

Etmaal van de Communicatiewetenschap 2013

7 & 8 februari 2013, Rotterdam

Naar een contextueel begrip van digitale uitsluiting: De rol van sociaal kapitaal in ICT-toegang en –gebruik van vrouwen van middelbare leeftijd.

Dana Schurmans (dana.schurmans@vub.ac.be)

+32 471 104 206

+32 (0) 2 / 629 16 39

iMinds SMIT, Studies on Media, Information & Telecommunication

Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 9, 2nd floor

B – 1050 Brussels

<http://smit.vub.ac.be>

Ilse Mariën (ilse.marien@vub.ac.be)

+32 496 28 24 88

+32 2 629 10 00

www.ilsemarien.com

iMinds SMIT, Studies on Media, Information & Telecommunication

Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 9, 2nd floor

B – 1050 Brussels

<http://smit.vub.ac.be>

Abstract:

Vrouwen van middelbare leeftijd worden doorgaans als 'zwakke' ICT-gebruikers beschouwd doordat hun gebruik van technologie wordt bepaald door traditionele familiale rollenpatronen en huishoudelijke verantwoordelijkheden. Huidig onderzoek naar digitale uitsluiting pleit voor een genuanceerde visie op digitale uitsluiting waarbij naast socio-demografische variabelen, ook rekening gehouden wordt met niet-socio-demografische variabelen zoals de sociale context of het leertraject verbonden aan digitale vaardigheden. Om inzicht te verkrijgen in de oorzaken van structurele digitale ongelijkheden verdient sociaal kapitaal bijkomende aandacht. Dit onderzoek kijkt daarom naar welke invloed sociaal kapitaal, in de vorm van sociale netwerken en sociale hulpbronnen, heeft op ICT-toegang en -gebruik bij vrouwen van middelbare leeftijd. Uit de bevindingen blijkt dat ieder netwerk, bron of wederkerigheidsrelatie een specifiek soort kapitaal (technische ondersteuning, advies, online gesprekspartners,...) omvat en als het ware een 'ICT-kapitaal' vormt dat bijdraagt tot het verkrijgen van toegang, het ontwikkelen van vaardigheden of het diversifiëren van het gebruik.

Trefwoorden: Digitale uitsluiting, sociale context, sociaal kapitaal, gender, ICT-kapitaal.

Inhoudstafel

Inhoudstafel.....	3
1 Inleiding.....	4
2 Naar een beter begrip van gender, digitale uitsluiting en sociaal kapitaal.....	5
2.1 Vrouwen van middelbare leeftijd, een kwetsbare groep?.....	5
2.2 Sociale context, sociaal kapitaal en digitale ongelijkheden.....	6
Sociaal kapitaal, een complex en multidimensionaal begrip.....	6
Naar digitale uitsluiting in context.....	7
'ICT sociaal kapitaal'.....	8
3 Over vrouwen van middelbare leeftijd en ICT.....	8
3.1 Methodologie.....	8
3.2 Naar een autonome toegang tot & gebruik van ICT.....	8
3.3 De rol van sociaal kapitaal.....	9
3.4 Het belang van sociale hulpbronnen.....	11
3.5 De invloed van wederkerige vertrouwensrelaties.....	11
4 Conclusie.....	12
5 Bibliografie.....	14

1 Inleiding

Vrouwen van middelbare leeftijd worden binnen de huishoudelijke context traditioneel als 'zwakke' gebruikers geïdentificeerd omdat zij enerzijds niet tot de 'digital natives'-generatie behoren zoals hun kinderen. Anderzijds worden zij geconfronteerd met een klassieke paternalistische houding die zich ook vertaalt in een belemmering van ICT-toegang en -gebruik (Cassidy, 2001; Quaan-Haase, Wellman, Witte & Hampton, 2002; Van Zoonen, 2002). Zij zijn hierdoor minder in de mogelijkheid ICT te gebruiken voor het verbeteren van hun eigen sociale positie.

Huidig onderzoek naar digitale uitsluiting erkent naast de invloed van socio-demografische variabelen zoals leeftijd, gender, inkomen, arbeidssituatie, familiale situatie, opleiding, etnische afkomst, taal en geografische locatie, ook de invloed van niet-socio-demografische variabelen zoals het sociale netwerk of de digitale hulpbronnen waarover een individu beschikt (Gilbert, 2010; Haché et al., 2010; Marien & Van Audenhove, 2008; Marien & Van Audenhove, 2012, Marien et al., 2010). Het blijft echter onduidelijk hoe en in welke mate het persoonlijk sociaal kapitaal – zijnde een complex en multi-dimensioneel concept dat verwijst naar de wisselwerking tussen sociale netwerken, sociale bronnen en wederkerige vertrouwensrelaties – een invloed heeft op de toegang tot en het gebruik van ICT (Glanville, 2009; Lin, 1999; Portes, 1998; Portes, 2002; Woolcock & Narayan, 2000).

Dit onderzoek focust daarom op de relatie tussen sociaal kapitaal en digitale uitsluiting, en plaatst de volgende vragen centraal: Wat is sociaal kapitaal? Wat is de relatie tussen sociaal kapitaal en ICT-gebruik bij vrouwen van middelbare leeftijd? En welke rol spelen zijzelf binnen het zogenaamd 'ICT sociaal kapitaal'? Of, op welke manier beïnvloeden sociale netwerken de adoptie en het gebruik van ICT? In welke mate kunnen vrouwen van middelbare leeftijd terugvallen op ICT-gerelateerde ondersteuning vanuit hun directe en indirecte sociale netwerken? En wat is het belang van wederkerige vertrouwensrelaties bij de implementatie van ICT in het alledaagse leven?

