



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

Publieke waarden rondom digitale technologieën

'Making the hidden visible: Co-designing for public values in standards-making and governance' (IN-SIGHT) in samenwerking met I&O Research

Publieke waarden rondom digitale technologieën

'Making the hidden visible: Co-designing for public values in standards-making and governance' (IN-SIGHT) in samenwerking met I&O Research

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het IN-SIGHT project (Universiteit van Amsterdam) en ontworpen door Stefania Milan in samenwerking met het IN-SIGHT team. Het rapport is geschreven door Milan Driessen, Maartje van de Koppel & Dewi Hollander van Ipsos I&O (www.ioresearch.nl)

Bijdragers: Jeroen de Vos, Niels ten Oever, Paul Groth, Martin Trans

Citeren als Driessen, M., van de Koppel, M., Hollander, D., & Milan, S. (2024). *Publieke waarden rondom digitale technologieën*. Amsterdam.

Dit onderzoek wordt ondersteund door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) via het onderzoeksprogramma Maatschappelijk verantwoord innoveren (subsidie MVI.19.032).

Februari, 2024



Voorwoord

Making the hidden visible: Co-designing for public values in standards-making and governance (IN-SIGHT)

Hoewel diep verweven in ons dagelijks leven, is de digitale infrastructuur - van netwerk-schakelaars tot databases van de openbare administratie - doorgaans onzichtbaar voor gebruikers. Het proces van standaardiseren blijft een blinde vlek.

Standaardisering beschrijft een set standaarden, die vaak van technische aard zijn, de bijbehorende praktijken en methoden die de interoperabiliteit van netwerken en datasets mogelijk maken. Standaarden hebben op die manier een mediating rol in het vormen van de maatschappij, en daarmee ook het praktiseren en ervaren van burgerschap en mensenrechten. Door een brug te bouwen tussen computerwetenschap, sociologie, rechten en media studies, onderzoekt dit project hoe de creatie van standaarden democratische waarden en praktijken vormen. Het be vraagt hoe de public sphere vandaag de dag wordt gereguleerd door het standaardiseren van het digitale, en hoe maatschappelijke waarden geïncorporeerd kunnen worden in dit proces. Het heeft een focus op: de creatie van standaarden als een socio-technische praktijk, de analyse van de ontwikkeling en toepassing van technologie, de beleidskaders en rechtsmatige aspecten, en de ontwikkeling en implementatie van 5G mobiele telefoon communicatie en identiteits management standaarden. Hiermee kan het project bijdragen aan het belichten van de "wiring" van waarden (of het gebrek daaraan) in technische normen, de machtsrelaties tussen verschillende publieke (b.v., de natie staat) en private actoren (b.v., de industrie en consumenten), informele wetgeving en multistakeholder governance mechanismen.

Het project wordt geleid door Stefania Milan, Professor of Critical Data Studies, en Paul Groth, Professor of Algorithmic Data Science (Universiteit van Amsterdam). Team: Xue Li (Effy) (PhD student), Martin Trans (Projectmanager/Onderzoeker), Niels ten Oever (Postdoctoral Fellow 2020-2023), Mando Rachovitsa (Onderzoeker, 2020-2023), Jeroen de Vos (Projectmanager/Onderzoeker, 2020-2023), Madelon Hulsebos (Onderzoeker, 2023).

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Belangrijkste uitkomsten	5
1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doelstelling	8
1.3 Onderzoeksverantwoording	8
1.4 Leeswijzer	9
2 Digitale technologie in ons leven	11
2.1 Persoonlijke relevantie	11
2.2 Zorgen en zelfredzaamheid	12
2.3 Kennis	19
2.4 Bekendheid met stichting NEN	21
2.5 Waarden	22
2.6 Gedrag	27
3 Case studies: 5G-netwerk en DigiD	31
3.1 Kennis	31
3.2 Gebruik	32
3.3 Mening over mobiele 5G-netwerk	33
3.4 Mening over DigiD-technologie	34
3.5 Europese digitale identiteit	37
4 Standaarden voor technologieën	39
4.1 Kennis en ervaring	39
4.2 Invloed van burgers	41

Belangrijkste uitkomsten

Dit onderzoek heeft als doel om een representatief beeld te krijgen van hoe Nederlanders denken over digitale technologieën, standaardisatie, en hun eigen rol in de totstandkoming daarvan. Het moet inzicht bieden wat Nederlanders belangrijk vinden als het gaat om digitale technologieën, maar ook in hoeverre zij het gevoel hebben dat zij betrokken (kunnen) zijn bij de ontwikkeling van digitale technologieën en van standaarden waar deze technologieën aan moeten voldoen.

Dit onderzoek vloeit voort uit het wetenschappelijk onderzoeksproject 'IN-SIGHT' van onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam, dat zich richt op de rol van publieke waarden bij (de ontwikkeling van) digitale technologie. De enquête is uitgevoerd onder 2.154 Nederlanders afkomstig uit het I&O Research Panel en is representatief voor de Nederlandse bevolking (18+).

Positiviteit over rol van digitale technologie, maar ook breed gedeelde zorgen

De meeste Nederlanders maken graag gebruik van digitale technologieën (70%), een op de acht liever 'zo min mogelijk' (14%). Daarnaast vinden de meesten dat zij eerder veel dan weinig kennis van digitale technologieën hebben (55%), een kwart (25%) heeft naar eigen zeggen eerder weinig kennis.

Vrijwel niemand geeft aan zich 'geen enkele zorgen' te maken over de rol van digitale technologieën in de samenleving (2%). Eén op tien maakt zich weinig zorgen en ruim de helft maakt zich (veel) zorgen. Nederlanders maken zich het vaakst zorgen over privacy en veiligheid ('cyberaanvallen en cybercriminaliteit', 71%; 'gebruik van persoonsgegevens en informatie door bedrijven', 57%). Nederlanders maken zich in mindere mate zorgen over de toegankelijkheid van de online wereld (37%), ongelijke behandeling van kwetsbare groepen (19%) of het niet hebben van inspraak in de ontwikkeling van digitale technologieën (9%).

De meeste Nederlanders maken zich dus, in meer of mindere mate, zorgen over digitale technologieën. Maar hebben Nederlanders het gevoel dat zij daar ook iets mee kunnen? Ervaren zij handelingsmogelijkheden om met deze zorgen om te gaan?

Zelfredzaamheid: kun je geïnformeerde keuzes maken en je zorgen uiten?

De meeste Nederlanders (60%) weten niet waar zij zorgen over digitale technologieën zouden kunnen uiten. Ongeveer de helft vindt wel van zichzelf dat ze goed geïnformeerde keuzes kunnen maken over welke digitale technologieën ze willen gebruiken. Een kwart (24%) vindt dat niet van zichzelf.

Nadat we de antwoorden hebben samengevoegd, delen we Nederlanders in als *bovengemiddeld* (46%) of *ondergemiddeld* zelfredzaam (49%) op het gebied van digitale technologie: meer zelfredzame Nederlanders zeggen vaker te weten waar ze zorgen kunnen uiten en dat ze goed geïnformeerde keuzes kunnen maken.

Voor minder zelfredzame Nederlanders zijn digitale technologieën iets minder van belang in hun persoonlijk en professionele leven. Ook zien we dat deze groep vaker zo min mogelijk gebruik wil maken van digitale technologieën. Zij zijn daarnaast relatief vaak jong (18 tot 24 jaar), vrouw en hoger opgeleid. Ook schatten zij vaker hun eigen kennis van digitale technologieën laag in.

Nederlanders met lage zelfredzaamheid maken zich vaker zorgen

Nederlanders die minder zelfredzaam zijn op het gebied van digitale technologieën maken zich iets vaker zorgen over digitale technologieën (58%) dan meer zelfredzame Nederlanders (49%). Ze maken zich in grote lijnen over dezelfde zaken zorgen, met name over privacy en cyberveiligheid.

Ongeveer vier op de tien Nederlanders - meer of minder zelfredzaam- zeggen wel eens digitale technologieën niet te gebruiken omdat ze zich zorgen maakten over ethische aspecten, veiligheid, privacy of vergelijkbare onderwerpen. Denk bijvoorbeeld aan het niet gebruiken van sociale media vanwege privacyoverwegingen.

Veiligheid en privacy belangrijkste waarden bij het ontwerp digitale technologie

Nederlanders maken zich vooral zorgen over de **veiligheid** en **privacy** bij digitale technologieën. Dit sluit aan bij de waarden die Nederlanders het belangrijkste vinden als bij hun ontwerp: ze staan het meest achter de uitspraken *'Technologieën moeten veilig en goed beveiligd zijn. Alle gebruikers, van kinderen tot ouderen, moeten veilig en beschermd zijn'* (68%) en *'Privacy en gegevensbescherming moeten centraal staan in het ontwerp'* (57%). Dat is in grote lijnen hetzelfde voor meer en minder zelfredzame Nederlanders.

Na veiligheid en privacy wordt het meeste waarde gehecht aan **aansprakelijkheid**¹ (41%) en **autonomie** (31%). Daarop volgen **verantwoordelijkheid** en **rechtvaardigheid**, gekozen door circa een kwart. **Duurzaamheid** (11%) en **vertrouwen** (8%) vinden Nederlanders het minst belangrijk in het ontwerp van digitale technologieën. Wel wordt duurzaamheid belangrijker gevonden door jongeren, hoger opgeleiden en kiezers van links-progressieve partijen dan andere groepen. Lager en middelbaar opgeleiden hechten juist relatief veel belang aan de waarde 'rechtvaardigheid'.

Vier op tien Nederlanders zien te weinig aandacht voor mensenrechten bij het ontwerpen en maken van digitale technologieën. Eenzelfde aandeel is van mening dat digitale technologieën discriminerend kunnen zijn. Een flinke groep weet niet hoe het staat met discriminatie (18%) en mensenrechten (25%), of staat hier neutraal tegenover (bij beide 20%). Kiezers van links-progressieve partijen (SP, Partij voor de Dieren, Partij van de Arbeid, GroenLinks) vinden vaker dan rechtse kiezers dat er te weinig aandacht is voor mensenrechten en discriminatie.

Helft van de Nederlanders heeft nooit gehoord van standaardisatieprocessen

Veel dingen die we gebruiken, voldoen aan standaarden. Dat zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen. Ook technologische hulpmiddelen en diensten voldoen aan standaarden. Er zijn bijvoorbeeld standaarden voor de manier waarop USB-kabels werken en voor het voltage en de vorm van stopcontacten.

De helft van de Nederlanders is helemaal niet bekend met zulke technologische standaardisatieprocessen. Onder minder zelfredzame Nederlanders kent 59 procent deze processen niet; van de meer zelfredzamen is 39 procent hier onbekend mee.

¹ De volledige uitspraken die de waarden reflecteren, zoals voorgelegd aan de respondenten, zijn te vinden in hoofdstuk 2 (Tabel 2.6).

Met name degenen die in hun dagelijks werk veel met standaarden te maken hebben, weten hoe de standaardisatieprocessen werken: 31 procent van degenen die 'heel veel' met standaarden werken zeggen te weten hoe het werkt. Bij degenen die nooit met standaarden werken is dat slechts 4 procent.

'Burgers hebben weinig invloed op de ontwikkeling van technologische standaarden'

De meeste Nederlanders denken dat burgers maar weinig invloed hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden (63%). Ook meer zelfredzame Nederlanders zeggen vaker dat burgers weinig of geen invloed hebben (57%) op de ontwikkeling van technologische standaarden (onder minder zelfredzamen is dat maar liefst 70%). Hetzelfde geldt voor Nederlanders die zelf kennis hebben van hoe technologische standaardisatie werkt: hoewel zij vaker wel invloed toekennen van burgers dan Nederlanders die hier niets vanaf weten, denkt ook hier de meerderheid (ca. 6 op 10) dat burgers helemaal géén invloed uitoefenen op standaardisatie.

Nederlanders zien per saldo liever meer dan minder invloed van burgers op de ontwikkeling van technologische standaarden: 47 procent ziet liever (iets) meer invloed en 10 procent liever minder invloed van burgers. Dit geldt voor zowel meer als minder zelfredzame Nederlanders, als voor enthousiaste en kritische gebruikers van digitale technologieën. We zien daar geen significante verschillen.

Meesten nemen maatregelen om hun (online) privacy te beschermen

Negen op de tien Nederlanders zeggen maatregelen te nemen om online hun privacy te beschermen. De meesten van hen (68%) doen meerdere dingen. Ruim vier op de tien zeggen zo nu en dan wachtwoorden te wijzigen, cookies te verwijderen of te weigeren, of gebruiken geen openbare WiFi-netwerken. Meer zelfredzame Nederlanders wijzigen hun wachtwoorden iets vaker, gebruiken iets vaker een VPN en verwijderen vaker cookies.

Twee soorten technologie nader onderzocht: 5G-netwerk en DigiD

Respondenten kregen op basis van willekeurige toewijzing (split-run methode) vragen over één van de twee casestudies: het 5G-mobiele netwerk of de technologie voor een digitale identiteit (DigiD).

De meesten zijn positief over deze technologieën, al is men positiever over DigiD (82% vindt het 'goed dat het bestaat') dan over 5G (53%). Over DigiD bestaan echter ook zorgen: 24 procent vindt dat DigiD een risico voor hun privacy is (67% gelooft dat niet). Met betrekking tot 5G gelooft 17 procent dat het 5G-netwerk schadelijk is voor de gezondheid (62% gelooft dat niet).

Ook bij ontwikkeling van DigiD en 5G zien Nederlanders weinig invloed van burgers

Nederlanders verwachten dat de ontwikkeling van deze technologieën beïnvloed worden door andere partijen: bij 5G wordt vooral gewezen naar techbedrijven (71%), bij DigiD naar nationale overheden (76%). Dat bij DigiD de nationale overheid een centrale rol toebedeeld krijgt – en bij 5G in veel mindere mate – moet ook begrepen worden in de context dat DigiD een overheidsservice is. Burgers worden bij beide technologieën weinig aangewezen als invloedrijk (5G, 6% en DigiD, 7%).

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Digitale technologieën – digitale hulpmiddelen en diensten – spelen een steeds centralere rol in de samenleving. Vrijwel elk aspect van ons dagelijks leven komt op een of andere manier in aanraking met digitale technologieën. Daarmee krijgen we – gemerkt en ongemerkt – ook te maken met standaarden, afspraken waar deze producten en diensten aan moeten voldoen. Onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam doen met het project ‘IN-SIGHT’ onderzoek naar de publieke waarden rondom digitale technologieën en standaardisatieprocessen. In het kader van dit onderzoek voerde I&O Research in de zomer van 2023 een enquête uit onder Nederlandse burgers.

1.2 Doelstelling

Het onderzoek heeft als doel om een representatief beeld te krijgen van hoe Nederlanders denken over digitale technologieën, standaardisatie, en hun eigen rol in de totstandkoming daarvan. Het moet inzicht bieden wat Nederlanders belangrijk vinden als het gaat om digitale technologieën, maar ook in hoeverre zij het gevoel hebben dat zij betrokken (kunnen) zijn bij de ontwikkeling van digitale technologieën en van standaarden waar deze technologieën aan moeten voldoen.

Onderzoeksvragen

Ten behoeve van dit rapport hebben we twee onderzoeksvragen geformuleerd:

- Hoe kijken Nederlanders aan tegen de rol van digitale technologieën in de samenleving?
- Hoeveel zelfredzaamheid (agency) hebben Nederlanders met betrekking tot het gebruik en de totstandkoming van digitale technologieën?

Om deze onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Maken Nederlanders zich zorgen over de rol van digitale technologieën in de samenleving? Welke zorgen hebben zij?
- Hoe uiten zorgen zich in gedrag?
- In hoeverre zijn Nederlanders zelfredzaam met betrekking tot digitale technologieën?
- In hoeverre zijn er verschillen in het soort digitale technologie?
- In hoeverre zijn Nederlanders bekend met de rol van technologische standaardisatie?
- In hoeverre zouden burgers invloed moeten hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden?

1.3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête onder Nederlandse burgers. De online vragenlijst werd uitgezet in het I&O Research panel en kon van 21 juli tot en met 10 augustus 2023 ingevuld worden.

