zal dit waarschijnlijk al anders ervaren worden. De mogelijkheid om zelf de telefoon te nemen en te bellen is er dan ook. Het nieuwe bericht wordt als een *imposed relevance* beschouwd, die zichzelf opdringt en het patroon van '*and so on*' verstoort. Het is een thematische verandering die opgelegd wordt in een situatie waarin iemand het niet verwacht. Het heeft de bewustzijnsacts verstoord, wat op zich als problematisch wordt beschouwd.

---

<sup>85</sup> De Griekse oorsprong van de term 'probleem' heeft dezelfde betekenis als de Latijnse oorsprong van de term 'object'. De originele betekenis van beide is 'dat wat voor mij geworpen wordt' ('that which is thrown before me') (Schütz & Luckmann, 1974: 26).

Met betrekking tot informatie wordt door verschillende respondenten een verandering in het volgen van nieuws aangekaart. Vooral teletekst en dagbladen worden vernoemd als informatiebronnen waarrond het gebruik veranderd is. Het televisienieuws blijft eerder het computergebruik bepalen (computergebruik zal onderbroken worden om het nieuws te zien), dan omgekeerd. Dat verschillende media met elkaar vermengen komt ook ter sprake, radio luisteren via internet, telefoneren via internet (voip), film kijken op de gsm, puzzels van tijdschriften inzenden via e-mail, enzovoort.

Alle respondenten consulteren online kranten. Veelal om te screenen eerder dan om diepgaand te lezen. Eenzelfde onderscheid als kon gemaakt worden over de tijdsblokken van internetgebruik(st)ers (zie hoofdstuk 9.6), is ook te maken voor het lezen van kranten. Kranten online worden eerder gefragmenteerd gelezen, kortstondig, met enkel aandacht voor titels of laatste nieuwtjes. Als mensen dan een papieren versie in de hand krijgen, zullen ze er eerder grote tijdsblokken aan besteden en andere informatie lezen. Krantentrouwheid lijkt online ook veel minder te vinden te zijn dan in papieren versie. Het lezen van verschillende kranten online wordt regelmatig vernoemd.

"Elke dag kijk ik zo naar de hoofdpunten, kijk ik of er zo... Dat is zoals iemand de krant koopt he, Het Belang van Limburg en Het Laatste Nieuws. [...] En dan ga ik iedere dag op dinges.. De sportsite van Genk, daar ga ik ook eens kijken."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

R: "...de kranten en ik vind, je hebt nog het meest in het Nieuwsblad. En snelnieuws en ik klik daar weer op en je hebt gij het laatste nieuws. Het Nieuws van West-Vlaanderen en dan overloop ik een keer alles zo met mijn muis en met wat ik interessant vind klikken en met de titel heb je soms meer of genoeg."

I: "En daarvoor, voor dat je internet had, heb je een krant thuis?"

R: "Ik had het Nieuwsblad en op den duur ik vond dat zodanig roddel en zever en ik heb dan overgeschakeld om een beetje meer intellectueel te zijn op de Standaard, ik vond dat gelijk beter. Maar na een tijd ben je dat altijd beu en het is altijd hetzelfde. En dan heb ik gezegd 'ik moet ik geen krant meer hebben'. Ik heb ik niet veel tijd om dat te lezen en al zo'n dingen, en het is toch altijd. En het nieuws heb je daar [wijst naar computer] en ik heb geen krant niet meer. Maar ik heb geen krant afgezegd omdat ik dat heb, mijn krant was al afgezegd. En ik heb ik dat niet gemist en ik heb ik dat nu teruggevonden. Je leest gij maar juist wat dat je nodig hebt."

*(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)*

"Ja, ik heb nog een krant hé<sup>86</sup>. Ik heb nog een krant op papier. Maar dat is maar één krant he. En nu kijk ik, dat zijn allemaal natuurlijk maar de hoofdpunten, want ik heb Seniorennet ook als

---

<sup>86</sup> Later merkte ik dat de krant een flatgebouw-krant was die de ronde deed van verdieping naar verdieping.

favoriet opstaan. En als ik daar de kranten wil lezen, kan ik daar de hoofdpunten allemaal op lezen hé."

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Gewoontes in zowel de communicatie- als de informatieaspecten binnen verschillende levenssferen van de respondenten veranderen onder invloed van computer en internet. Hierboven werden een aantal voorbeelden gegeven van die ervaren veranderingen. Respondenten vinden deze veranderingen vaak niet het vernoemen waard of ondertussen heel gewoon en verbaasden zich dan ook regelmatig voor mijn interesse in dit onderwerp.

### 11.3.3. Het verbreken van gewoontes, een bevestiging van het bestaan van gewoontes?

Veelal wordt maar bewust stilgestaan bij een 'nieuwe gewoonte' als deze verstoord wordt. Als een activiteit niet meer kan uitgevoerd worden zoals ze gewoonlijk gebeurt, wordt een probleem ervaren waardoor de gewoonte gedeconstrueerd wordt en iemand dus meer kunnen leren over die gewoonte op zich en eventueel de afhankelijkheid van ICT die erin gevat zijn. Heidegger legt hier ook de nadruk op. Hij stelt dat enkel discontinuïteit een bewustwording mogelijk maakt. Crutzen schrijft hier over: *"Objecten en hun eigenschappen zijn niet zo maar waarneembaar, maar verschijnen allen in een gebeurtenis van 'Unzuhandenheit' waarin zij weer waargenomen kunnen worden. De 'break down' is een vorm van twijfel die in-interactie-zijnde kan ontstaan"* (Crutzen, 2000: 93). Ook Borgmann legt de nadruk op het 'niet-werken' om werking bloot te leggen. Hij spreekt hierbij over het apparaten-paradigma. Volgens hem ondergaat de menselijke verhouding tot de werkelijkheid een grote verandering als gevolg van het apparaten-karakter van de techniek en dus de moderne technologie. Dit leidt ertoe dat de mens steeds afhankelijker is van technologie, maar vooral minder rechtstreeks betrokken is bij het effect van zijn/haar daden, wat volgens Borgmann naadloos aansluit bij de consumentenmaatschappij (Tijmen, 1997: 117). De nadruk op discontinuïteit om het onzichtbare zichtbaar te maken lijkt mijns inziens ook relevant. De eventuele afhankelijkheid van ICT zal enkel zichtbaar worden in de verbreking van nieuwe routineuze handelingen.

Verschillende respondenten gaven voorbeelden van verstoringen in hun gewoontes, hun ervaringen en de betekenissen die ze eraan geven. Deze respondente kon al een tijdje thuis niet meer online (wel nog op haar werk) doordat er een probleem was met de computer. Ze vertelt over haar ervaring.

## Hoofdstuk 11 - Handelen in veranderende interactieruimtes

"Ik ben nu tot de constatacie gekomen dat ik er veel afhankelijker van ben dan dat ik dacht, gewoon bijvoorbeeld rond die banksituatie. Dat ik dus echt, anders ene keer in de week zet ik mij dan effectief met de dingen die voor de bank moesten gebeuren aan de computer en binnen het halve uur is dat dan geregeld en is dat voorbij. Terwijl nu, nu is dat er niet, dus moet ik al weer fysisch die uittreksels meenemen, moet ik mij al fysisch weer begeven, dus in die zin ben ik nu tot de constatacie gekomen, van mens je bent daar eigenlijk wel rap afhankelijk van [...] doordat we nu geen internet meer hebben, anders was het maar een klik op de knop om te kijken van welke films spelen ze waar, of die film speelt, die film zou ik graag willen zien waar spelen ze hem nu en hoe laat. Nu is dat wel van 'oh ja, staat dat in jouw krant', maar in welke, op welke dag? Ja, in jouw, we hebben 2 kranten thuis, Jef heeft één en ik heb een anderen. En 'ja waar staat dat bij jou', ja waar staat dat dat is nu nog geen probleem. Maar wanneer? Is dat bij jou de donderdag, ja dat zou kunnen maar dan is 't ie al weg wan. Allez, zo'n dingen. terwijl anders ja, hup, de computer staat er en je bent vertrokken he.[...] dus in die zin vind ik dat ik er, maar ik vind het niet erg hé, het is niet, mijn leven hangt er niet vanaf hé."

*(vrouw, 41 jaar, ambtenaar, sinds 1999 thuis online, 10V6E)*

Een andere respondente vertelt ook over haar ervaring als ze voor haar werk in het buitenland is waar ze veelal niet online kan. Hieruit blijkt dat zeker in haar werkomgeving de computer en internet onmisbaar geworden zijn en er ook geen rekening mee gehouden wordt dat als iemand een tijd niet online gaat, de mailbox wordt enkel voller gepropt.

"Ik kan vaak niet online als ik in het buitenland ben en ik merk dat ik het altijd maar lastiger vind, zo in totaliteit. Maar het meest zo, stel dat ik 5 dagen in het buitenland ben, het lastigste vind ik dat zo de eerste en de tweede dag en dan ben ik nog wel positief verbaasd over mezelf dat, soms in de mate waarin ik er thuis mee bezig bent, zeker die e-mails dan, toch wel dagelijks mee bezig bent, dat dat dan op een bepaald moment ook is van aja, dat is niet zo. Het enige is, van als ik dat dan opsplits, dat is dan privé, naar het werk toe vind ik het altijd maar inefficiënter dat wij in het buitenland niet aan onze mails kunnen. Omdat wij dus vaak, maar dat is natuurlijk van een heel andere orde, maar je hebt bijvoorbeeld om vijf uur gedaan met werken en om zeven uur ga je gaan eten. Je hebt daar wel een periode tussen, tegen dat dat dan, ik weet het wel, dat is allemaal met codewoorden enzo, en dat werkt niet goed vind ik, en dat vind ik soms wel heel lastig.[...] Omdat je weet, als je terug komt, heel je inbox zit vol, je moet dat allemaal beantwoorden terwijl je dat eigenlijk ook tijdens de week had kunnen doen. Dus op dat vlak vind ik het soms nog lastiger voor het werk dan privé, alhoewel dat ik dus meestal als ik niet online kan is het doordat ik op hotel zit. Dus in dat opzicht vind ik het wel irritant. Als ik op reis ben kan ik me daar heel gemakkelijk, ja, dat leg ik mezelf dan ook op dat, dan begin ik echt op een eind iets te hebben van ik weet het misschien liever niet, wat er ondertussen allemaal gebeurt.

[...]

Moest ik thuis niet online kunnen, daar word ik heel rap ambetant van. We hebben dat nog niet zoveel gehad, maar wel, zo twee keer dat ik dan ik-weet-niet-wat, daar word ik heel rap ambetant van. Veel vlugger dan in het buitenland ofzo, omdat dan heb ik echt wel zoiets van 'allez', dan ga ik ook heel vlug bijvoorbeeld contact opnemen met iemand in de buurt van mag ik vanavond efkes op jullie computer."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*



De voorbeelden geven aan dat een aantal nieuwe gewoontes sterk ingebakken is in de dagelijkse leefwereld, en dit niet enkel bij de respondent maar ook in haar omgeving. Als in het tweede deel van het citaat de respondent klaagt over de overlading van haar mailbox (als ze na een paar dagen buitenland thuis komt) en ze tegelijkertijd aangeeft de computer te missen in het buitenland, dan wijst dit op een verandering in 'het-in-het-werkleven-staan'. De perceptie van de werkomgeving is zo dat mensen worden verondersteld online te zijn en steeds beschikbaar. Als dit niet zo, bijvoorbeeld door niet online te gaan, wordt dit als problematisch storend ervaren.

In het eerste citaat staat e-banking als veranderde manier om te bankieren centraal. Het zich verplaatsen naar de bank om daar fysiek contact te hebben met de bankbediende lijkt iets uit een vorig leven. De perceptie erover is dat het ongemakkelijk is en veel last met zich meebrengt. Ook lijkt het echt niet evident te zijn terug naar de 'oude gewoonte' over te stappen en brengt het een vorm van stress met zich mee als de nieuwe gewoonte niet verloopt zoals het hoort. De controle over alles met betrekking tot bankrekeningen is afwezig tot er fysiek naar de bank gegaan is.

Hieruit kan afgeleid worden dat ICT in bestaande gewoontes ingebed zijn en dat ICT momenteel een rol spelen in vele verschillende gewoontes. Veelal wordt pas stilgestaan bij de rol van ICT als er een probleem is, bijvoorbeeld als de computer stuk is. Dit wijst erop dat de nieuwe gewoontes al sterk ingeburgerd zijn bij veel van de respondenten.

### 11.3.4. Nieuwe gewoontes in bestaande levens: het virtuele leven als weerspiegeling van het (lokale) reële leven

Nieuwe gewoontes bevinden zich in de sfeer van de oude gewoontes. Welke activiteiten mensen online doen is vooral een reflectie van hun offline activiteiten. Dit is teleurstellend nieuws voor tal van cyberutopisten die vooral in de beginjaren van het internet en het onderzoek naar internet de totaal nieuwe cyberspace-ervaring benadrukten. Verschillende feministische auteurs brachten ook utopische verhalen over de kansen van het internet voor vrouwen en het doorbreken van de man/vrouw (m/v) dichotomie (Turkle, 1999; Plant, 1997; Plant, 2000). Zo schrijft Sadie Plant: *"The Internet promises women a network of lines on which to chatter, natter, work and play; virtuality brings a fluidity to identities which once had to be fixed; and multimedia provides a new tactile environment in which women artists can find their space"* (Plant, 2000: 325).

Internet werd beschouwd als een (cyber)wereld waarin de man/vrouw dichotomie, en alle andere dichotomieën, volledig zouden verdwijnen. Internet zou individuen allerlei mogelijkheden bieden op het vlak van anonimiteit en performativiteit, het spelen met identiteiten. Daarnaast zouden persoonlijke netwerken online gemakkelijk(er) uitgebouwd worden. Ondertussen zijn al verschillende onderzoeken gebeurd naar vrouwen en gender in de netwerksamenleving (voor een overzicht zie o.a. van Zoonen, 2001; Claeys, 2003). Daaruit blijkt dat slechts weinig van die utopische visies realistisch gebleken zijn.

Tot deze vaststelling kom ik ook in dit onderzoek. Niet enkel geven respondenten aan weinig of niet online met hun identiteit te spelen, wat ze online doen ligt meestal ook in de verlenging van hun dagelijkse leefwereld offline. Ze brengen hun dagelijkse leefwereld in cyberspace, en creëren dus geen volledig nieuw, ander leven in cyberspace.

### 11.3.4.1. Identiteitstoerisme en nicknames

De meeste respondenten zeggen niet te switchen naar een andere identiteit als ze online gaan. De term 'identiteitstoerisme' is een erg bruikbare metafoer die Nakamaru gebruikt om de activiteit te beschrijven van identiteitstoe-eigening als iemand 'reist' van geospace naar cyberspace (Nakamura, 2000: 714). Bij het proces van identiteitstoerisme blijven de meeste respondenten de identiteit die ze zichzelf toeschrijven in geospace trouw in cyberspace.

Deze respondent veranderde in tegenstelling tot de anderen wel haar identiteit als ze online gaat, maar dan vooral vanuit privacy-overwegingen en niet vanuit het spelelement of het bevrijdende om niet door het cyberleven te gaan met dezelfde identiteit als in het reële leven.

R: "Vroeger met die gamezone daar heb ik dat wel gedaan, omdat ze vroegen 'wie ben je, male of female, en hoe oud ben je en heb je jongens<sup>87</sup>?'. Dan heb ik me anders voorgedaan. Dat gaat hen niet aan, dat is mijn leven. En als ik dan zeg van daar ga ik niet op antwoorden, poef, verbinding verbroken. ja, ik heb dat wel al gedaan."

I: "En hoe ervaarde je dat?"

R: "Och, geestig. Dat ik de mensen iets wijsmaak en dat ze toch niet weten wie ik ben. En ze moeten dat maar niet vragen he, ze hebben het risico dat je dan iets antwoordt. En ik heb ook al verkeerde e-mails opgegeven die niet bestaan, dat ik niet heb. Als je moest een e-mailadres opgeven, dat heb ik ook al gedaan. Dat is hetzelfde van die cookies<sup>88</sup>, ze moeten dat maar niet

---

<sup>87</sup> 'Jongens' is een woord dat in het West-Vlaams wordt gebruikt voor 'kinderen'.

<sup>88</sup> Een cookie is een klein stukje informatie dat van een bepaalde computertoepassing (bijvoorbeeld een server via de browser) wordt doorgegeven aan een andere computertoepassing (computer). Op die manier kunnen computertoepassingen die niet rechtstreeks met elkaar in contact staan toch informatie uitwisselen. Cookies worden vooral gebruikt om bij te houden wat een bepaalde gebruik(st)er zoal doet tijdens één of meerdere surfsessies.

## Hoofdstuk 11 - Handelen in veranderende interactieruimtes

vragen. Of als je iets wilt lezen dan moet je eerst registreren, dan registreer je met zo een nickname of een e-mailadres die niet bestaat en dan ben je er vanaf hé, en cookie weg."  
*(vrouw, 54 jaar, bediende, sinds 1997 thuis online, 8V4M)*

Het opzettelijk geven van foute e-mailadressen of het invullen van foute registratiegegevens is een wijdverspreide strategie bij de respondenten om hun privacy te beschermen en spam in hun mailbox te vermijden. Dit wordt echter niet ervaren als een vorm van identiteitstoerisme maar als een beveiligingsmaatregel die mensen bewust nemen.

Als respondenten aan een bepaalde vorm van identiteitstoerisme doen dan is het enkel in het spelen met hun nickname (zelfgekozen bijnaam) wat verschillende respondenten aangeven te doen. Deze verschillende nicknames duiden wel allemaal op dezelfde persoon, maar dan in een andere gemoedstoestand of situatie.

R: "Ja, één van mijn adressen, mr. chaos<sup>89</sup>. Dat slaat ook altijd op mezelf, ja.

L: "Dus in feite ben je wel ook de persoon die je je voordoet?"

R: "Wha, ik heb nog nooit ergens ingelogd op datesites onder een andere naam. Als ik zoiets doe dan is het gewoon, schrijf ik altijd mijn voornaam. Nooit een nickname. Ik zeg voor mij is dat gewoon, 't is een deel van, van ik. Toevallig vul ik dat in wie dat ik denk te zijn en gebruik ik geen nicknames. De nicknames die ik gebruik is meer gewoon onder vrienden zo."

*(man, 32 jaar, werkzoekend, sinds 2003 thuis online, 2M4P)*

L: "En gebruik je ook een nickname? zo een ander naam dan je echte naam?"

R: "Ja, ik ben scheidsrechter"

L: "Je bent scheidsrechter, en waarom?"

R: "omdat ik scheidsrechter ben in 't voetbal ja."

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Ook het contact onderhouden met onbekenden via chatrooms of andere kanalen doen de meeste respondenten niet. Als ze chatten is het eerder met bekenden.

L: "Gebruik jij soms, omdat je zegt dat je chat niet met vreemden, andere namen dan je eigen naam?"

R: "Nee nee, altijd voornaam en of achternaam. Ja."

L: "Ja. En dus ja, één e-mailadres hé, ook met je eigen naam erin, je hebt ook geen..?"

R: "Awel dat hotmailadres, dat we moeten aanmaken hebben voor school. Ik heb dat hier gehouden ook toen. En dan mijn Telenetadres he."

L: "Maar altijd met jouw naam erin?"

R: "Aja, ja ja."

L: "Ja. En ja, als je zegt van ik e-mail, he, regelmatig, of, en chatten, doe je dat met mensen dat je kent..."

---

<sup>89</sup> De respondent geeft aan in totaal een vijftal verschillende nicknames te gebruiken.

R: " Ah ja. Ja. Ik moet ze kennen. Euh, e-mailen... euh, de de, chatten zeg je? Nee nee nee, met mensen dat ik ken he. Weet je wel, je weet wel met dat groepje nu dat we aangemaakt hebben met school, en dan met mijn beste vriendin van Zonnebeke, en dan nog met een mannetje die vroeger hier in Morsele woonde, die ook een.. een vorm van Multiple Sclerose had. Ja, maar die woont nu in een begeleide ding, omdat het niet meer ging. Maar in Kortrijk, ja ik geraak daar bijna niet meer. En we chatten dan een keer tezamen. Weet je wel, een beetje mijn contacten van vroeger onderhouden plus mijn nieuwe contacten dat ik mij gemaakt heb in school. Voila, tot daar." [...]