Het onderzoek vertrekt van een sociaal-constructivistische invalshoek die de wisselwerking erkent tussen het effectief gebruiken en vormgeven van mediapraktijken. De benadering is theoretisch en empirisch. Vooreerst wordt de relatie vrouw-technologie geschetst. Vervolgens wordt het begrip digitale uitsluiting op een contextuele manier benaderd. Hiervoor wordt het begrip sociaal kapitaal theoretisch ontleed en daaropvolgend in het bredere veld van digitale uitsluiting geplaatst. Voor het empirisch onderzoek werden respondenten verzameld via een sneeuwbalmethode. In totaal vonden negen diepte-interviews plaats met vrouwen tussen 45 en 65 jaar. Aan de hand van proxytechnieken, met name door middel van verschillende stellingen en hypothesen, werden de vrouwen bevraagd over de rol van hun persoonlijke sociaal kapitaal bij het verkrijgen van toegang tot en het gebruiken van ICT. Dit is een verkennend onderzoek en kan geenszins veralgemeend worden voor de hele vrouwelijke bevolking.

De literatuur suggereert een relatie tussen digitale uitsluiting en de bredere sociale context waarin individuen bewegen en haalt dit aan als een belangrijk uitbreidingsgebied voor toekomstig digitaal inclusie onderzoek (Marien et al., 2010). De exacte relatie tussen sociaal kapitaal en digitale uitsluiting blijft niettemin onderbelicht. Dit onderzoek zet daarom een eerste stap om deze lacune in het bestaande onderzoek te vullen en kijkt naar welke invloed sociaal kapitaal, in de vorm van sociale netwerken, sociale hulpbronnen en wederkerige vertrouwensrelaties, heeft op ICT-toegang en -gebruik bij vrouwen van middelbare leeftijd. Uit de bevindingen blijkt dat ieder netwerk, bron of

wederkerigheidsrelatie een specifiek soort kapitaal (technische ondersteuning, advies, online gesprekspartners,...) omvat en als het ware een 'ICT-kapitaal' vormt dat bijdraagt tot het verkrijgen van toegang, het ontwikkelen van vaardigheden of het diversifiëren van het gebruik. Bovendien is er sprake van een (impliciete) sociale druk om digitaal mee te zijn.

2 Naar een beter begrip van gender, digitale uitsluiting en sociaal kapitaal

2.1 Vrouwen van middelbare leeftijd, een kwetsbare groep?

Vrouwen van middelbare leeftijd worden doorgaans als 'zwakke' ICT-gebruikers beschouwd doordat zij niet tot de *net*generatie behoren zoals hun kinderen of geconfronteerd worden met een klassieke paternalistische houding. Hun gebruik van technologie wordt bepaald door traditionele rollenpatronen binnen het gezin en huishoudelijke verantwoordelijkheden. Nochtans blijkt dat net vrouwen een faciliterende rol op zich nemen bij het ICT-gebruik van de andere gezinsleden. Zij hebben controle over de toegang tot en het gebruik van computer en internet, maar eisen desondanks geen dominante positie op wat betreft hun persoonlijke ICT-gebruik. Een angstige computerhouding, een eerder instrumentele omgang met computers, linguïstische verschillen in het inhoudelijk communiceren en de associatie van technologie als iets mannelijk verklaren gedeeltelijk het verschil in gebruik, intensiteit en ICT-interesse ten aanzien van andere familieleden (Bimber, 2000; Livingstone, 1992; Ono, 2003; Quaan-Haase et al., 2002; Van Zoonen, 2002; Wheelock, 1992).

Middels inzicht in de huidige gender-technologierelaties wordt dit dominante discours enigszins genuanceerd. De verhouding tussen vrouw-zijn en nieuwe technologieën is een complexe, dynamische en veranderlijke relatie (Cockburn, 1994; Sorenson, 2002; Corneliusson, 2004). Vrouw-zijn verwijst hier naar de *genderidentiteit* en de vrouwelijke identiteit die zowel voortvloeit uit sociale constructies die mannen en vrouwen in verschillende sociale positie plaatst, als naar de individuele en existentiële identiteitservaring. Deze identiteit is tijd- en plaatsgebonden en wordt normatief, historisch en sociaal constructief bepaald. Dit betekent tevens dat afzetting tegen of anti-identiteit mogelijk is (Cockburn, 1994; Kennedy, Van Zoonen, 2002; Wellman & Klement, 2003). Ook de betekenis van technologieën, zoals computers, wordt op verschillende manier geïnterpreteerd. De positionering ten aanzien van technologie gaat gepaard met een inherente dubbele betekenis. In de eerste plaats met een objectieve interpretatie die overeenkomt met de maatschappelijke betekenis of met 'materiële uitdrukkingen'. Maar in de tweede plaats ook met een subjectieve of individuele betekenis die een actieve articulatie is van het maatschappelijk discours (Corneliusson, 2004; Silverstone, Hirsche & Morley, 1992;).

Vetrekken vanuit sociaal-constructivistisch perspectief, wordt de gender-technologierelatie als een 'negotiatieproces' van betekenis geïnterpreteerd dat resulteert in complexe positioneringsstrategieën. De discursieve positionering van vrouwen in het digitale mediadiscours articuleert zich aanvankelijk als anti-discours tegen het prominente mannelijk betoog (Cornelissen, 1994; Van Zoonen, 2002). Het discours van niet willen gebruik maken van digitale media verschuift vervolgens ook naar de idee van een individuele keuze of *digital choice* (Helpser, 2008; Helsper, 2011). Hierbij kan het adoptieproces mogelijk positief beïnvloed worden door een *positive turn* in attitude

(Sorenson, 2002). Of belemmerend werken door een tactic *of resistance* (Selwyn, Gorard & Furlong, 2005). De weloverwogen en bewuste keuzemogelijkheid die hiermee geïmpliceerd wordt, moet echter genuanceerd worden. Het negeert de achterliggende motivaties van een positieve of negatieve digitale keuze. Het is aanneembaar dat de houding die vrouwen aannemen met betrekking tot technologie voor een zeker deel aansluit bij hun individueel of collectief identiteitsdiscours dat bepaald wordt door de sociale context (Cornelissen, 1994; Van Zoonen, 2002). Onderzoek naar een contextuele invulling van digitale uitsluiting is daarom onontbeerlijk.