In de vragenlijst kregen respondenten vragen over de persoonlijke relevantie van digitale technologieën in hun leven, hun inschatting van eigen kennisniveau op dit gebied, en de waarden en zorgen die zij hebben als het gaat om technologie. Het tweede blok vragen richtte zich op gedrag rondom digitale technologieën. Daarna volgde een aantal vragen over twee *casestudies*: het 5G-netwerk en DigiD.

Deze vragen werden split-run voorgelegd, wat betekent dat de helft van de respondenten – op basis van willekeurige toewijzing – de vragen over 5G kreeg, en de andere helft de vragen over DigiD. De vragenlijst sloot voor alle respondenten af met vragen over technologische standaardisatie.

Respons en weging

In totaal ontvingen 4.191 leden van het I&O Research panel een uitnodiging. Na circa een week is een herinneringsmail verstuurd naar groepen die relatief nog ondervertegenwoordigd waren. Begin augustus volgde een tweede gerichte herinneringsmail. Uiteindelijk hebben 2.154 leden de vragenlijst volledig ingevuld. Dat is een respons van 51 procent.

De resultaten van de enquête zijn gewogen op leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, regio en stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2021. De weging is uitgevoerd conform de richtlijnen van de Gouden Standaard (CBS). Daarmee zijn de uitkomsten van het onderzoek representatief voor de kiesgerechtigde Nederlandse bevolking, wat betreft deze achtergrondkenmerken.

N.B., omdat de vragenlijst online is afgenomen, zijn minder digitaal vaardige burgers – voor zoverre dit niet door achtergrondkenmerken zoals leeftijd verklaard wordt – waarschijnlijk ondervertegenwoordigd. Het is daarom goed mogelijk dat de resultaten van dit onderzoek in enige mate de kennis en het gebruik van digitale technologieën overschatten.

Betrouwbaarheid

Bij onderzoek is er sprake van een betrouwbaarheidsinterval en onnauwkeurigheidsmarges. In dit onderzoek gaan we uit van een betrouwbaarheid van 95 procent. Bij de belangrijkste uitkomsten is er sprake van een marge van plus of min 1 à 2 procent. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

1.4 Leeswijzer

In dit rapport benoemen we – waar inhoudelijk en statistisch significant – verschillen tussen verschillende groepen, bijvoorbeeld naar leeftijd, opleidingsniveau en stem bij de laatste Tweede Kamerverkiezingen (maart 2021).

Een centrale vergelijking is die tussen burgers met een meer en mindere mate van ‘zelfredzaamheid’ (*agency*) op het gebied van digitale technologieën. Met zelfredzaamheid bedoelen we de mate waarin iemand handelingsmogelijkheden ziet voor zichzelf – bijvoorbeeld het gevoel dat je een zorg kunt aankaarten. In paragraaf 0 wordt uitgelegd hoe de indeling naar boven- en ondergemiddelde zelfredzaamheid tot stand is gekomen. In het rapport bekijken we steeds of meer en minder zelfredzame burgers verschillende ideeën, wensen en gedragingen hebben als het gaat om digitale technologieën.

Indeling van het rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de rol van digitale technologieën in het dagelijks leven. We bespreken hoe graag en veel men gebruikmaakt van digitale technologieën, welke zorgen er leven over dit thema en in hoeverre Nederlanders het gevoel hebben dat zij wat met deze zorgen kunnen (zelfredzaamheid). Ook komen kennis, waarden en gedrag rondom digitale technologieën aan bod.

In hoofdstuk 3 behandelen we de twee casestudies (5G en DigiD). We bespreken in hoeverre de kennis van en mening over deze digitale technologieën verschilt.

In het laatste hoofdstuk bespreken we in hoeverre Nederlanders bekend zijn met standaardisatieprocessen – de totstandkoming van afspraken over waar digitale hulpmiddelen en diensten aan moeten voldoen. Daarnaast gaat het over de invloed die burgers denken én wensen te hebben bij de totstandkoming van standaarden.

2 Digitale technologie in ons leven

In dit hoofdstuk bespreken we de rol die digitale technologieën spelen in het leven van Nederlandse burgers. Aan bod komen het belang van digitale technologieën in het dagelijks leven en hoe burgers hun eigen kennis over deze technologieën inschatten. Ook bespreken we welke zorgen leven over de rol die technologieën tegenwoordig spelen in de samenleving.

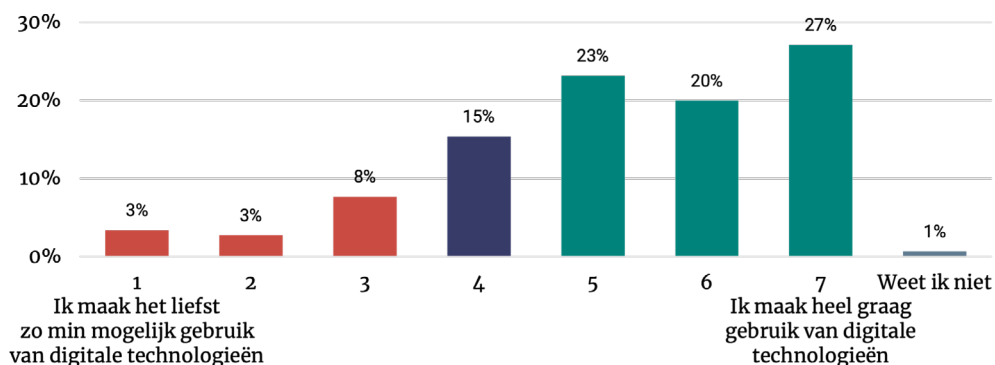
2.1 Persoonlijke relevantie

Ruime meerderheid maakt graag gebruik van digitale technologieën

We legden respondenten het volgende voor: “Sommige mensen maken in hun dagelijks leven graag gebruik van digitale technologieën. Anderen doen dat alleen wanneer het echt nodig is.” Veruit de meesten vinden zichzelf meer in de eerste groep passen: 70 procent zegt eerder ‘heel graag’ gebruik te maken van digitale technologieën (5 tot 7 op de 7-puntschaal), dan dat zij ‘zo min mogelijk’ gebruikmaken van deze technologieën (1 tot 3, 14%). Vijftien procent plaatst zichzelf in het midden en maakt niet graag, maar ook niet zo min mogelijk gebruik van digitale technologie.

Figuur 2.1 - Waar plaatst u zichzelf als 1 betekent dat u liever geen digitale technologieën gebruikt en 7 betekent dat u wel graag digitale technologieën gebruikt?*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



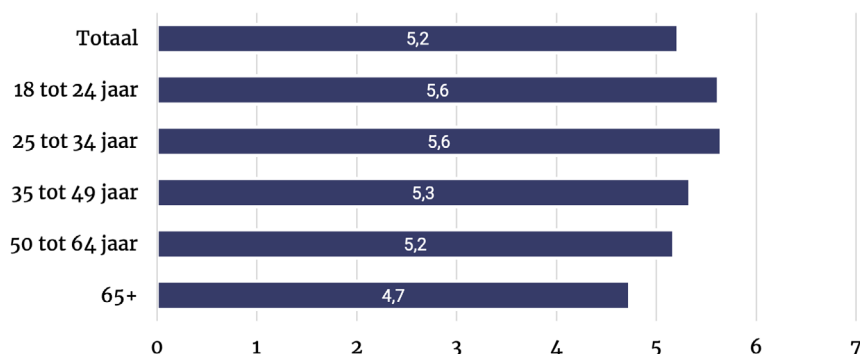
* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Digitale technologie verwijst hier naar digitale hulpmiddelen (bijv. smartphones, navigatiesystemen) en diensten (bijv. DigiD of WhatsApp) voor dagelijks gebruik.”

Jongeren maken liever gebruik van digitale technologieën dan ouderen

De meest enthousiaste gebruikers van digitale technologieën vinden we in de leeftijdscategorieën 18 tot 24 en 25 tot 34 jaar. In deze groepen maakt respectievelijk 86 en 82 procent graag gebruik van digitale technologieën, met een gemiddelde score van 5,6 op de schaal van 7. Hoe ouder, hoe minder vaak men aangeeft ‘heel graag’ gebruik te maken van digitale technologieën. Desalniettemin maakt ook onder 65-plussers meer dan de helft eerder ‘heel graag’ gebruik van digitale technologieën (57%). Een kwart van hen doet dat ‘zo min mogelijk’ (gemiddeld: 14%).

Figuur 2.2 - Waar plaatst u zichzelf als 1 betekent dat u liever geen digitale technologieën gebruikt en 7 betekent dat u wel graag digitale technologieën gebruikt?

Naar leeftijd. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



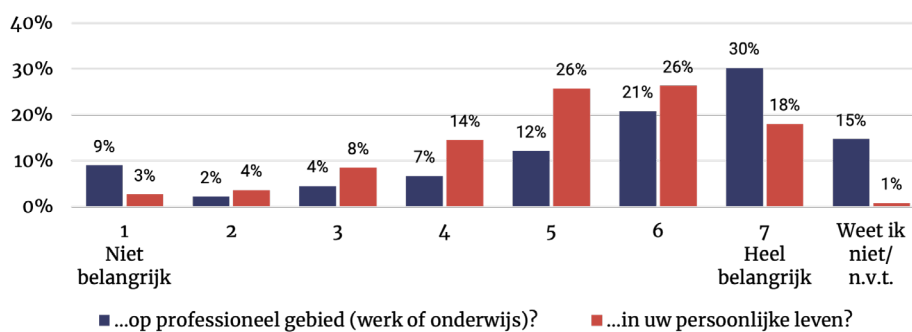
Hoger opgeleiden maken vaker graag gebruik van digitale technologieën (79%) dan middelbaar (70%) en laag opgeleiden (56%). Dat geldt ook voor mannen ten opzichte van vrouwen (75% vs. 66%).

Digitale technologieën belangrijker in privéleven dan op professioneel gebied

Voor de meeste Nederlanders zijn digitale technologieën belangrijk in het persoonlijke en/of professionele leven. Op privégebied vindt 70 procent digitale technologieën (heel) belangrijk. Op zakelijk gebied is dat aandeel gemiddeld iets minder groot (63%). Wel kiest op professioneel gebied 30 procent voor de uiterste antwoordoptie, 'heel belangrijk' (7 van de 7). Voor ongeveer één op de zeven Nederlanders is digitale technologie relatief onbelangrijk in hun persoonlijke (15%) of professionele leven (16%).

Figuur 2.3 - Hoe belangrijk zijn digitale technologieën voor u...*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: "Digitale technologie verwijst hier naar digitale hulpmiddelen (bijv. smartphones, navigatiesystemen) en diensten (bijv. DigiD of WhatsApp) voor dagelijks gebruik."

Hoe jonger, hoe vaker men aangeeft dat digitale technologieën belangrijk zijn – op zowel persoonlijk als professioneel gebied. Nederlanders van 18 tot 24 jaar en 25 tot 34 jaar verschillen hierin echter vrijwel niet van elkaar.

Hoger opgeleiden geven veel vaker aan dat digitale technologieën belangrijk zijn in hun professionele leven (80%) dan middelbaar (64%) en laagopgeleiden (35%). Ook op persoonlijk gebied zijn er opleidingsverschillen te zien, maar deze zijn minder groot dan op professioneel vlak: 77 procent van de hoger opgeleiden vindt dat technologieën eerder

belangrijk dan onbelangrijk zijn in hun persoonlijk leven, tegenover 70 procent van de middelbaar opgeleiden en 59 procent van de laagopgeleiden.

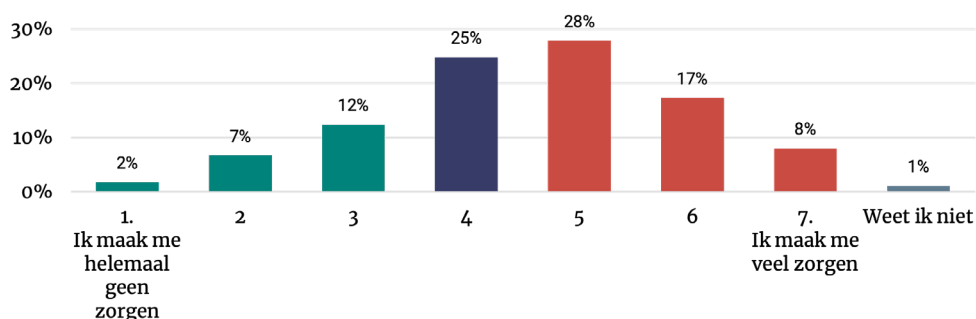
2.2 Zorgen en zelfredzaamheid

Meerderheid maakt zich zorgen over digitale technologieën

Nederlanders maken zich vaker wel dan niet zorgen over de rol die digitale technologieën spelen in de samenleving. Op de 7-puntsschaal, waar 7 betekent dat men zich ‘veel zorgen’ maakt en 1 dat men zich ‘helemaal geen zorgen’ maakt, scoort de Nederlandse bevolking gemiddeld een 4,6. Iets meer dan de helft (53%) maakt zich eerder veel, dan geen zorgen. Ongeveer een op vijf (21%) neigt meer naar ‘geen zorgen’.

Figuur 2.4 - In hoeverre maakt u zich zorgen over de rol die digitale technologieën spelen in onze samenleving? Waar plaatst u zichzelf als 1 betekent dat u zich helemaal geen zorgen maakt en 7 betekent dat u zich veel zorgen maakt?

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Zorgen leven meer bij ouderen en lager opgeleiden

Zorgen over de rol van digitale technologie in de samenleving leven vooral bij groepen waar digitale technologieën relatief een minder belangrijke rol innemen. Oudere leeftijdsgroepen geven vaker aan zich veel zorgen te maken. Zo zegt 62 procent van de 65-plussers zich eerder veel (5 tot 7 op de schaal) dan geen zorgen (plek 1 tot 3) te maken, terwijl dat onder 18- tot 34-jarigen geldt voor 40 procent. Ook lager opgeleiden geven vaker aan dat zij zich zorgen maken (59%) dan middelbaar (56%) en hoger (47%) opgeleiden.

Tabel 2.1 - In hoeverre maakt u zich zorgen over de rol die digitale technologieën spelen in onze samenleving? Waar plaatst u zichzelf als 1 betekent dat u zich helemaal geen zorgen maakt en 7 betekent dat u zich veel zorgen maakt?

Naar leeftijd en opleidingsniveau. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

7-puntsschaal	Totaal	Leeftijd					Opleiding		
		18-24	25-34	35-49	50-64	65+	Laag	Midden	Hoog
Geen zorgen (1-3)	21%	31%	29%	22%	18%	15%	15%	18%	29%
4	25%	29%	31%	23%	24%	21%	24%	26%	24%
Veel zorgen (5-7)	53%	40%	40%	52%	58%	62%	59%	56%	47%
Weet ik niet	1%	1%	1%	3%	0%	2%	3%	1%	0%

Meeste Nederlanders weten niet waar zorgen over digitale technologieën te uiten

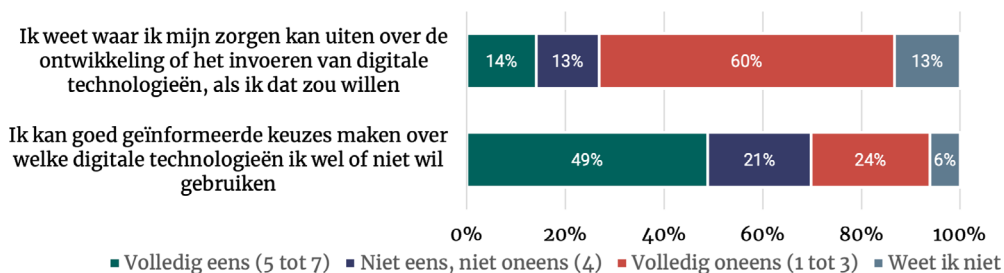
De meeste Nederlanders hebben dus, in meer of mindere mate, zorgen over de rol van digitale technologieën in de samenleving. Een vervolgvraag is: kunnen zij daar ook iets mee? In hoeverre ervaren burgers dat zij handelingsmogelijkheden hebben als het gaat om digitale technologieën? We legden respondenten twee stellingen voor over hun zelfredzaamheid (agency) op het gebied van digitale technologieën.