R: Er zijn dikwijls gasten op Skype, die hier ook, dat ik niet ken, noch van pluimen noch van haar, 'wil je mij toevoegen', weet je wel aan de lijst. Het was over laatst een van Pakistan, ik zeg ahjah, in welke taal moet ik daar dan eigenlijk tegen gaan beginnen. En ik heb die in de vuilbak gesmeten.."

(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)

Van verandering van identiteit bij het online gaan lijkt amper sprake te zijn en de online gesprekspartners lijken meestal dezelfde te zijn als deze in het reële leven. Dit is een bevestiging van de vaststelling die uit een onderzoek van het *Internet & American Life Project PEW* (Boase, Horrigan e.a., 2006) komt. Zij besloten dat hoe vaker mensen iemand zien en hoe intiemer ze ermee omgaan in het reële leven of via telefonisch contact, hoe vaker ze ook het internet gebruiken om in contact te blijven. Dit werd *media multiplexity* genoemd (Boase, Horrigan e.a., 2006). Ook al zullen er hier tal van verschillen in bestaan, bij deze respondenten was het gebruik zeker niet zoals cyberutopisten (Turkle, 1999; Plant, 2000) hebben voorspeld.

### 11.3.4.2. Informatie over lokale leefwereld

De internetactiviteiten van de respondenten vertrekken duidelijk vanuit de lokale leefwereld. Lokaal betekent hier de lokale omgeving, maar ook de leefwereld waarin de respondent zich bevindt. Internet wordt in het dagelijkse leven in eerste instantie niet gebruikt om andere werelden, ideeën, activiteiten of mensen te leren kennen. Het is eerder een *tool* voor localisatie, dan voor globalisatie. De informatie die ervoor gebruikt wordt, is enkel globaler dan voordien. Het vertrekpunt van elke actie is "*the place in which I find myself, my actual 'here'*" (Schütz & Luckmann, 1974: 36-37), zo dus ook voor online activiteiten.

Zeker de beginnende gebruik(st)er start zijn of haar internetgebruik vanuit de bestaande *stock of knowledge*, waarin de kennis lokaal eerder dan globaal is. Het is pas als mensen een redelijk idee krijgen over wat allemaal te vinden is op internet dat ze eventueel ook informatie zoeken die buiten hun directe interessesfeer ligt.

Enkele citaten:

"Ik ga dikwijls op de website surfen, ik ben eigenlijk van Zonnebeke. En ja, ik ga nu nog veel met mijn vriend naar Zonnebeke, naar feestjes en allemaal. En ze hebben een vree schone website in

Zonnebeke met alle evenementen. Ze fotograferen dat dan, er loopt daar altijd een reporter rond langs de rommelmarkt of gelijk waar. En ik kijk daar nog graag een keer. Het gebeurt dat we ons eigen portretten er op weervinden, als we gaan eten. Of als we er met de rommelmarkt geweest zijn en nog naar een feestje. Ja, daar kijk ik wel graag een keer."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

"Hoe dat je kattenstaarten kan weg krijgen bijvoorbeeld, dat heb ik een keer gezocht. En ik heb daar zo'n dink over gehad en ze zeggen dan eigenlijk allemaal hetzelfde, en dan kun je zeggen 'aja, je moet meer kalk strooien en je moet ze uittrekken en je moet dat en je moet dat'. Dus medisch kan je waarschijnlijk ook zo doen. maar (??) [...] wat heb ik nog gezocht, over Clouseau bijvoorbeeld, je kan naar de websites van Clouseau, maar dan kan je ook via een muziekwebsite bijvoorbeeld die ook iets over Clouseau zeggen en dat dat samenkomt en dat ze dan alletwee of drie hetzelfde zeggen is het verzekeer wel toch juist wat ze zeggen."

*(vrouw, 54 jaar, bediende, sinds 1997 thuis online, 8V4M)*

"Vorige week belde mijn vriend, maar ik had dat al gezien aan zijn ogen van de jongen, die waren ik weet niet hoe rood. 'k Zeggen 'je zoon zit aan de vuiligheid'. 't Is geen waar he, als 't al uitkomt, hij zat aan de speed. Mijn vriend belde naar mij, 'speed', zegt hij, 'wat is dat?'. Ik zeg 'ik weet het ook niet', ik zeg 'wacht'... Google, ingeduwd 'speed', daar direct "Politie Nederland drugs online" daar (oftwa) en ik kon dan kiezen over welke drug dat je informatie wilde. Hele bladeren, alles afgeprint, ook om te weten wat dat doet met de hersenen, wat dat doet met de mens, hoe dat de verslaving werkt, hoe dat je het kan opsporen, hoe je het kan zien, wat de symptomen zijn ervan. Dus vree veel informatie. Weet je, anders moet je naar de dokter gaan om dat te vragen. Dus dat heb ik toen ook allemaal uitgeprint. Wat er me dan nog interesseert, wat ik dan opzoek, voor mezelf dan eigenlijk, karakterkunde, gelaatskunde, kaartleggen, runnesteen, van die steentjes, van die rozenkwarts enzo, voor wat dat allemaal goed is. Ja, je hebt mensen die steentjes dragen. Dat zo wat informatie daarover. Informatie over Bachbloesems en nog zulke dingen. Dat interesseert me allemaal en dat zoek ik dan op."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Algemeen kan gezegd worden dat de nieuwe gewoontes verankerd zijn in oude gewoontes. De lokale leefwereld blijft het ankerpunt van de oude en nieuwe gewoontes. In de volgende paragraaf probeer ik een minder gefragmenteerde analyse te maken van de veranderingen in dagelijkse gewoontes.

### 11.4. ICT-individu relaties in de dagelijkse leefwereld

De analyse wordt gestructureerd aan de hand van de ICT-individuele relaties die Don Ihde omschrijft: de inlijvingrelatie, de hermeneutische relatie, de alteriteitrelatie en de achtergrondrelatie (zie ook hoofdstuk 5.2). Specifieke aandacht gaat naar de interface omdat juist daar de interactie tussen individuen en technologie plaatsvindt, alsook aan de veranderingen in de interspace.

### 11.4.1. De inlijvingrelaties

Als we kijken naar ICT dan is er nog geen sprake van doorgedreven inlijvingrelaties in het dagelijkse leven. Ontwerpen als de *electronic monocle*<sup>90</sup> komen we nog niet in het dagelijkse leven tegen, de mobiele telefoon met de *bluetooth headset*<sup>91</sup> echter is voor velen een dagelijks gebruiksobject geworden. Als we iemand op straat al pratend (tegen niemand in hun buurt) zien lopen met een klein apparaat aan hun oor, dan kan dit apparaat wel gezien worden als 'ingelijfd' in het individu, het is onderdeel van het lichaam geworden. Zelf haalt Ihde de joystick aan als apparaat waar een inlijvingrelatie mee bestaat. Het breidt de hand- en oogcoördinatie vaardigheden van de video game speler als het ware uit (Ihde, 1990: 100). In dat geval kunnen ook de muis en het toetsenbord gezien worden als apparaten waar een inlijvingrelatie mee bestaat. De oog- en handcoördinatie worden ermee uitgebreid en er is sprake van een verlenging van het praten of schrijven.

De muis wordt echter pas als ingelijfd ervaren als er effectief mee gewerkt kan worden. Dit is een proces dat aangeleerd moet worden. Ook al is een muis bij het eerste gebruik een erg vreemd voorwerp, later wordt het werken met de muis vaak een activiteit waar niet meer bij stilgestaan wordt. Het gevolg is dat de muis transparant wordt en als het ware verdwijnt. De inlijving van bepaalde artefacten wijst op een bepaalde mate van ervaring in gebruik.

"Ik zeg allez, hoe komt dat dat ik nu heb. ik zeg 'allez', mijn muis, die draad is niet lang genoeg. Die [persoon die naast haar zit in de les] zegt 'en je moet een keer azo doen'. Maar dat zijn van die domme dingen, dat die leraar niet eens denkt voor te zeggen."

(vrouw, 64 jaar, meewerkende echtgenoot, sinds 2005 thuis online, 18V11A)

Het is ook niet omdat een artefact voor iemand ingelijfd is, dat dit ook zo is voor ieder ander. Zo vertelt een 80-jarige man die de computer sinds een paar jaar dagelijks gebruikt over zijn

---

<sup>90</sup> Een *electronic monocle* is een soort van bril waar bijvoorbeeld je e-mail op wordt geprojecteerd. Doorheen de bril blijf je de 'gewone' wereld zien, maar kan je tegelijkertijd je e-mails lezen.

<sup>91</sup> De *bluetooth headset* is een uitrusting om draadloos te kunnen telefoneren met de mobiele telefoon. Bluetooth is een open standaard voor draadloze verbindingen tussen apparaten op korte afstand (Wikipedia, 2006f).

problemen met het toetsenbord waarmee hij geconfronteerd wordt als hij uitleg krijgt van iemand of informatie opzoekt in een boek.

"[Wat ik aan de technologie zou willen veranderen], ten eerste dat bepaalde toetsen op het bord, de naam opstaat. Want er zijn toetsen waar dat er geen naam, enkel een pijltje of zoiets. Daar zouden ze nog de naam moeten bijzetten. Want er staat niks op... Ja, shift staat erop geloof ik, hè, maar er zijn er andere. En daar zouden ze... Ik ben al van zin geweest, maar 't komt er niet van, van op een etiketje de naam te schrijven en op te plakken. Want dan zegt 'm toch: 'Ja, ge moet dat drukken'. 'k Zeg: 'Ja, maar ik zie hier niet...' 'Allez,' zeggen ze dan 'dat ziet ge toch, hè?' 'k Zeg: 'Nee, 'k vind het niet.' 'Ah ja, maar da's dat,' zegt 'm. 'k Zeg: 'Ja, maar de naam staat er niet op, hè. Ja, maar euh... Als ik de naam niet ken en ik kan hem niet onthouden, is dat een probleem voor mij, hè."

*(man, 80 jaar, gepensioneerd, sinds 2001 thuis online, 17M11G)*

Ten slotte vertelt deze ervaren gebruik(st)er over zijn problemen met een muis bij het uitvoeren van bepaalde activiteiten zoals tekenen.

"Voor de meeste mensen denk ik, is het toetsenbord een hindernis, ik ervaar de muis als een noodzakelijk kwaad, maar ik ga liever een schets maken op papier. Het probleem is, meestal doe ik dat niet op papier, omdat ik die schets wil gaan gebruiken in een tekst, dan kan ik niet anders van dan dat op een computer te doen, maar ik teken niet graag met een muis."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

De drie voorafgaande voorbeelden geven aan dat iemand pas een inlijvingrelatie met een muis of een toetsenbord kan krijgen als er een soort van zelfsprekendheid mee gepaard gaat en ze niet (meer) als obstakel ervaren worden. Daarenboven betekent het niet dat ze voor alle activiteiten ingelijfd zijn als ze voor een bepaalde activiteit ingelijfd zijn.

Daarnaast zijn er ook respondenten die eerder een abstracte inlijvingrelatie hebben. Ook al is de computer, of de harde schijf, niet letterlijk een uitbreiding van onze herseninhoud, toch ervaren sommigen dit zo. Zo vertelt een vrouw dat de computer een stuk van haar is.

I: "Is het internet al eens een keer een tijdje kapot geweest, of...?"

T: "Ja, de computer he, dan ben ik ziek. Toen wij die nieuwe computer zijn gaan halen, dat is... ja, zo snel mogelijk,... dat is gewoon, .... ja, je went he. Of zo, ja, papieren vooral he. Ik bedoel... ja, dat is gewoon een stuk van mij he. Ja, dat is gewoon, ja."

I: "En een stuk van wat, van je hoofd of van je handen of van je?"

T: "Ik weet niet, dat is zo... dat is echt... ja... Ik zou al echt heel ziek moeten zijn dat ik een keer een dag mijn computer eens uit laat staan."

*(vrouw, 38 jaar, bediende, sinds 1999 thuis online, 12V8L)*

De relatie die de vrouw omschrijft kan als een vorm van 'cyborg'<sup>92</sup> relatie gezien worden. Zij en de machine bestaan samen, als onderdeel van elkaar. Er bestaat een verwevenheid tussen haar als persoon en de machine. Deze cybernetische relatie kan de ultieme inlijvingrelatie zijn die ontstaat tussen mens en technologie. Deze bestaat al met verschillende medische technologieën: pace makers, heup- en knieprothesen, enzovoort. Tot nu toe gaat het met betrekking tot ICT echter over externe apparaten die wel een verlenging zijn van bepaalde activiteiten en als een 'quasi-ik' ervaren worden, maar daarom niet letterlijk ingelijfd zijn. Zo geeft het voorbeeld aan dat toegang tot het internet aangevoeld kan worden als een verlenging van de hersenen of de muis als een verlenging van de hand-oogcoördinatie, maar het is niet zo dat de hersenen en handen een instant-verbinding hebben met de computer of internet. Het lijkt er wel op dat de evolutie in inlijvingrelaties zo is, dat die alsmaar meer letterlijk ingelijfd worden, zeker met betrekking tot medische thema's. Denk maar aan de evolutie van de oplossing voor mensen met oogproblemen: van bril, naar lenzen, tot het zetten van krasjes op het netvlies. De vraag is nog of een gelijkaardige evolutie zich zal voordien met betrekking tot ICT.

### 11.4.2. De hermeneutische relaties

De focus bij een hermeneutische relatie ligt niet op de technologie maar op de wereld die de technologie representeert: de idee dat internet een 'venster op de wereld is' bijvoorbeeld. Als we kijken naar de dagelijkse leefwereld van de respondenten, dan zien we dat de bemiddeling van de technologie ervoor zorgt dat er een representatie van de werkelijkheid gecommuniceerd wordt aan de actor. Verschillende kenmerken of gebeurtenissen van de buitenwereld worden gelezen vanaf de computer. Zoals het kijken naar vakantiehuisjes (gerepresenteerd door beelden op internet), vriendschap (gerepresenteerd door e-mails), winkelen (gerepresenteerd door websites van bedrijven), landschappen (gerepresenteerd via satellietfoto's op internet), muziek beluisteren (gerepresenteerd door muziekprogramma), enzovoort. De directe relatie tussen het individu en de wereld wordt bemiddeld door technologie waarbij technologie en wereld als het ware een eenheid vormen. Een voorbeeld waar het erg duidelijk is maar geen betrekking heeft op ICT, is de verandering in omgang met geld. Vroeger kregen mensen hun loon contant uitbetaald en bewaarden ze het geld in hun sokken onder bed. Nu is er vooral sprake van elektronisch geldverkeer, waarbij voor de 'eindgebruik(st)er' de bankkaart een representatie van geld<sup>93</sup> geworden is.

---

<sup>92</sup> Een cyborg definieert Donna Haraway als "a cybernetic organism, a hybrid of machine and organism, a creature of social reality as well as a creature of fiction". (Haraway, 1985).

<sup>93</sup> Geld is op zijn beurt natuurlijk ook een representatie.



Deze veranderingen gaan steeds gepaard met een bepaalde mate van amplificatie en reductie. In het voorbeeld van geld is het zo dat de snelheid waarmee verrichtingen kunnen gebeuren, wereldwijd (als er mogelijkheid is tot elektronisch betalen) en de uitwisselbaarheid van deviezen vormen van amplificatie zijn. Het verlies van tastbare voeling met het geld en de directe aanwezigheid overal bij de hand zijn vormen van reductie. Deze vervormingen of veranderingen hebben ook impact op gelijke kansen. Zo zullen mensen die in het bezit van bankkaarten zijn meer mogelijkheden hebben, maar deze zonder bankkaart steeds meer problemen ervaren, en minder kansen.

In allerlei dagelijkse activiteiten en gewoontes heeft de computer en internet zich genesteld. Bij elke verandering kan nagedacht worden wat de amplificaties, reducties en veranderingen in gelijke kansen zijn. Hier worden er enkele opgenoemd.

Deze respondente vertelt over veranderingen in het organiseren van uitstapjes en van sociale contacten

"[...] we gaan gaan eten, we hebben ook al restaurants waar dat we zeggen, verdomme, we gaan altijd maar naar datzelfde restaurant. Kunnen we een keer niet ergens elders gaan, het is altijd maar hetzelfde.. Ik zeg wacht tegen Johnny, ik ga een keer kijken. Ach ik weet niet meer op wat dat was, het was zoals een routeplanner, maar je kon ook resto..het was wat met resto.. ja dat heb ik gevonden via Google. "Restaurants Mene" heb ik ingetikt, en je had dan al de restaurants dat ze presenteren en zo kon je dan he.. Ah ja kijk, we zijn daar nog nooit geweest, en het is nog aangenaam van prijs, je kan een keer de prijslijsten bekijken ook. En dan hebben we zo al een paar keer gereserveerd in een restaurant ook."

*(vrouw, 40 jaar, arbeidster, sinds 2004 thuis online, 14V9R)*

Waar mensen vroeger in gespecialiseerde gidsen keken, of via kennissen informeerden naar bijvoorbeeld een gezellig restaurant, kan dit nu ook via een zoektocht op internet. Er zijn speciale websites ontwikkeld waar restauranten in opgenomen worden (en hiervoor al dan niet betalen), restaurants zelf hebben een website, en soms zijn restaurants ook terug te vinden op de persoonlijke weblogs van bezoekers. De rol die de technologie hierin speelt is divers. De respondente hierboven vermeldt in het interview niets over de keuzes die ze maakte, op basis van welke criteria zij selecteerde.

Volgende respondent vertelt over de veranderingen in het volgen en 'spelen' op de beurs

R: "Ik heb een beetje aandelen, ik volg daar de aandelen op internet he.

I: "Aja, en dat zijn speciale websites, specifieke websites waar dat je dan naartoe gaat?"

R: "Van die aandelen, ja dan heb ik daar iets opstaan euh, iets opstaan van Abot euh.. Belgium ofzoets geloof ik. En daar daar staan allemaal websites op. En dan ga ik naar de beurs, naar Beursduivel, zo heet het. En dan kan je dat, kan je dat allemaal, allemaal aanklikken hé."

## Hoofdstuk 11 - Handelen in veranderende interactieruimtes

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Het opvolgen van zijn aandelen doet deze respondent momenteel via internet. In het interview gaf hij aan dat vroeger via de krant te doen. Op zich is er niet veel veranderd. De respondent verhandelt zijn aandelen niet op een andere manier. Het lezen op internet is in dit geval een vervanging van het lezen in de krant.

Deze respondente vertelt over het zoeken naar informatie en sociale ondersteuning bij ingrijpende gebeurtenissen.

"Ja, ja. Awel, ja, ik heb daar een site gevonden: Ouders van verongelukte kinderen (<http://www.ovk.be/>). En daar heb ik wel informatie gezocht dan, ja."  
*(vrouw, 58 jaar, arbeidster, sinds 2005 thuis online, 19V12N)*

De respondente die recent haar zoon verloor in een ongeluk, gaf aan geen contact op te nemen met andere ouders die aanwezig waren op de website. Ze ervaaarde het niet als steun, maar wel als een interessante informatiebron over problemen waar ze mee geconfronteerd werd. Het internet brengt in dit voorbeeld mensen samen rond een pijnlijk thema dat ze gemeenschappelijk hebben. Het is moeilijk te zeggen hoe en in welke mate deze invloed heeft op sociale ondersteuning en verwerking, maar in elk geval is het zoeken naar, en het ontvangen van sociale netwerken en ondersteuning onder invloed van internet veranderd.

Deze respondent vertelt over de veranderingen met betrekking tot vrijwilligerswerk en communicatie:

R: "Ik ben zelf scheidsrechter, niet van de koninklijke Belgische voetbalbond, maar ik scheidsrechter bij Beveren, en ik kan dan zien, ik scheidsrechter alleen maar als er een scheidsrechter niet doorkomt, en dan kan ik op de website van de Koninklijke Belgische Voetbalbond, dan kan ik zien als er een aangeduid is. En dan weet ik of dat ik moet gaan blazen of."

I: "Dus in feite ja."

R: "Maar gewoonlijk moet ik altijd maar gaan blazen."

*(man, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2004 thuis online, 15M9R)*

Deze respondent zoekt online of hij moet afzakken naar het voetbalveld of niet. De impact van internet op vrijwilligerswerk werd door verschillende respondenten aangehaald. Veelal kwam het er op neer dat de organisatie omwille van besparingen overstapte op online nieuwsbrieven of mailings via internet. Dat er daardoor een aantal vrijwilligers uitgesloten werden of afvielen vonden ze jammer, maar dit betekende niet altijd dat ze daarvoor een oplossing vonden.