2.2 Sociale context, sociaal kapitaal en digitale ongelijkheden

Sociaal kapitaal, een complex en multidimensionaal begrip

Om inzicht te verkrijgen in de oorzaken van structurele digitale ongelijkheden verdient sociale kapitaal bijkomende aandacht. Sociaal kapitaal theoretiseert de sociale context doordat het verwijst naar sociale netwerken, sociale hulpbronnen en wederkerige vertrouwensrelaties (*confidence*), waartussen een continue informatiestroom plaatsvindt. Het complexe, multi-dimensionale en dynamische karakter van de sociale context wordt zodoende naar voren geschoven. Individueel sociaal kapitaal is afhankelijk van de locatie (werk, familie, vriendenkring) waarin iemand zich bevindt, de reikwijdte van interpersoonlijke relaties op micro-, meso-, en macroniveau en het bredere economisch, politieke en cultureel kapitaal perspectief (Portes, 2000; Woolcock & Narayan, 2000).

Sociale netwerken refereren zowel naar bindende als naar overbruggende functies van sociale netwerkrelaties. De bindende functie geeft aanleiding tot sociale ondersteuning, gebaseerd op een samenhangsgevoel en sterke banden. Overbruggende sociale netwerken doen beroep op zwakke en grensoverschrijdende relaties om toegang te verkrijgen tot nieuwe materiele bronnen (vb. geld, huizen, auto,...) en/of niet-materiele bronnen (vb. onderwijs, reputatie, clublidmaatschappij,...) (Glanville, 2009; Parsky-Yancy, 2006; Portes, 1998; Woolcock & Narayan, 2000). Deze sociale hulpbronnen hebben volgens Portes (1998) een driedelig doelstelling: 1) het bevorderen van sociale controle, 2) het benutten van familiegebonden voordelen, en 3) het benutten van niet-familiegebonden voordelen. Middels vertrouwen of geïnternaliseerde wederkerige vertrouwensrelaties worden deze doelstellingen bereikt. Deze wisselwerking tussen vertrouwensrelaties en wederkerigheid is de basisvoorwaarden voor het beschikken over (bruikbaar) sociaal kapitaal. Verschillende vertrouwensniveaus en -graden worden constant overbrugd, versterkt en/of verzwakt. Vertrouwen kan zich rechtstreeks tussen twee individuen voordoen of in geïnstitutionaliseerde systemen (vb. bank, regering, sociale sector, ...) (Glanville, 2009; Uslaner, 2001).

Met oog op het begrijpen van digitale uitsluiting, wordt sociaal kapitaal hier gedefinieerd als: *'Investment in social relations by individuals through which they gain access to embedded resources to enhance expected returns of instrumental actions, i.e. economic, politic and social return, or expressive actions, i.e. accessibility and mobility of others* (Lin, 1999, p. 39). Deze vaardigheid om inzicht te hebben of te verkrijgen in hoe en waar informatie zich bevindt in sociale netwerken, wordt door Shapiro en Hughes (1996) beschreven als *social-structure literacy*. Een doelgerichte interpretatie van sociaal kapitaal die legt terecht de nadruk op de functionaliteit van sociaal kapitaal, maar houdt onvoldoende rekening met de achterliggende motivaties en geeft geen verklaring voor de afwezigheid van sociale relaties en hulpbronnen. Niet enkel de combinatie van netwerk-grootte, relatie-sterktes, en beschikbare bronnen draagt bij tot ieders sociaal kapitaal,

maar voornamelijk de 'mobiliseerbaarheid' ervan is bepalend (Cockburn, 1994; Forsé, 2001; Fu & Hsung, 2008; Lin, 1999; Woolcock, 2000). Sociaal kapitaal moet gezien worden als een continue maatschappelijke (her)structurering gebaseerd op ieders sociale positie en de daarmee verbonden relatieve macht. Het gebrek aan toegankelijkheid tot bepaalde netwerken en bronnen, produceert en herproduceert sociale ongelijkheden. Er wordt daarom verwezen naar een *effect mutiplicateur* die de kloof tussen sociaalkapitaalarijken en sociaalkapitaalarmen versterkt (Bourdieu, 1980; Forsé, 2001). Diegenen die reeds over een zekere mate van sociaal kapitaal, en bij uitbreiding economisch, cultureel en politiek kapitaal, beschikken zijn meer en makkelijker in de mogelijkheid hun sociale, economische, culturele en politieke voordelen uit te breiden, wat op zijn beurt meer mogelijkheden geeft tot het vermenigvuldigen van sociaal netwerken, sociale bronnen en vertrouwensrelaties. Dit Mattheus-effect wordt eveneens uitgebreid in de literatuur over digitale uitsluiting omschreven (Marien & Van Audenhove, 2012). Inherent aan sociaal kapitaal werkt dit pervers effect dus gelijktijdig uitsluiting van sociaal kapitaal in de hand. Verder onderzoek naar de verschillende graden van uitsluiting door inadequate netwerken, sociale hulpbronnen of/ en vertrouwensrelaties is daarom onontbeerlijk – ook in het digitaal tijdperk (Woolcock & Narayan, 2000).

Naar digitale uitsluiting in context

ICT maken integraal deel uit van dagdagelijkse handelingen, culturele en sociale structuren van de maatschappij. Het zijn artefacten die de mogelijkheid geven inhoudelijk betekenis te geven aan de ons omringende wereld en geven vorm aan alledaagse activiteiten. *E-commerce*, *e-health*, *e-governance* en *sociale netwerksites* zijn slechts enkele van de opportuniteiten die deze zogenaamde informatie- of kennismaatschappij mogelijk maakt. Gelijktijdig ontstaan nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting veroorzaakt door ongelijke toegang, verschillen in gebruik, motivatie en/of vaardigheden. Het verbeteren van de sociale positie gebruikmakend van technologie wordt hierdoor bemoeilijkt voor risicogroepen van digitale uitsluiting, zoals vrouwen van middelbare leeftijd (Corneliusson, 2004; Lie, 1993; Mariën et al., 2010; van Dijk, 2003).