De meesten weten niet waar zij zorgen over digitale technologieën zouden kunnen uiten. Zestig procent is het oneens met de stelling 'Ik weet waar ik mijn zorgen kan uiten over de ontwikkeling of het invoeren van digitale technologieën, als ik dat zou willen.' Eén op de zeven is het hier wel mee eens. Op de 7-punttschaal (1 'volledig oneens', 7 'volledig eens') scoort men gemiddeld 2,8.

Als het gaat om het maken van geïnformeerde keuzes over eigen gebruik van digitale technologieën, komt een wat positiever beeld naar voren. Met de stelling 'Ik kan goed geïnformeerde keuzes maken over welke digitale technologieën ik wel of niet wil gebruiken' is de helft (49%) het eens. Een kwart (24%) vindt dat niet van zichzelf. Eén op de vijf plaatst zichzelf precies in het midden van de schaal en is het niet eens met de stelling, maar ook niet oneens. De gemiddelde positie is 4,5 van de 7.

Figuur 2.5 - In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Jongeren weten relatief vaak niet waar zorgen te uiten...

In Tabel 2.2 staat de stelling over het kunnen uiten van zorgen uitgesplitst naar leeftijd, opleiding en geslacht. Jongere Nederlanders weten vaker dan gemiddeld niet waar zij eventuele zorgen kunnen uiten (resp. 69% onder 18-24 jarigen en 66% onder 25-34 jarigen). Voor 65-plussers geldt dat maar voor de helft. Ook hoog opgeleide Nederlanders zeggen dat vaker niet te weten (68%) dan de groep laag- en middelbaar opgeleiden (resp. 50% en 57%). Dat betekent overigens niet dat laag- en middelbaar opgeleiden ook in grotere getale zeggen wél te weten waar ze terecht kunnen met zorgen: zij geven ook relatief vaak geen antwoord op deze stelling.

Tabel 2.2 – Zelfredzaamheid stelling 1: ‘Ik weet waar ik mijn zorgen kan uiten over de ontwikkeling of het invoeren van digitale technologieën, als ik dat zou willen.’

Naar leeftijd, geslacht en opleiding. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

Schaal	Totaal	Leeftijd					Opleiding			Geslacht	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65+	Laag	Midden	Hoog	Man	Vrouw
Oneens (1-3)	60%	69%	66%	63%	58%	52%	50%	57%	68%	59%	61%
Neutraal (4)	13%	9%	15%	12%	13%	12%	12%	13%	13%	15%	11%
Eens (5-7)	14%	15%	10%	12%	16%	16%	16%	14%	12%	17%	11%
Weet niet	13%	7%	9%	13%	13%	20%	21%	15%	7%	9%	18%

...maar vinden eigen keuzes wel vaker goed geïnformeerd

Ook bij de tweede stelling over zelfredzaamheid zien we een aantal verschillen tussen Nederlanders. Zo vinden jongeren (18 tot 24 jaar) relatief vaak dat zij goed geïnformeerde keuzes kunnen maken over welke digitale technologieën zij wel of niet willen gebruiken. Onder de oudere leeftijdsgroepen schommelt dit percentage tussen de 49 en 53 procent. Lager opgeleiden hebben juist relatief weinig het idee dat zij een gefundeerde beslissing kunnen nemen over het gebruik van digitale technologieën (40%). Van de middelbaar en hoog opgeleide Nederlanders denkt de helft hiertoe in staat te zijn. Mannen vinden dit ook vaker (54%) dan vrouwen (44%).

Tabel 2.3 – Stelling 2 zelfredzaamheid: ‘Ik kan goed geïnformeerde keuzes maken over welke digitale technologieën ik wel of niet wil gebruiken.’ Uitsplitsing naar leeftijd, geslacht en opleiding.

Naar leeftijd, geslacht en opleiding. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

Schaal	Totaal	Leeftijd					Opleiding			Geslacht	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65+	Laag	Midden	Hoog	Man	Vrouw
Oneens (1-3)	24%	15%	24%	22%	23%	24%	26%	21%	27%	22%	26%
Neutraal (4)	21%	25%	21%	20%	22%	21%	22%	23%	19%	20%	22%
Eens (5-7)	49%	60%	52%	53%	49%	49%	40%	51%	52%	54%	44%
Weet niet	6%	1%	3%	4%	7%	6%	13%	6%	2%	4%	8%

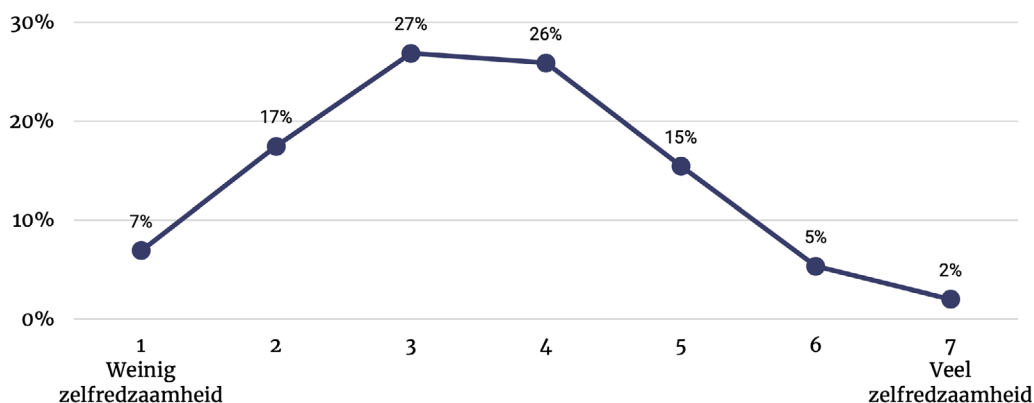
Maat voor zelfredzaamheid

We combineren de twee stellingen tot één schaal van zelfredzaamheid.² Gemiddeld scoren Nederlanders 3,7 op deze schaal. Figuur 2.6 laat zien dat men zichzelf vaker relatief weinig zelfredzaam (score 1 tot 3, 51%) dan veel zelfredzaam (score 5 tot 7, 22%) vindt.

² Deze schaal bestaat uit het gemiddelde van de antwoorden van een respondent op de twee stellingen, beide gemeten op een 7-puntsschaal.

Figuur 2.6 – Gecombineerde schaal van zelfredzaamheid

Basis: gehele steekproef, zonder respondenten met ‘weet niet’ bij stellingen over zelfredzaamheid (n = 2.036).



Minder gevoel van zelfredzaamheid bij jongeren, vrouwen en hoger opgeleiden

In het vervolg van dit rapport gebruiken we de gecombineerde zelfredzaamheidsschaal om onderscheid te maken tussen twee groepen: mensen met onder- en bovengemiddelde zelfredzaamheid op het gebied van digitale technologieën.

Nederlanders met een *ondergemiddeld* gevoel van zelfredzaamheid zijn relatief vaak jong (18 tot 24 jaar), vrouw en hoger opgeleid (zie Tabel 2.4). Ook komt weinig zelfredzaamheid vaker voor onder mensen die zelf niet graag gebruik maken van digitale technologieën.

Tabel 2.4 – Mate van zelfredzaamheid, naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

Zelfredzaamheid	Totaal	Leeftijd					Geslacht		Opleidingsniveau		
		18-24	25-34	35-49	50-64	65+	Man	Vrouw	Laag	Midden	Hoog
Ondergemiddeld	49%	61%	47%	50%	47%	48%	46%	51%	45%	46%	54%
Bovengemiddeld	46%	38%	50%	47%	47%	44%	50%	42%	44%	49%	44%

Binnen de groep 18- tot 24-jarigen hebben zes op de tien een ondergemiddelde mate van zelfredzaamheid. In andere leeftijdsgroepen is dat ongeveer de helft. Ook vrouwen voelen zich vaker ondergemiddeld zelfredzaam dan mannen (51% vs. 46%), mannen voelen zich juist vaker bovengemiddeld zelfredzaam (50% vs. 42%). Daarnaast voelen hoger opgeleiden zich vaker ondergemiddeld zelfredzaam (54%) dan lager (45%) en middelbaaropgeleiden (45%).

Mensen die het liefst zo min mogelijk gebruikmaken van digitale technologieën, hebben vaker een ondergemiddeld gevoel van zelfredzaamheid (57%) dan mensen die eerder heel graag gebruikmaken van digitale technologieën (46%).

Cybercriminaliteit is grootste zorg

Respondenten die zich enige zorgen maken over de rol van digitale technologieën in de samenleving (zie Figuur 2.4) vroegen we waar zij zich het meest zorgen om maken. *Cyberaanvallen* en *cybercriminaliteit* vormen de meest genoemde zorg: zeven op de tien geven aan zich hier (het meest) zorgen om te maken. Ook is voor ruim de helft (57%) *het gebruik van persoonsgegevens en informatie door bedrijven* een zorg. Daarna volgen de veiligheid en het welzijn van

kinderen en minderjarigen (43%), het gebruik van persoonsgegevens en informatie door overheden (37%) en het feit dat het voor sommige mensen lastig is om toegang te krijgen tot de online wereld (37%).

Figuur 2.7 - Waar maakt u zich het meest zorgen over als het gaat om de rol die digitale technologieën spelen in onze samenleving?

Maximaal 4 antwoorden mogelijk. Basis: maakt zich (enigszins) zorgen over rol van digitale technologieën (n = 2.101).



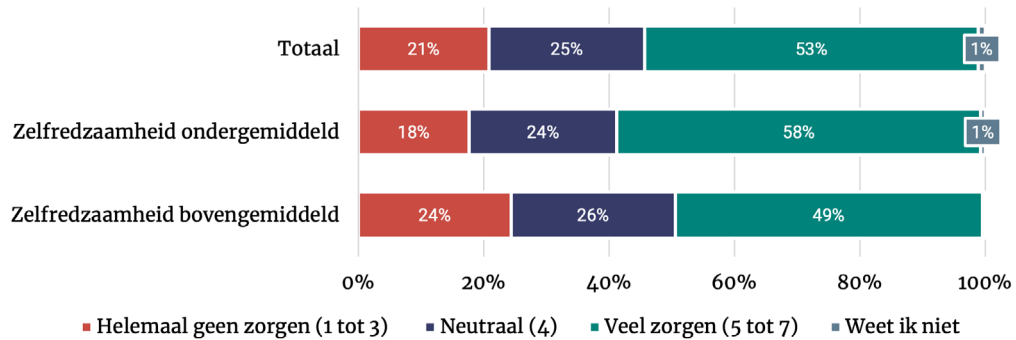
* De volledige antwoordoptie was: "Hoe moeilijk het is om nieuwe digitale vaardigheden aan te leren om actief mee te kunnen doen in de samenleving".

Nederlanders met lage zelfredzaamheid hebben vaker zorgen

We zagen eerder dat de helft van de Nederlanders (53%) zich eerder veel dan weinig zorgen maakt over de rol die digitale technologieën spelen in de samenleving (zie Figuur 2.4). Deze zorgen spelen echter vaker bij burgers die ondergemiddeld zelfredzaam zijn op het gebied van digitale technologieën (58%) dan bij mensen met bovengemiddelde zelfredzaamheid (49%).

Figuur 2.8 – In hoeverre maakt u zich zorgen over de rol die digitale technologieën spelen in onze samenleving? Waar plaatst u zichzelf als 1 betekent dat u zich helemaal geen zorgen maakt en 7 betekent dat u zich veel zorgen maakt?

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



De zorgen van mensen met een onder- en een bovengemiddeld gevoel van zelfredzaamheid komen vrijwel volledig overeen. De grootste verschillen zijn naar opleiding te zien. Zo maken hoger opgeleiden zich vaker zorgen om de milieu-impact van digitale technologieën en het vinden van een goede balans tussen online en offline. Lager opgeleiden maken zich juist vaker zorgen over het gebruik van informatie en persoonsgegevens door overheden, hoe moeilijk het is om nieuwe digitale vaardigheden aan te leren en dat het moeilijk is voor sommige mensen om toegang te krijgen tot de online wereld.

Tabel 2.5 – Waar maakt u zich het meest zorgen over als het gaat om de rol die digitale technologieën spelen in onze samenleving?

Naar leeftijd, geslacht, opleiding en zelfredzaamheid. Maximaal 4 antwoorden mogelijk. Basis: maakt zich (enigszins) zorgen over rol van digitale technologieën (n = 2.101).

	Totaal	Leeftijd					Geslacht		Opleiding			Zelfredzaamheid	
		18-24	25-34	35-49	50-64	65+	Man	Vrouw	Laag	Midden	Hoog	Onder gem.	Boven gem.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Gebruik info bedrijven	57	50	59	49	61	60	58	57	57	57	58	60	56
Gebruik info overheden	37	36	32	33	40	41	38	36	44	41	29	41	35
Cyber-criminaliteit	71	56	63	73	77	70	71	71	67	72	72	73	70
Veiligheid kinderen	43	55	51	49	36	39	38	48	40	46	42	43	44
Milieu-impact	12	18	16	13	11	9	12	12	6	9	20	13	12
Nieuwe vaardigheden	14	9	7	7	16	23	11	17	21	12	12	15	11
Geen inspraak	9	13	10	7	9	10	10	9	12	10	8	11	8
Beperkte transparantie	12	11	12	13	13	11	16	8	8	11	15	12	13
Moeilijke toegang	37	24	25	29	43	47	34	40	44	37	32	37	36
Balans online-offline	25	42	39	37	15	11	23	26	13	25	30	26	24
Ongelijke behandeling	19	19	15	15	19	24	19	18	20	17	21	20	19
Anders	5	2	3	6	7	3	6	3	3	3	8	3	6
Geen van deze	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1
Weet ik niet	2	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	1	2

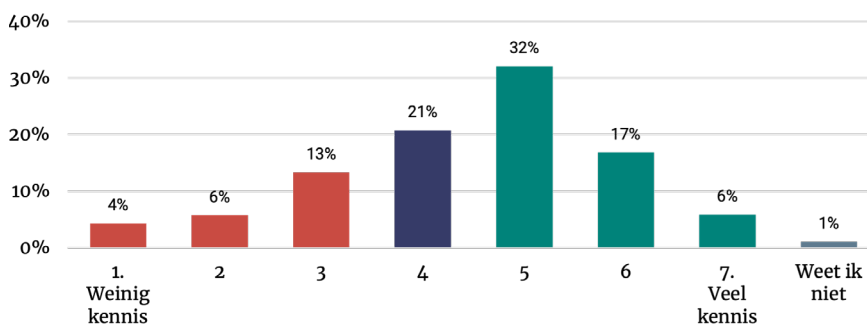
2.3 Kennis

Meerderheid Nederlanders schat eigen digitale kennis hoog in

Iets meer dan de helft van de Nederlanders (55%) vindt dat hij of zij veel kennis heeft van digitale technologieën – zij plaatsen zichzelf op plek 5, 6 of 7 van de 7-puntsschaal. Voor een kwart geldt dat zij van zichzelf vinden over weinig digitale kennis te beschikken. Een op de vijf vermoedt dat het eigen kennisniveau gemiddeld is.

Figuur 2.9 - Hoe groot schat u uw eigen kennis in op het gebied van digitale technologieën?*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

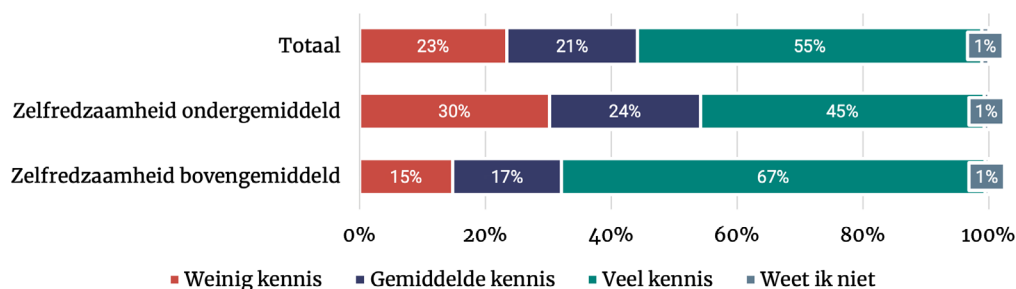


* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Digitale technologie verwijst hier naar digitale hulpmiddelen (bijv. smartphones, navigatiesystemen) en diensten (bijv. DigiD of WhatsApp) voor dagelijks gebruik.”