Uit de citaten kan opgemaakt worden dat de bemiddeling door technologie in verschillende activiteiten in de dagelijkse leefwereld plaatsvindt. De meeste veranderingen in de dagelijkse leefwereld kunnen omschreven worden als hermeneutische relaties. Binnen hermeneutische relaties treedt steeds transformatie op in de vorm van amplificatie en reductie, zo stelt Ihde (1990: 85). Ook in deze hermeneutische relaties is dit het geval. De bemiddeling van interacties door technologie zorgt ervoor dat er een 'vernauwing' van de wereld, of een 'vervorming' van de wereld te zien is. Zoals in bovenstaande voorbeelden duidelijk werd.

### 11.4.3. De alteriteitrelaties

Binnen alteriteitrelaties wordt een relatie aangegaan met de technologie zelf, die ervaren wordt als een *'quasi other'*. Sherry Turkle is een gekende auteur met betrekking tot dergelijke relaties. In haar boeken *The second Self* (1984) en *Life on the Screen* (1995) worden ze uitgebreid besproken. Zo vertelt ze dat het eerste wat ze deed als ze haar Apple Macintosh kreeg, haar harde schijf een naam, 'Miss Beautiful', geven. Daarnaast bestudeerde ze ook de interacties die mensen aangingen met ELIZA. Dit intelligent 'pratend' (in tekst) programma werd in 1966 ontwikkeld door Joseph Weizenbaum, informaticus aan het Massachusetts Institute of Technology (MIT) waar Turkle ook werkte. Het programma werd erg bekend omdat het, ook al was het gebaseerd op de interpretatie van taalkundige regels door de computer, een soort psychiatrisch gesprek met de gebruik(st)er kon voeren, en dit met succes. Ze schrijft over haar ervaringen met het antropomorfe karakter van de relatie met de computer: *"We are social beings who seek communication with others. We are lonely beings as well. Despite our fear of having our essential humanity reduced through comparison with a machine, we begin to relate to the computer whenever it appears to offer some company. When this happens, philosophical concerns are often swept aside"* (Turkle 1995: 102).

De emotionele relatie met de computer kwam ook bij een aantal respondenten naar voor. Uit onderstaand citaat blijkt bijvoorbeeld een antropomorfe alteriteitrelatie met een computer.

R: "Ja ik durf wel met mijne computer spreken. Ik heb zelfs een programmake ingestoken, als ik hem aanzet en hij is geladen, eh, dan zegt hij 'haha! Hier ben ik weer!' En als ik hem afsluit zegt hij: 'Nei jeung! 't Is nog véél te vrùùg!'"

I: "haha"

R: "Hihihhi da kundallemaal he! En iemand die bij mij binnen komt en die computer just spreekt, die trekt nogal ogen... Is er hier nog iemand?! Nee da's menne computer. Vooral omdat bijvoorbeeld ik was bezig met ik... er komt iemand binnen ik... ik sluit af en dan zegt hij dus op het einde van 'Nei jeung! 't Is nog véél te vrùùg!' enneeehm ja, dat hoort die mens hé!"

(vrouw, 63 jaar, gepensioneerd, sinds 2002 thuis online, 11V7G)

Deze ervaren computergebruikster kan wel duidelijk plaatsen dat de computer door haar geconfigureerd was om een woordje te zeggen bij het afsluiten, maar toch maakt ze de computer tot een 'quasi-ander'. Het feit dat ze alleen woont en vaak wekenlang aan huis gekluisterd is door een chronische ziekte, is waarschijnlijk te plaatsen binnen haar omgang met de computer.

Naast deze vorm van alteriteitrelatie, schuif ik nog een andere vorm naar voor. Dit is de relatie tussen individu en ICT die bemiddeld wordt door een GUI, de *human-computer interaction* (HCI) of gespreksplek tussen mens en machine. Een dergelijke relatie valt niet onder de noemer van hermeneutische relatie omdat de interface geen representatie van de wereld is, maar van de handelingen van de technologie. Het is niet zoals in een cockpit waar alle schermen visualisaties zijn van bepaalde externe factoren in de wereld (zoals luchtdruk en hoogte), maar het betreft interfaces die visualisaties zijn van de handelingen van machines. . Zelf benoem ik het ook niet als HCI omdat het niet de focus legt op de interface (wat binnen HCI wel gebeurt). De interface percipieer ik niet als iets statisch dat afgescheiden is van de mens of de 'face'. In hoofdstuk 6.4.5 argumenteerde ik daarom om het concept 'interspace' te begripen waarbinnen face en interface, mensen en informatica-representaties samen bestaan.

Het inschrijven van handelingen in ICT door de ontwerp(st)er gebeurt op basis van een aantal vooronderstellingen van gebruik die in meer of mindere mate afgesteld zijn op de vermeende wensen van de gebruik(st)er. Veelal wordt gepoogd de technologie te laten verdwijnen en een rechtstreekse relatie te bewerkstellingen tussen gebruik(st)er en doel, en zo de technologie te onttrekken aan de werkelijkheid (Tijmen 1997). Dit is ook de ultieme doelstelling van de inlijvingrelaties waarbij de code en het programmeerwerk worden opgesloten in een *black box* die zelf niet meer via een GUI te benaderen zijn. Dit heeft tot doel de 'gebruiksvriendelijkheid' of de toegankelijkheid te verhogen. Het laten verdwijnen van het technologische houdt echter ook in dat de kennis over de inhoud van deze *black box* moeilijk of niet te achterhalen is, laat staan dat er mee in onderhandeling gegaan kan worden, of er de mogelijkheid is ze te bewerken of aan te passen aan eigen behoeftes en zo samen een interspace te creëren.

De respondenten gingen in diverse mate in interactie met de technologie. Op basis van de interviews kan ik drie verschillende soorten van gesprekken die gevoerd worden tussen actor en technologie onderscheiden die ik als volgt benoem: het éénpersoonsgesprek, het autoritaire gesprek en het onderhandelingsgesprek. Hierna ga ik in op deze drie soorten gesprekken.

Opdat er sprake is van interesse, moet ten eerste de technologie onderkend worden en niet genegeerd. Een aantal respondenten geeft aan standaard berichten die de software stuurt

eerder automatisch weg te klikken dan ze te lezen, met soms ongewenste gevolgen zoals volgende respondent vertelt. De (on)duidelijkheid van de teksten die de computer stuurt bepalen bij deze respondent tot welke handeling ze overgaat. Dit noem ik het 'éénpersoonsgesprek'.

Uit het verhaal van volgende respondent is op te maken dat het wederzijdse begrip tussen haar en haar computer niet altijd groot is.

"[...] zo iedere keer dan een communicatie kwam van de computer dan van 'er is een nieuwe versie van..., je kunt hem nu gratis binnenhalen blabla', en toen dacht ik, je mag dat zeker niet doen en met die virussen. dus bleek op het werk dat ik dat al een jaar aan een stuk wel had moeten doen, dat waren dan die van Windows enzo, dus in dat opzicht ben ik al eerder van pffff, eigenlijk, ik lees ik dat wel maar veel boodschap voor mij zit er daar niet in."

"euhm, als je een site ingeeft zit er dan bijvoorbeeld zo een berichtje op van 'nu gaat u naar een niet-beveiligde site', ik probeer dan zo rap mogelijk uit te vissen van 'hoe krijg ik die boodschappen niet meer', van heel de tijd dat dingetjes, iedere keer dat je naar die site gaat van dit is een niet-beveiligde site he, aan de andere kant vind ik die beveiliging belangrijk he, we hebben al altijd een up-to-date beveiligingssysteem en daar ga ik dan wel op in. als ze dan bijvoorbeeld zeggen van er zijn updates beschikbaar, maar dat is concreet, dat snap je tenminste, dan ga ik daar wel op in, of je virusding is bijna ten einde, dus eigenlijk komt het er op neer dat als ik het niet snap, ga ik er niet op in, zoiets."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

De berichten die de computer of software sturen worden door haar gewoon genegeerd. Ze onderneemt geen actie. Dit wil niet zeggen dat als de berichten wel gelezen worden, er wel actie ondernomen wordt. Uit dit citaat blijkt dat de betekenissystemen van mens en computer niet steeds op elkaar afgesteld zijn en de actor en machine vaak geen betekenis kunnen geven aan elkaars symbolen, en er dus geen '*meaningful discours*' tot stand kan komen. Dat kan gedeeltelijk verklaard worden doordat interfaces eerder weergeven waar de computer mee bezig is, dan wat de actor doet (Laurel, 93: 116), en doordat gebruik(st)ers maar in beperkte mate het jargon of de vaardigheden hebben om het gesprek met de computer aan te gaan. De computer kan ook geen betekenis geven aan de menselijke interacties.

Veelal moeten gebruik(st)ers zich ook neerleggen bij de ingeschreven standaardscripts in de technologie. De dominante aanwezigheid van MSN bijvoorbeeld, waarvan verschillende respondenten veronderstelden dat deze niet afgezet kon worden, werd door verschillende respondenten om die reden benoemd als een vervelende applicatie. Ze verzetten zich tegen de structurerende macht die de applicatie uitoefent door hem bijvoorbeeld van de computer te verwijderen.

"Het is hetzelfde principe, ik weet het, maar ik wou MSN niet installeren want ik kan dat niet verdragen dat dat altijd staat vanonder. Ik wil niet, ik wil den baas blijven, en dat is wat ik aan de

## Hoofdstuk 11 - Handelen in veranderende interactieruimtes

mensen ook duidelijk maak. Ik zeg 'jij zegt wat kan en wat niet kan', ik kan als ik een Word-document typ, ik kan niet verdragen dat hij mij zegt 'dat woord is fout en dat is die spelling of die grammatica'. Dus bij mij is dat uitgeschakeld, ik moet dat niet weten, ik wil de baas blijven en als ik het nodig vind zal ik het gebruiken."

*(vrouw, 56 jaar, ambtenaar, sinds 1991 thuis online, 5V3L)*

De meeste respondenten zijn redelijk tot erg tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de computer en software. Ingeschreven handelingen zoals opkomende helpfuncties in paperclip-vorm, automatische updates van software, automatisch op het scherm plaatsen van iconen, blijken functies te zijn die met verdeeld enthousiasme onthaald worden. Deze respondent wijst op de gevolgen van het 'ingeschreven standaard gebruik' van een technologie als hij het heeft over gebruiksvriendelijkheid.

"Ja, het [gebruiksvriendelijkheid] is niet totaal verkeerd maar het is ook een mythe in die zin van, veel programma's worden geïnstalleerd next-next-next-next maar men weet absoluut niet wat men aan het doen is. Ik heb er dus een grote hekel aan want dat betekent dat je akkoord gaat met de waarden die de constructeur uitgevonden heeft, en heel dikwijls is dat niet goed en zeker als men dan over servers begint te praten. Oke, ik ben akkoord van servers da's niet voor iedereen, da's juist maar daar ook, dat geeft de illusie aan het management van 'eigenlijk is dat toch simpel om een server te installeren'. Je heb een aantal scherpjes next-next-next, die mensen kunnen ook lezen, neen, maar dan heb je een standaard instelling en 't is best dat je dat toch niet loslaat op een paar 1000 gebruik(st)ers. Je gaat er gegarandeerd moeilijkheden mee hebben. Om dan echt systeemadministrator te worden, dat is jarenlange ervaring die je dan moet hebben en voorzichtigheid, en achtergrondkennis en dikwijls dingen die je dan moet typen op commandline, heum, van daar in feite dat ik het een mythe noem. Het ziet er gebruiksvriendelijk uit maar het is het uiteindelijk niet, want het is maar zo een schil d'r bovenop."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

Als een respondent in interactie treedt met de computer, dan geven ze aan de 'controle' te willen behouden. De scripts zijn ingebouwd, de intentionaliteit is er, maar de actor wil toch zelf kunnen beslissen wat h/zij toelaat. Dit soort gesprek noem ik het 'autoritaire gesprek'.

Ten slotte gaan enkele respondenten met interesse voor technologie nog een stap verder. Ze willen de code leren kennen of aanpassen. Hier lijkt sprake van het openen van de *black box*. Deze vrouw gaat op zoek naar de code achter MS Office en ontdekt zo dat deze gesloten, maar toch in beperkte mate bewerkbaar, is.

"Maar het is een fantastisch programma, dien Office. Dat werkt allemaal samen, dus Word met Excel en Excel met Access en Powerpoint kan je daar ook, dus dat moet toch ergens alles allemaal in een groot basisbestand en dan al die onderdelen, ik stel me dat zo voren en daar zou ik graag een keer inkunnen, maar ja, als developer misschien. het is alleen maar dat hoor, het is

niet mee te werken of om zelf dingen. [...] Wel met Visual Basic kun je er eigenlijk aan veranderen he, allez, kan je meer automatiseren, dat is al genoeg voor mij. dat is ook al vree interessant, dat eigenlijk de structuur van Visual Basic te zien is.

(gedecideerd) ja, dat denk ik wel. dat je weet hoe dat ie, een computer is dom hé, een computer kan niets dus dat moet ergens gezegd zijn, kijk je moet nu dat doen en als je weet, ja, dat peins ik wel, dat je gelijk kunt denken hoe dat de computer denkt, hoe dat de computer werkt, ja. dat is niet noodzakelijk maar ik denk dat dat wel helpt. Maar van office, je weet het niet, maar vroeger van die kleinere programmaatjes waar je wel kon de problemen oplossen en via een omwegske zo. maar het niet nodig, noodzakelijk is het niet denk ik."

(vrouw, 54 jaar, bediende, sinds 1997 thuis online, 8V4M)

Dit soort veranderingen noem ik het 'onderhandelingsgesprek'. De actor onderhandelt als het ware met de technologie over de interactie die ingeschreven is in de technologie, en probeert die aan te passen.

Algemeen kan gezegd worden dat alle computergebruik(st)ers een alteriteitrelaties met de computer aangaan, zoals Ihde zegt: "*The computer is one of the stronger examples of a technology which may be positioned within alterity relations*" (Ihde 1990: 106). Hij werkt het echter niet verder uit. Hoe mensen ermee omgaan is erg divers, en uit analyse blijkt ook dat het afhankelijk is van de mate waarin technologische kennis geïntegreerd is in de *stock of knowledge*. Is in de *stock of knowledge* geen IT-kennis opgenomen, dan kan geen betekenis gegeven worden aan de interface, of aan de berichten die de computer stuurt en wordt veelal gepoogd deze te laten verdwijnen. Ook al staan deze gebruik(st)ers in interactie met de technologie, toch wordt binnen deze relaties de technologie zoveel mogelijk genegeerd. Heeft iemand in beperkte mate kennis, dan zal h/zij een bepaald gevoel van controle over de technologie willen, en heeft iemand veel kennis, dan wat h/zij het naar zijn/haar handen willen vormen. De mate echter waarin iemand de ingeschreven planningsmodellen kan reconfigureren of aanpassen is erg beperkt en ligt enkel binnen de mogelijkheid van personen die de technologie niet 'willen laten verdwijnen', ze in vraag stellen en de taal en structuur van informaticasystemen (gedeeltelijk) verstaan.

### 11.4.4. De achtergrondrelaties

De achtergrondrelaties zijn de relaties waar respondenten het minst vaak bij stil staan. Enkele respondenten brachten ze maar vanzelf ter sprake. Bij de meesten moest er naar gevraagd worden vooraleer ze iets vertelden over hun achtergrondrelaties met technologie. De achtergrondrelaties tot, alsook de afhankelijkheid van, elektriciteit werd door verschillende respondenten aangekaart. Verder kwamen ook (beveiliging)camera's en flitscamera's ter sprake, alsook het gebruik van chips (SiSkaart, eID) en databases (sociale zekerheid,

marketing) om (persoonlijke) informatie in op te slaan. Het feit dat ze niet vlot ter sprake kwamen heeft volgens mij te maken met de eigenheid van achtergrondrelaties. Ze zijn immers zo ingebed in de wereld dat ze vaak niet bewust ervaren of gezien worden. Daardoor wordt er minder bij stil gestaan. Dit betekent echter niet dat ze minder impact hebben.

Privacy en de benoeming van 'mogelijks privacy bedreigende technologieën' werden hier automatisch aan gelinkt. De meeste respondenten geven aan de voordelen van deze technologieën in te zien maar keuren het gebruik ervan niet altijd goed. Ze vinden privacy belangrijk, maar handelden daar vaak niet naar. Gemak wint het bijna altijd van privacybescherming, zoals ook uit ander onderzoek blijkt (Clement, Aspinall e.a., 2004). Wel hebben verschillende respondenten vragen bij de richting waarin bepaalde veranderingen als gevolg van internet evolueren, meestal met betrekking tot privacy en controle. Sommigen spreken hier ook over een gevoel van niet-controle en angst. Veelal niet over de technologie op zich, maar wel over de mogelijke gevolgen van onwetendheid, technologische feilbaarheid, misbruik en slordig gebruik.

De volgende respondent geeft aan dat er mogelijk misbruik is van de digitalisering van bijvoorbeeld medische dossiers, maar geeft ook algemeen aan dat er geen weg terug is "we moeten ermee leren leven", ook al beangstigt het hem soms, als hij dan reflecteert vanuit zijn eigen situatie.

"Identiteitskaarten enzovoortenzovoort, ja dat is big brother natuurlijk. Maar goed, daar moeten we leren mee leven he, met big brother. Bon, als je hier vertrekt enfin en je rijdt naar Antwerpen bij wijze van spreken, ga je 3 keren of 4 keren op een camera staan uiteindelijk, ja, en dan? Daar moet je leren mee leven uiteindelijk, jagoed, privacy en gans diene rimram [...] maar het ik heb er dus geen problemem mee met al die dingen. Nu ik weet ook via de kruispuntbanken en de identiteitskaart dat ze gans je levensloop kunnen samenstellen. Goed, als ik dus niets te verbergen heb mogen ze mijn levensloop samenstellen. Het is natuurlijk iets anders als je iets te verbergen hebt natuurlijk, en dat kan men terugvinden, dat weet jij ook, dat kan men terugvinden.

[...]

Het is natuurlijk wel adembenemend wat men wel kan terugvinden. Ik hoor onlangs vertellen van mijn therapeut, die zegt tegen mij dat hier in het Gentse naar het schijnt, hebben al de hospitalen jaren geleden een afspraak gemaakt om al hun medische dossiers digitaal te verwerken en ter beschikking te stellen van iedereen. Ja goed, dat is adembenemend natuurlijk. Dus dokter x enfin goed kan dus bij wijze van spreken van mij zeggen 'geef me een keer zijn dossier uiteindelijk', daar zit dus van alles in. Van tandpijn in 1962 tot psychiatrisch onderzoek in 2004 bij wijze van spreken. Ja, dat is natuurlijk iets anders. Als dat in een beperkte categorie blijft, kan ik daar ook nog mee leven. Maar niet elke dokter x zal even content zijn, of hoe zou ik het zeggen, zal even fair zijn, het kan ook zijn uit pure interesse dat hij bij, van zijn buurman iets gaat gaan vragen, bij wijze van spreken. Dus dat zijn dan de uitwassen, ja. Maar daar moet je leren mee leven uiteindelijk."

*(man, 53 jaar, ambtenaar, sinds 2003 thuis online, 1M3D)*



De volgende respondent, zelf werkzaam in de IT-sector heeft ook vooral bedenkingen over de mogelijkheden tot misbruik, en wijst daarbij naar de onwetendheid in de bedrijfswereld.

"Ik ben nu ook een gebruik(st)er van creditcards en van elektronisch betalen enzovoort, maar het is perfect mogelijk om te weten waar ik vandaag geweest ben, min of meer, gewoon door de gsm te volgen [...] In een aantal gevallen is dat heel terecht en in een aantal gevallen kunt je niet anders, dat gsm tracking doet van waar dat je zit, dat is niet helemaal, het alternatief van we willen niet (?). maar als het onzorgvuldig gebeurt, in de zin dat die database kan gehacked worden door mindere eerlijke personen dan is dat toch verontrustend.

En heel wat bedrijven zijn zich daar absoluut niet van bewust. Er zijn er, ik zou het nooit willen meemaken dat ik betrokken ben, wacht eens, welk bedrijf was het? Ik dacht dat het Levis was, maar ik durf er geen eed op doen, maar het was een Amerikaans bedrijf uit Californie en hun personeelsdatabase is gehacked en dus ze hebben aan hun euh, employees, aan hun werknemers moeten zeggen van 'sorry hoor, maar onze database is gehacked en jullie creditcard nummers zijn bekend, je zou ze beter eigenlijk vervangen'. Als je dat moet gaan zeggen aan uw persoon, amaja, dat is toch, dat is toch draMATISCH. Ik weet niet wat het gevolg daar nu van geweest is, maar hoe kan het dat het zover gekomen is, euhm, en er is dus heel veel onkunde bij, in bedrijven, bij mensen, maar ook weinig besef van van ja, euhm, we moeten daar toch iets aan doen, we moeten ons daartegen wapenen."