Huidig onderzoek naar digitale uitsluiting pleit voor een genuanceerde en kwalitatief gerichte visie op digitale uitsluiting waarbij naast socio-demografische variabelen, ook rekening gehouden wordt met niet-socio-demografische variabelen, zoals de hulpbronnen waarover een individu beschikt of het leertraject dat aan digitale vaardigheden verbonden is. Studies tonen aan dat de beschikbaarheid en toegankelijkheid van sociale netwerken, gekenmerkt door cognitieve, materiële en sociale bronnen, de instrumentele implementatie van technologie in de eigen leefwereld of *use context* beïnvloeden. Ondersteuningsmechanismen doorheen formele en informele leerprocessen van digitale vaardigheden beïnvloeden bovendien de leeringesteldheid (Gilbert, 2010; Haché et al., 2010; Helsper, 2008; Marien & Van Audenhove, 2008; Marien & Van Audenhove, 2012; Marien et al., 2010). Digitale hulpbronnen verwijzen in de eerste plaats naar een aantal sociale omstandigheden zoals sociale verwachtingspatronen, werk-privérelaties en informele netwerken. In de tweede plaats gaat het ook over structurele aspecten, zoals een beroeps cultuur, rolmodellen, monitoringmogelijkheden en organisatorische structuren (Van Dijk, 2003; Sorenson, 2002). De combinatie van sociale netwerken en digitale hulpbronnen beïnvloeden de (inhoudelijke) digitale keuzes die individuen maken. Bewegen in een inadequate digitale cultuur of ICT-arme homogene sociale netwerken leidt op die manier mogelijk tot *digital disengagement* (Helsper, 2008; Mariën & Van Audenhove, 2011). Mechanismen van digitale uitsluiting moeten daarom steeds in hun context worden beschouwd waarbij rekening wordt gehouden met de directe en indirecte sociale structuren waartoe individuen behoren.

'ICT sociaal kapitaal'

De opkomst van nieuwe technologische mogelijkheden geeft aanleiding tot theoretische discussies omtrent sociaal kapitaal. Voornamelijk de invloed van nieuwe media op sociaal kapitaal en het potentieel en de beperkingen hiervan voor sociale, politieke en economische emancipatie en engagement staan centraal. Ook concepten als *cyberspace*, *cybernetworks* of *e-sociaal kapitaal* die verwijzen naar verschuivingen in relationele verhoudingen, worden naar voren gebracht. Deze veranderingen worden onder meer toegeëigend aan het tijd- en ruimteoverschrijdende karakter van het Internet (Lin, 1999; Quan-Haase & Wellman, 2004). Drie verschillende tendensen worden onderscheiden. Positieve strekkingen duiden op het Internet als een stimulus voor sociaal kapitaal dankzij online netwerken en online bronnen. De negatieve strekking, daarentegen, stelt dat het Internet het sociaal kapitaal van individuen vermindert door een gebrek aan vertrouwen en reciprociteit op het Internet. De kritische visie, tot slot, merkt *status quo* relaties op en stelt dat bestaande banden onderhouden worden dankzij het Internet, eerder dan gecreëerd (Forsé, 2001; Lin, 1999; Pruijt, 2002; Quaan-Haase & Wellman, 2004; Ulaner, 2001; Wellman et al., 2001). De theoretische discussies omtrent sociaal kapitaal zijn dus niet alleen van toepassing voor vraagstukken over maatschappelijk en digitale ongelijkheid maar ook voor de impact ervan op computertoegang en -gebruik (Forsé, 2001, Hopkins & Thomas, 2002).

Het blijft echter onduidelijk hoe en in welke mate het persoonlijk sociaal kapitaal een invloed heeft op de toegang tot en het gebruik van ICT. Sociaal kapitaal verwijst hier naar 'technologisch kapitaal' of het effectieve en potentiële sociaal kapitaal waarop teruggevallen wordt voor hulp op het niveau van toegang, gebruik, vaardigheden en/of kennis betreffende ICT (Gilbert, 2010; Marien & Van Audenhove, 2012; Van Dijk, 1999;).

3 Over vrouwen van middelbare leeftijd en ICT

3.1 Methodologie

Voor het empirisch onderzoek werden respondenten verzameld via een sneeuwbal methode. In totaal vonden negen diepte-interviews plaats met vrouwen tussen 45 en 65 jaar, hoogopgeleid, voltijds beroepsactief of gepensioneerd en wonende in Brussel of Vlaanderen. Aan de hand van proxytechnieken, met name verschillende stellingen en hypothesen, werden de vrouwen bevroegd over de rol van hun persoonlijke sociaal kapitaal bij het verkrijgen van toegang tot en het gebruiken van ICT. Dit onderzoek is verkennend en een aantal algemene tendensen werden onderscheiden. Dit onderzoek heeft niet tot doel representatief te zijn voor de hele vrouwelijke bevolking, maar wel om een eerste aanzet te zijn voor een verdere theoretische en empirische exploratie van de relatie tussen sociaal kapitaal en het omgaan met ICT.

3.2 Naar een autonome toegang tot & gebruik van ICT

Uit de gesprekken blijkt dat een paradigmaverschuiving van een familie- naar een individugerichte maatschappij heeft plaatsgevonden. Hierdoor wordt de klassieke notie van vrouwelijke genderidentiteit uitgedaagd. Het (kern)gezin wordt niet langer als vanzelfsprekend op de eerste plaats gezet. Bovendien sluit de huidige gezinssituatie niet aan bij de typische of traditionele definitie van het gezin als zijnde man, vrouw en

kinderen. Zes op de negen respondenten is alleenstaand of gescheiden. Twee vrouwen zijn samenwonend en slechts één vrouw is getrouwd. De leeftijd van de kinderen varieert tussen 11 en 45 jaar, wat aansluit bij de levensfase waarin de respondenten zich bevinden. Bijgevolg zijn de ouder-kind en/of man-vrouw machtsverhoudingen hierdoor moeilijk analyseerbaar. De geïnterviewde vrouwen schuiven evenwel alternatieve sociale netwerken naar voor zoals hun netwerken bestaande uit collega's, vrienden en kennissen.