Er zijn verschillen zichtbaar naar zelfredzaamheid op het gebied van digitale technologieën. In de groep met bovengemiddeld veel zelfredzaamheid zegt twee derde over veel kennis op het gebied van digitale technologieën te beschikken, waar dat voor de minder zelfredzame groep voor iets minder dan de helft (45%) geldt.

Figuur 2.10 - Hoe groot schat u uw eigen kennis in op het gebied van digitale technologieën?

Naar zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



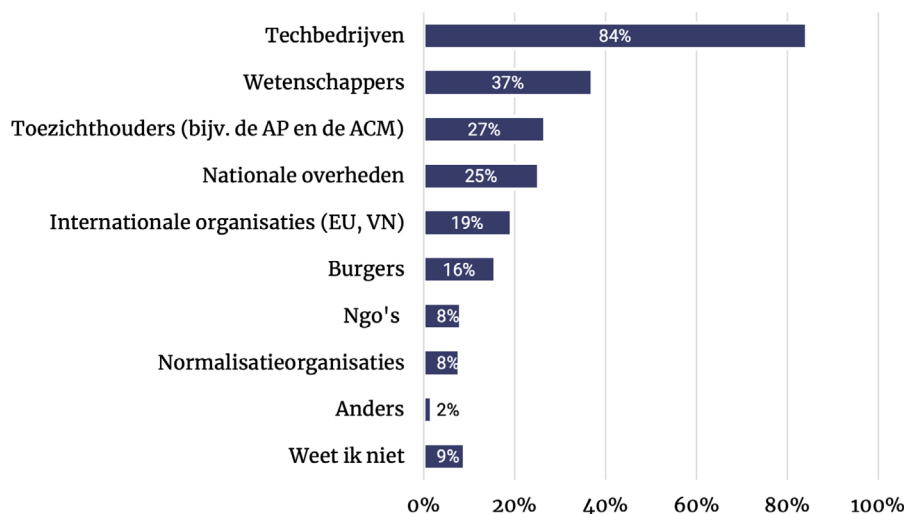
‘Techbedrijven hebben meeste invloed op ontwikkeling digitale technologieën’

De meeste Nederlanders (84%) denken dat techbedrijven de meeste invloed hebben op de ontwikkeling van digitale technologieën. Daarna volgen wetenschappers (37%), toezicht-houders (27%) en nationale overheden (25%), aan wie beduidend minder mensen invloed toeschrijven. Ook burgers staat met 16 procent relatief laag.

Twee procent noemt een ‘andere’ partij met invloed. Hier worden verschillende actoren genoemd, waaronder banken en het ministerie van Defensie.

Figuur 2.11 – Welke van deze hebben volgens u tegenwoordig de meeste invloed op de ontwikkeling van digitale technologieën?*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Normalisatieorganisaties zijn organisaties die normen en richtlijnen ontwikkelen voor allerlei producten en diensten. Bijvoorbeeld voor de bouw, elektriciteit en mobiliteit.”

Degenen die hun eigen kennis op het gebied van digitale technologieën hoog inschatten, schrijven nog vaker de meeste invloed toe aan techbedrijven (92%) dan gemiddeld (84%). Ook denken zij wat vaker (42%) dan mensen met een – naar eigen zeggen – laag kennisniveau (33%) dat wetenschappers de meeste invloed hebben. Als het gaat om zelfredzaamheid, zien we weinig verschillen. Wel denkt de groep met bovengemiddelde zelfredzaamheid vaker dat wetenschappers de meest invloed hebben (42%) dan de minder zelfredzame groep (34%).

2.4 Bekendheid met stichting NEN

Door middel van een split-run methode hebben we getoetst in hoeverre Nederlanders bekend zijn met Stichting NEN, de Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut. Met een split-run werden de respondenten willekeurig in twee groepen verdeeld. De ene helft kreeg de vraag ‘Heeft u wel eens gehoord van de stichting NEN?’ zonder verdere toelichting. De andere helft kreeg de vraag mét een korte uitleg, als volgt geformuleerd: “NEN staat voor de Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut. Deze stichting ontwikkelt sectorbrede normen voor de bouw, elektriciteit, mobiliteit en andere branches. Heeft u weleens gehoord van NEN?” Zodoende kunnen we inschatten of het geven van een ‘geheugensteuntje’ invloed heeft op de bekendheid met het instituut.

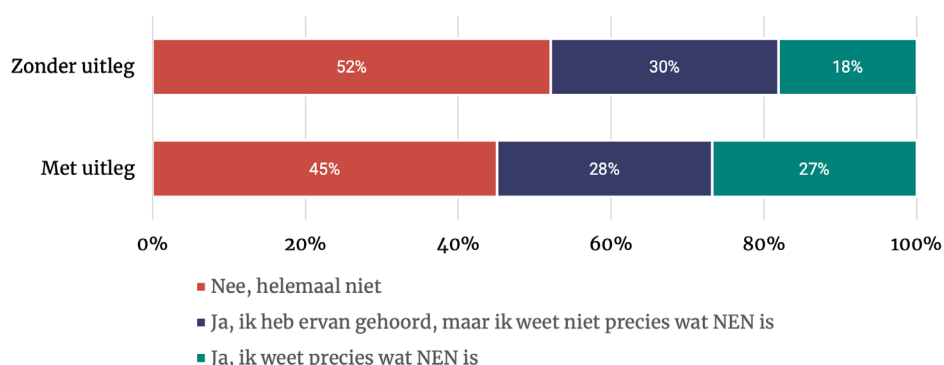
Helft Nederlanders (een beetje) bekend met stichting NEN

Van de respondenten die géén toelichtende zin over stichting NEN kregen, zegt 52 procent niet van de stichting gehoord te hebben. De rest (48%) heeft dat wel: 30 procent heeft ervan gehoord maar weet niet precies wat het is, 18 procent weet dat wel.

Van de groep die wel de toelichting kreeg, zegt een groter aandeel enigszins bekend te zijn met de stichting (55%): 28 procent heeft ervan gehoord, 27 procent weet wat NEN is. Dit samen-nemend kunnen we concluderen dat ongeveer de helft van de Nederlanders naar eigen zeggen bekend is met stichting NEN.

Figuur 2.12 – Heeft u wel eens gehoord van de stichting NEN?

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



De bekendheid met stichting NEN is hoger onder Nederlanders die graag gebruikmaken van digitale technologieën dan onder degenen die dat het liefst zo min mogelijk doen. Dat verschil is zowel bij de vraag met toelichting over NEN (42% vs. 50% enigszins of volledig bekend) als de vraag zonder uitleg (48% vs. 59%) te zien. Naar zelfredzaamheid op het gebied van digitale technologieën zien we hier geen significante verschillen.

2.5 Waarden

Veiligheid en privacy belangrijkste waarden bij ontwerp digitale technologieën

Bij het ontwerp en gebruik van digitale technologieën kunnen verschillende waarden, zoals privacy en transparantie, een rol spelen. We legden respondenten verschillende uitspraken voor, die ieder een waarde reflecteren – een overzicht is gegeven in Tabel 2.6. We vroegen hen welke waarden voor hen het belangrijkste zijn als het gaat om het ontwerp van digitale technologieën.

Tabel 2.6 – Stellingen per waarde

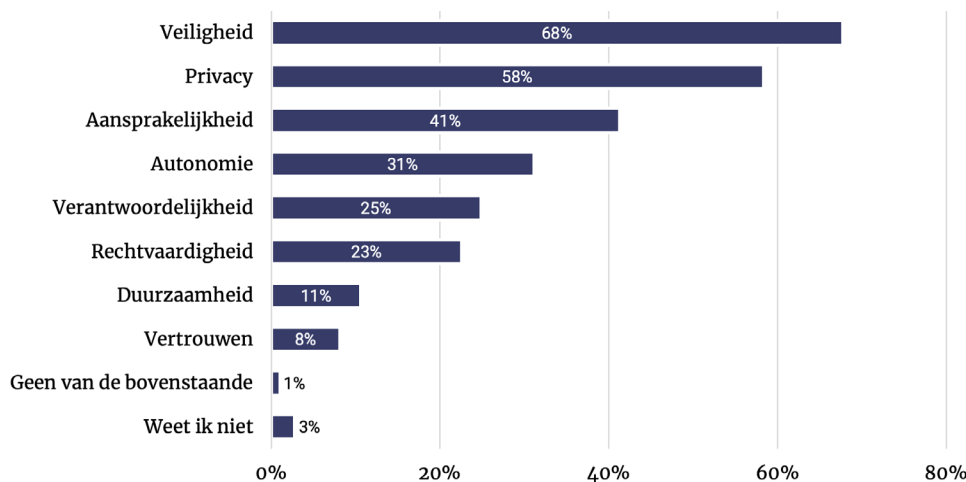
Waarde	Stelling
Veiligheid	Technologieën moeten veilig en goed beveiligd zijn. Alle gebruikers, van kinderen tot ouderen, moeten veilig en beschermd zijn
Privacy	Privacy en gegevensbescherming moeten centraal staan in het ontwerp
Aansprakelijkheid	Bedrijven en organisaties moeten altijd verantwoordelijk kunnen worden gesteld voor hun acties bij het ontwerpen en produceren van digitale hulpmiddelen en diensten
Autonomie	Elk digitaal hulpmiddel moet voor iedereen beschikbaar, begrijpelijk, toegankelijk en te repareren zijn
Verantwoordelijkheid	Verantwoord gebruik van technologie data moet centraal staan in openbaar beleid
Rechtvaardigheid	Digitale hulpmiddelen moeten voor iedereen even goed werken en mogen bepaalde gebruikers, bijvoorbeeld met een beperking, niet uitsluiten
Duurzaamheid	Digitale hulpmiddelen en diensten moeten aan milieustandaarden voldoen
Vertrouwen	Iedereen moet goed worden geïnformeerd over de ontwerpkeuzes achter de digitale hulpmiddelen die ze gebruiken

De meeste gekozen waarde is veiligheid: twee derde kiest voor de bijbehorende uitspraak ‘Technologieën moeten veilig en goed beveiligd zijn. Alle gebruikers, van kinderen tot ouderen, moeten veilig en beschermd zijn.’ Ook vindt meer dan de helft (58%) privacy van groot belang, gereflecteerd in de uitspraak ‘Privacy en gegevensbescherming moeten centraal

staan in het ontwerp'. Aan duurzaamheid (11%) en vertrouwen (8%) wordt relatief het minst belang toegeschreven.

Figuur 2.13 – Welke van de volgende uitspraken vindt u (het) belangrijk(st) als het gaat om het ontwerp van digitale technologieën?*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154). Voorgelegde stellingen per waarde zijn weergegeven in Tabel 2.6.



* Getoond met de volgende mouse-over toelichting: Digitale technologie verwijst hier naar digitale hulpmiddelen (bijv. smartphones, navigatiesystemen) en diensten (bijv. DigiD of WhatsApp) voor dagelijks gebruik.

Meer en minder zelfredzame burgers hebben grotendeels zelfde waarden

Figuur 2.14 toont dat mensen met een bovengemiddelde zelfredzaamheid op het gebied van digitale technologieën grotendeels dezelfde waarden belangrijk vinden als degenen met een relatief lage zelfredzaamheid. Wel kiezen degenen met bovengemiddelde zelfredzaamheid iets vaker voor de waarden veiligheid (71% vs. 66%) en privacy (61% vs. 56%) dan degenen met ondergemiddelde zelfredzaamheid.

Duurzaamheid belangrijker voor jongeren en hoger opgeleiden

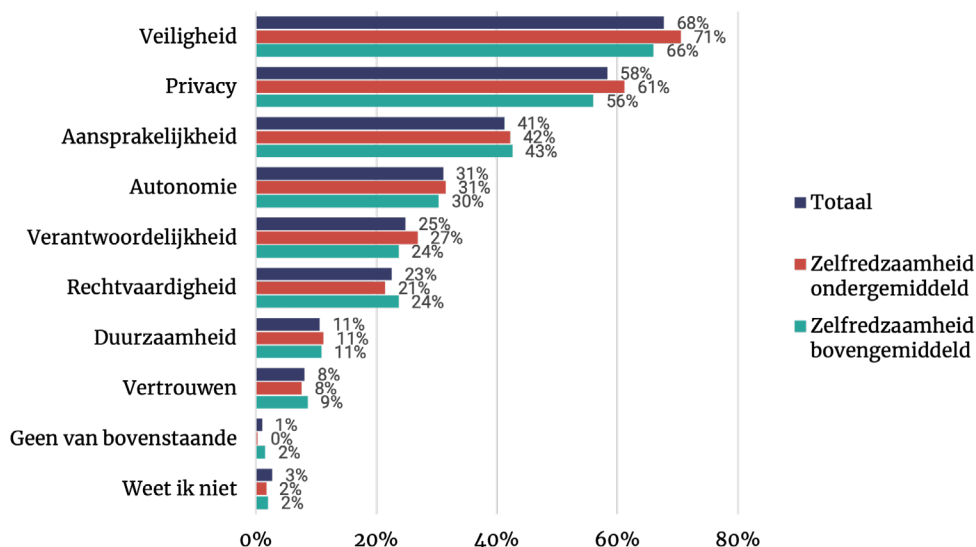
Tabel 2.7 laat zien dat jongeren (18 tot 24 jaar) minder vaak prioriteit geven aan de waarde privacy (45%) dan gemiddeld (58%). Duurzaamheid vinden zij juist iets belangrijker (18%) dan gemiddeld (11%). Ook vinden hoger opgeleiden duurzaamheid vaker belangrijk (18%) dan middelbaar (7%) en lager opgeleiden (5%). Ook de waarden verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid zijn voor hoger opgeleiden belangrijker dan andere groepen.

Lager en middelbaar opgeleiden hechten juist vaker waarde aan rechtvaardigheid ('Digitale hulpmiddelen moeten voor iedereen even goed werken en mogen bepaalde gebruikers, bijvoorbeeld met een beperking, niet uitsluiten').

Ook naar politieke voorkeur zien we een aantal verschillen (niet getoond in figuur). Duurzaamheid is relatief belangrijk voor GroenLinks- (34%) en Partij voor de Dieren-kiezers (29%). Deze laatste kiezersgroep hecht ook relatief veel waarde aan verantwoordelijkheid (56%). Kiezers van de SP en PvdA vinden rechtvaardigheid relatief belangrijk (resp. 35% en 31% van hen kiest hiervoor).

Figuur 2.14 - Welke van de volgende uitspraken vindt u (het) belangrijk(st) als het gaat om het ontwerp van digitale technologieën?*

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154). Voorgelegde stellingen per waarde zijn weergegeven in Tabel 2.6.



* Getoond met de volgende mouse-over toelichting: Digitale technologie verwijst hier naar digitale hulpmiddelen (bijv. smartphones, navigatiesystemen) en diensten (bijv. DigiD of WhatsApp) voor dagelijks gebruik.