*(man, 51 jaar, bediende, sinds 1991 thuis online, 3M5P)*

Volgende jonge vrouw geeft ook een voorbeeld van hoe bepaalde informatie over haar privé-leven toch door mensen gezien kan worden. Iets waar ze de noodzaak niet van inziet. Het zijn ook ervaringen die 'buiten het normale' liggen (de vruchtbaarheidsproblemen) die haar vragen doen stellen bij het gebruik van de SISkaart.

"Die sis-kaart enzo daar sta ik al meer dubbel tegenover hoor, ik vind dat nog altijd een raar idee van, je bent bij een apotheek, ze steken dat kaartje in, het scherm is gericht naar hen, er komt daar een hele lijst op, ik moest daar nu laatst in de apotheek nog aan denken van, euhm, het is niet dat ik dat nu zo'n schending van mijn privacy vind, maar die mensen kunnen bijvoorbeeld, van de apotheek, perfect nagaan hoe lang dat ik al bezig ben met infertiliteit. Dat kan je perfect zien, ahja, aan de hand van al die medicamenten en dan denk ik ja, is dat wel nodig? Ik ga nu ook niet zeggen dat ik nu zo paranoia heb van, dat interesseert mij op zich ook niet dat ze dat weten van of ze gaan daar iets mee doen of, maar wel zo van 'is dat wel nodig?', van heiligt de middelen daar nog het doel, dat is dubbeler."

*(vrouw, 31 jaar, bediende, sinds 2001 thuis online, 4V2L)*

Doordat iedereen weet wat gebeurt als er geen elektriciteit is (meestal door ervaring met kortstondige onderbrekingen), is de realistische inschatting van de gevolgen hiervan redelijk groot. Voor zaken zoals deze met betrekking tot ICT is dit niet zo. De meeste respondenten lijken ook slecht geïnformeerd, ze weten vaak niet zeker of wat ze denken wel juist is. Er is veel onduidelijkheid over op welke manier en hoe vaak persoonlijke informatie opgeslaan,

uitgewisseld en gebruikt wordt. Opvallend is dat pas als er iets fout loopt (iemand is haar SISkaart verloren) of een soort van 'buitengewoon gedrag' vertoont (bijvoorbeeld medicatie slikken), er bij stil wordt gestaan. Als ik dit plaats in het denkkader van Schütz, kan gesteld worden dat de veranderingen tot het domein van het onproblematische behoren, dat ze een mate van *'familiarity taken for granted'* hebben en er een routineus handelingspatroon tegenover stellen. Het verschuift pas naar het domein van het problematische als er iets gebeurt dat iemand persoonlijk raakt. Dan wordt het onproblematische thematisch. Dan wordt het bevraagd en afgezonderd van het onproblematische en daardoor onbevraagde.

De respondentengroep die spontaan achtergrondrelaties vernoemt in de interviews, en er dus betekenis aan geeft, bestaat uit gebruik(st)ers met technologische kennis. Deze groep reflecteert behalve over hun eigen gebruik, ook over de gevolgen van de technologisering van de samenleving. Beginnende gebruik(st)ers gaven vaker enkel betekenis aan hun eigen gebruik, of dat van hun naaste omgeving. Of zoals Diemers (1999) het benoemt, gevorderde gebruik(st)ers gaven niet enkel *'constructions of first degree'* wat inhoudt dat ze de natuurlijke percepties van de dagelijkse leefwereld geven, maar soms ook *'constructions of second degree'*, wat allerlei theoretische kennis of reflecties over de *'constructions of first degree'* bevat (Diemers 1999: 4).

### 11.5. Conclusie

Ook al werden in dit onderzoek enkel ICT-gebruik(st)ers geïnterviewd, het werd desalniettemin duidelijk dat ICT en internet verweven zijn in de dagelijkse leefwereld, en de kans groot is dat dit in de toekomst nog meer zal zijn. Doordat ICT invloed hebben op communicatie- en informatieprocessen, en deze bepalend zijn voor het handelen in de intersubjectieve dagelijkse leefwereld, zijn gevolgen van deze verwevenheid ook in veel facetten van de dagelijkse leefwereld en de samenleving terug te vinden. Onder invloed van ICT zijn tal van bestaande gewoontes veranderd. Gewoontes met betrekking tot het onderhouden van contact met vriend(inn)en, het volgen van nieuwsberichten, het plannen en doen van uitstapjes zijn gedeeltelijk of volledig veranderd. De keuze tot verandering is niet altijd vrij gekozen, soms wordt het opgelegd. Een verandering in de dagelijkse leefwereld van de ene persoon, brengt ook verandering in de dagelijkse leefwereld van de andere persoon. Gevolgen reiken bijna altijd verder dan het individuele leven. Echt stil staan bij de veranderingen onder invloed van ICT doen de meeste respondenten pas als er zich een probleem voordoet. Ook al komt uit de interviews naar voor dat er zich veel kleine en grote veranderingen in gewoontes voordoen, mensen zoeken vaak naar een mogelijkheid om wat ze gewoon zijn te doen, te blijven doen.

Schütz omschrijft dit als de behoefte tot “*and so on*”. De doelstelling is veelal gewoon hun leven verder leiden en hun gewoontes behouden (of minimaal aanpassen) in de netwerksamenleving. Het feit dat de meeste respondenten online en offline identieke identiteit behouden en de interesse voor informatie met betrekking tot de lokale leefwereld, wijzen hier onder andere op.

De onderscheiden relaties uit de typologie van Don Ihde werden door de ervaringen van de respondenten bevestigd. De vier relaties bestaan, al zijn ze niet altijd zuiver van aard. De inlijvingrelatie is (nog) erg beperkt en afhankelijk van ervaring en behoeftes omdat het pas kan ontstaan als er een vorm van vanzelfsprekendheid mee gepaard gaat. De hermeneutische relaties zijn talrijk en zorgen voor bepaalde transformaties op informatie en communicatie die de moeite zijn om diepgaander te onderzoeken. Bij de achtergrondrelaties staan de respondenten het minste stil, alhoewel het lijkt dat vooral respondenten met technologische kennis en interesse hier betekenis aan geven. De alteriteitrelatie komt vooral ter sprake bij het kijken naar de rol van de interface en de veranderende interspace. Zowel binnen de inlijvings- als de achtergrondrelatie wordt de interface als het ware transparant of verdwijnt. Bij de eerste omdat het geïntegreerd wordt in de actor, bij de laatste omdat het geïntegreerd wordt in de omgeving. Binnen deze relaties is de interface meestal niet vatbaar voor de gebruik(st)er, of kan er niet mee in interactie getreden worden. In de hermeneutische relatie bemiddelt de interface wel de interactie, wat bepaalde transformaties met zich meebrengt, maar wordt de interface eerder gezien als technologische infrastructuur, zonder dat diepgaand op de technologie zelf wordt ingegaan. Het is dan ook binnen de alteriteitrelaties dat ik vooral aandacht geschonken heb aan deze relaties waarbij de interface gezien wordt als gespreksplek tussen mens en machine. Naast de antropomorfe alteriteitrelatie ontwikkelde ik een tweede vorm van alteriteitrelatie: de 'gespreksplek tussen computer en mens'. Vanuit de analyse van de interviews kwam ik tot de conclusie dat er drie soorten gesprekken tussen computer en mens te onderscheiden zijn: het éénpersoonsgesprek, het autoritaire gesprek en het onderhandelingsgesprek. Algemeen stel ik vast dat op het niveau van interactie tussen actor en informaticarepresentatie bij de 'gewone' gebruik(st)er weinig sprake is van co-constructie. De intentionaliteit van de technologie is eerder bepalend voor het gebruik. Enkel respondenten die een interesse hadden in technologie of een uitgebreide *stock of knowledge* met betrekking tot ICT kunnen effectief de informaticaproducten co-construeren. Dit benoem ik als het 'onderhandelingsgesprek' tussen actor en informaticaproduct. Anderen hebben de behoefte de technologie te domineren, ook al ging dat vaak maar over een beperkt detail van een applicatie. Dit benoem ik als het 'autoritaire gesprek'. Een aantal respondenten ten slotte negeerde de communicatie van de technologie, omdat ze het niet verstaan of ze bang zijn iets fouts te doen. Dit benoem ik als het 'éénpersoonsgesprek'. Het is duidelijk dat de interface, als

gespreksplek tussen mens en machine en plek waar betekenisuitwisseling tussen actor en informaticarepresentatie plaatsvindt, nog steeds ver verwijderd is van wat Schütz als ideaal bestempelt: het ideaal van de overeenstemming van het systeem van betekenissen (*reciprocity of perspectives*). Want pas dan kan gesproken worden van een relatie met voldoende intimiteit. Dit staat volgens mij nauw in verband met de beperkingen die machines hebben: het ontberen van 'gezond verstand' en de onmogelijkheid om gesitueerd te denken en handelen.

**DEEL V**

**BESLUIT**



## 12. Algemeen besluit en nabeshouwingen

In dit doctoraatsproefschrift is vanuit een interpretatieve benadering het thema van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij bestudeerd. Ik heb hiervoor op een holistische, contextualiserend manier de sociale constructie van ICT in de dagelijkse leefwereld proberen te vatten. Om tot een theoretische onderbouw van het doctoraatsproefschrift te komen heb ik aandacht besteed aan het algemeen theoretische denken over samenleving, technologie en ICT in verschillende disciplines en aan de verschillende benaderingen die bestaan over het thema gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. In dit laatste hoofdstuk vat ik de belangrijkste theoretische argumenten en empirische conclusies van het doctoraatsproefschrift samen. Eerst ga ik in op de theoretische onderbouw en de resultaten van het onderzoek, daarna op de bijdragen en beperkingen van dit doctoraatsproefschrift, en ik sluit af met een aantal belangrijke uitdagingen die naar mijn mening meer aandacht verdienen bij het nadenken over en bestuderen van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij.

### 12.1. Theorie, opzet en resultaten

#### 12.1.1. Theoretische onderbouw en denkkader

In dit doctoraatsproefschrift is vertrokken vanuit het deconstrueren van begrippen die steeds opduiken in het spreken over de huidige Westerse samenleving. De begrippen 'netwerkmaatschappij', 'informatiemaatschappij' en 'kennismaatschappij' werden uitgediept aan de hand van het schetsen van de oorsprong en betekenissen van het begrip informatie- en communicatietechnologieën (ICT). Het huidige denken over de netwerkmaatschappij werd daarna geplaatst binnen de ontwikkelingen in het denken over de verbondenheid van technologie en samenleving in verschillende disciplines. Hierbij werd aandacht besteed aan het spectrum van technologisch-deterministische tot sociaaldeterministische denkkaders met betrekking tot de relatie(s) tussen technologie en samenleving. Zowel sociologische als communicatiewetenschappelijke benaderingen werden gepresenteerd. De nadruk legde ik echter op de sociaalconstructivistische benaderingen die zich recent binnen Science & Technology Studies ontwikkeld hebben. Deze benadering ontstond als reactie op het behandelen van artefacten of apparaten als pure achtergrond, determinant, context of *deus ex machina* en niet als materialiteit waarbinnen en waarrond betekenisconstructies plaatsvinden.

STS gaan uit van een *mutual shaping* van samenleving en technologie. In dit doctoraatsproefschrift is gekozen om vanuit deze theoretische onderbouw de onderzoeksvragen te benaderen. Hierdoor is het mogelijk de complexiteit van ICT als zijnde media, artefacten (materies) en instrumenten (tools) die te interpreteren zijn op verschillende betekenisniveaus ook mee te nemen als uitgangspunt binnen dit doctoraatsproefschrift.

In een volgend deel ben ik meer specifiek ingegaan op het thema van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. In het discours over 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' worden gelijke kansen veelal gedefinieerd als gelijkheid in startposities. 'Iedereen online' is dan het geformuleerde einddoel waar op verschillende manieren naartoe wordt gewerkt. Bij het zoeken naar verklaringen voor de ongelijkheid in ICT-toegang wordt de oorzaak daarbij veelal toegeschreven aan het individu en zijn of haar individueel gedrag, of aan de tekortkomingen van het beleid om toegang voor iedereen te voorzien. Het uitgangspunt van dit doctoraatsproefschrift is dat dit normatieve discours en het kwantatief onderzoek waarop het gebaseerd is, tekort doet aan de verschillen in keuzes die mensen zelf maken, aan hun individuele preferenties en levenspaden en dus het actorschap dat ze bezitten. Daarnaast worden de structurerende aspecten van technologische scripts en het ICT-ontwerpproces te weinig in de analyse betrokken. Aan de basis van deze beperkingen ligt enerzijds de neiging om voor het verklaren van verschillen weinig op zoek te gaan naar meer gedetailleerde en dieperliggende verklaringsmechanismen waarbij vertrokken wordt van de betekenissen die individuen zelf toekennen aan ICT en aan de netwerkmaatschappij. De onderzoeksscope incorporeert dan een beperkt aantal variabelen of deelaspecten van de leefwereld van individuen. Bij het vaststellen van verschillen is het echter belangrijk na te gaan wat de mogelijke oorzaken van deze verschillen zijn en welke verklaringen ervoor gevonden kunnen worden. Het verschil in de adoptiegraad van ICT tussen bijvoorbeeld lager- en hogeropgeleiden stemt tot ernstig nadenken, zeker gezien er een verbreding tussen deze groepen te bespeuren valt. In veel vormen van sociale ongelijkheid zijn het immers precies diezelfde groepen die in een hiërarchische positie van respectievelijk onderschikking en bovenschikking komen te staan. Sociale ongelijkheid kan in bepaalde gevallen dan ook leiden tot het creëren van breuklijnen waardoor er situaties van sociale uitsluiting ontstaan. Anderzijds ligt aan de basis van de beperkingen een negeren van ICT als zijnde technologische artefacten. ICT behoeven geen *black box* te zijn en *for granted* te worden genomen. ICT worden uitgedacht en ontworpen door mensen, waarbij ontwerp(st)ers op basis van hun eigen ervaringen en vanuit hun eigen perspectieven op de sociale werkelijkheid bepaalde representaties van handelingen inschrijven in ICT, die op hun beurt informaticarepresentaties worden waarmee ICT-gebruikers in interactie treden.



Vanuit bovenstaande theoretische onderbouw en geformuleerde aandachtspunten werd besloten tot het bestuderen van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij vanuit een interpretatieve benadering van ICT in de dagelijkse leefwereld waarbij specifieke aandacht uitgaat naar de processen van actorschap van ICT-gebruik(st)ers waarbij de betekenissen van ICT gelezen worden op verschillende betekenisniveaus.

### 12.1.2. Methodologisch opzet

Voor het bestuderen van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij, vertrekkende vanuit een interpretatieve benadering van ICT in de dagelijkse leefwereld, werden lichtgestructureerde narratieve biografische interviews met 20 'gewone' ICT-gebruik(st)ers in Vlaanderen verzameld. De interviews werden aangevuld met computer- en internettijdslijnen en internetdagboeken van de geïnterviewde ICT-gebruik(st)ers. De respondenten werden gerekruteerd via de verspreiding en het invullen van een online vragenlijst waarin 'ICT in het dagelijkse leven' werd bevestigd. De online vragenlijst werd door 506 respondenten beantwoord gedurende twee rekruteringsfasen. De eerste rekruteringsfase focuste op het contacteren van ervaren internetgebruik(st)ers, de tweede rekruteringsfase op het contacteren van beginnende internetgebruik(st)ers. Uit deze respondentengroep werd op basis van verschillende vooraf opgestelde criteria en met aandacht voor de diversiteit van de respondentengroep de groep interviewees geselecteerd. Tijdens de analyse zijn de interviews uit de twee rekruteringsgroepen niet afzonderlijk behandeld. De doelstelling was namelijk niet beide groepen met elkaar vergelijken maar wel een diversiteit van gebruik(st)ers te bevestigen.

### 12.1.3. Resultaten

Op basis van de invulling van 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' waarbij gebruik gemaakt is van het werk van John Rawls en Amartya Sen werden drie processen geselecteerd om in dit doctoraatsproefschrift diepgaander te bestuderen. Vanuit het gedachtegoed van beide auteurs werden volgende aspecten meegenomen: de aandacht voor diversiteit gekoppeld aan empowerment, de aandacht voor actorschap gekoppeld aan participatie, de aandacht voor digitale geletterdheid gekoppeld aan de discussie over de definiëring van *central human capabilities*. Hierna worden in het kort de onderzoeksresultaten van de drie onderzochte processen weergegeven. Voor de uitgebreide resultaten verwijs ik naar de eigenlijke hoofdstukken waarin ze worden behandeld.

Het eerste proces dat ik analyseerde is het **toegangsproces tot ICT** waarbij toegang tot ICT gezien werd als voorwaarde om te participeren in de netwerkmaatschappij. Van het toegangsproces zijn zowel toegang tot ICT-infrastructuur als toegang tot gebruik en verwerving van vaardigheden bestudeerd. Voor de analyse van dit proces is gebruik gemaakt van het theoretisch denkkader over de dagelijkse leefwereld van de fenomenoloog en socioloog Alfred Schütz die de dagelijkse leefwereld ziet als een communicatieomgeving en nadruk legt op bewustzijnsacts als verklaringsgronden voor sociale interacties en fenomenen.

Algemeen werden drie vertogen onderscheiden in de betekenissen die respondenten gaven aan hun motivaties om de computer en internet in huis te halen. Het eerste vertoog wordt getypeerd door de articulatie van een persoonlijke *"interesse en fascinatie voor technologie"*. De motivaties om online te gaan die de respondenten die dit vertoog hanteren aangeven, hebben allemaal betrekking op *voluntary relevances*<sup>94</sup> (vrijwillige relevanties). Technologie ligt bij deze respondenten ook binnen de *zone of primary relevance* (de primaire interessezone). Typierend voor deze respondenten is dat hun computer- en internettijdslijn vroeger aanvangt en uitgebreider is dan andere respondenten. Het tweede vertoog wordt getypeerd door articulaties van 'evidente' motivaties. De respondenten die dit vertogen hanteren geven aan dat ze als gevolg van ICT-gebruik in hun werkomgeving of omwille van hun kinderen de computer en internet in huis gehaald hebben. De stap wordt gearticuleerd als zijnde evident en er worden zowel *voluntary* als *imposed relevances* (opgelegde relevanties) vernoemd die aan de basis liggen van de motivatie om online te gaan. Bij deze groep respondenten ligt technologie in de *zone of primary or minor relevance* (interessezone van ondergeschikte relevantie). Het derde vertoog ten slotte wordt getypeerd door articulaties van beperkingen in de dagelijkse leefwereld. De groep respondenten die dit vertoog hanteert, gaf aan dat hun centrale motivatie om de computer en internet in huis te halen het stuiten op beperkingen in hun dagelijkse leefwereld was. Ook al gaven ze allemaal aan uiteindelijk tevreden te zijn met de aanwezigheid van de computer en internet in huis, het vertoog over de motivaties om de stap te nemen verschilt grondig van de twee voorgaande. De *imposed relevances* zijn groot en technologie verschuift van de *zone of irrelevance* (irrelevante interessezone) naar de *zone of primary relevance*. De motivaties worden getypeerd door de behoefte om bestaande gewoontes en activiteiten verder te zetten wat onmogelijk blijkt door veranderingen die in de omgeving plaatsvinden. Deze respondenten ervaren beperkingen in hun dagelijkse actieveld, druk van 'informatie enkel te verkrijgen via internet', vrezen sociale uitsluiting als ze geen toegang tot ICT hebben en zien in deze toegang soms nieuwe kansen.

---

<sup>94</sup> Meer uitleg over deze concepten zijn terug te vinden in hoofdstuk 6.2 (fenomenologie en conceptueel denkkader van Alfred Schütz).