Inhoudelijk focust het computergebruik van de bevraagde vrouwen zich op drie pijlers die zich manifesteren in het verlengde van hun dagdagelijkse rollenpatronen. In eerste instantie zoeken de vrouwen werk-gerelateerde informatie op. Vervolgens worden privé-contacten onderhouden dankzij chat, e-mail en/of sociale websites. Tot slot ligt de nadruk van het computergebruik op ontspanningsactiviteiten in de vorm van het bekijken van foto's, het beluisteren van muziek, het bestellen van boeken en het posten van filmpjes. De relatie tussen gender en technologie wordt evenwel in vraag gesteld en genuanceerd: *"Ik ken huishoudens waar de vrouwen er meer mee bezig zijn, en huishoudens waar mannen hem het meest gebruiken, van mijn leeftijd"*. De technologische doeleinden zijn dus afhankelijk van individu tot individu ongeacht het geslacht. Bovendien werpen mannen en vrouwen op vlak van cognitieve kennis dezelfde praktische computervragen op.

De herconceptualisering van de digitale genderkloof wijst op complexe positioneringsstrategieën van vrouwen in een digitaal tijdperk. Op één uitzondering na beschikken alle geïnterviewde vrouwen over een computer met internetaansluiting. Dankzij een positiever en meer geïntegreerd gebruik van computers in het alledaagse leven, gedreven door werk- en sociale druk, plaatst de computer zich in een gedeelde mannelijke en vrouwelijke leefruimte. Een meer autonome toegang tot en een meer gediversifieerd gebruik van ICT is hierdoor mogelijk. Een actief gebruik van computer en internet impliceert zelfstandigheid, en omgekeerd.

3.3 De rol van sociaal kapitaal

Sociaal kapitaal wordt door de geïnterviewde vrouwen intuïtief geassocieerd met de verschillende deelaspecten die in de literatuur beschreven worden. Aanvankelijk wordt de rol van sociaal kapitaal op de toegang tot en het gebruik van ICT door de vrouwen geminimaliseerd. Toch wordt de impliciete bijdrage van de verschillende netwerken en elke actor in de loop van de gesprekken duidelijk. Ieder sociaal netwerk, sociale hulpbron en wederkerigheidsrelatie omvat een specifiek ICT-gerelateerd kapitaal dat de vrouwen in staat stelt om zelfstandig met een computer om te gaan en, indien nodig, andere mensen zo snel mogelijk in te schakelen. De bevraagde vrouwen zijn geneigd om bij computerproblemen eerst zelf oplossingen te zoeken en vervolgens pas hulp in te roepen. Tegelijkertijd erkennen de vrouwen de rol van de sociale context op het aanleren van nieuwe vaardigheden. Kennisverwerving is een proces dat sociale ondersteuning en uitwisseling veronderstelt. Gesteld wordt dat *"als je het goed uitlegt allemaal, dan komt het wel, in orde, als je mij niet uitlegt hoe, dan laat je me aan me lot over, dan heb je een probleem mee"*.

Voornamelijk familie-, vrienden-, werk-, vrijetijds- en formeel geïnstitutionaliseerde netwerken worden geconsulteerd bij computervragen. De keuze over wie uiteindelijk gecontacteerd wordt, is afhankelijk van individu tot individu en van probleem tot probleem.

De hypothese die in de literatuur naar voren werd geschoven, met name dat voornamelijk de directe familie bij het adopteren van ICT als doorslaggevende factor geldt, wordt niet bevestigd uit de empirische resultaten. De familieverhouding zijn minder uitgesproken dan voorheen gesuggereerd. Bijvoorbeeld, bij samenwonende respondenten worden beiden

partners als gelijkwaardige ICT-experten beschouwd. Uit de gesprekken blijkt tevens dat de hulp komende van (klein)kinderen minimaal blijft. Familienetwerken fungeren voornamelijk als sociale ondersteuning bij praktische alledaagse computervragen zoals printerproblemen, het aankopen van een computer, het activeren van mail en/of het maken van mappen. Daarnaast beïnvloeden zij op inhoudelijk vlak de applicaties die door de gezinsleden gebruikt worden. Voornamelijk de toegankelijkheid, kennis, snelheid, vertrouwen en alledaagsheid van computergelateerde vragen dragen bij tot de sociale ondersteunde rol van gezinsleden.

De functie van vrienden sluit aan bij die van gezinsleden. Vrienden en andere informele netwerken reiken advies aan met betrekking tot het gebruik. Gezien de atypische familieconstructie en de afwezigheid van hardware kennis bij directe familie en/of vrienden, worden hiertoe eerder gekwalificeerde vrienden of kennissen aangesproken. Deze tweedegraadsrelaties, via vrienden of partner, geven toegang tot zeer gespecialiseerde netwerken. Deze gespecialiseerde netwerken steunen aanvankelijk op zwakke emotionele banden die geleidelijk stabiliseren dankzij het vertrouwen. De effectieve reikwijdte van deze netwerken is op basis van dit onderzoek moeilijk in te schatten.

Vriendschapsrelaties steunende op sterke en/of emotionele banden geven eerder advies op basis van individuele ervaringen met ICT waardoor er zowel inhoudelijk als technisch een soort 'peer review' ontstaat. Informatie die extra gewaardeerd wordt: *"dan heb ik het gevoel dat ik een goed inside advies krijg van iemand die ik ook persoonlijk kan inschatten, allez, het is niet zomaar een advies van een kennis. Maar dit een kennis die ik ook ken als specialist. ... Omdat ik ervan uit gaat dat het advies dat zij mij geeft niet zomaar het droge advies is, maar gebaseerd is op het feit dat zij mij ook kent [...] en dat vertrouw ik dat ook."*

Vrienden kunnen ook ongeacht hun technische vaardigheden door hun sociale status of beroepskennis invloed uitoefenen op de adoptie van ICT. Bijvoorbeeld, het aansluiten bij een sociaal netwerk zoals *Facebook* gebeurt vaak nadat vrienden die gerespecteerd worden er een profiel op creëerden. De invloed van vrienden is dus cruciaal in de negotiatiefase, maar kan ook belemmerend werken.