Tabel 2.7 - Welke van de volgende uitspraken vindt u (het) belangrijk(st) als het gaat om het ontwerp van digitale technologieën?*

Naar leeftijd, geslacht en opleiding. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

	To-taal	Leeftijd					Geslacht		Opleiding		
		18-24	25-34	35-49	50-64	65+	Man	Vrouw	Laag	Mid-den	Hoog
Veiligheid	68%	69%	63%	64%	72%	67%	64%	71%	65%	68%	69%
Privacy	58%	45%	61%	57%	61%	57%	58%	58%	60%	56%	60%
Aansprakelijkheid	41%	42%	45%	41%	38%	43%	51%	32%	34%	40%	47%
Autonomie	31%	32%	23%	27%	34%	36%	29%	34%	37%	32%	27%
Verantwoordelijkheid	25%	28%	25%	24%	26%	23%	23%	26%	17%	26%	28%
Rechtvaardigheid	23%	19%	18%	20%	24%	27%	22%	24%	29%	24%	18%
Duurzaamheid	11%	18%	13%	14%	8%	7%	9%	12%	5%	7%	18%
Vertrouwen	8%	5%	10%	9%	6%	10%	9%	8%	9%	8%	8%
Geen van bovenstaande	1%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	1%	1%	2%	0%

Duurzaamheid zelden belangrijk bij aanschaf van mobiele telefoon

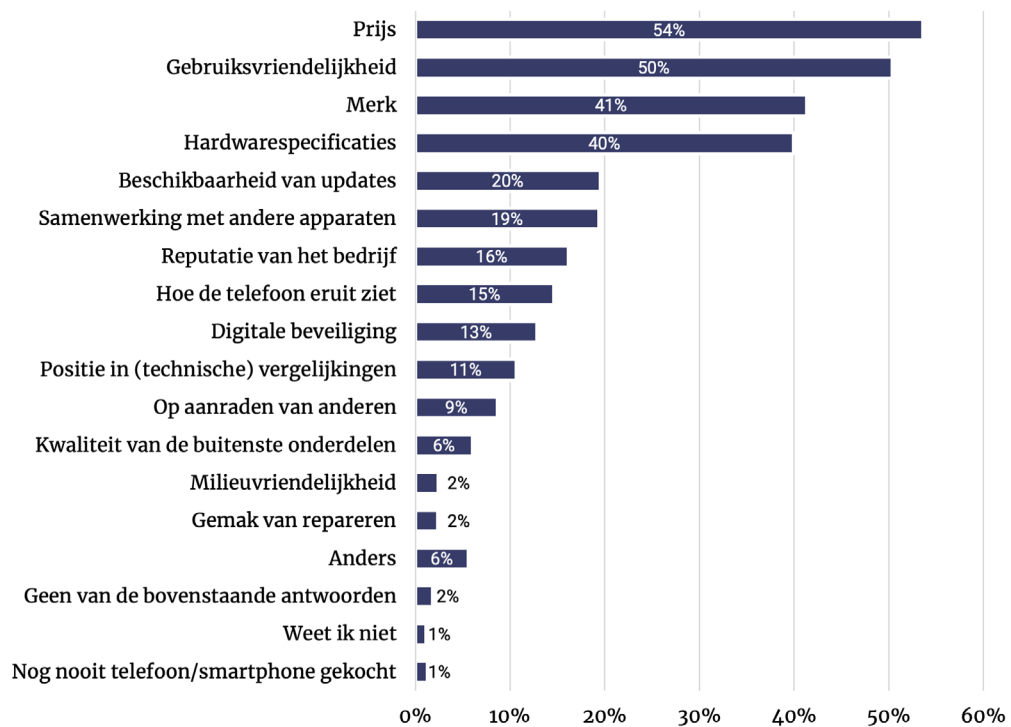
We vroegen respondenten te denken aan de laatste mobiele telefoon die zij kochten, om vervolgens aan te geven waar zij rekening mee hielden toen zij deze telefoon kozen. Praktische overwegingen staan bovenaan: meest genoemd is de prijs (54%), daarna volgen gebruiksvriendelijkheid (50%), het merk (41%) en de hardware-specificaties, zoals de camera of batterijduur (40%).

Overwegingen die te maken hebben met de waarde duurzaamheid scoren relatief laag: slechts 2 procent zegt rekening te hebben gehouden met de milieuvriendelijkheid van het apparaat.

Zes procent van de respondenten zegt dat ‘andere’ dan de voorgelegde aspecten een rol speelden bij hun aanschaf. In het open antwoord dat volgt worden ook veelal hardware-specificaties genoemd – met name de afmeting van het apparaat en de kwaliteit van de camera. Daarnaast spelen ‘gewoonte’ en ‘gewenning’, bijvoorbeeld omdat men vaak hetzelfde merk aanschaf, een rol voor deze groep. Ten slotte zegt een aantal respondenten dat zij hun telefoon tweedehands hebben aangeschaft of kregen van iemand uit hun omgeving.

Figuur 2.15 – Denk aan de laatste mobiele telefoon die u kocht. Waar hield u rekening mee toen u deze mobiele telefoon verkoos boven andere modellen?

Meerdere antwoorden mogelijk. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Waarden vertalen beperkt naar keuzes in de praktijk

Er zit enige samenhang tussen de waarden die men belangrijk vindt bij het ontwerp van digitale technologieën (zoals privacy, veiligheid en duurzaamheid, zie Tabel 2.6) en de aspecten waar zij bij de aanschaf van nieuwe technologie het zwaarst aan wegen.

Nederlanders die eerder aangaven de waarde ‘duurzaamheid’ belangrijk te vinden bij het ontwerp van digitale technologieën (11% van allen, zie Figuur 2.13), zeggen iets vaker dan gemiddeld dat milieuvriendelijkheid voor hen een overweging is bij de aanschaf van een telefoon (7%, gem. 2%). Zij wegen ook iets zwaarder aan de reputatie van het bedrijf dat de telefoon verkoopt (22%, gem. 16%). Echter zijn ook voor deze groep meer praktische aspecten, zoals prijs en gebruiksvriendelijkheid (beide 50%), beduidend vaker van belang.

Nederlanders die ‘vertrouwen’ belangrijk vinden – de waarde dat ‘iedereen goed geïnformeerd moet worden over de ontwerpkeuzes achter de digitale hulpmiddelen die ze gebruiken’ – houden vaker dan gemiddeld rekening met de beschikbaarheid van updates (31%, gem. 20%) en digitale beveiliging (20%, gem. 13%) als zij een nieuwe telefoon kopen.

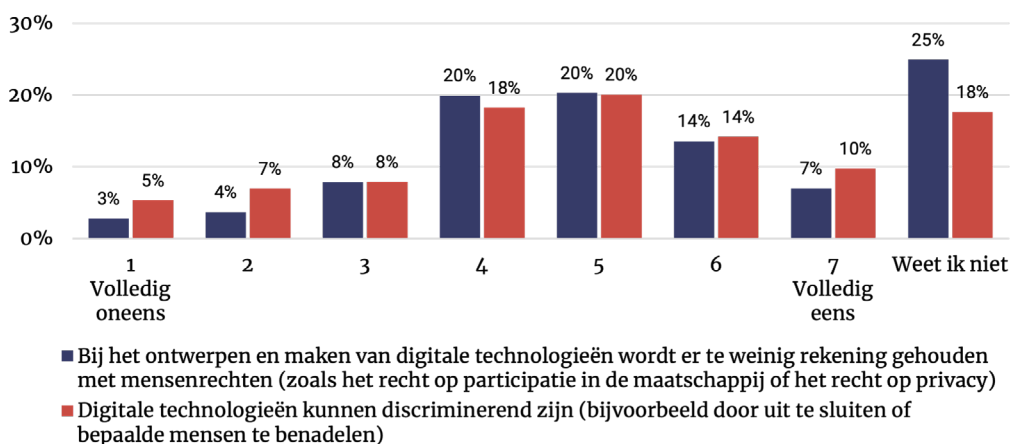
Vier op tien: discriminatie en te weinig aandacht voor mensenrechten bij digitale technologie

Vier op de tien Nederlanders vinden dat er bij het ontwerpen en maken van digitale technologieën te weinig rekening wordt gehouden met mensenrechten, zoals het recht op participatie in de maatschappij of het recht op privacy. Eén op de zeven (14%) is het hiermee oneens. Een flink aandeel zegt het echter niet te weten (25%) of kiest voor de middenpositie op de schaal (20%).

Ook vier op de tien Nederlanders zijn het eens met de stelling dat digitale technologieën discriminerend kunnen zijn. Eén op de vijf vindt dat niet. Achttien procent neemt de middenpositie in en nog eens achttien procent zegt het niet te weten.

Figuur 2.16 – In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

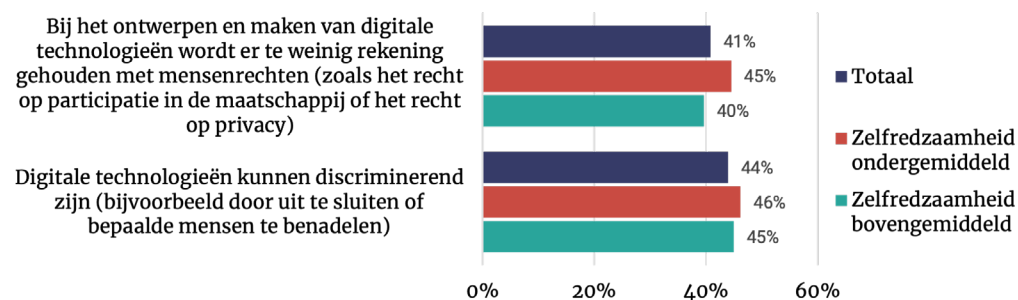


Minder zelfredzame burgers zien (iets) vaker te weinig aandacht voor mensenrechten

Mensen die relatief weinig zelfredzaamheid ervaren, vinden iets vaker dat er bij het ontwerpen en maken van digitale technologieën te weinig rekening wordt gehouden met mensenrechten dan mensen die relatief véél zelfredzaamheid hebben. Onder degenen met ondergemiddelde zelfredzaamheid is 45 procent het eens met de stelling, onder degenen met bovengemiddeld hoge zelfredzaamheid is dat 40 procent. Bij de stelling ‘Digitale technologieën kunnen discriminerend zijn’ zien we echter geen significante verschillen tussen deze twee groepen.

Figuur 2.17 – In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Naar mate van zelfredzaamheid. Getoond in figuur: % eens (5-7). Basis: gehele steekproef (n = 2.154).

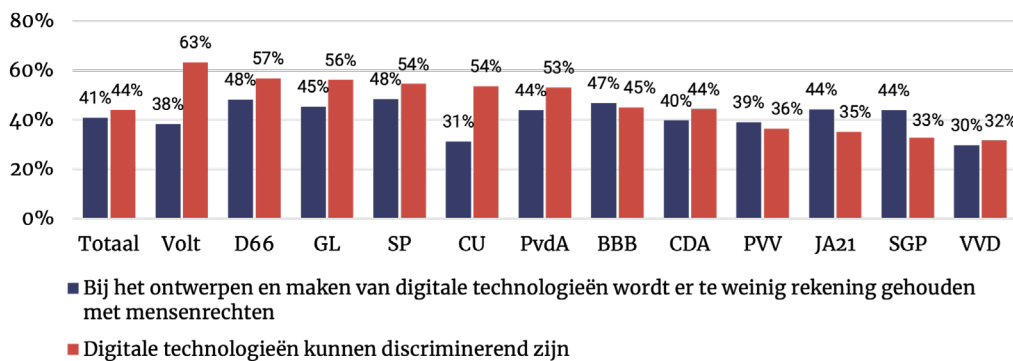


Zorgen over mensenrechten en discriminatie vooral onder links-progressieve kiezers

Ook naar politieke voorkeur zijn er verschillen. Kiezers die bij de Tweede Kamerverkiezingen op links-progressieve partijen (SP, PvdD, PvdA, GroenLinks) hebben gestemd zijn het vaker eens met de stellingen dan kiezers van centrumrechtse (CDA, CU, D66) en rechts-conservatieve (SGP, PVV, VVD) partijen. Kiezers van SP vinden het vaakst dat er te weinig plaats is voor mensenrechten (48%), VVD-kiezers vinden dat het minst vaak (30%). Kiezers die Partij voor de Dieren stemden vinden het vaakst dat digitale technologieën discriminerend kunnen zijn (63%). Ook hier zijn VVD-kiezers het minst vaak het eens met de stelling (32%).

Figuur 2.18 – In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Naar politieke voorkeur. Getoond in figuur: % eens (5-7). Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



2.6 Gedrag

Overgrote meerderheid doet aan privacybescherming online

Negen op de tien Nederlanders nemen naar eigen zeggen op een of andere manier maatregelen om online hun privacy te beschermen. Slechts 7 procent zegt niets speciaal te doen om de eigen privacy te beschermen. Circa een kwart (23%) neemt één of twee maatregelen. De meesten (68%) doen meer dan dat. Twee procent weet het niet of deelt dit liever niet.

Zoals te zien in Figuur 2.19 is de meest genomen maatregel het installeren van een virus-scanner en/of firewall (68%). Daarnaast zegt ruim vier op de tien zo nu en dan wachtwoorden te wijzigen, zo nu en dan cookies te verwijderen, cookies te weigeren en geen openbare WiFi-netwerken te gebruiken.

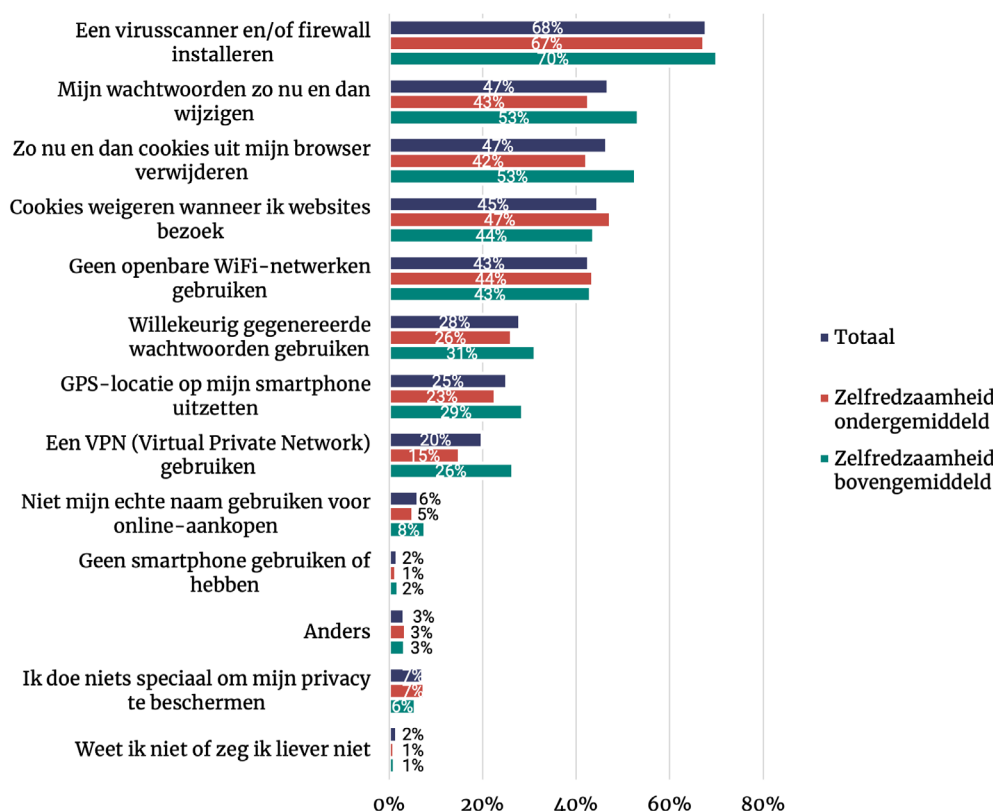
Drie procent neemt een andere maatregel. Men noemt hier onder meer het gebruik van een alternatief e-mailadres voor (mogelijke) spam, het vermijden van bepaalde apps (zoals Facebook en andere sociale media), het gebruiken van de incognito-functie in de internet-browser en het niet invullen van gegevens wanneer dat niet verplicht is.

Hoge zelfredzaamheid gaat gepaard met meer privacybescherming

Als het gaat om zelfredzaamheid, zien we dat mensen die bovengemiddeld het gevoel hebben dat zij zelfredzaam zijn op het gebied van digitale technologieën relatief veel verschillende maatregelen nemen om online hun privacy te beschermen. Figuur 2.20 laat zien dat driekwart van de mensen met bovengemiddelde zelfredzaamheid meer dan twee maatregelen neemt, onder de groep met ondergemiddelde zelfredzaamheid is dat ongeveer twee derde (64%). De groep met ondergemiddelde zelfredzaamheid zegt vaker iets te doen (1 tot 2 maatregelen), maar doet niet vaker helemaal niets om de privacy te beschermen.

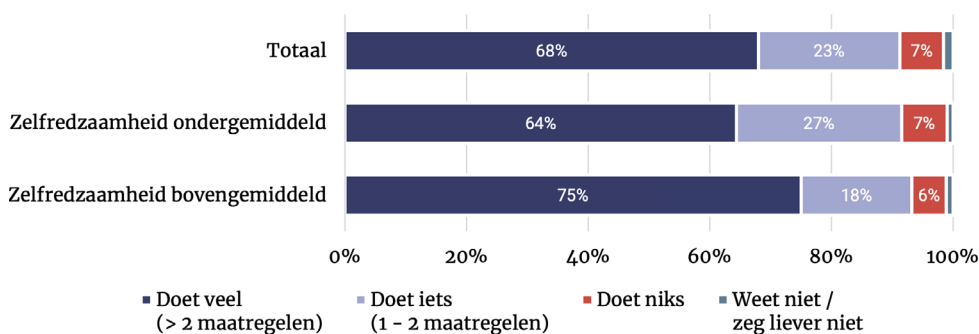
Figuur 2.19 – Wat doet u normaal gesproken om uw privacy online te beschermen?