Ook in het toegangsproces tot het verwerven van vaardigheden spelen verschillende factoren een rol. De sociobiografische situatie en de lokale leefwereld zijn belangrijke vertrekpunten bij het analyseren van het toegangsproces tot vaardigheden. Vooral het belang van de aanwezigheid van de lokale, warme expert voor het starten met gebruik, alsook voor het uitbreiden van ICT-vaardigheden en kennis, was opvallend. Hierin komt het belang van het sociale netwerk uit naar voor. Als er vanuit gelijke kansen perspectief gekeken wordt met nadruk op empowerment dan wordt autonoom kunnen handelen met ICT naar voor geschoven als doel. Lokale experts zijn blijvend belangrijk maar de het is niet de bedoeling afhankelijk van hen te blijven voor alle ICT-activiteiten. Het uitbreiden van de *stock of knowledge* van voorbije ervaringen, het leren uit het maken van fouten en interacties aangaan met ICT lijken van fundamenteel belang om een proces van versterking te creëren waarbij iemand greep krijgt op de eigen situatie en de omgeving. Om tot het verwerven van controle te komen moet ook gewerkt worden aan de angstgevoelens die vaak samengaan met het omgaan met ICT. Het wegnemen van angst kan enkel gebeuren als gevoelens van controle ervaren worden, die op hun beurt gecreëerd kunnen worden door het opdoen van ervaringen en de *stock of knowledge* uit te breiden.

Het tweede proces dat bestudeerd werd zijn de **micro-reguleringen van computer en internet in huis** waarbij de focus werd gelegd op het ruimtelijk en tijdelijk inpassen van de computer en internet in de dagelijkse leefwereld. Er werd gebruik gemaakt van de communicatiewetenschappelijke domesticatiebenadering van Roger Silverstone om deze micro-reguleringen te onderzoeken.

Eenmaal in huis gebracht worden de computer en internet ingepast in de morele economie van het huishouden. ICT en het huishouden waarin ICT worden gedomesticeerd beïnvloeden elkaar wederzijds tijdens dit inpassingproces. Twee van de vier domesticatieprocessen werden gedetailleerd bestudeerd: het objectificatieproces (het inpassen in de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld) en het incorporatieproces (het inpassen in de tijdelijke ordening van de dagelijkse leefwereld). Veel aandacht ging hierbij uit naar de veelvuldige gestructureerde machtsprocessen die in huishoudens spelen.

Uit de analyse kwam naar voor dat de betekenissen die aan de ruimtelijke ordening van de dagelijkse leefwereld en aan ICT toegekend worden, dynamisch en variabel zijn. De toegekende betekenissen aan ruimtes zijn afhankelijk van de samenstelling van het huishouden, de architectuur van het huis, de levensfase van de leden van het huishouden enzovoort. Deze zijn dynamisch omdat ze veranderen als er in één van de onderliggende factoren wordt ingegrepen. Het domesticeren van ICT gebeurt binnen de betekenis van een bepaald tijdstip en context. Er zijn een aantal factoren die expliciet vernoemd zijn als belangrijk bij de beslissing om de computer op een specifieke locatie te plaatsen (het objectificatie-

proces). Enerzijds technologische factoren zoals de plaats waar de kabel-aansluiting toekomt in huis en de design van de computer. Anderzijds sociale factoren zoals de behoeftes van de leden van het huishouden voor sociaal contact, controle en privacy. Daarnaast was het feit of de computer als individueel of gemeenschapsobject benaderd werd van belang (er vanuit gaande dat de script van de technologie individueel gebruik prefereert). Algemeen waren vier ruimtelijke gebruikspatronen te onderscheiden op basis van de ruimtelijke ordening van de computer en internet in huis en de betekenis van de computer als individueel of gemeenschapsobject: afgezonderd, prioritair, geïntegreerd en coöperatief gebruik.

Met betrekking tot de tijdelijke inpassing van ICT (het incorporatieproces) in de dagelijkse leefwereld werd duidelijk dat de tijdspatronen voor ICT-gebruik sterk samenhangen met de algemene tijdsinvulling. Specifieke aandacht is binnen dit onderdeel uitgegaan naar de invloed van gendergerelateerde tijdsinvulling en de mannelijke connotatie van technologie. Gelijke kansen op gebruik wordt beïnvloed door vooraf bestaande ruimtelijke en tijdelijke ordeningen van de dagelijkse leefwereld. ICT kunnen bestaande gendergerelateerde (machts)patronen doorbreken, maar kunnen ze ook bestendigen of versterken. In dit hoofdstuk werd het duidelijk dat gelijke kansen in de netwerkmaatschappij voor een groot deel pas start eenmaal (of nadat) ICT in het huishouden zijn gearriveerd en dat (machts)verhoudingen in de morele huishoud-economie een belangrijke rol spelen in het hebben van gelijke kansen op gebruik en toegang.

Het derde bestudeerde proces is het proces van **verandering in gewoontes in de dagelijkse leefwereld** en de ervaren **individu-ICT relaties**. Hierbij werd nagegaan in welke activiteiten de respondenten een verandering in gewoontes ervaarden en hoe deze verandering geschiedde. Er werden door de respondenten tal van veranderingen gerapporteerd. Opvallend was dat een verandering in de dagelijkse leefwereld van de ene persoon, ook verandering in de dagelijkse leefwereld van andere personen met zich meebracht. Gevolgen reiken bijna altijd verder dan het individuele leven. De veranderingen in gewoontes en routines waren veelal iets waar de respondenten weinig bij stil stonden. Waarschijnlijk is dit omdat de nieuwe gewoontes ondertussen ingeburgerd geraakt waren en het eigen is aan gewoontes om er niet bij stil te staan. Toch ligt aan de verandering van een gewoonte vaak een behoefte van voortzetting van het 'leven zoals het was'. De doelstelling is dan het leven verder te leiden en de gewoontes te behouden in de 'veranderde' netwerksamenleving. Ten slotte werden ook verschillende individu-ICT relaties geanalyseerd aan de hand van de typologie van Don Ihde (1990). De inlijvingrelatie, de achtergrondrelatie, de hermeneutische relatie en de verschillende soorten alteriteitrelatie werden besproken waarbij veel aandacht is gegaan naar de alteriteitrelatie die ik 'gespreksplek tussen computer en mens' noem. Hierbij onderscheidde ik drie soorten gesprekken tussen mens en technologie: het éénpersoonsgesprek, het autoritair gesprek en

het onderhandelingsgesprek. Enkel in het laatste geval is er sprake van co-constructie van gebruik(st)er en technologie, een vorm van empowermentsrelatie tussen de gebruik(st)er en de informaticarepresentatie.

## 12.2. Bijdragen en beperkingen van het doctoraatsproefschrift

Met dit interpretatieve onderzoek waarbij vertrokken is vanuit de dagelijkse leefwereld van ICT-gebruik(st)ers is een bijdrage geleverd aan het onderzoeksdomein van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij. Hiermee heb ik een aanvulling geboden aan het bestaande onderzoeksveld, dat zeker in Vlaanderen, grotendeels bestaat uit het definiëren van 'risicogroepen' in de netwerkmaatschappij. Dat in deze interpretatieve benadering vanuit de dagelijkse leefwereld vertrokken wordt, is mijns inziens een te verantwoorden en juiste keuze gebleken. De mogelijke veranderingen in de dagelijkse leefwereld zijn erg divers en de kennis erover kan enkel ten volle gevat worden door te vertrekken vanuit dit micro-perspectief en door op een open manier respondenten te bevragen. Door het opstellen van een concrete topiclijst waarlangs een interview vaak gestructueerd wordt, gaat volgens mij veel relevante informatie en betekenisgeving van respondenten verloren. Langs de andere kant maakt het bestuderen van de 'dagelijkse leefwereld zoals ervaren door de respondenten zelf' de coherentie van de analyse beduidend moeilijker. Het nastreven van diversiteit in de respondentenpopulatie samen met het gebruiken van een zeer open interviewmethode zorgt ervoor dat er allerlei interessante informatie wordt verzameld, maar dat maakt tegelijk de distillatie van een concreet aantal thema's moeilijk. Het gedurende verschillende iteraties doen van het literatuuronderzoek, het formuleren van *sensitizing concepts* en het verzamelen van empirisch materiaal heeft ervoor gezorgd dat er een rode draad in dit doctoraatsproefschrift verweven zit. Ik heb steeds verantwoord waarom ik bepaalde keuzes gemaakt heb en wat de implicaties ervan zijn. Toch ben ik geeïndigd met (en bij de analyses vertrokken van) het werken met verschillende theoretische kaders uit verschillende disciplines en uit verschillende tijdsperiodes wat de éénvormigheid van het onderzoek niet sterker maakt. Spreken over de onderzoek(st)er als 'bricoleur' (Denzin, 2004) lijkt me in dit geval zeker van toepassing. Het bricoleren is echter wel verantwoord gebeurd, vanuit een breed interesseveld en met open vizier. Er is ook voor gezorgd dat u als lezer van dit doctoraatsproefschrift het onderzoeksproces gedetailleerd kan reconstrueren.

De bijdragen van deze interpretatieve benadering van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij liggen op verschillende vlakken. Ten eerste wordt vertrokken vanuit de

ervaringen en betekenissen van individuen zelf waarbij de focus ligt op het actorschap van individuen wat in Vlaanderen nog niet was gebeurd. Ten tweede wordt op een meer gedetailleerde manier gekeken naar het toegangsproces en de factoren die hierop invloed uitoefenen. Hierdoor wordt tot inzichten gekomen die niet op een andere wijze te vatten zijn. Zo blijken bij toegang tot ICT veel vooraf bestaande processen op micro- en macroniveau een rol te spelen. Er liggen steeds mutipele en verweven machtsprocessen, relaties en contextuele handelingen aan de basis van het nemen van beslissingen en van gebeurtenissen. Ten derde komen er nieuwe interessante invalshoeken voor verder onderzoek naar gelijke kansen in de netwerkmaatschappij naar voor. Het kritisch bestuderen van ICT vertrekkende vanuit de 'gewone' gebruik(st)ers, met specifieke menselijke handelingen, lokaal gesitueerd en sociaal ingebed, legt nieuwe aspecten van het leven en gelijke kansen in de netwerkmaatschappij bloot. Ook vragen de inzichten met betrekking tot het belang van de *flow* ervaring bij het aanleren van ICT-vaardigheden en het openen van de *black box* van ICT, de ingeschreven handelingen in de code, om meer onderzoek.

Maar naast deze bijdragen zijn ook een aantal beperkingen verbonden aan het doen van interpretatief onderzoek. De interpretatieve benadering die gepaard gaat met een sociaalconstructivistische visie op de werkelijkheid lijkt vaak hand in hand te gaan met een neiging tot radicaal relativisme. Ook al is geweten dat theoretische en empirische concepten niet de reële objecten zijn naar waar ze verwijzen, ze interpretatief benaderen maakt het moeilijk om de sociale werkelijkheid op een adequate manier te kennen (Gijssels, 2002). De werkelijkheid reduceren tot een sociale constructie maakt het empirisch toetsen ervan schier onmogelijk. Door in dit doctoraatsproefschrift gebruik te maken van het *agential realism* van Karen Barad die verder bouwt op het werk van Martin Heidegger en de fenomenologie van Alfred Schütz heb ik getracht een stap vooruit te zetten naar een meer kritisch realistische wetenschapsbenadering (van o.a. Bashar, 1975). Dit omdat ik op zoek ben gegaan naar ontologische structuren van het dagelijkse leven en het mens-zijn wat dicht aanleunt bij het ontologisch realisme dat typerend is voor het kritisch realisme. Ik geloof dan ook dat in de toekomst het kritisch realisme een uitweg kan bieden uit het dualisme positivistisch empirisme - subjectivistisch empirisme, en de kritieken die bestaan op beide wetenschappelijke benaderingen kan overbruggen.

Het interdisciplinair te werk gaan is naast een verrijking ook een beperking gebleken, want interdisciplinariteit, of een stap verder transdisciplinariteit (Klein, Grossenbacher-Mansuy e.a., 2001), kan onmogelijk een éénpersoonsproject zijn. Het is namelijk niet aan velen gegeven om verschillende disciplines op een zinvolle manier met elkaar te verbinden. Ook al ben ik overtuigd dat het bestuderen van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij en verwante

thema's over technologie en samenleving het best met een interdisciplinair team en op een transdisciplinaire wijze gebeuren, in dit doctoraatsonderzoek was het integreren van verschillende kennisdomeinen niet altijd bevredigend. De tijdsinvestering was groot zonder dat de nodige expertise over alle verschillende domeinen opgebouwd kon worden.

### 12.3. Uitdagingen voor een netwerkmaatschappij met gelijke kansen

In de loop van het schrijven van dit proefschrift heb ik mijn idee over wat 'gelijke kansen in de netwerkmaatschappij' betekent, gevormd en gestructureerd. Zoals hierboven vernoemd werden verschillende *sensitizing concepts* meegenomen in het empirisch luik. In deze afsluitende paragraaf wil ik specifiek ingaan op twee empowermentstrategieën die volgens mij belangrijke uitdagingen zijn voor het realiseren van een netwerkmaatschappij met gelijke kansen. Dit geldt zeker als de tendens van de steeds grotere aanwezigheid van ICT in alle facetten van het (dagelijkse) leven, als gevolg van bijvoorbeeld *Ambient Intelligence* technologie, zich verderzet. De twee empowermentstrategieën die mijns inziens meer aandacht verdienen in de discussie over gelijke kansen in de netwerkmaatschappij zijn kritische digitale geletterdheid en co-constructie van ICT. Beide strategieën hebben betrekking op het actorschap van individuen in de netwerkmaatschappij en het actorschap van individuen ten opzichte van technologie en ICT die sterk met elkaar verbonden zijn. Eerst zal ik het belang van kritische digitale geletterdheid als empowermentstrategie bespreken, daarna bespreek ik co-constructie van ICT als empowermentstrategie. Ik besluit met beide aan elkaar te linken.

#### 12.3.1. Kritische digitale geletterdheid als empowermentstrategie

In dit doctoraatsproefschrift is de vraag geponeerd of digitale geletterdheid een *central human capability* is in de Westerse wereld, en meer specifiek in Vlaanderen (zie hoofdstuk 4.1.3). Bij het zoeken naar een antwoord heb ik niet gepretendeerd dat het antwoord hierop 'ja' was omdat, volgens Sen, *capabilities* geformuleerd moeten worden vanuit de gesitueerdheid van de betrokkenen zelf. In het empirische luik van het onderzoek heb ik een divers aantal ICT-gebruik(st)ers bevraagd, maar mijns inziens niet voldoende om hiermee een uitspraak te kunnen doen over deze kwestie. Op basis van de onderzoeksbevindingen durf ik wel poneren dat digitale geletterdheid de *opportunity set* of de *capabilities* van een persoon verhoogt en op

die manier ook de potentiële *functionings*. Digitale geletterdheid breidt de vrijheden en de waardevolle opties uit waaruit iemand kan kiezen om het leven te leiden dat h/zij wilt, te doen wat h/zij wilt en de persoon te zijn die h/zij wilt. In eerste instantie verhoogt in de netwerkmaatschappij de digitale geletterdheid de *capabilities* van de groep die het bezitten maar verlaagt het de *capabilities* van de niet-bezitters niet. Onder invloed van veranderingen in de samenleving echter verminderen de mogelijkheden van personen die niet digitaal geletterd zijn. Dit omdat er door de opkomst en gebruik van bepaalde ICT andere informatie- en communicatiekanalen veranderen of verdwijnen. Een centrale doelstelling zou moeten zijn het verzekeren dat iedereen een diversiteit aan communicatie- en informatiemogelijkheden heeft, die inzetbaar zijn naar zijn of haar specifieke levensomstandigheden en -voorkeuren (Clement & Shade, 2000). Dit lijkt echter niet altijd zo te gaan. Mensen blijken niet altijd de keuze te hebben uit een diversiteit van communicatie- en informatiemogelijkheden. Respondenten gaven bijvoorbeeld aan dat verschillende communicatie- en informatiehandelingen en de activiteiten waar ze betrekking op hebben veranderd zijn zonder dat ze daar inspraak of impact op hadden.

Deze verschuiving in informatie- en communicatieactiviteiten samen met de toevloed van informatie in de samenleving lijken het gevoel van machteloosheid te vergroten. Van Cuilenberg verwees in 1992 al naar deze reactie als gevolg van de overinformatisering (Van Cuilenberg, 1992: 61). Van overinformatisering, gedefinieerd als het niet herkenbaar samengaan van de (de groei in) informatie en (groei in de) opbrengst (pragmatiek<sup>95</sup>) ervan, is in de netwerkmaatschappij anno 2006 zeker sprake. Het aanbod van informatie is exponentieel gestegen, maar het effect ervan op gedrag is minimaal. Uit het empirisch onderzoek blijkt dat respondenten andere media(kanalen) gebruiken om bepaalde informatie te verzamelen, maar vooral neigen naar een voortzetting van bestaande gewoontes en interesses. De verklaring ligt mijns inziens in het gegeven dat de dagelijkse leefwereld de primaire *province of meaning* is en hun positie in dit dagelijkse leven niet enkel het vertrekpunt voor hun ICT-toegang, maar ook voor hun ICT-gebruik blijft. Wel zijn andere aspecten belangrijk geworden, zoals de vaardigheden om online content kritisch te selecteren. Ook de vaardigheden om kritisch om te gaan met applicaties die het zoeken van informatie ondersteunen (bijvoorbeeld zoekrobots) zijn belangrijk geworden, alsook de vaardigheden om de artefacten die toegang tot informatie geven te onderhouden.

---

<sup>95</sup> Van Cuilenberg onderscheidt drie aspecten van informatie: het syntactische aspect (het informatie aanbod), het semantische aspect (het kennisniveau) en het pragmatische aspect (het effect van de informatie op gedrag (Van Cuilenberg, 1992: 63).



Digitale geletterdheid is behalve voor informatiedoeleinden ook van belang voor de dagelijkse leefwereld die als een volledige communicatieomgeving opgemaakt is uit interdependente en betekenisvolle communicatieve acties en ICT beïnvloedt deze communicatie. De relevante vraag hier is dan of ICT de communicatie betekenisvoller en beter maakt. Met beter bedoel ik dan of er meer sprake is van een *general thesis of the reciprocity of perspectives* (communicatie die voldoet aan het ideaal van de overeenstemming van het systeem van betekenissen) bij communicatie die door middel van ICT plaatsvindt. De resultaten van het onderzoek laten uitschijnen dat dit meestal niet zo is. De respondenten gebruikten ICT in het verlengde van hun bestaande communicatiegewoontes en verschillend naargelang van de relatie die ze op voorhand (of in het reële leven) met iemand hadden. In specifieke gevallen, bij het aan huis gekluisterd zijn door ziekte of bij het verhuizen van goede vrienden creëren ICT wel een uitbreiding van bestaande communicatiemogelijkheden. Ten slotte is een belangrijk aspect van kritische digitale geletterdheid het inschattingsvermogen van iemand over zijn/haar relatie met technologie. Kritische digitale geletterdheid houdt dus ook in het bezitten van de capaciteiten om de mogelijke processen van vervreemding en empowerment van technologie en ICT in de netwerkmaatschappij te identificeren, en op hun beurt te kunnen veranderen of verwerpen.

### 12.3.2. Co-constructie als empowermentstrategie

In dit doctoraatsproefschrift worden ICT niet gezien als onafhankelijke objecten met specifieke eigenschappen die alomtegenwoordig zijn in de Vlaamse samenleving en die mensen 'gebruiken', maar percipieer ik de samenleving als zijnde een interspace waarbinnen ICT en mensen samen bestaan. Ze zijn bewoners van 'dezelfde ruimte' waarbinnen ze een bepaalde werkelijkheid tot stand brengen. Dit uitgangspunt, samen met de vaststelling dat de machinerie van ICT steeds meer onzichtbaar wordt gemaakt omwille van redenen van gebruiksvriendelijkheid of uit gemaksoverwegingen voor de mens (o.a. Borgmann, 1984; Crutzen, 2000), heeft mijns inziens belangrijke implicaties voor het actorschap van individuen. Ze creëert namelijk een vorm van handelingsonbekwaamheid van individuen ten opzichte van ICT. De ontransparantie van ICT en de daarmee samenhangende handelingsonbekwaamheid van individuen liggen aan de basis van de veelvoorkomende angstgevoelens met betrekking tot ICT, en ten opzichte van technologie meer algemeen. Het gebrek aan *locus of control* zorgt niet enkel dat mensen ICT niet gebruiken (o.a. Broos, 2006), maar ook dat ze angstig zijn als ze het wel gebruiken. Het weghalen van dit gevoel van angst is volgens mij dan ook noodzakelijk om tot gelijke kansen vanuit een visie van empowerment te komen. Mensen moeten handelingsbekwaam zijn in een samenleving met ICT en dit kan maar als ze het in hun handelen ten

opzichte van ICT zijn. Een strategie om niet tot een samenleving te komen waar ICT tot een gevoel van angst en vervreemding leiden, maar tot een gevoel van empowerment is volgens mij te vinden in het co-construeren van ICT door de gebruik(st)er zelf. Want ICT die enkel vanuit het brein van ontwerp(st)ers ontspruit en opgesloten wordt in een *black box* houdt veel minder, of niet rekening met diversiteit van gebruik en behoeftes van gebruik(st)ers. Zorgen dat een transdisciplinair team betrokken is in het ontwerp van ICT is een mogelijke strategie om meer rekening te houden met diversiteit. Maar er moet verder gegaan worden dan dat. Van een netwerkmaatschappij met gelijke kansen is volgens mij enkel sprake als de gebruik(st)er zelf de mogelijkheid krijgt om de technologie als het ware mee te ontwerpen.