De professionele werkomgeving werkt in de eerste plaats als een soort 'doorgeefluik' van cognitieve digitale vaardigheden. In de tweede plaats bevordert de werkomgeving de fysieke toegang en fungeert het als ontmoetingsplaats voor sociale en de technische ondersteuning (vb. informaticadienst). Collega's blijven het eerste contactpunt en worden net als vrienden en kennissen eerder voor praktisch gerichte computervragen geraadpleegd. Niettemin is nuancering van de impact van de werkomgeving nodig. Enkel in aanraking komen met collega's die computers professioneel gebruiken, is onvoldoende. Zo zegt één van de respondenten: *"ik zag in mijn omgeving, vrije beroepen, wel veel mensen die op Mac werkten, maar dat was mijn wereld niet, dat was niet compatibel, ik ben pas een paar jaar geleden overgestapt"* Dit wijst erop dat naast de professionele voordelen, de inpasbaarheid in het dagelijkse leven een noodzakelijke overhalende factor is.

Verengingen en vrijetijdsnetwerken op hun beurt beïnvloeden het ICT-gebruik doordat ze maatschappelijke behoeften ondersteunen. Hoe actiever de participatie aan vrijetijdsactiviteiten, hoe groter de sociale druk om online organisatiemogelijkheden etc. te hanteren, en *vice versa*. Uitzonderlijk is er sprake van sociale ondersteuning op technisch vlak door vrijetijdsnetwerken of verenigingsleven.

En opvallend resultaat van het onderzoek is dat de respondenten slechts in laatste instantie een beroep doen op formele of 'geinstitutionaliseerde' relaties. Formele

netwerken spelen een rol bij een gebrek aan technische vaardigheden in directe informele omgeving. Nood aan betrouwbaarheid en de snelheid waarmee een probleem moet worden opgelost, zijn de voornaamste redenen om beroep te doen op een ICT-winkel, een ICT-afdeling, help desk, telefonische of online hulplijnen, web-formulieren of internetproviders. Niettemin blijft de ervaring met onpersoonlijke contacten vaak negatief.

3.4 Het belang van sociale hulpbronnen

De bevindingen over de invloed van sociale hulpbronnen (sociale controle, familiegebonden voordelen en niet-familiegebonden voordelen) op de adoptie en het gebruik van ICT, zijn de resultante van de hierboven besproken rol van sociale netwerken. Sociale hulpbronnen zijn een onmisbare schakel in het bewustwordingsproces, het verwerven van digitale vaardigheden en de overdracht van kennis: *"Ik denk dat met die sociale ondersteuning word je veel meer bewust van wat er allemaal bestaat. Want die kennis ga je niet zomaar vergaren zonder dat iemand daarover praat. Als niemand u zegt, eu, facebook bestaat, misschien ga je daar niet zo snel alleen ook niet op af"*.

Er kan bovendien gesteld worden dat het beschikken over materiële, culturele en cognitieve hulpbronnen binnen de gemeenschap of in andere gemeenschappen, gebruikmakend van formele en informele netwerken, stimuli zijn voor de adoptie en het gebruik van ICT. Hulpbronnen worden impliciet naar voren geschoven als randvoorwaarden voor digitale insluitingsmechanismen. Economische zelfstandigheid die voortvloeit uit materiële hulpbronnen dragen bij tot een autonomere houding t.a.v. ICT. Zowel fysieke (bezit) als emotionele barrières die aanvankelijk een belemmering betekenden, worden door sociale hulpbronnen overwonnen. Cognitieve hulpbronnen dragen op die manier bij aan het vermogen van individuen om zich relatief snel aan te passen aan nieuwe technologieën. Opvallend is dat culturele hulpbronnen in de lijn liggen van cognitieve hulpbronnen. Het gebruik van internet en de computer blijkt voor de meeste respondenten volledig te zijn geïntegreerd in de (werk)cultuur en wordt hierdoor ook voornamelijk voor professionele doeleinden gebruikt. Bijscholing, aankopen en inhoudelijke gebruiksketuzes van ICT worden hoofdzakelijk gelegitimeerd vanuit professionele behoeftes. Bijvoorbeeld: *"De I-pad gebruik ik niet? Dat heb ik niet, ik zou het wel willen hebben, maar ik heb het niet echt nodig. In zou het wel fijn vinden, als ik nog in de communicatiesector zou werken, dan zou ik dat zeker nodig hebben en zou ik het gekocht hebben."* Daarnaast zou men kunnen zeggen dat er een vrouwencultuur bestaat waarbij ICT toegespitst zijn op de dagdagelijkse activiteiten, zoals het onderhouden van sociale contacten.

Verder heeft sociaal kapitaal voor de geïnterviewde vrouwen betrekking tot de mate van autonomie bij de adoptie en het gebruik van ICT. Het al dan niet beschikken over computertoegang of de vaardigheden die het gebruik stimuleren, worden door de respondenten niet nadrukkelijk als een macht of een middel van sociale controle ervaren. Niettemin kent deze autonomie beperkingen. Een dame legt uit: *"het [zijn] natuurlijk de mensen die het moeten uitleggen. [...] Van kijk, nu dat en nu zus en nu zo, euh. [...] Als ik allemaal zelf moet gaan zoeken dan heb ik een probleem"*.

3.5 De invloed van wederkerige vertrouwensrelaties

Middels professionele en privé vertrouwensrelaties wordt sociaal kapitaal ingepast in het alledaagse leven. Op die manier bepaalt sociaal kapitaal de mogelijkheid en de snelheid waarmee ICT-problemen wordt opgelost. Het zich actief beroepen op netwerkrelaties en sociale bronnen, is hierbij onontbeerlijk: *"Op zoek gaan totdat ik iemand vind die wel op mijn vraag kan antwoorden"*.

Hoewel de sociale ondersteuning binnen hun eigen generatie eerder beperkt blijft, spelen de geïnterviewde vrouwen een belangrijke rol als sociaal contactpunt voor anderen. Vrouwen met een actieve rol in het verenigingsleven zijn vaker een sociale referentie door hun sociale positie. Afhankelijk van de vereiste digitale vaardigheden en de sociale context (vb. thuis, werk, hobbyclub), gedragen de geïnterviewde vrouwen zich als digitale experts. Ze vervullen deze rol voornamelijk in ten aanzien van de oudere generatie (ouders of oudere vrienden) en bij de jongere generatie (pre-puberale kinderen). Over het algemeen worden zij dan aangesproken voor advies, specifieke kennis (vb. hoe en via wie ken jij website?) of bijstand met betrekking tot instrumentele vaardigheden, zoals het downloaden en het klasseren van foto's of muziek, het terugvinden van e-mails of documenten, het hernoemen van documenten, het maken van kaartjes, werken met Excel of andere vaardigheden die nauw aansluiten met hun alledaagse (beroeps)activiteiten.