Meerdere antwoorden mogelijk. Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Figuur 2.20 – Mate van inzet om online privacy te beschermen

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



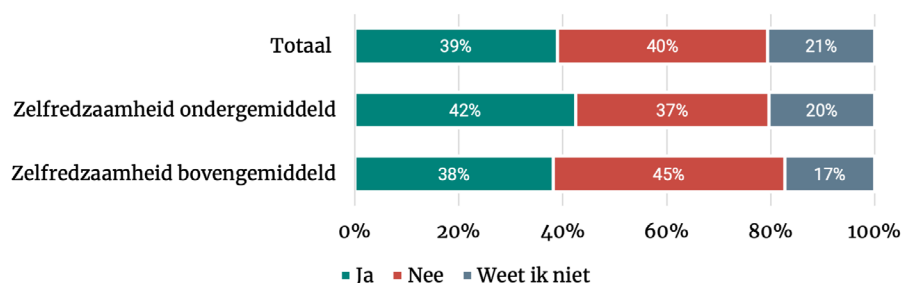
In Figuur 2.19 is te zien dat mensen met bovengemiddelde zelfredzaamheid vaker zeggen hun wachtwoorden zo nu en dan te wijzigen, cookies uit hun browser te verwijderen, willekeurig gegenereerde wachtwoorden gebruiken en de GPS-locatie op hun telefoon uitzetten.

Veertig procent vermijdt bepaalde technologieën vanwege zorgen, zelfde aandeel doet dat niet

Vier op de tien (39%) Nederlanders zegt wel eens digitale technologieën niet gebruikt te hebben vanwege zorgen over zaken als veiligheid en privacy. Een even groot aandeel (40%) heeft (nog) nooit het gebruik van digitale technologieën vermeden voor die reden. Eén op de vijf geeft aan het niet te weten.

Figuur 2.21 – Heeft u weleens digitale technologieën NIET gebruikt omdat u zich zorgen maakte over ethische aspecten, veiligheid, privacy of vergelijkbare onderwerpen?

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Mensen die zich bovengemiddeld zelfredzaam voelen op het gebied van digitale technologieën hebben vaker het gebruik van technologieën vermeden vanwege zorgen (42%), dan mensen die zich relatief weinig zelfredzaam voelen (38%).

Als we mensen vragen welke hulpmiddelen en/of diensten zij niet gebruikt hebben vanwege zorgen, worden met name bankapps en internetbankieren en sociale media (Facebook, TikTok) genoemd. Ook zegt een aantal respondenten het gebruik van kunstmatige intelligentie, zoals ChatGPT en chatbots, te vermijden. Privacyoverwegingen, zoals het niet willen delen van gegevens, worden het vaakst genoemd als reden om bepaalde technologieën te vermijden. Daarnaast komen ook veiligheidsoverwegingen ('bescherming tegen hacken') naar voren. In mindere mate worden ook zorgen rondom desinformatie en online negativiteit en geopolitieke redenen ('spionage uit China') genoemd.

Hieronder een aantal citaten ter illustratie van de gegeven antwoorden.

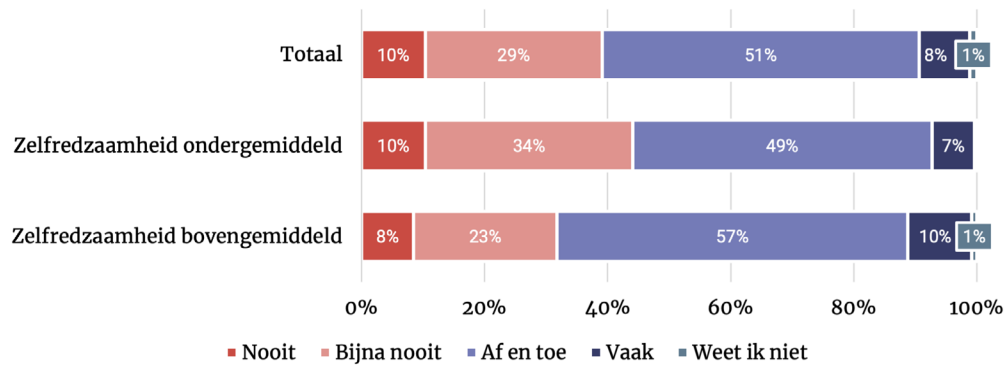
- *"Twitter en dergelijke omdat het teveel van mij wil weten."*
- *"Sociale media vanwege de haatmails en het fake-nieuws."*
- *"Veel apps niet installeren, omdat ze te ruime privacy maatregelen hebben."*
- *"Als eerste moet ik denken aan AI, we hebben volgens mij echt niet door hoe snel dit alles kan overnemen en zorgen voor desinformatie die als waar wordt aangenomen."*
- *"Bankapp. Want vertrouw het niet, ben bang dat die app gehackt wordt."*
- *"Betalen met m'n telefoon. Ik vind het onnodig en het is weer een app die door cookies gevolgd kan worden. Daarnaast heb ik het gevoel dat het minder veilig is dan gewoon een bankpas gebruiken."*
- *"Ik gebruik geen bankapp, omdat ik de veiligheid van mijn telefoon niet vertrouw. Als ik iets via de bank moet betalen, doe ik dat thuis op de computer, die wel goed beveiligd is. Bovendien doe ik alle aankopen via een computer en niet via de telefoon."*
- *"Ik gebruik geen sociale media vanwege beschikbaarheid van mijn informatie over mijn leven voor anderen. Ik blijf liever digitaal afwezig. Ook is er een periode geweest dat ik fel tegen TikTok was. Nu ik weet dat westerse apps dezelfde data verzamelen als TikTok boeit het met niet."*
- *"TikTok, een smartphone waarbij ik een programma moest uploaden uit China. Ik vertrouw China niet, en heb mijn data liever niet daar."*

Meerderheid praat wel eens met vrienden en/of familie over digitale technologie

Meer dan de helft van de Nederlanders zegt wel eens met vrienden en/of familie gesprekken te voeren over digitale technologieën en de rol hiervan in de samenleving: 51 procent doet dat 'af en toe', 8 procent doet dat 'vaak'. Eén op de tien zegt hier 'nooit' met familie of vrienden over te praten, drie op de tien doen dat 'bijna nooit'.

Figuur 2.22 - Heeft u met vrienden en/of familie weleens gesprekken over digitale technologieën en de rol hiervan binnen de samenleving?

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Nederlanders die een ondergemiddeld gevoel van zelfredzaamheid hebben, spreken minder vaak met hun omgeving over (de rol van) digitale technologieën dan mensen die zich bovengemiddeld zelfredzaam voelen. Onder bovengemiddeld zelfredzamen zegt 57 procent ‘af en toe’ hierover te spreken met familie en/of vrienden, bij ondergemiddeld zelfredzamen is dat 49 procent. Deze laatste groep zegt juist vaker hier ‘bijna nooit’ over te spreken.

Hoe jonger, hoe vaker men aangeeft het onderwerp digitale technologieën wel eens met zijn of haar omgeving te bespreken. Van de 18- tot 24-jarigen doet twee derde (67%) dat ‘af en toe’ of ‘vaak’, onder 65-plussers doet iets meer dan de helft (54%) dat. Daarnaast doen hoger opgeleiden dat vaker (67%) dan middelbaar (59%) en laagopgeleiden (49%).

3 Case studies: 5G-netwerk en DigiD

Om een beeld te krijgen van de bekendheid en ervaringen van Nederlanders met digitale technologieën, vroegen we hen naar hun kennis over en houding ten opzichte van twee specifieke casussen: 5G en DigiD. In dit hoofdstuk komt aan bod hoe bekend men is met deze twee technologieën, in welke mate zij hier gebruik van maken en wat hun mening is over deze toepassingen.

De vragen over 5G en DigiD werden in een split-run voorgelegd, wat betekent dat de helft van de respondenten – op basis van willekeurige toewijzing – de vragen over 5G kreeg, en de andere helft de vragen over DigiD.

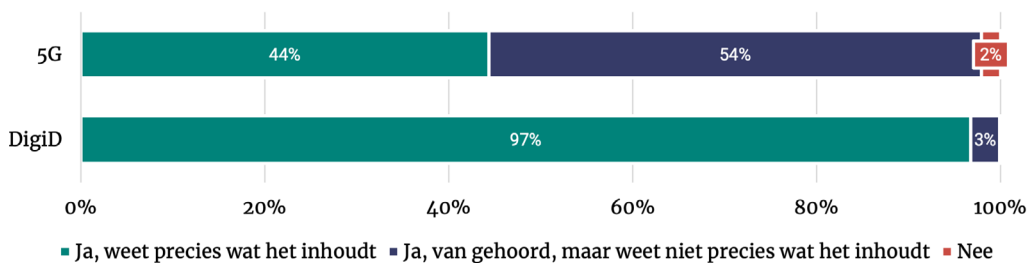
3.1 Kennis

Meeste Nederlanders bekend met DigiD en 5G

Bijna alle Nederlanders (97%) zijn goed bekend met DigiD, zij weten precies wat het is. De overige 3 procent heeft er wel eens van gehoord. Van het mobiele 5G-netwerk weet men minder af: iets meer dan de helft kent het bestaan maar weet niet precies wat het is, 44 procent weet dat wel. Een aandeel van 2 procent heeft nog nooit van het mobiele 5G-netwerk gehoord.

Figuur 3.1 – Weet u wat het mobiele 5G-netwerk is? En: Weet u wat DigiD is?

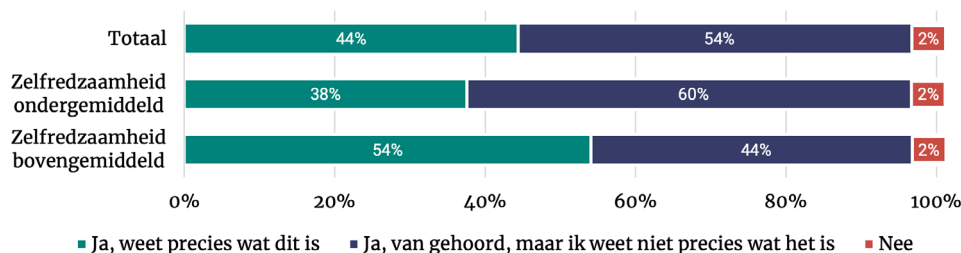
Basis: split-run voor 5G (n = 1.062) en DigiD (n = 1.092).



Er is een verschil zichtbaar tussen de mensen met een bovengemiddelde zelfredzaamheid, en de groep waarvan de zelfredzaamheid onder het gemiddelde ligt wat betreft hun bekendheid met deze technologie. Het aandeel dat helemaal niet bekend is met 5G, is onder beide groepen even groot (2%). Echter, onder zelfredzame Nederlanders is de groep die precies weet wat 5G is in de meerderheid (54%), waar onder de minder zelfredzame Nederlanders het percentage dat wel van 5G heeft gehoord, maar niet weet wat het precies is het grootst is (60%). Voor de bekendheid met DigiD zijn geen verschillen zichtbaar op het gebied van zelfredzaamheid.

Figuur 3.2 – Weet u wat het mobiele 5G-netwerk is?

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor 5G (n = 1.062).



3.2 Gebruik

DigiD wordt volop gebruikt, mobiele 5G-netwerk in mindere mate

Na de vragen over de bekendheid met 5G en DigiD, namen we in de vragenlijst een kort stukje tekst op waarin we toelichtten wat we onder het mobiele 5G-netwerk verstaan, en wat DigiD is:

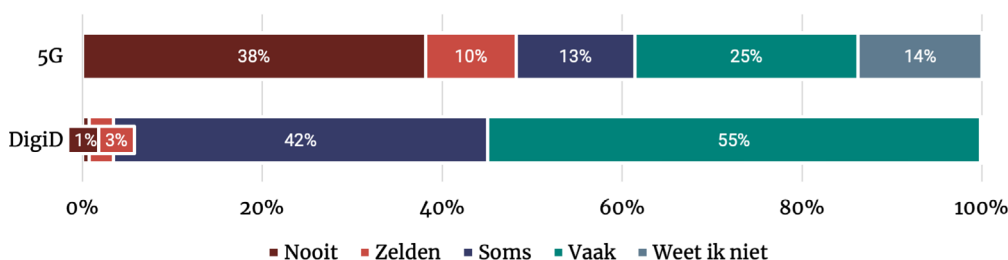
“5G is de vijfde generatie van mobiele netwerken waarmee apparaten draadloos kunnen verbinden met het internet. De technologie van 5G werkt altijd op dezelfde manier. Dit is een voorbeeld van een nieuwe standaard in telecommunicatie. 5G biedt nieuwe mogelijkheden voor verbinding tussen smartphones en andere slimme apparaten.”

“DigiD is een online dienst waarmee u uw identiteit kunt verifiëren op websites van bijvoorbeeld de Belastingdienst, zorgverzekeraars of de gemeente.”

Vervolgens vroegen we in hoeverre men wel eens gebruikmaakt van deze toepassingen. Zoals te zien in Figuur 3.3 maakt men aanzienlijk meer gebruik van DigiD dan van het mobiele 5G-netwerk. De helft van de Nederlanders gebruikt DigiD vaak, nog eens 42 procent doet dat soms. Slechts 4 procent maakt zelden tot nooit gebruik van deze dienst. Voor 5G geldt dat een kwart daar vaak gebruik van maakt, en 13 procent soms. Vier op de tien Nederlanders laten weten nooit gebruik van een mobiel 5G-netwerk te maken.³ Voor een op de tien geldt dat ze dit zelden doen. Tot slot is er ook nog een groep (14%) die niet weet of zij wel eens gebruik maakt van het mobiele 5G-netwerk.

Figuur 3.3 – Maakt u wel eens gebruik van een mobiel 5G-netwerk? En: Gebruikt u DigiD wel eens?

Basis: split-run voor 5G (n = 1.062) en DigiD (n = 1.092).



³ Het zou kunnen dat een deel van de mensen die zegt geen gebruik te maken van 5G dat wel doet (bijvoorbeeld omdat hier automatisch verbinding mee wordt gemaakt), maar zich er niet bewust van is. Op basis van de data is niet te zeggen of dit aan de orde is.

Het aandeel hoog opgeleiden dat soms of vaak gebruikmaakt van 5G (42%) is groter dan de groep laagopgeleiden die hier regelmatig mee in aanraking komt (31%). Daarbij moet wel worden opgemerkt dat een relatief groot aandeel laagopgeleiden niet weet of zij wel eens gebruikmaken van 5G (21%, t.o.v. 13% onder hoog opgeleide Nederlanders).

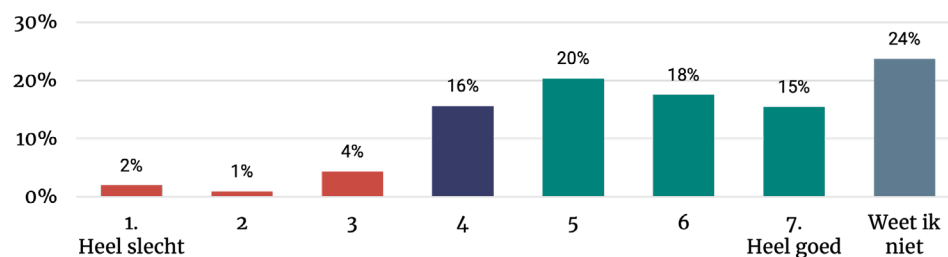
3.3 Mening over mobiele 5G-netwerk

Meerderheid positief over bestaan 5G, verwacht geen schadelijke gevolgen gezondheid

Ruim de helft van de Nederlanders is eerder positief dan negatief over de 5G-technologie: op een zevenpuntsschaal die loopt van 1 ('heel slecht' dat 5G bestaat) tot 7 ('heel goed' dat 5G bestaat) geeft 53 procent een 5, 6 of 7. Een kwart van de bevolking zegt niet goed te weten wat zij van deze technologie vindt. Tot slot staat een groep van 7 procent negatief tegenover de mobiele 5G-technologie: zij vinden het een (hele) slechte zaak dat dit soort technologie bestaat.

