In het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau staat de burger – en de verhouding overheid burger – centraal: welke rol speelt de digitalisering in het leven van Nederlanders, welke verschillen tussen bevolkingsgroepen treden daarbij op, wat zijn de achterliggende oorzaken en welke consequenties heeft dit voor hun kwaliteit van leven? Vanuit dit burgerperspectief stellen we drie punten centraal bij (de omgang met of sturing aan) digitale ontwikkelingen:

1. Vergroot de kwaliteit van leven van burgers
2. Heb aandacht voor de achterblijvers
3. Heb oog voor onderscheid (*one size does not fit all*)

Nederlanders lopen wereldwijd voorop met de adoptie van nieuwe technologie. Nederland was als een van de eerste Europese landen op internet aangesloten en kenmerkt zich nog steeds door het relatief hoge percentage internettoegang, mobiele toegang en benutting van specifieke gebruiksmogelijkheden. Toch er zijn aanzienlijke verschillen in het media- en technologiegebruik van Nederlanders. Jongeren en hoger opgeleiden zijn veel vaardiger met computer en internet dan ouderen en lager opgeleiden. Werkenden beschikken over het algemeen over meer digitale vaardigheden dan werklozen en arbeidsongeschikten.

Aangezien verschillen in bezit en gebruik in belangrijke mate samenhangen met de levensfase, gebruiken we dat als basisindeling voor deze presentatie. We maken een onderscheid in drie groepen: tieners, werkenden en niet-werkenden, ouderen. Voor deze groepen behandelen we vragen of aandachtspunten op het gebied van 1) de kwaliteit van leven, 2) in- en uitsluiting, en 3) de rol van de overheid en andere instituties of partijen.

Kinderen en tieners

1. Jongeren verkennen intensief de mogelijkheden van internet. Deze verkenning begint op steeds jongere leeftijd. Jongeren krijgen te maken met zowel de positieve als de negatieve kanten van de digitalisering. Er zijn kansen en risico’s voor hun welbevinden, persoonlijke ontwikkeling en sociale leven. Denk bij de risico’s aan: internet- of smartphoneverslaving, online pesten, sociaal isolement.
2. Tieners zijn handig met nieuwe media, maar niet per se vaardig als het de omgang met informatie betreft of de contacten met leeftijdgenoten. Jongeren met meer digitale vaardigheden kunnen overigens ook kwetsbaar zijn voor online risico’s, omdat zij meer verschillende online activiteiten uitvoeren.
3. Het onderwijs en ouders/opvoeders spelen een belangrijke rol in de begeleiding en opleiding van jongeren op het gebied van mediawijsheid en digitale vaardigheden. Ook ligt er een taak bij het onderwijs om jongeren op te leiden voor een (werkend) leven in de digitale toekomst.

Werkenden en niet-werkenden (de beroepsbevolking)

1. Voor de beroepsbevolking brengt digitalisering een aantal kansen en risico’s met zich, zoals de verandering van werkprocessen, toename van het werktempo (meer tijdsdruk), toename van eigen regie of autonomie en de vervaging van grenzen tussen werk en privé. Carrièremogelijkheden veranderen ook: er komen nieuwe banen of werkzaamheden bij, maar er zijn ook banen en werkzaamheden die verdwijnen.
2. Er zijn verschillen tussen groepen in vaardigheden in de omgang met deze veranderingen op de arbeidsmarkt. Werklozen en arbeidsongeschikten hebben niet altijd de benodigde (digitale) vaardigheden om de mogelijkheden van de digitalisering te benutten en ook mensen met lager onderwijs hebben een minder divers en minder functioneel gebruik van technologie. Weinig lager opgeleiden vinden hun eigen digitale vaardigheden toereikend om verder te komen op de arbeidsmarkt.
3. Scholing (omscholing, bijscholing, levenlang leren, leerwerktrajecten) speelt een belangrijke rol bij het begeleiden van de kwetsbare groepen in de beroepsbevolking. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt vaak bij burgers zelf, maar de overheid en werkgevers- en werknemersorganisaties hebben hier ook een belangrijke functie.

Ouderen

1. Digitalisering kan ouderen helpen bij de invulling van een ‘zinvolle oude dag’, zoals sociaal contact (tegengaan van eenzaamheid, onderhouden van contacten in het persoonlijke netwerk) en langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Maar er zijn ook risico’s: sociaal isolement, moeite hebben te participeren in het dagelijks leven (online bankieren, DigiD, de OV-chipkaart, contact met de huisarts of andere zorgverleners).
2. De digitale vaardigheden van ouderen zijn gemiddeld vrij eenzijdig, maar richten zich vaak wel op functionele toepassingen (zoals e-mail of online bankieren). Als oorzaak van niet-gebruik noemen ouderen vaak desinteresse, maar zij vinden zichzelf ook vaak te oud. Achter desinteresse of niet willen internetten gaan uiteenlopende andere redenen schuil, zoals tijdgebrek of een onjuist beeld van wat internet is en wat de mogelijkheden en voordelen ervan zijn. Ook redenen die mensen liever niet uitspreken verdwijnen onder de noemer desinteresse, zoals computervrees, faalangst, gezichtsverlies, de angst om fouten te maken en schaamte over het gebrek aan vaardigheden.
3. Ouderen kunnen op verschillende manier digitale vaardigheden opdoen: zelfstudie, cursussen, of via kinderen of kleinkinderen (hoewel de meerderheid van de senioren dit niet zo geschikt vindt omdat hun uitleg of demonstratie te snel gaat). ‘Ouderen voor ouderen’ blijkt hier vaak goed te werken. Ook bibliotheken of buurthuizen kunnen een rol spelen. Voor sommige ouderen zijn de drempels te hoog om nog de benodigde digitale vaardigheden te kunnen opdoen en er ligt dus ook een taak bij de overheid om te zorgen dat deze mensen ook in een digitale samenleving mee kunnen doen.

Slotconclusie, heb aandacht voor:

* De burger en de vaardigheden die nodig zijn om gebruik te maken van de kansen van de kansen van digitalisering
* Verschillen tussen groepen
* Verschillen binnen groepen