4 Conclusie

Vrouwen van middelbare leeftijd worden traditioneel als 'zwakke' gebruikers beschouwd omdat ze niet tot de *netgeneratie behoren* en geconfronteerd worden met een klassieke paternalistische houding. Beide vertalen zich naar verschillende belemmeringen in ICT-toegang en -gebruik. Bovendien zijn deze vrouwen minder geneigd de toegang tot ICT in de gezinscontext op te eisen. Deze aanvankelijk kwetsbare positie, door de beperkte mogelijkheid gebruik te maken van ICT om de eigen sociale positie te verbeteren, maakt plaats voor een meer autonome toegang tot en gebruik van ICT. Dankzij de invloed van alternatieve sociale netwerken, zoals netwerken van collega's, vrienden en kennissen, wordt de invloed van de directe familie minder van belang bij de adoptie en het gebruik van ICT.

Huidig onderzoek naar digitale uitsluiting erkent naast de invloed van socio-demografische variabelen zoals leeftijd, gender, inkomen, arbeidssituatie, familiale situatie, opleiding, etnische afkomst, taal en geografische locatie, tevens de invloed van niet-socio-demografische variabelen zoals de sociale context. De sociale context verwijst naar persoonlijk sociaal kapitaal of de sociale netwerken, de sociale hulpbronnen en wederkerige vertrouwensrelaties (*confidence*), waartussen een continue informatiestroom plaatsvindt.

Hoewel de rol van sociaal kapitaal op de toegang tot en het gebruik van nieuwe media aanvankelijk wordt geminimaliseerd, omvat ieder sociaal netwerk, sociale hulpbron en wederkerigheidsrelatie een specifiek ICT-gerelateerd kapitaal dat de vrouwen in staat stelt om zelfstandig met een computer om te gaan en, indien nodig, andere mensen zo snel mogelijk in te schakelen. 'ICT-kapitaal' dat bijdraagt tot het verkrijgen van toegang, het ontwikkelen van vaardigheden of een diversificatie van het gebruik.

Zowel familie-, vrienden-, werk-, vrijetijds- als formeel geïnstitutionaliseerde netwerken worden geconsulteerd. Familie- en vriendennetwerken fungeren voornamelijk als sociale ondersteuning bij praktische alledaagse computervragen zoals printerproblemen, het aankopen van een computer, het activeren mail en/of mappen maken. Of voor advies aan met betrekking tot het gebruik. Daarnaast beïnvloeden zij op inhoudelijk vlak de applicaties die gebruikt worden. Voornamelijk de toegankelijkheid, kennis, snelheid, vertrouwen en alledaagsheid van computergelateerde vragen, dragen bij tot de sociale en ondersteunde rol van gezinsleden. Vrienden of partner, daarentegen, geven toegang tot zeer gespecialiseerde ICT-netwerken. De professionele werkomgeving werkt als een soort 'doorgeefluik' van cognitieve digitale vaardigheden, bevordert de fysieke toegang en fungeert als ontmoetingsplaats voor sociale en de technische ondersteuning. Verenigingen en vrijetijdsnetwerken op hun beurt beïnvloeden het ICT-gebruik doordat ze

maatschappelijke behoeften ondersteunen. Slechts in laatste instantie en bij een gebrek aan technische vaardigheden in directe informele netwerken wordt een beroep gedaan op formele of 'geïstitutionaliseerde' relaties.

Het beschikken over materiële, culturele en cognitieve hulpbronnen binnen de gemeenschap of in andere gemeenschappen, gebruikmakend van formele en informele netwerken, zijn stimuli voor de adoptie en het gebruik van ICT. Materiële hulpbronnen zorgen voor economische zelfstandigheid en een autonomere houding ten aanzien van ICT. Cognitieve hulpbronnen dragen bij tot het vermogen van individuen om zich relatief snel aan te passen aan nieuwe technologieën. Tot slot, beïnvloeden culturele bronnen de mate van bijscholing, aankopen van ICT en de inhoudelijke gebruiksketuzes die hoofdzakelijk gelegitimeerd worden vanuit professionele behoeftes.

Tot slot, middels professionele en privé vertrouwensrelaties wordt sociaal kapitaal ingepast in het alledaagse leven. Op die manier bepaalt sociaal kapitaal de mogelijkheid en de snelheid waarmee ICT-problemen wordt opgelost. Hoewel de sociale ondersteuning binnen hun eigen generatie eerder beperkt blijft, spelen de geïnterviewde vrouwen een belangrijke rol als adviserende en ondersteunde rol voor anderen. Een rol die zij voornamelijk vullen ten aanzien van de oudere generatie (ouders of oudere vrienden) en bij de jongere generatie (pre-puberale kinderen).