Figuur 3.4 - Wat vindt u van de mobiele 5G-netwerktechnologie? Vindt u het goed of slecht dat dit soort technologie bestaat?

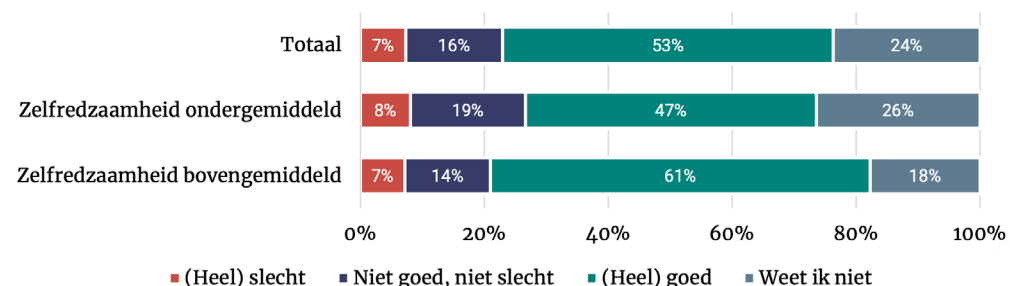
Basis: split-run voor 5G (n = 1.062).



Er zijn verschillen zichtbaar in houding ten opzichte van 5G als we kijken naar de zelfredzaamheid. Bij de groep waar de zelfredzaamheid hoog is, zien we dat 61 procent positief tegenover 5G staat. Onder de minder zelfredzame bevolking is dat aandeel met 47 procent significant lager. Overigens betekent dit niet dat deze laatste groep er vaker negatief tegenover staat: zij geven veelal aan het niet te weten (26%) of er geen duidelijke mening over te hebben (19%).

Figuur 3.5 - Wat vindt u van de mobiele 5G-netwerktechnologie? Vindt u het goed of slecht dat dit soort technologie bestaat? Uitgesplitst naar mate van zelfredzaamheid.

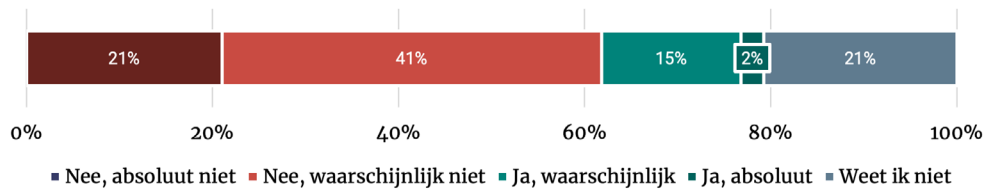
Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor 5G (n = 1.062).



De meeste Nederlanders (62%) denken niet dat het 5G-netwerk schadelijk is voor de gezondheid. Volgens 17 procent is dit zeker of waarschijnlijk wel het geval. Een groep van een op de vijf geeft aan dit niet te weten.

Figuur 3.6 – Sommige mensen zijn ervan overtuigd dat straling van het 5G-netwerk schadelijk is voor de gezondheid van de mens. Anderen denken dat dit niet zo is. Denkt u dat 5G schadelijk is voor de gezondheid?

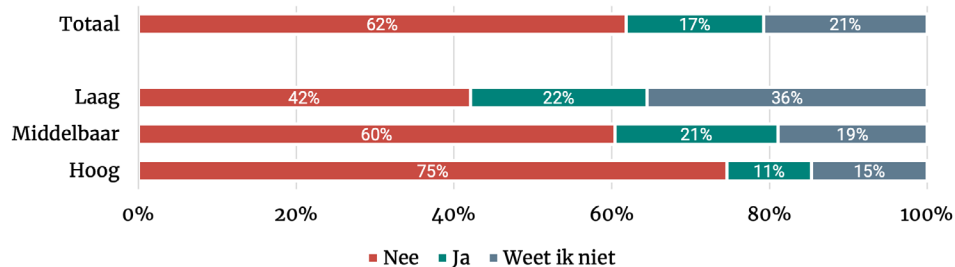
Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor 5G (n = 1.062).



Er zijn verschillen zichtbaar tussen laag, middelbaar en hoogopgeleide Nederlanders voor wat betreft hun kijk op de schadelijkheid van 5G. Zo denkt een op de vijf van de laag en middelbaar opgeleide bevolking dat 5G schadelijke effecten heeft op de gezondheid voor de mens, waar dat voor hoogopgeleiden voor een op de tien geldt.

Figuur 3.7 – Sommige mensen zijn ervan overtuigd dat straling van het 5G-netwerk schadelijk is voor de gezondheid van de mens. Anderen denken dat dit niet zo is. Denkt u dat 5G schadelijk is voor de gezondheid?

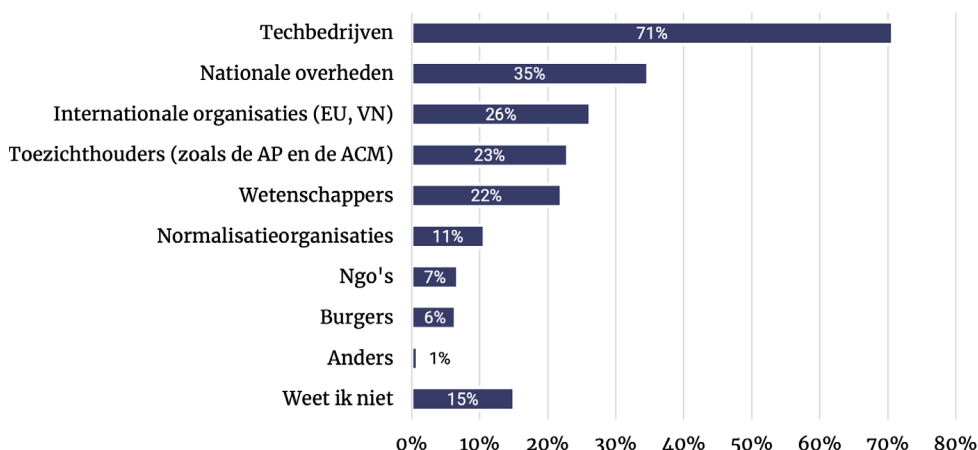
Naar opleidingsniveau. Basis: split-run voor 5G (n = 1.062).



Nederlanders verwachten dat vooral techbedrijven invloed hebben op de manier waarop 5G-technologie werkt. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om beslissingen over hoe 5G werkt, hoe de technologie in de toekomst wordt ontwikkeld en aan welke regels het moet voldoen. Een op de drie denkt dat (ook) nationale overheden hier een zeg in hebben, volgens een kwart hebben internationale organisatie zoals de EU en VN hier invloed op. In iets mindere mate verwacht men dit van toezichthouders zoals de AP en ACM (23%) en wetenschappers (22%). Van normalisatieorganisaties, niet-gouvernementele organisaties en burgers denkt een relatief klein aandeel dat zij zeggenschap hebben in de manier waarop 5G-technologie werkt.

Figuur 3.8 – Wie heeft volgens u de meeste invloed op de manier waarop 5G-technologie werkt? Kies maximaal 3 antwoorden.*

Basis: split-run voor 5G (n = 1.062).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Normalisatieorganisaties zijn organisaties die normen en richtlijnen ontwikkelen voor allerlei producten en diensten. Bijvoorbeeld voor de bouw, elektriciteit en mobiliteit.”

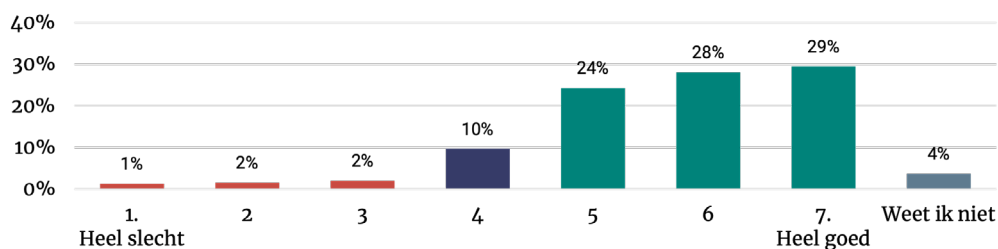
3.4 Mening over DigiD-technologie

Acht op de tien positief over bestaan DigiD, kwart maakt zich zorgen over privacy

Net als over mobiele 5G-netwerktechnologie is ook over DigiD een meerderheid van de Nederlanders positief. Op de 7-puntsschaal van 1 ('heel slecht' dat DigiD bestaat) tot 7 ('heel goed' dat DigiD bestaat) geeft 82 procent een 5, 6 of 7. Een op de tien staat hier neutraal tegenover, 5 procent vindt het (heel) slecht dat dit soort technologie bestaat.

Figuur 3.9 – Wat vindt u van de DigiD-technologie? Vindt u het goed of slecht dat dit soort technologie bestaat?

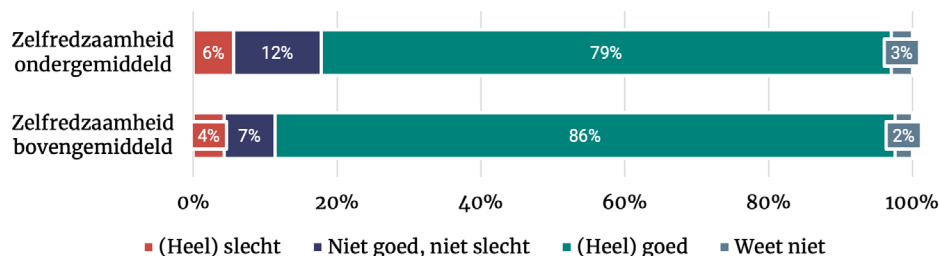
Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



Van de groep die zich bovengemiddeld zelfredzaam voelt, vindt een iets groter aandeel (86%) het goed dat dit soort technologieën bestaan dan de groep die zichzelf minder zelfredzaam acht (79%).

Figuur 3.10 – Wat vindt u van de DigiD-technologie? Vindt u het goed of slecht dat dit soort technologie bestaat?

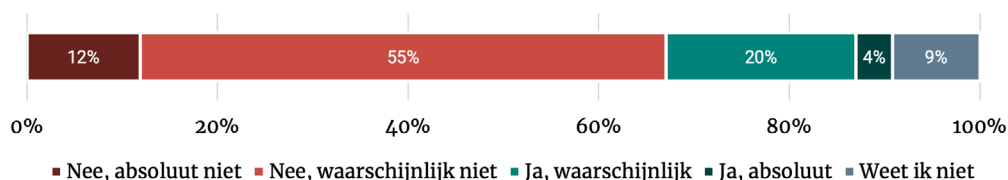
Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



Twee derde van de Nederlanders gaat er niet vanuit dat DigiD een risico vormt voor hun privacy. Een kwart denkt dat dit (waarschijnlijk) wel het geval is. Een op de tien geeft aan dit niet goed te weten.

Figuur 3.11 – Sommige mensen vinden dat DigiD een risico vormt voor hun privacy. Anderen denken niet dat dat zo is. Denkt u dat DigiD een risico vormt voor uw privacy?

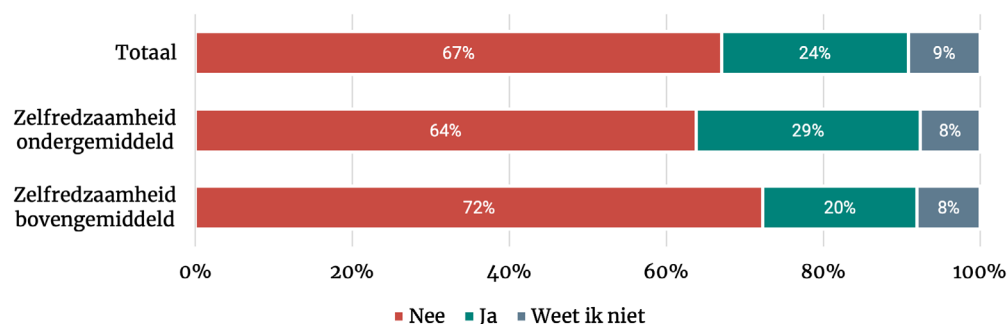
Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



Er zijn verschillen zichtbaar tussen de groep die zich ondergemiddeld zelfredzaam voelt, en zij die zich bovengemiddeld zelfredzaam voelen. Van die eerste groep denkt 64 procent niet dat hun privacy in het geding komt door DigiD. Onder de groep die zich bovengemiddeld zelfredzaam voelt, is dat aandeel met 72 procent hoger.

Figuur 3.12 – Sommige mensen vinden dat DigiD een risico vormt voor hun privacy. Anderen denken niet dat dat zo is. Denkt u dat DigiD een risico vormt voor uw privacy?

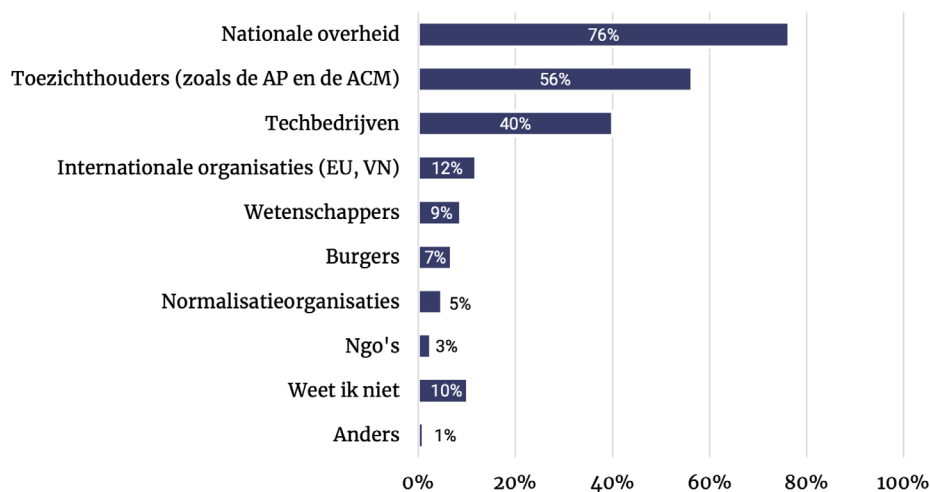
Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



Driekwart van de Nederlanders vermoedt dat met name de nationale overheid invloed heeft op hoe de DigiD-technologie werkt. De helft denkt dat (ook) toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en de Autoriteit Consument en Markt hier een rol in hebben. Verder worden techbedrijven door een substantieel deel van de bevolking genoemd (40%). In mindere mate denken mensen dat internationale organisaties zoals de EU en VN (12%), wetenschappers (9%) of burgers (7%) hier invloed op kunnen uitoefenen.

Figuur 3.13 – Wie heeft volgens u de meeste invloed op de manier waarop de technologie voor DigiD werkt? Bijvoorbeeld beslissingen over de werking van DigiD, hoe de technologie in de toekomst wordt ontwikkeld en aan welke regels het moet voldoen. Kies maximaal 3 antwoorden.*

Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Normalisatieorganisaties zijn organisaties die normen en richtlijnen ontwikkelen voor allerlei producten en diensten. Bijvoorbeeld voor de bouw, elektriciteit en mobiliteit.”

3.5 Europese digitale identiteit

Weinig bekendheid Europese digitale identiteit

Tot slot legden we respondenten het volgende plan van de Europese Commissie voor:

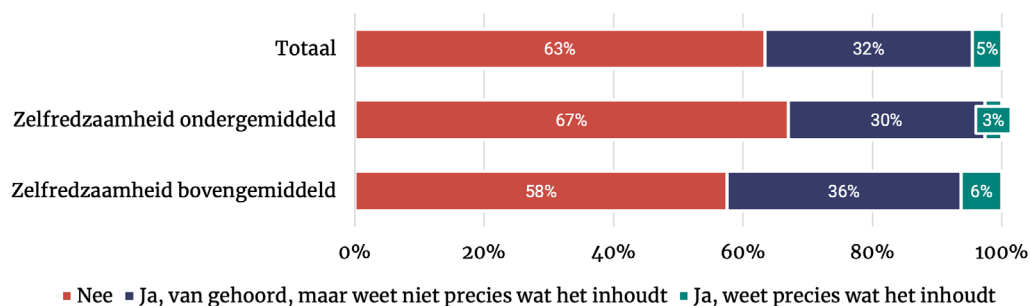
“De Europese Commissie is bezig met het opzetten van een technologie voor het verifiëren van je digitale identiteit voor heel de EU. Deze technologie zal beschikbaar zijn op mobiele telefoons en andere apparaten. Burgers kunnen zich hiermee zowel online als offline identificeren voor openbare en particuliere diensten binnen de EU, bijvoorbeeld bij de bank of voor het aanvragen van een rijbewijs.”