Uit onderzoek blijkt dat er co-constructie van gebruik en ontwerp van ICT op verschillende niveaus plaats kan vinden (zie hoofdstuk 5.6). Hierna ga ik kort in op de betekenis van co-constructie op deze verschillende niveaus, de implicaties ervan voor de empowerment van de gebruik(st)er en de rol van mens- en sociale wetenschappen hierbinnen.

Op het eerste onderzoeksniveau wordt bestudeerd hoe ICT als artefact geco-construeerd worden door gebruik(st)ers. Dit soort onderzoek kan echter enkel retrospectief plaatsvinden. Nadat een technologie ontworpen en in de samenleving ingebed is geraakt of afgestoten werd, wordt bestudeerd hoe het proces van aanvaarding, verwerping of herinterpretatie heeft plaatsgevonden. Hierbij wordt dan gekeken welke actoren en welke machts- en onderhandelingsprocessen met betrekking tot (de ontwikkeling) van ICT een rol hebben gespeeld. Naar empowerment van de gebruik(st)er draagt dit soort onderzoek niet veel bij ook al stelt het actorschap centraal. Dit niveau van co-constructie wordt vooral binnen mens- en sociale wetenschappen bestudeerd.

Op het tweede onderzoeksniveau wordt bestudeerd hoe ICT geco-construeerd worden door de 'werelden' van gebruik en 'werelden' van ontwerp samen te brengen. Doordat ontwerp(st)ers de wereld van de gebruik(st)ers voor een bepaalde periode effectief delen krijgen ze zicht op het werkproces waarbinnen nieuwe ICT ingebracht zullen worden. Door het inbrengen van de eindgebruik(st)er in het productieproces van ICT en niet pas achteraf te bestuderen in welke mate welke actoren impact gehad hebben op de totstandkoming en *closure* van ICT, worden de belangen en voorkeuren van de gebruik(st)ers meegenomen in het ontwerp. Dit betekent dat er niet vanuit een *top-down* benadering ICT wordt ontworpen, maar dat er effectief *bottom-up* te werk wordt gegaan. Op deze manier kunnen ICT ontworpen worden waarin de eindgebruik(st)ers inspraak krijgen en er dus minder kans bestaat dat ze het als bevreemdend ervaren. Dat er binnen deze werkwijze een rol weggelegd is voor mens- en sociale wetenschappers komt tot uiting bij het toepassen van de *participatory design* methode waarbij

mens- en sociale wetenschappers als het ware de schakel vormen tussen de 'wereld van gebruik' en de 'wereld van ontwerp'.

Het samenbrengen van deze werelden is veel minder vanzelfsprekend als het onderzoek betreft van generieke ICT in de dagelijkse leefwereld zoals de computer. Alle (potentiële) gebruik(st)ers en alle ontwerp(st)ers van een technologie betrekken bij het co-constructieproces is onmogelijk. Het toepassen van de *participatory design* methode bij het ontwerpen van generieke ICT beperkt zich als gevolg daarvan veelal tot *user research* dat plaatsvindt op het einde van het ontwerpproces waardoor er sprake kan zijn van *participatory redesign* maar niet van *participatory design*. Dit houdt in dat gebruik(st)ers bepaalde wensen of vereisten van ICT communiceren naar ontwerp(st)ers, maar binnen het format en de scripts die de ontwerp(st)ers al ingebouwd hebben in ICT. De grenzen zijn vastgelegd, de handelingen zijn ingeschreven, het rest de gebruik(st)er enkel nog binnen deze uitgestippelde klijtlijnen feedback te geven. Dit niveau van co-constructie wordt vooral toegepast binnen productdesign en etnografisch onderzoek naar automatiseringsprocessen in organisaties.

Op het derde en diepste onderzoeksniveau wordt bestudeerd hoe ICT geco-constructeerd worden door op het niveau van interactie tussen actoren en informaticarepresentaties te gaan kijken en door het thema van mens-machine communicatie van dichterbij te bestuderen. Daarbij wordt verder gegaan dan het bestuderen van de relatie met de interface, maar worden de ingebouwde scripts in de technologie opengebrouwen om te kijken wat en hoe de uitwisseling van betekenissen tussen actoren en informaticarepresentaties verlopen. Het interpreteren van machines door mensen en het interpreteren van mensen door machines volgen een andere logica. Het gegeven dat ICT in een zeer groot aantal contexten gebruikt wordt (en in de toekomst waarschijnlijk zal gebruikt worden), en dat mens en ICT 'dezelfde ruimte' bewonen, maakt dit probleem steeds explicieter. ICT artefacten geven namelijk geen betekenis aan taal, maar vatten taal op als vaststaande feiten. De ingeschreven informaticarepresentaties zijn niet contextueel veranderlijk of multipel interpreteerbaar, maar bevatten éénduidige planmatige handelingen. Dit heeft op haar beurt implicaties naar de gewenste kritische digitale geletterdheid van ICT-gebruik(st)ers dat ik hiervoor besprak. Dit niveau van co-constructie wordt binnen de informaticadiscipline en STS bestudeerd.

Beide besproken empowermentstrategieën combinerend kom ik tot het finale besluit dat ik in dit doctoraatsproefschrift wil maken.

Waar bij betekenis geven aan menselijk handelen de *general thesis of the reciprocity of perspectives* van belang is om elkaar te verstaan, ligt dit bij machines artefacten anders. De twee basis-idealen die volgens Schütz aan de basis van de *general thesis of the reciprocity of perspectives* liggen, het ideaal van de uitwisselbaarheid van de standpunten en het ideaal van de overeenstemming van betekenissystemen, zijn niet voldaan bij communicatie met machines. Er kan dus onmogelijk tot een *general thesis of the reciprocity of perspectives* gekomen worden tussen mensen en machines. Het expliciet maken van de logica en de interpretatie van taal van de machine is dan ook een noodzakelijke voorwaarde wil men tot een bepaald begrip van ICT komen. Dat er momenteel bij het ICT-ontwerpproces als ideaal voor gekozen wordt de technologie onzichtbaar te maken en deze niet te expliciteren lijkt dan ook een *contradictio in terminis*. Het gevolg is namelijk dat er geen begrip van technologie ontwikkeld wordt en individuen de logica van machines niet kunnen vatten waardoor ze er niet mee in interactie kunnen treden. Dit creëert gevoelens van angst en gebrek aan controle. Het is mijns inziens van belang dat het functioneren van de technologie in bepaalde mate transparant is voor de gebruik(st)er. Individuen moeten een '*meaningful discours*' kunnen opzetten met ICT. Daarbij zijn een bepaalde mate van kritische digitale geletterdheid van de gebruik(st)er belangrijk, alsook een ICT-ontwerp dat de ingeschreven handelingen in de software, die enerzijds bepaalde handelingen uitvoert en anderzijds het handelen van de eindgebruik(st)ers stuurt, expliciteert.

De vraag die deze redenering oproept is dan of de veelal vooropgestelde doelstelling van 'gebruiksvriendelijkheid' als zijnde '*simple and easy*' bruikbaar is, of dat er bij het ontwerpen van software en interfaces meer aandacht moet uitgaan naar het tot ontwerp(st)er maken van de gebruik(st)er zelf. Enkel dan gebeurt de betekenisgeving niet enkel door de zender (het informaticaproduct) waarbij de ontvanger (de gebruik(st)er) een passieve rol toebedeeld krijgt, maar co-construeert de gebruik(st)er de technologie. Als ik deze uitgangspunten ten slotte samen breng met de bevinding uit het empirisch onderzoek over het belang van de *stock of knowledge* (hoofdstuk 9.4.3), de kennis opgedaan uit voorbije ervaringen, en de *flow* ervaringen van respondenten bij het oplossen van bepaalde problemen (hoofdstuk 9.4.8) dan zie ik dit als een uitdaging bij het ontwikkelen van ICT. Niet enkel om de technologie transparant te maken, maar ook om te zorgen dat de gebruik(st)ers ontwerp(st)ers worden via het creëren van software applicaties die dit mogelijk maken. Dat dit implicaties heeft voor het ontwerpproces en de gebruikte programmeermethodieken is vanzelfsprekend. In dit doctoraatsproefwerk is overtuigend duidelijk geworden dat de verantwoordelijkheid voor het

realiseren van gelijke kansen in de netwerkmaatschappij bij een groot aantal actoren ligt: bij ICT-gebruik(st)ers, niet-ICT-gebruik(st)ers, ICT-ontwerp(st)ers en beleidsmakers, want zoals Karen Barad zegt: *"We are responsible for the world in which we live not because it is an arbitrary construction of our choosing, but because it is sedimented out of particular practices that we have a role in shaping"* (1998: 102).



## BIBLIOGRAFIE

- Aalberts, Chris & van Zoonen, Liesbet (2005). Televisiekijken in het digitale tijdperk. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 347-364.
- Achterhuis, Hans (1997). Inleiding: Amerikaanse techniekfilosofie. In H. Achterhuis (Ed.), *Van Stoommachine tot Cyborg. Denken over techniek in de nieuwe wereld* (pp. 7-15). Amsterdam: Ambo.
- Anand, Anita & Uppal, Mahesh (2002). *Engendering Management and Regulation of ICTs: Narrowing the digital divide for women*. Paper gepresenteerd op UN/INSTRAW Virtual Seminar Series on Gender and ICTs, cyberspace, 29 juli-9 augustus.
- APS (2001). Focus: in de ban van ICT, *Vlaamse regionale indicatoren*. Brussel: Departement Algemene Zaken en Financieën, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Bakardjieva, Maria (2005). *Internet Society. The internet in everyday life*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Bakardjieva, Maria & Smith, Richard (2001). The internet in everyday life: computer networking from the standpoint of the domestic user. *New Media & Society*, 3(1), 67-83.
- Barad, Karen (1998). Getting real: Technoscientific Practices and the Materialization of Reality. *differences: A Journal of Feminist Cultural Studies*, 10, 88-128.
- Barad, Karen (2003). Posthumanist Performativity: Toward an Understanding of How Matter Comes to Matter. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 28(3), 801-831.
- Barnes, Barry & Bloor, David (1981). Relativism, rationalism and the sociology of knowledge. In M. Hollis & S. Lukes (Eds.), *In Rationality and Relativism* (pp. 21-47). Oxford: Blackwell.
- Barry, Andrew (1999). Invention and Inertia. *Cambridge Anthropology*, 21.
- Barton, David (1991). The social nature of writing. In D. Barton & R. Ivanic (Eds.), *Writing in the community*. London: Sage.
- Barton, David, & Hamilton, Mike (2000). literacy practices. In D. Barton & M. Hamilton & R. Ivanic (Eds.), *Situated literacies: reading and writing in context*. London: Routledge.
- Baynham, M. (1995). *Literacy Practices: Investigating Literacy in Social Contexts*. London: Longman.

- Benshop, Albert. *Technologie als probleem*. Gedownload op 3 augustus 2005, van het World Wide Web: <http://www2.fmg.uva.nl/sociosite/labor/TAO/2Probleem.html>
- Berg, Marc (1998). The Politics of Technology: On Bringing Social Theory into Technological Design. *Science, Technology, & Human Values*, 23(4) Special Issue: Humans, Animals, and Machines, 456-490.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1974). *Sociologische bouwstenen. De sociale constructie van de realiteit. Een verhandeling over de kennissociologie*. Antwerpen, Utrecht: De Nederlandsche Boekhandel.
- Berting, Jan (1992). *De technologische factor. Een sociaalwetenschappelijke analyse*. Rotterdam: Academisch Boeken Centrum.
- Bhaskar, Roy (1979). *The Possibility of Naturalism*. Harvester: Brighton.
- Bhaskar, Roy (1997(1975)). *A Realist Theory of Science*. London: Verso Classic.
- Bijker, Wiebe E. (1992). The Social Construction of Fluorescent Lighting, or How an Artifact Was Invented in Its Diffusion Stage. In W. Bijker & J. Law (Eds.), *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change*. Cambridge: MIT Press.
- Bijker, Wiebe, Hughes, Thomas P. & Pinch, Trevor (1987). *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Boase, Jeffrey, Horrigan, John, Wellman, Barry & Rainie, Lee (2006). *The Strength of Internet Ties. The internet and email aid users in maintaining their social networks and provide pathways to help when people face big decisions*. Washington: PEW Internet & American Life Project.
- Boczkowski, Pablo J. (2004). The Mutual Shaping of Technology and Society in Videotex Newspapers: Beyond the Diffusion and Social Shaping Perspectives. *The Information Society*, 20, 255-267.
- Borgmann, Albert (1984). *Technology and the Character of Contemporary Life. A Philosophical Inquiry*. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Bourgeois, Geert (2004). *Beleid voor een media-(r)evolutie ten dienste van de Vlaming: beleidsnota Media 2004-2009*.



- Brants, Kees & Frissen, Valerie (2003). *Inclusion and exclusion in the Information Society (EMTEL Network Final Deliverable)*. Amsterdam / Delft: ASCoR, Free University of Amsterdam, TNO Strategy, Technology and Policy.
- Broos, Agnetha (2006). *De digitale kloof in de computergeneratie: ICT-exclusie bij adolescenten*. Katholieke Universiteit Leuven, Leuven.
- Broos, Agnetha & Roe, Keith (2002). *The gender gap in Flanders: The impact of gender, computer use and self-perceived computer experience on attitudes toward digital technology*. Paper presented at the ICA Conference 'Reconciliation through communication', Seoul, Korea.
- Broos, Agnetha & Roe, Keith (2005). Marginality in the information age: Is The Gender Gap Really Diminishing? *The European Journal of Communication*, 30(2), 251-260.
- Broos, Agnetha & Roe, Keith (2006a). The digital divide in the computer generation: ICT exclusion among adolescents. In P. Golding & G. Murdock (Eds.), *Unpacking digital dynamics: Participation, Control and Exclusion*. New York: Hampton Press.
- Broos, Agnetha & Roe, Keith (2006b). The Digital Divide in the Playstation Generation. Self-efficacy, locus of control and ICT adoption among adolescents. *Poetics*.
- Brutsaert, Herman (1995). *Sociologie*. Gent: Vakgroep Sociologie, Universiteit Gent.
- Bucy, Erik P. (2001). Media Participation: A legitimizing mechanism of mass democracy. *New Media & Society*, 3(3), 357-380.
- Callon, Michel (1991). Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis. In W. E. Bijker & T. P. Hughes & T. Pinch (Eds.), *The Social Construction of Technological Systems, new directions in the sociology and history of technology* (pp. 83-103). Cambridge, Massachusetts, London: MIT Press.
- Cammaerts, Bart (2000). Sociaal beleid in de informatiesamenleving: de digitale kloof in een Belgisch-Vlaams perspectief. *Ethiek en Maatschappij*, 3e jg(4), 36-63.
- Cammaerts, Bart, Van Audenhove, Leo, Nulens, Gerd & Pauwels, Caroline (eds.) (2003). *Beyond the Digital Divide. Reducing exclusion, forstering inclusion*. Brussel: VUBPress.
- Carpentier, Nico (2002). *Beyond the virtual binary: ICTs as tools for bridging cultural divisions*. Gent: Steunpunt re-creatief Vlaanderen.

- Carpentier, Nico (2003a). Access and participation in the discourses of the digital divide. The European perspective at/on the WSIS. In J. Servaes (Ed.), *The European Information Society: A reality check* (pp. 99-120). Bristol, UK, Portland, OR, USA: Intellect.
- Carpentier, Nico (2003b). Beelden van diversiteit. Toegang, interactie en participatie in de 'on-line video community' Video Nation. In R. Laermans & J. Lievens & H. Waeye (Eds.), *Cultuurkijker: aanzetten voor cultuuronderzoek in Vlaanderen* (pp. 281-310). Antwerpen: De Boeck.
- Carson, Diane, Dittmar, Linda & Welsch, Janice R. (1994). *Multiple Voices in Feminist Film Criticism*. London and Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Castells, Manuel (1996). *The Rise of the Network Society, The Information Age: Economy, Society and Culture, Vol. I*. Cambridge, MA; Oxford, UK: Blackwell.
- Centrum voor Informatie over de Media (2005). *Tactische CIM radiostudie golf 7, januari 2005-maart 2005*. Brussel: Centrum voor Informatie over de Media.
- Choo, Chun Wei, Detlor, Brian & Turnbull, Don (2000). *Web Work: Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web*. Dordrecht, Boston, London: Kluwer Academic Publishers.
- Claeys, Laurence (2003). *Vrouw-zijn in de digitale samenleving: literatuurstudie 'vrouwen, gender en informatie- en communicatietechnologieën'*. Antwerpen: Steunpunt Gelijkekansenbeleid.
- Clement, Andrew & Shade, Leslie Regan (2000). The Access Rainbow: Conceptualizing Universal Access to the Information/Communication Infrastructure. In M. Gustin (Ed.), *Community informatics : enabling communities with information and communications technology* (pp. 32-51). Hershey: Idea group publishing.
- Cockburn, Cynthia (1985). *Machinery of Dominance: Women, Men and Technical Know How*. London: Pluto Press.
- Commission of the European Communities (2005). *Digital Divide Forum Report: Broadband Access and Public Support in Under-served Areas*. Brussels.
- Compaigne, Benjamin M. (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis of Creating a Myth?* Cambridge: MIT Press.
- Coyne, Diane (1997). *The Weightless Economy*. Oxford: Capstone.

- Crutzen, Cecile (2000). *Interactie, een wereld van verschillen, een visie op informatica vanuit genderstudies*. Open Universiteit Nederland, Heerlen.
- Crutzen, Cecile (2002). Interactie, een wereld van verschillen: dualiteiten en dialogen in informatica. In L. Rassel (Ed.), *Digitales 15/16/17-11-2001* [www.digitales-online.org](http://www.digitales-online.org). Brussel: Interface3.
- Crutzen, Cecile (2003). ICT-Representations as Transformative Critical Rooms. In G. Kreutzner & H. Schelhowe (Eds.), *Agents of Change: Virtuality, Gender and the Challenge to the Traditional University* (pp. 87-106). Opladen: Leske + Budrich.
- Crutzen, Cecile (2005). *Intelligente ambiance, tussen hemel en hel: een verlossing?* Paper gepresenteerd op Ambient intelligence: een ego-harnas?, Open Universiteit Nederland - faculteit Informatica, 11 februari 2005. Gedownload op 10 september 2006 van het World Wide Web  
<http://www.ou.nl/Docs/Faculteiten/INF/symposium110205/Intelligenteambiance.pdf>
- Csikszentmihalyi, Mihaly & Rochberg-Halton, Eugene (1981). *The Meaning of Things: Domestic Symbols and the Self*. Cambridge: Cambridge University Press.
- d'Haenens, Leen (2003). ICT in de multiculturele samenleving. In J. S. de Haan, Jan (Ed.), *Jaarboek samenleving en ICT 2003: de sociale dimensie van technologie* (pp. 91-112). Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Dahlberg, Lincoln (2001). Democracy via cyberspace: Mapping the rhetorics and practices of three prominent camps. *New Media & Society*, 3(2), 157-177.
- de Certeau, Michel (1994). The Practice of Everyday Life In J. Storey (Ed.), *Cultural Theory and Popular Culture: A Reader* (pp. 474-485). New York: Harvester Wheatsheaf.
- de Haan, Jos (2000). Verschillen in toegang tot de digitale snelweg, *Mensen in netwerken, een discussiebijdrage van V&W aan het 'digitale kloof' debat*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Telecommunicatie Post.
- de Haan, Jos (2003). Sociale ongelijkheid en ICT. In J. S. de Haan, Jan (Ed.), *Jaarboek ICT en samenleving 2003: de sociale dimensie van technologie* (pp. 21-46). Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- de Haan, Jos, van 't Hof, Christian & van Est, Rinie (2006). De digitale generatie. In J. de Haan & C. Van 't Hof (Eds.), *Jaarboek ICT en samenleving. De digitale generatie*. Amsterdam: Boom.