5 Bibliografie

- Bimber, B. (2000). Measuring the gender gap on the Internet. *Science quarterly*, 81(3), 78713- 7819
- Cassidy, M. (2001). Cyberspace meets domestic space: Personal computers, women's work, and the gendered territories of the family home. *Critical Studies in Media Communication*, 18 (1), 45-65
- Cockburn, C. (1994). The circuit of technology: gender identity and power. Silverstone, R., Hirsch, E. (Eds.) *Consuming Technologies*, (p. 29 - 43). S.I.: Routledge
- Corneliussen, H. (2004). I don't understand computing programming because I'm a woman! Negotiating gendered positions in Norwegian discourse on computing. Morgan, K., Brebbia, C., Sanchez, J. & Voiskounsky, A. (Eds.) *Human perspectives in the internet society: culture, psychology and gender*, (pp. 173 - 182). Southampton Boston: WIT Press
- Forsé, M. (2001). Rôle spécifique et croissance du capital sociale. *Revue de l'OFCE*, 1(7), 189 -216.
- Glanville, J. (2009). A typology for understanding the connections among different forms of social capital. *American behavioral scientist*, 42 (11), 1507 - 1530
- Haché, A., Deklever, J., Montandon, L., Playfoot, J., Aagaard, M. & Elmer, S. (2010). Research and policy brief on ICT for inclusion of youth at risk: using ICT to reengage and foster the socio-economic inclusion of youth at risk of social exclusion, marginalized young people and intermediaries working with them. Luxemburg: European Commission, Joint Research Center (JCR) & Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Helsper, E. (2008). *Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the Information Society*. London, UK: Department for Communities and Local Government.
- Helsper, E. (2011). *Digital Disconnect: Issues of Social Exclusion, Vulnerability and Digital (Dis)engagement*. European Workshop: Perspectives of Web 2.0 for Citizenship Education in Europe. Networking European Citizenship Education (NECE).
- Hopkins, L. & Thomas, J. (2002). E-social capital: Building community through electronic networks. *Refereed paper delivered to the Electronic Networking 2002-Building Community Conference, Monash University, Caulfield Campus, 3-5 July*
- Kennedy, T., Wellman, B. en Klement, K. (2003). Gendering the digital divide. *ICT&Society*,1(5), 72-96.
- Lie, M. (1993). Gender in the image of technology. Cockburn, C. & Ormrod, S. (Eds.) *Making technology our own*, pp. 201 - 223. S.I.: Sage
- Lin, N. (1999). Building a network theory of the social capital. *Connections*, 22(1), 28-51.
- Lin, N., Fu, Y. & Hsung, R. (2008). The position generator: measurement technique for investigation of social capital. Lin, N., Cook, K. & Burt, R. (Eds.), *Social capital: theory and research*, (pp. 57- 81). Oxford: Oxford University Press
- Livingstone, S. (1992). The meaning of domestic technologies: a personal construct analysis of familial gender relations. Silverstone, R. & Hirsch, E. (Eds.), *Consuming technologies: media and information in domestic spaces*. London: Routledge
- Mariën, I, Van Audenhove, L, Vleugels, C., Bannier; S. & Pierson, J. (2010). *Digitale kloof tweede graad in Vlaanderen*. Brussel: Instituut Samenleving & Technologie (IST).

- Mariën, I., Van Audenhove, L. (2008) e-Learning en e-inclusie initiatieven: Een kwalitatieve analyse van een aantal laagdrempelige e-learning en ICT-cursussen bij VDAB, IBBT Acknowledge project, WP1 D.1.3. – Vereisten laagdrempelige User Experience, (SMIT).
- Mariën, I., Van Audenhove, L. (2011). Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale exclusie. In M.A., Moreas & J. Pickery (Ed.), *Mediageletterdheid in een digitale wereld* (p. 99-137). Brussel: Studiedienst Vlaamse Regering.
- Mariën, I., Van Audenhove, L. (2012). *Meetbaarheid van digitale inclusie*, Onderzoeksrapport in opdracht van Digipolis en Stad Gent
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson, J. (2010). *Digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen*. Brussel: Onderzoeksrapport voor het Instituut Samenleving & Technologie (IST).
- Ono, H. & Zavodny, M. (2003). *Gender and the Internet*. *Social Science Quarterly*, 84(1), 111-121
- Parks-Yancy, R. (2006). The effects of social group membership and social capital resources on careers. *Journal of Black Studies*, 36(4) 515-545
- Portes, A. (1998). Social capital: its origins and applications in modern sociology. *Annual review Sociology*, 24 (1), 1-24.
- Portes, A. (2000). Two meanings of social capital. *Sociological forum*, 15(1), 1-12.
- PRUIJT, H. (2002). Social capital and the equalizing potential of the Internet. *Social Science Computer review*, 20(2), 109-115
- Quan-HAASE, A., Wellman, B., Witte, C., Hampton, K. (2002). Capitalizing on the Net: social contact, civic engagement, and sense of community. Wellman, B. & Haythornthwaite, C., (Eds.), *Internet in everyday life*, (pp. 291 – 324). Oxford: Blackwell Publishers Ltd
- Quan-Haase, A. & Wellman, B. (2004). How does the internet affect social capital? Hysman, M. & Wulf, V. (Eds), *Social capital and information technology*, (pp. 113 – 13). S.I.: MIT Press
- Selwyn, N., Gorard, S. & Furlong, J. (2005). Whose internet is it anyway? Exploring adults' (non) use of the internet in everyday life. *European Journal of communication*, 20(5), 5-26
- Shapiro, J. & Hughes, S. (1996). Information technology as a liberal art: Enlightenment proposals for a new curriculum. *Educom Review*, 31(2), 31- 35
- Silverstone, R., Hirsch, E. & Morley, D. (1992). Information and communication technologies and the moral economy of the household, (pp. 15 – 31). Silverstone, R. & Hirsch, E., (Eds.), *Consuming technologies: media and information in domestic spaces*. London: Routledge
- Sorenson, K. (2002). *Love, duty and the S-curve: an overview of some current literature on gender and ICT*. Deliverable in opdracht van Information and Society Technologies
- Uslaner, E. (2001). The internet and social capital. *Proc. ACM*,
- Van Dijk, J. A. G. M. (1999). *The Network Society: Social aspects of new media*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage.
- Van Dijk, J.A.G.M. (2003). *De Digitale Kloof wordt dieper: Van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT*. Den Haag / Amsterdam, 2003, SQM en Infodrome @ United Knowledge
- Van Zoonen, L (2002). Gendering the Internet: claims, controversies and cultures. *European Journal of Communication*, 17 (1), 5-23
- Wheelock, J. (1992). Personal computers, gender and an institutional model of households. Silverstone, R. & Hirsch, E. (Eds.), *Consuming technologies: media and information in domestic spaces*, (pp. 97 – 122). London: Routledge
- Woolcock, M. & Narayan, D. (2000). Social capital: implications for development theory, research and policy. *The world bank research observer*, 15(2), 225-249