- Dekkers, Gijs J.M. (2002). *Dualisering in het digitale tijdperk: een onderzoek naar de verbanden tussen multidimensionale armoede en informatie- en communicatietechnologie*. Brussel: Federaal Planbureau.
- deSanctis, Geraldine & Poole, Marshall Scott (1994). Capturing the complexity in advanced technology use: adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121-117.
- Dierkes, Meinolf & Hoffmann, Ute (eds.) (1992). *New Technology at the Outset: Social Forces in the Shaping of Technological Innovations*. Frankfurt, New York: Campus.
- DiMaggio, Paul, Hargittai, Eszter, Neuman, W. Russell, & Robinson, John P. (2001). Social Implications of the Internet. *Annual Review of Sociology*, 27, 307-336.
- Dreyfus, Hubert L. (1986). *Mind over Machines*. New York: Free Press.
- Dreyfus, Hubert L. (2001). *On the Internet*. London and New York: Routledge.
- Elder, Glen H.Jr., Kirkpatrick Johnson, Monica & Crosnoe, Robert (2003). The emergence and development of the life course theory. In J. T. Mortimer & M. J. Shanahan (Eds.), *Handbook of the life course* (pp. 3-21). New York: Kluwer.
- Ellul, Jacques (1954). *La technique ou l'enjeu du siècle*. Paris: Armand Colin, 1954. Paris: Économica, 1990.
- Ellul, Jacques (1977). *Le système technicien*. Paris: Calmann-Lévy.
- Emirbayer, Mustafa & Mische, Ann (1998). What Is Agency? *American Journal on Sociology*, 4, 962-1023.
- Fairclough, Norman (1989). *Language and Power*. London: Longman.
- Fairclough Norman (1992). *Discours and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Feenberg, Andrew (1991). *Critical Theory of Technology*. NY, Oxford: Oxford University Press.
- Feenberg, Andrew (1999). *Questioning technology*. New York: Routledge.
- Fisher-Rosenthal, Wolfram & Rosenthal, Gabriel (1997). Warum Biographieanalyse und wie man sie macht. *Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie*, 17, 405-427.
- Fox Keller, Evelyn (1985). *Reflection on Gender and Science*. Yale: Yale University Press.

- Fox Keller, Evelyn (2001). Making a Difference: Feminist Movement and Feminist Critiques of Science. In A. N. H. Creager & E. Lunbeck & L. Schiebinger (Eds.), *Feminism in the Twentieth-Century Science, Technology and Medicine* (pp. 98-109). Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Franklin, Marianne (2004). *Postcolonial Politics, The Internet and Everyday Life: Pacific Traversals Online*. London/ New York: Routledge.
- Frissen, Valerie & Wester, Fred (1997). De interpretatieve onderzoeksbenadering in de communicatiewetenschappen. In J. Servaes & V. Frissen (Eds.), *De interpretatieve benadering in de communicatiewetenschap: Theorie, methodologie en case-studies* (pp. 13-37). Leuven, Amersfoort: Acco.
- Frissen, Valerie (2000). *Cultuur als confrontatie: De mythe van de digitale kloof: 'advisor-in-residence' advies aan de staatssecretaris van OCenW*. Nederland: Staatssecretariaat van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.
- Frohlich, David & Kraut, Robert (2003). The Social Context of Home Computing. In R. Harper (Ed.), *Inside the Smart Home* (pp. 127-162). London, Berlin: Springer.
- Gandy, Oscar H. Jr (2002). The Real Digital Divide: Citizens versus Consumers. In L. A. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), *Handbook of New Media: Social Shaping and Consequences of ICTs* (pp. 448-460). London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Geerts, Guido & Den Boon, Ton (1999). *Van Dale: Groot woordenboek der Nederlandse Taal*. Utrecht, Antwerpen: Van Dale Lexicografie.
- Gerson, Elihu M. & Star, Susan Leigh (1986). Analyzing Due Process in the Workplace. *ACM Transactions on Information Systems (TOIS)*, 4(3), 257-270.
- Giddens, Anthony (1984). *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Berkeley: University of California Press.
- Gijssels, Caroline (2002). Kritisch realisme en sociologisch onderzoek. *Tijdschrift voor Sociologie*, 23(1), 21-44.
- Gijssels, Caroline (2006). *Kritisch realisme en sociologisch onderzoek : een analyse aan de hand van studies naar socialisatie in multi-etnische samenlevingen*. Katholieke Universiteit Leuven, Leuven.

- Glorieux, Ignace, Minnen, Joeri & Vandeweyer, Jessie (2004). *Vlaanderen de klok rond - 2004. Enkele resultaten van het Vlaamse tijdsbudgetonderzoek (TOR'04)*. Brussel: VUB, vakgroep sociologie, onderzoeksgroep TOR.
- Gordo, Blanca (2003). Overcoming Digital Deprivation. *IT & Society*, 1(5), 166-180.
- Gorman, Robert A. (1975). Alfred Schutz - An Exposition and Critique. *The British Journal of Sociology*, 26(1), 1-19
- Graham, Gordon (2001). *Internet: een filosofisch onderzoek*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Grathoff, Richard (1978). *The Theory of Social Action*. Bloomington, London: Indiana University Press.
- Habermas, Jurgen (1970). *Technik und Wissenschaft als Ideologie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Haddon, Leslie (2000). Social Exclusion and Information and Communication Technologies: lessons from studies of single parents and the young elderly. *New Media & Society*, 2(4), 387-406.
- Haddon, Leslie (2004). *Information and Communication Technologies in Everyday Life. A Concise Introduction and Research Guide*. Oxford, New York: Berg.
- Hall, Stuart (1973). Encoding/decoding. In S. Hall & D. Hobson & A. Lowe & P. Willis (Eds.), *Culture, media, language* (pp. 26-27). London: Hutchinson.
- Haraway, Donna (1985). A manifesto for cyborgs: science, technology and socialist feminism in the 1980s. *Social Review*, 80, 65-107.
- Haraway, Donna (1991). *Simians, Cyborgs and Women. The reinvention of Nature*. New York: Routledge
- Haraway, Donna (2003). *The Companion Species Manifesto. Dogs, People, and Significant Otherness*. Chicago: Prickly Paradigm Press.
- Harding, Sandra (1986). *The Science Question in Feminism*. IthacaNY: Cornell University Press.
- Harding, Sandra (2001). Feminist Standpoint Epistemology. In M. Lederman & I. Bartsch (Eds.), *The Gender and Science Reader*. London & NY: Routledge.

- Hayes, Philip. J.& Reddy, Raj D. (1983). Steps toward graceful interaction in spoken and written man-machine communication. *International Journal of Man-Machine Studies*, 1(19), 231-284.
- Heath, Christian (1986). *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heidegger, Martin (1973). *De Techniek en de Ommkeer. Vertaald, ingeleid en van commentaar voorzien door Prof.dr. H.M. Berghs*. Tiel, Utrecht: Lannoo.
- Hüsing, Tobias & Selhofer, Hannes (2004). DIDIX: A Digital Divide Index for Measuring Inequality in IT Diffusion. *IT&Society*, 7 (Spring/Summer), 21-38.
- Hüttner, Harry, Renckstorf, Karsten & Wester, Fred (1995). *Onderzoekstypen in de communicatiewetenschappen*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Ihde, Don (1990). *Technology and the lifeworld. From Garden to Earth*. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press.
- Ihde, Don (2006). *If phenomenology is an albatross, is postphenomenology possible?* Gedownload op 1 maart 2006, van het World Wide Web:  
<http://ws.cc.stonybrook.edu/philosophy/faculty/dihde/articles/postphenomenology.html>
- Inwood, Michael (1997). *Heidegger. A Very Short Introduction*. Oxford: Oxford University Press.
- Jacobs, Dirk (1993). Het structuralisme als synthese van handelings-en systeemtheorie? *Tijdschrift voor Sociologie*, 14, 335-360.
- Jones, Steve (1999). Studying the Net: intricacies and issues. In S. Jones (Ed.), *Doing Internet Research: critical issues and methods for examining the net* (pp. 1-28). London: Sage.
- Kaplan, Daniel (2005). *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations*. Brussels: eEurope Advisory Group.
- Katz, James E., Rice, Ronald E. & Aspden, Philip (2001). The Internet, 1995-2000, Access, Civic Involvement, and Social Interaction. *American Behavioral Scientist*, 45(3), 405-419.
- Kerstens, K. (1989). *Voorbij het utilitarisme: Amartya Sen over rechtvaardigheid en autonomie*. Antwerpen: Studiegroep Economie, maatschappij en christendom.

- Kiesler, Sara, Zdaniuk, Bozena, Lundmark, Vicki, & Kraut, Robert (2000). Troubles with the Internet: The Dynamics of Help at Home. *Human-Computer Interaction*, 15, 323-351.
- Klein, Julie Thompson, Grossenbacher-Mansuy, Walter, Häberli, Rudolf, Bill, Alain, Scholz, Roland W. & Welti, Myrtha (eds.) (2001) *Transdisciplinarity: Joint Problem-Solving among science, technology and society. An effective way of managing complexity*. Basel: Birkhauser Verlag.
- Kline, Ronald (2003). Resisting Consumer Technology in Rural America: The Telephone and Electrification. In N. Oudshoorn & T. Pinch (Eds.), *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technology*. Massachusetts: MIT.
- Knoblauch, Hubert (2000). Communication, Contexts and Culture. A communicative constructivist approach to intercultural communication. In A. Di Luzio & S. Gunthner & F. Orletti (Eds.), *Culture in Communication. Analyses of intercultural situations*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Kuhn, Thomas (1962). *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kvale, Steinar (1996). *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- LaSalsa, Michael C. (2003). When interviewing 'family': maximizing the insider advantage in the qualitative study of lesbians and gay men. In W. Meezan & J. I. Martin (Eds.), *Research Methods wit Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender Populations* (pp. 15-30). New York, London, Oxford: Harrington Park Press.
- Latour, Bruno (1987). *Science in action: how to follow scientists and engineers through society*. Milton Keynes: Open University Press.
- Latour, Bruno (1995). Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer. In S. L. Star (Ed.), *Ecologies of Knowledge* (pp. 257-277). New York: State University of New York Press.
- Latour, Bruno (1999). On recalling ANT. In J. Law & J. Hassard (Eds.), *Actor Network Theory and After* (pp. 15-25). Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Laverty, Susann M. (2003). Hermeneutic Phenomenology and Phenomenology: A Comparison of Historical and Methodological Considerations. *International Journal of Qualitative Methods*, 2/3 (September).



- Law, John (1999). After ANT: complexity, naming and topology. In J. Law & J. Hassard (Eds.), *Actor Network Theory and After* (pp. 1-14). Blackwell: Malden, MA.
- Law, John (1991). Introduction: monster, machines and sociotechnical relations. In J. law (Ed.), *A Sociology of Monsters: essays on power, technology and domination*. London, New York: Routledge.
- Law, John (1992). *Notes on the Theory of the Actor Network Theory: Ordering, Strategy and Heterogeneity*. Centre for Science Studies, Lancaster University, Lancaster LA1 4YN. Gedownload op 10 April 2005, van het World Wide Web: <http://www.lancs.ac.uk/fss/sociology/papers/law-notes-on-ant.pdf>
- Leigh Star, Susan (1991). Power, technology and the phenomenology of conventions: on being allergic to onions. In J. Law (Ed.), *A Sociology of Monsters: essays on power, technology and domination* (pp. 26-56). London, New York: Routledge.
- Lenaers, Steven (2006). *Beleving van gelijke kansen in de levensloop*. Universiteit Antwerpen, Antwerpen.
- Lesage, Dieter (2006). Filosofie van de Living. In J. Knops (Ed.), *Living, reflecties over diversiteit en identiteit, Le Living, réflexions sur la diversité et l'identité, The Living room, reflecting diversity and identity'* (pp. 119-141). Gent: Mens & Cultuur Uitgevers.
- Lie, Merete (1995). Technology and Masculinity: The Case of the Computer. *European Journal of Women's Studies*, 2(3), 379-394.
- Lievrouw, Leah A. (2002). Determination and Contingency in New Media Developments: Diffusion of Innovations and Social Shaping of Technology Perspectives. In L. A. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), *The Handbook of New Media: Social Shaping and Consequences of ICTs* (pp. 183-199). London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Lievrouw, Leah A. (2004). What's changed about new media? Introduction to the fifth anniversary issue of new media & society. *New Media & Society*, 6(1), 9-15.
- Lievrouw, Leah A. & Livingstone, Sonia (2002). Introduction: The Social Shaping and Consequences of ICTs. In L. A. Lievrouw & S. Livingstone (Eds.), *The Handbook of New Media* (pp. 1-21). London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Livingstone, Sonia & Bober, Magdalena (2005). *UK children Go Online: Final Report of Key Project Findings*. London: The London School of Economics and Political Science Economic & Social Research Council.

- Loader, Brian D., Hague, Barry & Eagle, Dave (2000). Embedding the Net: Community Empowerment in the Age of Information. In M. Gurstein (Ed.), *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communications Technologies* (pp. 81-103). Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Longino, Helen, & (1996). Cognitive and Non-Cognitive Values in Science: Rethinking the Dichotomy. In L. Hankinson Nelson & J. Nelson (Eds.), *Feminism, Science, and the Philosophy of Science* (pp. 39-58). Dordrecht: Kluwer.
- Lowe, Graham S. & McAuley, Julie (2000). *Adult Literacy and Lifeskills Survey: Information and Communication Technology Literacy Assessment Framework*. Canada.
- Mackay, Hughie & Gillespie, Gareth (1992). Extending the social shaping of technology approach: ideology and appropriation. *Social Studies of Science*, 22(4), 685-716.
- Marx, Karl (1974). *De armoede van de filosofie*. vertaling door Verlee, Adrien (mei 2005). Gedownload op 15 juni 2005 van het World Wide Web: <http://www.marxists.org/nederlands/marx-engels/1847/armoede/2a.htm>.
- Marx, Karl & Engels, Friedrich (1910). *Communistisch Manifest*. Gent: Volksdrukkerij.
- Maso, Ilja (1987). *Kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom.
- Maso, Ilja & Wester, Fred (1996). The interview as a dialogue. In I. Maso & F. e. Wester (Eds.), *The Deliberate Dialogue, Qualitative Perspectives on the Interview* (pp. 7-14). Brussels: VUB University Press.
- Mason, Jennifer (1996). *Qualitative Researching*. London, Thousand Oaks & New Delhi: Sage Publications.
- Mayer, Karl Ulrich (1986). Structural Constraints on the life course. *Human Development*, 29, 163-170.
- Mc Kenzie, Donald & Wajcman, Judy (1985). *The Social Shaping of Technology*. Milton Keynes, Philadelphia: Open University Press.
- McMillan, Sally J. & Morrison, Margie (2006). Coming of Age with the Internet: A Qualitative Exploration of How the Internet Has Become an Integral Part of Young People's Lives. *New Media & Society*, 8(1), 73-95.

- Mead, George Herbert (1934). *Mind, Self, and Society*. Ed. by C. W. Morris. Chicago: University of Chicago Press.
- Michael, Mike (2003). Between the Mundane and the Exotic. Time for a different sociotechnical stuff. *Time & Society*, 12(1), 127-143.
- Michielsens, Magda (1991). *'Vrouwenmythes en vrouwenwerkelijkheid' : vrouwelijke autonomie, op eigen benen sta je nooit alleen*. Brussel: Feministische Ontmoetingen.
- Mills, Melinda (2005). (On)gelijke kansen vanuit een internationaal vergelijkend levensloopperspectief: een theoretisch raamwerk. In J. Godemont & N. Steegmans & K. Goyvaerts & S. Lenaers & S. Spee (Eds.), *Het leven zoals het zou kunnen zijn: (on)gelijke kansen in de levensloop. Jaarboek 3 Steunpunt Gelijkekansenbeleid*. Antwerpen: Verbal Vision.
- Molina, Alfonso (1989). *The Social Basis of the Microelectronics Revolution*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Moneta, Giovanni B. & Csikszentmihalyi, Mihaly (1996). The Effect of Perceived Challenges and Skills on the Quality of Subjective Experience. *Journal of Personality*, 64(2), 275-310.
- Moores, Shaun (1993). *Interpreting audiences: the ethnography of media consumption*. London: Sage.
- Morley, David (1986). *Family Television. Cultural Power and Domestic Leisure*. London, New York: Routledge.
- Morley, David (1992). *Television, audiences and cultural studies*. London: Routledge.
- Morley, David (2003). What's 'home' got to do with it? Contradictory dynamics in the domestication of technology and the dislocation of domesticity. *European Journal of Cultural Studies*, 6(4), 435-458.
- Murdock, Graham (2002). *Tackling the digital divide: developing a theoretical understanding of inequalities in the information age*. Paper gepresenteerd op Digital Divide Day Seminar, Coventry: British Educational Communications and Technology Agency, 19 februari 2002.
- Nakamura, Lisa (2000). Race in/for cyberspace: identity tourism and racial passing on the internet. In D. Bell & B. M. Kennedy (Eds.), *The Cybercultures Reader* (pp. 712-720). London, New York: Routledge.

- Network, Digital Divide (2002). *Digital Divide Basics van het World Wide Web*. Washington: Digital Divide Network. Gedownload op 1 juni 2002, van het World Wide Web: <http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/inde.xfm?key=2>.
- Nievaard, Ate (1996). A four-step model for the qualitative interview. In S. M. Mason & F. Wester (Eds.), *The Deliberating Dialogue* (pp. 41-62). Brussel: VUBPress.
- Nussbaum, Martha C. (2000). *Women and Human Development: The Capabilities Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nussbaum, Martha C. (2003). Capabilities as fundamental entitlements: Sen and Social Justice. *Feminist Economics*, 9(2/3), 33-59.
- Orlikowski, Wanda J. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science*, 3, 398-427.
- Orlikowski, Wanda J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, 11, 404-428.
- Osborne, John (1994). Some similarities and differences among phenomenological and other methods of psychological qualitative research. *Canadian Psychology*, 35(2), 167-189.
- Oudshoorn, Nelly (1998). representatie of script? over gender, de woorden en de dingen. *Tijdschrift voor Genderstudies*, 1e jg, september(3), 5-12.
- Oudshoorn, Nelly & Pinch, Trevor (2003). *How Users Matter : The Co-Construction of Users and Technology*. Cambridge MA: MIT Press.
- Pacey, Arnold (1983). *The Culture of Technology*. Cambridge MA: MIT Press.
- Parayil, Govindan (2005). The Digital Divide and Increasing Returns: Contradictions of Informational Capitalism. *The Information Society*, 2, 41-51.
- Peeraer, Jef & Verhoeven, Jef C. (2006). Nieuwe leeromgevingen en onderwijsbeleving aan de universiteit. *Tijdschrift voor onderwijsrecht en onderwijsbeleid* (juli-augustus), 538-556.
- Pierson, Jo (2003). *De (on)verenigbaarheid van informatie-en communicatietechnologie en zelfstandige ondernemers. Een gebruiksggericht en innovatiestrategisch onderzoek naar adoptie, gebruik en betekenis van ICT voor zaakvoerders van micro-ondernemingen*. VUB, Brussel.

- Plant, Sadie (1997). *Zeroes + Ones: Digital Women and the New Technoculture*. New York: Doubleday.
- Plant, Sadie (2000). On the Matrix. Cyberfeminist simulations. In D. Bell & B. M. Kennedy (Eds.), *The Cybercultures Reader* (pp. 325-349). London, New York: Routledge.
- Punie, Yves (2000). *Domesticatie van informatie-en communicatietechnologie. Adoptie, gebruik en betekenis van media in het dagelijkse leven: continue beperking of discontinue bevrijding?*, VUB, Brussel.
- Raes, Koen (2000). John Rawls. In H. Achterhuis & J. Serna Weiland & S. Teppema & J. de Visscher (Eds.), *De denkers. Een intellectuele biografie van de twintigste eeuw* (pp. 503-514). Amsterdam, Antwerpen: Uitgeverij Contact.
- Rammert, Werner (1999). Relations that constitute technology and media that make a difference: toward a social pragmatic theory of technicization. *Phil & Tech*, 4(3), 23-43.
- Rawls, John (1999). *A theory of justice. revised edition*. Oxford: Oxford University Press.
- Rice, Ronald E. & Rogers, Everett M. (1980). Reinvention in the innovation proces. *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization*, 1(4), 499-514.
- Robeyns, Ingrid (2005a). The Capability Approach: a theoretical survey. *The Journal of Human Development*, 6(1), 93-114.
- Robeyns, Ingrid (2005b). Selecting Capabilities for Quality of Life Measurement. *Social Indicators Research*, 74, 191-215.
- Robinson, John P., DiMaggio, Paul & Hargittai, Eszter (2003). New Social Survey Perspectives on the Digital Divide. *IT & Society*, 1(5), 1-22.
- Rodino-Colocino, Michelle (2006). Laboring under the digital divide. *New Media & Society*, 8, 487-511.
- Rogers, Everett M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*. New York: The Free Press.
- Rogers, Everett M. (1995). *Diffusion of Innovations, Fourth Edition*. New York: Free Press.
- Rogers, Everett M. & Kincaid, D.L. (1981). *Communication Networks: toward a New Paradigm for Research*. New York: Free Press.

- Rommes, Els (2002). *Gender Scripts and the Internet: the design and use of Amsterdam's digital city*. Twente: Twente University Press.
- Sampaio, Rui (1998, August 10-15). *The Hermeneutic Conception of Culture*. Paper presented at the Twentieth World Congress of Philosophy, Boston, Massachusetts.
- Sanders, Elizabeth B.N. (2002). From User-Centered to Participatory Design Approaches. In J. Frascara (Ed.), *Design and the Social Sciences* (pp. 1-9): Taylor & Francis Books Limited.
- Sayer, Andrew (1992). *Method in Social Science*. London: Routledge.
- Schütz, Alfred (1962). *Collected papers Vol.I. The problem of social reality*. The Hague: Martinus Nijhoff.
- Schütz, Alfred (1970a). *Collected Papers III: Studies in Phenomenological Philosophy*. The Hague: Martinus Nijhoff.
- Schütz, Alfred (edited, annotated, and with an introduction by Richard M.Zaner) (1970b). *Reflections on the problem of relevance*. New Haven, London: Yale University Press.
- Schütz, Alfred, geëditeerd door Wagner, Helmut, Psathas, George, & Kersten, Fred (1996). *Collected Papers Volume IV* (Vol. Phaenomenologica vol.136). Dordrecht, Boston, London: Kluwer Academic Publishers.
- Schütz, Alfred & Edited by Natanson, Maurice (1971). *Collected Papers I The Problem of Social Reality* (Vol. Phaenomenologica vol.11). The Hague: Martinus Nijhoff.
- Schütz, Alfred & Luckmann, Thomas (1953). *Strukturen der Lebenswelt* Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schütz, Alfred & Luckmann, Thomas (1974). *The Structures of the Life-World*. London: Heinemann.
- Schütz, Alfred (met Talcott Parsons), geëditeerd door Richard Grathoff (1978). *The Theory of Social Action: The Correspondence of Alfred Schütz and Talcott Parsons*. Bloomington and London: Indiana University Press.
- Sen, Amartya (1992). *Inequality reexamined*. Oxford: Oxford University Press.
- Sen, Amartya (1999). *Development as Freedom*. New York: Knopf.

- Sen, Amartya (2003). Development as capability expansion. In S. Fukuda-Parr & A. K. S. Kumar (Eds.), *Readings in Human Development. Concepts, Measures and Policies for a Development Paradigm* (pp. 3-16). Oxford: Oxford University Press.
- Servaes, Jan (2003a). Digital citizenship and information inequalities: Challenges for the future. In J. Servaes (Ed.), *The European Information Society: A Reality Check* (pp. 231-237). Bristol, UK & Portland, OR, USA: Intellect.
- Servaes, Jan (2003b). The European Information Society: A Wake-up call. In J. Servaes (Ed.), *The European Information Society: a reality check* (pp. 11-32). Bristol, UK, Portland, OR, USA: Intellect.
- Servon, Lisa J. (2002). *Bridging the digital divide*. Malden (USA), Oxford (UK): Blackwell Publishing.
- Silverstone, Roger (1994). *Television and Everyday Life*. London: Routledge.
- Silverstone, Roger (1999). What's new about new media? *New Media & Society*, 1(1), 10-18.
- Silverstone, Roger (2005). *Media Technology and Everyday Life* Ashgate: Aldershot.
- Silverstone, Roger & Haddon, Leslie (1996). Design and the Domestication of Information and Communication Technologies: Technical Change and Everyday Life. In R. Mansell & R. Silverstone (Eds.), *Communication by Design: The Politics of Information and Communication Technologies* (pp. 44-74). Oxford: Oxford University Press.
- Silverstone, Roger & Hirsch, Eric (1992). *Consuming Technologies: Media and information in domestic spaces*. London & New York: Routledge.
- Silverstone, Roger, Hirsch, Eric, & Morley, David (1992). Information and Communication Technologies and the Moral Economy of the Household. In R. Silverstone & E. Hirsch (Eds.), *Consuming Technologies: Media and Information in domestic spaces*. London & New York: Routledge.
- Smaling, Adri (1996). Qualitative interviewing: contextualization and empowerment. In S. M. Mason & F. Wester (Eds.), *The Deliberate Dialogue* (pp. 15-28). Brussels: VUB Press.
- Smith, Dorothy (1987). *The Everyday World as Problematic. A Feminist Sociology*. Boston: Northeastern University Press.

- Soetaert, Ronald & Bonamie, Bart (1999). Reconstructing the Teaching of Language: a view informed by the problem of traditional literacy in a digital age. *Journal of Information Technology for Teacher Education*, 8(2), 123-147.
- Sommer, R. (1959). Studies in Personal Space. *Sociometry*, 22, 247-260.
- Spee, Sonja, Lodewyckx, Ina, Motmans, Annemie, & Van Haegendoren, Mieke (2004). Inleiding. In S. Spee & I. Lodewyckx & A. Motmans & M. Van Haegendoren (Eds.), *Wachten op gelijke kansen? Jaarboek 2*. Antwerpen, Apeldoorn: Garant.
- Staudenmaier, John (1989). *Technology's storytellers*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Stewart, James (2005). *Local Experts in the Domestication of ICTs*. Paper gepresenteerd op First European Communication Conference, Amsterdam, 24-26 november 2005.
- Steyaert, Jan (2000). *Digitale vaardigheden: geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Steyaert, Jo (2002). *De Multimediakaart van Vlaanderen. Een longitudinaal onderzoek naar het bezit en gebruik van multimedia in Vlaanderen. Verslag van de eerste golf*. Leuven: KULeuven, Faculteit Sociale Wetenschappen, departement Communicatiewetenschappen.
- Steyaert, Jo (2003). De adoptie van nieuwe media door de Vlaamse bevolking. In APS (Ed.), *Vlaanderen gepeild! studiedag 6 mei 2003*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.
- Street, B. (1995). *Social Literacies: Critical Approaches to Literacy Development, Ethnography and Education*. London: Longman.
- Street, Brian V. (ed) (1993). *Cross-cultural Approaches to Literacy*. New York, Cambridge: University Press.
- Stroobants, Veerle (2001). *Baanbrekend leren - een levenswerk: een biografisch onderzoek naar het leren, leven en werken van vrouwen*. KULeuven, Leuven.
- Studiedienst van de Vlaamse Regering (2006). *VRIND 2006, Vlaamse Regionale Indicatoren*. Gent: F-Twee uitgeverij.
- Suchman, Lucy (1987). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press.



- Suchman, Lucy (1999). Working Relations of Technology Production and Use. In D. Mackenzie & J. Wajcman (Eds.), *The Social Shaping of Technology, second edition* (pp. 258-268). Buckingham, Philadelphia: Open University.
- Suchman, Lucy (2002). Located accountabilities in technology production. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 14(2), 91-105.
- Suchman, Lucy (2005a). *Agencies in Technology Design: Feminist Reconfigurations*. Department of Sociology, Lancaster University. Gedownload op 11 januari 2006 van het World Wide Web:  
<http://www.lancs.ac.uk/fss/sociology/papers/suchman-agenciestechndesign.pdf>
- Suchman, Lucy (2005b). *Introduction to Plans And Situated Actions II: Human-machine reconfigurations, 2nd expanded edition*. (onuitgegeven inleiding van publicatie in druk)
- Tanahashi, Hiroki. *Innovation Theory*. Mitsue-Links. Gedownload op 9 februari 2005 van het World Wide Web: <http://www.mitsue.co.jp/english/case/concept/02.html>.
- Taylor, Paul & Harris, Jan (2005). *Digital Matters: The Theory and Culture of the Matrix*. London: Routledge.
- Terranova, Tiziana (2000). Post-human unbounded. Artificial evolution and high-tech subcultures. In D. Bell & B. M. Kennedy (Eds.), *The Cybercultures Reader* (pp. 268-279). London & New York: Routledge.
- Tichenor, P.J., Donohue, G.A. & Olien, C.N. (1970). Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. *Public Opinion Quarterly*, 34, 159-170.
- Tijmen, Pieter (1997). Albert Borgmann. Technologie en het karakter van het hedendaags bestaan. In H. Achterhuis (Ed.), *Van stoommachine tot cyborg. Denken over techniek in de nieuwe wereld* (pp. 116-138). Amsterdam: Ambo.
- Trench, Brian (2003). New roles for users in online news media? Exploring the application of interactivity through European case studies. In J. Servaes (Ed.), *The European Information Society: a reality check* (pp. 205-221). Bristol (UK), Portland, OR (USA): Intellect.
- Turkle, Sherry (1999). *Life on the Screen: identity in the age of the Internet*. New York: Touchstone.
- Valenduc, Gérard (2005). *La technologie, un jeu de société: au-dela du déterminisme technologique et du constructivisme social*. Louvain-la-neuve: Brulant-Academia.

- Van Cuilenburg, Jan J, Scholten, Otto & Noomen, Gerrit Willem (1992). *Communicatiewetenschap*. Muiderberg: Dick Coutinho
- van den Berg, Harry (1997). Discours analyse van alledaags racisme. In J. Servaes & V. Frissen (Eds.), *De interpretatieve benadering in communicatiewetenschap. Theorie, methodologie en case-studies*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Van der Kley, Thea (1987). Voorbij mono- en multidisciplinariteit: de interdisciplinaire droom. In M. Brüggemann (Ed.), *Vrouwen in opspraak* (pp. 63-74). Nijmegen: Sun.
- van der Ploeg, Irma & de Mul, Jos (2000). Tweedelig?, *Mensen in netwerken, een discussiebijdrage van V&W aan het 'digitale kloof' debat*. Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Communicatie en Post.
- van der Tuin, Iris (2005). De opvolgster van Haraway en Butler. Het veelbelovende gedachtegoed van Karen Barad. *Lover*, 4.
- van Dijk, Jan (2005). *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- van Dijk, Jan (2003). *De Digitale Kloof wordt dieper: Van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT*. Den Haag, Amsterdam: SQM , Infodrome.
- van Dijk, Jan & Hacker, Ken (2000). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon, *Annual Conference of the International Communication Association*. Acapulco.
- van Dijk, Liset, de Haan, Jos & Rijken, Susanne (2000). *Digitalisering van de leefwereld. een onderzoek naar informatie-en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: SCP.
- van Elteren, Mel (1977). De sociologische circelbewoners. Kanttekeningen bij enkele methodologische implicaties van A. Schütz's fenomenologisch perspectief. *Kennis & Methode*, 1(2), 117-136.
- Van Ijzendoorn, Marinus H. & Miedema, S. (1986). De kwaliteit van kwalitatief onderzoek. *Pedagogische Studiën*, 63, 498-505.
- van Nierop, M. (1988). Leven en historiciteit: de hermeneutica van Dilthey. In T. de Boer & G. A. M. Widdershoven & M. van Nierop & T. C. W. Oudemans & F. R. Ankersmit & A. W.

- M. Mooij & G. H. T. Blans & I. N. Bulhof (Eds.), *Hermeneutiek. Filosofische grondslagen van mens-en cultuurwetenschappen*. Amsterdam: Boom Meppel.
- van Nispen, Joris (2000). Edmund Husserl. In H. Achterhuis & J. Sperna Weiland & S. Teppema & J. de Visscher (Eds.), *De denkers. Een intellectuele biografie van de twintigste eeuw*. Amsterdam, Antwerpen: Uitgeverij Contact.
- Van Parijs, Philippe (1995). *Real Freedom for all. What (if anything) can justify capitalism?* Oxford: Clarendon Press.
- Van parijs, Philippe (2003). Gelijke kansen en sociale rechtvaardigheid. In M. Michielsens & J. Breda & M. Van Haegendoren & J. Vranken (Eds.), *Jaarboek 1 Steunpunt Gelijkekansenbeleid* (pp. 55-61). Antwerpen, Apeldoorn: Garant.
- Van Rompaey, Veerle (2002). *Media on/Family off? An integrated quantitative and qualitative investigation into the implications of information and communication technologies (ICT) for family life*. KULeuven, Leuven.
- Van Sterkenburg, Piet G.J. & Verburg, Marja E. (1996). *Van Daele. Handwoordenboek van Hedendaags Nederlands* Utrecht/Antwerpen: Van Daele Lexicografie.
- van Zoonen, Liesbet (2001). *Gender en ICT*. Gedownload op 17 mei 2002 van het World Wide Web: [http://www.infodrome.nl/publicaties/domeinen/06\\_zoonen.html](http://www.infodrome.nl/publicaties/domeinen/06_zoonen.html).
- Vandenbroucke, Frank (2002). John Rawls, theoreticus van de vrijheid, de gelijkheid, en de verdraagzaamheid. *De Standaard*, 30 november 2002.
- Vandenbroucke, Frank (2004). *Vandaag kampioen in wiskunde, morgen ook in gelijke kansen: beleidsnota van de Vlaamse minister van Onderwijs en Vorming*. Brussel.
- van Zoonen, Liesbet (2000). Virtuele vrouwen: constructies van gender online. *Tijdschrift voor Genderstudies*, derde volume(3), 37-47.
- Vendramin, Patricia & Valenduc, Gérard (2003). *Internet et inégalité*. Bruxelles: Labor, collection Quartier Libre.
- Verbeek, Peter-Paul (1997). Don Ihde. De relatie tussen mensen en techniek. In H. Achterhuis (Ed.), *Van stoommachine tot cyborg. Denken over techniek in de nieuwe wereld* (pp. 139-158). Amsterdam: Ambo.
- Vincke, John (2002). *Sociologie : een klassieke en hedendaagse benadering*. Gent: Academia Press.

- Vloeberghs, Erik (2005). Nieuwsflits: Mannen, vrouwen en het internet. *Weekbericht Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie*, 10.05.2005 (nr. 3082).
- Vranken, Jan (2004). Steunpunt gelijkekansenbeleid jaarboek 2. Antwerpen, Apeldoorn: Garant.
- Wajcman, Judy (1991a). *Feminism Confronts Technology*. Cambridge: Polity Press.
- Wajcman, Judy (1991b). Technology as Masculine Culture. In J. Wajcman (Ed.), *Feminism confronts Technology*. Cambridge: Polity Press.
- Wajcman, Judy (2002). Addressing Technological Change: The Challenge to Social Theory. *Current Sociology*, 50(3), 347-363.
- Webster, Frank (2002). *Theories of the Information Society, 2nd edition*. London, New York: Routledge.
- Wellman, Barry & Berkowitz, Steve D. (eds) (1988). *Social Structures: A Network Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wellman, Barry & Haythornthwaite, Caroline (eds.) (2002). *The Internet in Everyday Life*. Malden (USA), Oxford (UK): Blackwell Publishing.
- Wengraf, Tom (2001). *Qualitative Research Interviewing: biographic, narrative and semi-structured methods*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Widdershoven, Guy (1988). De kritische hermeneutiek van Habermas. In T. de Boer & G. A. M. Widdershoven & M. van Nierop & T. C. W. Oudemans & F. R. Ankersmit & A. W. M. Mooij & G. H. T. Blans & I. N. Bulhof (Eds.), *Hermeneutiek. Filosofische grondslagen van mens-en cultuurwetenschappen* (pp. 151-178). Amsterdam: Boom Meppel.
- Wikipedia (2006a, 24 september 2006). *GSM communicatie* [website]. Gedownload op 26 september 2006 van het World Wide Web:  
[http://nl.wikipedia.org/wiki/GSM\\_%28communicatie%29](http://nl.wikipedia.org/wiki/GSM_%28communicatie%29).
- Wikipedia (2006b, 12 september 2006). *Personal Digital Assistant* [website]. Gedownload op 26 september 2006 van het World Wide Web:  
[http://nl.wikipedia.org/wiki/Personal\\_Digital\\_Assistant](http://nl.wikipedia.org/wiki/Personal_Digital_Assistant).

- Wikipedia (2006c, 15 november 2006). *Radio Frequency Identification* [website]. Gedownload op 20 november 2006 van het World Wide Web: <http://nl.wikipedia.org/wiki/RFID>.
- Wikipedia (2006d, 11 september 2006). *Wereldwijde web* [website]. Gedownload op 26 september 2006 van het World Wide Web: [http://nl.wikipedia.org/wiki/Wereldwijde\\_web](http://nl.wikipedia.org/wiki/Wereldwijde_web).
- Wikipedia (2006e, 3 december 2006). *Wi-Fi* [website]. Gedownload op 10 december 2006 van het World Wide Web: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Wi-Fi>.
- Wikipedia (2006f, 13 november 2006). *Bluetooth* [website]. Gedownload op 10 december 2006 van het World Wide Web: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Bluetooth>.
- Wikipedia (2006g, 5 augustus 2006). *Interface* [website]. Gedownload op 8 augustus 2006 van het World Wide Web: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Interface>.
- Wikipedia (2006h) *GUI* [website]. Gedownload op 8 augustus 2006 van het World Wide Web: <http://nl.wikipedia.org/wiki/GUI>.
- Wikipedia (2006i) *Ambient Intelligence* [website]. Gedownload op 24 december 2004 van het World Wide Web: [http://en.wikipedia.org/wiki/Ambient\\_intelligence](http://en.wikipedia.org/wiki/Ambient_intelligence).
- Williams, Robin (1987). Democratising systems development: technological and organisational constraints and opportunities. In G. e. a. Bjerknes (Ed.), *Computers and Democracy*. Aldershot: Avenbury.
- Williams, Robin, & Edge, David (1996). The social shaping of technology. *Research Policy*, 25, 865-899.
- Wilson, Paul (1991). *Computer supported cooperative work : an introduction*. Oxford, England Norwell: MA, Intellect.
- Wilson, Tom D. (2002). *Alfred Schütz, phenomenology and research methodology for information behaviour research*. Paper gepresenteerd op ISIC4 - Fourth International Conference on Information Seeking in Context, Universidade Lusiana, Lisboa, Portugal, 11-13 september 2002.
- Winner, Langdon (1977). *Autonomous Technology: Technics-out-of-Control as a theme in Political Thought*. Cambridge: MIT Press.

- Winner, Langdon (1993). Upon Opening the Black Box and Finding it Empty: Social Constructivism and the Philosophy of Technology. *Science, technology, & human values*, 3, 362-378.
- Winograd, Terry (1994). Designing a Language for Interactions. *Interactions*, 1(2), 7-9.
- Winograd, Terry & Flores, Fernando (1987). *Understanding Computers and Cognition*. Addison: Westley.
- Wintjes, René, Dunnewijk, Theo, & Hollanders, Hugo (2002). *ICT Monitor Vlaanderen: eindrapport van een haalbaarheidsstudie*. In opdracht van IWT Vlaanderen: MERIT/INFONOMICS.
- Woolgar, Steve (1991). Configuring the user: the case of usability trials. In J. Law (Ed.), *A Sociology of Monsters: essays on power, technology and domination* (pp. 58-99). London, New York: Routledge.
- Wyatt, Sally, Henwood, Flis, Miller, Nod, & Senker, Peter (2000). *Technology and In/equality: questioning the information society*. London & New York: Routledge.
- Zaza (2000). *Computercartoons*. van Reemst: Unieboek.
- Zhao, Shanyang (2004). Consociated Contemporaries as an Emergent Realm of the Lifeworld: Extending Schütz's Phenomenological Analysis to Cyberspace. *Human Studies*, 27, 91-105.
- Zimmerman, Mark A. & Rappaport, Julian (1988). Citizen participation, perceived control and psychological empowerment. *American Journal of Community Psychology*, 16, 725-743