De meeste Nederlanders (63%) zijn niet op de hoogte van dit plan. Een derde geeft aan er wel van te hebben gehoord, maar niet precies te weten wat het inhoudt. Nog eens 5 procent is goed bekend met de inhoud van het plan.

Er zijn verschillen tussen de groep Nederlanders die een boven- en ondergemiddeld gevoel van zelfredzaamheid hebben. Van de Nederlanders die zichzelf als ondergemiddeld zelfredzaam inschatten, is twee derde helemaal niet bekend met dit plan. Onder de groep die bovengemiddeld zelfredzaam is, ligt dit percentage op 58 procent.

Figuur 3.14 – Bent u op de hoogte van dit plan?

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



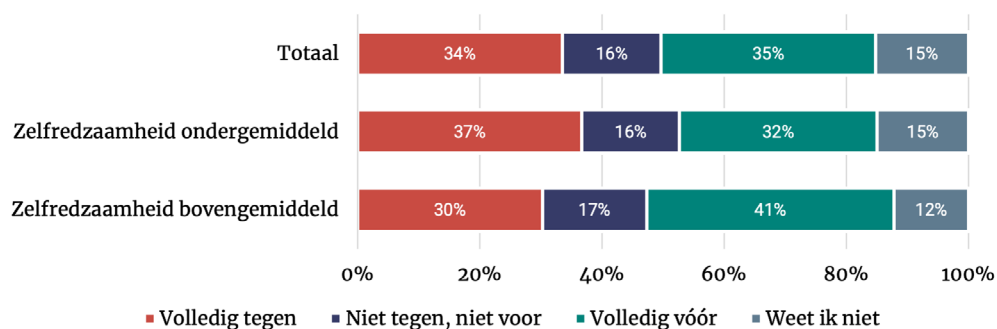
Mening over Europese digitale identiteit zijn verdeeld

Een derde van de bevolking is tegen het plan voor een Europese digitale identiteit. Een even grote groep is hier wel voorstander van.

De verhouding voor- en tegenstanders verschilt tussen Nederlanders die bovengemiddeld zelfredzaam zijn, en zij die zich onder het gemiddelde bevinden. Van de groep die zichzelf boven gemiddeld zelfredzaam inschat, is de groep voorstanders groter dan de groep tegenstanders (respectievelijk 41% en 30%). Onder de groep die zichzelf als minder zelfredzaam beschouwt is dat juist andersom (32% voor, 37% tegen).

Figuur 3.15 – Bent u vóór of tegen het plan voor een Europese digitale identiteit?

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: split-run voor DigiD (n = 1.092).



4 Standaarden voor technologieën

In het vierde hoofdstuk bespreken wat Nederlanders weten van standaarden – afspraken over waar een product of dienst aan moet voldoen – en standaardisatie – hoe deze worden ontwikkeld. Ook komt aan bod welke rol standaarden spelen in het dagelijks werk van mensen. Ten slotte bespreken we welke invloed men denkt dat burgers hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden, en welke invloed zij zouden moeten hebben.

4.1 Kennis en ervaring

Ter inleiding van de vragen over standaardisatie kregen respondenten de volgende introductie te zien:

“Veel dingen die we gebruiken, voldoen aan standaarden. Dat zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen. Ook technologische hulpmiddelen en diensten voldoen aan standaarden. Er zijn bijvoorbeeld standaarden voor de manier waarop USB-kabels werken en voor het voltage en de vorm van stopcontacten.

De volgende vragen gaan over dit soort standaarden en hoe deze worden ontwikkeld. Dit proces wordt standaardisatie genoemd.”

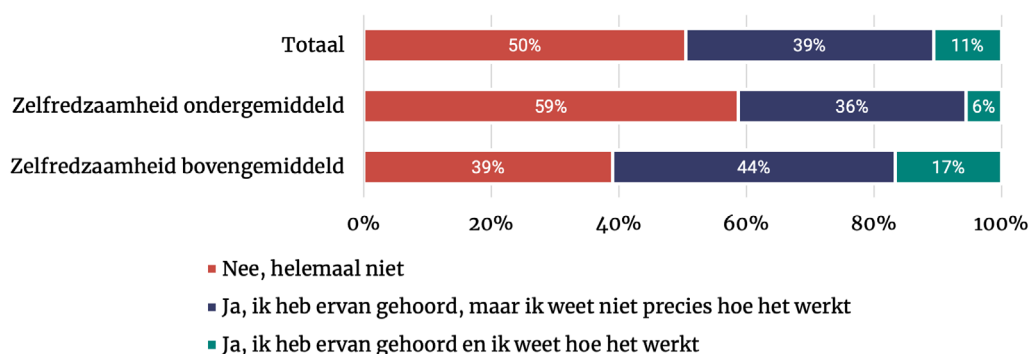
Helft enigszins bekend met standaardisatieprocessen

Na het lezen van deze inleiding zegt de helft van de respondenten, in meer of mindere mate, te weten hoe technologische standaardisatieprocessen werken. Eén op de tien heeft ervan gehoord en weet hoe deze processen werken, 39 procent heeft er wel van gehoord maar weet niet precies hoe het werkt. De andere helft is er helemaal niet bekend mee.

Onder Nederlanders met een bovengemiddeld gevoel van zelfredzaamheid is beduidend meer kennis over technologische standaardisatieprocessen. In de bovengemiddeld zelfredzame groep is 17 procent volledig bekend met standaardisatieprocessen en 44 procent een beetje. In de minder zelfredzame groep is dat respectievelijk 6 en 36 procent.

Figuur 4.1 – Weet u hoe technologische standaardisatieprocessen werken?*

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Standaarden zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen.”

Wie zijn de mensen die bekend zijn met technologische standaardisatieprocessen? Zoals gezegd zijn zij vaker bovengemiddeld zelfredzaam op het gebied van digitale technologieën, maar ook met het gebruik van digitale technologieën, de rol die dit speelt in het persoonlijke en professionele leven, en het kennisniveau van digitale technologieën is er samenhang.

Het gaat vaker om mannen en middelbaar of hoog opgeleiden. Mensen die graag gebruik maken van digitale technologieën (13%) en voor wie technologie een belangrijke rol speelt in het persoonlijk (13%) en professionele leven (14%) zeggen relatief vaak te weten hoe standaardisatie werkt. Dat geldt ook voor mensen die hun eigen kennisniveau op het gebied van digitale technologieën hoog inschatten (17%).

Eén op drie krijgt te maken met standaarden in dagelijks werk

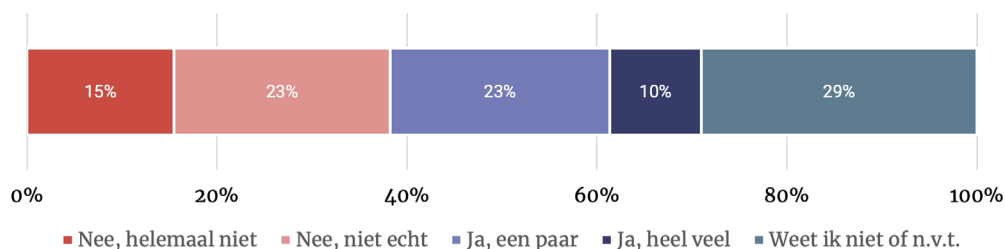
We legden respondenten voor: “In sommige sectoren spelen technologische standaarden⁴ een belangrijkere rol in het dagelijks werk dan in andere sectoren, bijvoorbeeld in de IT- of productiesector. Zijn er bij uw dagelijkse werkzaamheden veel specifieke standaarden waaraan u moet voldoen?”

Een derde zegt dat standaarden een rol spelen in hun dagelijkse werkzaamheden: voor 23 procent zijn dat er ‘een paar’, voor 10 procent zijn dat er ‘heel veel’. Een vergelijkbaar aandeel zegt dat standaarden niet echt een rol spelen bij hun dagelijkse werk. Voor 15 procent is dat ‘helemaal niet’ het geval, voor 23 procent ‘niet echt’. Voor ongeveer één op drie geldt dat de vraag niet op hen van toepassing is, of dat zij het niet weten.

⁴ Met mouse-over toelichting: “Standaarden zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen”.

Figuur 4.2 – Zijn er bij uw dagelijkse werkzaamheden veel specifieke standaarden waaraan u moet voldoen?*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: “Standaarden zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen.”

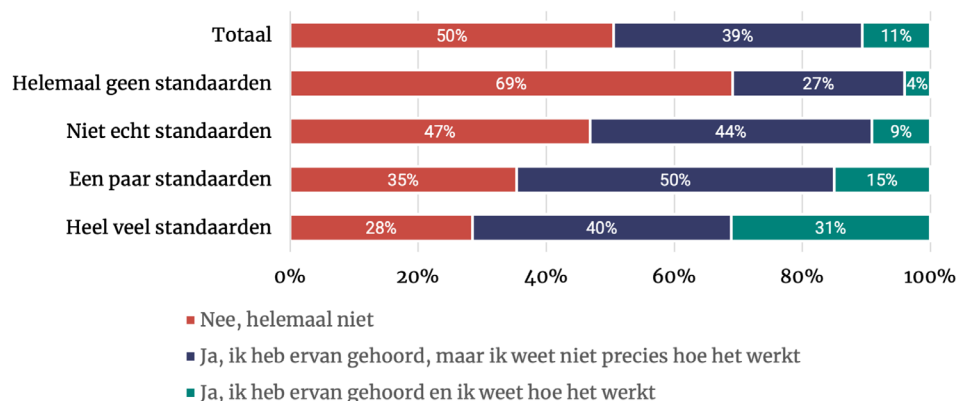
Hoger opgeleiden geven vaker aan te maken te hebben met ‘een paar’ of ‘heel veel’ specifieke standaarden in hun werk (41%) dan middelbaar (34%) en laag opgeleiden (17%).

Wie werkt met standaarden, weet vaker hoe standaardisatie werkt

We zagen eerder dat de helft van de Nederlanders enigszins bekend zegt te zijn met hoe standaardisatieprocessen werken (zie Figuur 4.1). Figuur 4.3 laat zien dat mensen die aangeven dat zij veel met standaarden te maken krijgen in hun werk, ook vaker weten hoe standaardisatie werkt. Onder degenen die helemaal niet te maken krijgen met standaarden, weten bijna zeven op de tien (69%) naar eigen zeggen niet hoe standaardisatie werkt. Van degenen die heel veel met standaarden te maken krijgen, zijn juist zeven op de tien (71%) wel (een beetje) bekend met standaardisatieprocessen. Drie op tien van hen weten hoe deze processen werken.

Figuur 4.3 – Weet u hoe technologische standaardisatieprocessen werken?

Naar voorkomen van standaarden in dagelijkse werkzaamheden. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



4.2 Invloed van burgers

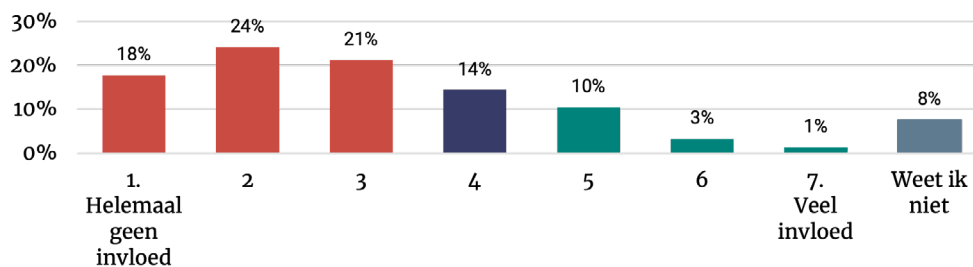
Twee derde: burgers hebben geen invloed op ontwikkeling van standaarden

De meeste Nederlanders hebben een pessimistisch beeld van de invloed die burgers hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden. Bijna twee derde denkt eerder dat burgers helemaal geen invloed hebben dan wel (plek 1 tot 3 op de 7-puntsschaal). Achttien procent kiest zelfs voor het uiterste ‘helemaal geen invloed’(1) van de schaal.

Eén op de zeven schat in dat burgers niet geen, maar ook niet veel invloed hebben. Een gelijk aandeel denkt wel dat burgers veel invloed hebben.

Figuur 4.4 - Hoeveel invloed denkt u dat burgers hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden?*

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



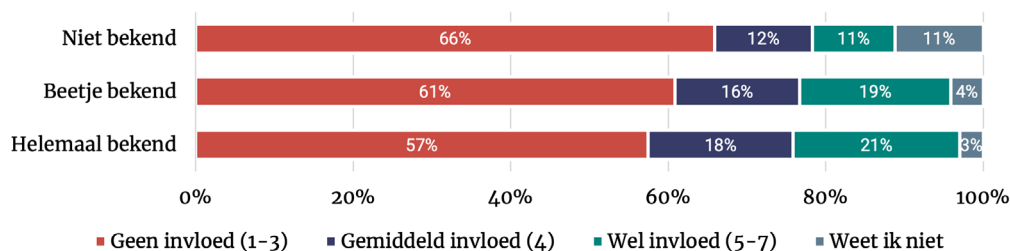
* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: "Standaarden zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen."

Nederlanders met kennis van standaardisatie zien (iets) vaker invloed van burgers

Onder Nederlanders die aangeven (enigszins) te weten hoe technologische standaardisatieprocessen werken (50% van allen, zie Figuur 4.1), is het aandeel dat denkt dat burgers invloed hebben op de ontwikkeling van deze standaarden groter (circa een vijfde) dan onder de groep die niet weet hoe deze processen in elkaar steken (circa een tiende). Tegelijkertijd blijft in alle groepen de meerderheid van mening dat burgers géén invloed hebben op standaardisatie.

Figuur 4.5 - Hoeveel invloed denkt u dat burgers hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden? 7-puntsschaal waarbij 1 staat voor helemaal geen invloed en 7 voor veel invloed.

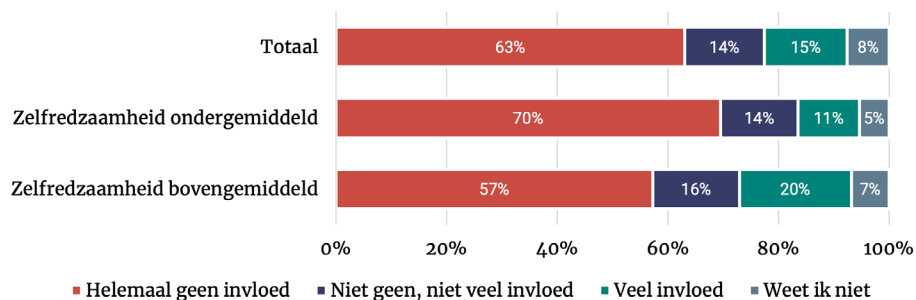
Naar: bekendheid met standaardisatieprocessen. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Ook van de mensen die relatief zelfredzaam zijn – zij weten bovengemiddeld goed hoe zij hun zorgen kunnen uiten en/of hebben het gevoel dat zij geïnformeerde keuzes kunnen maken – zegt de meerderheid (57%) dat burgers helemaal geen invloed hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden. Wel is dat duidelijk lager dan onder Nederlanders met een ondergemiddeld gevoel van zelfredzaamheid, onder wie 70 procent inschat dat burgers helemaal geen invloed hebben.

Figuur 4.6 - Hoeveel invloed denkt u dat burgers hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden?*

Naar mate van zelfredzaamheid. Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



* Bij de vraag werd de volgende mouse-over toelichting getoond: "Standaarden zijn afspraken die zijn gemaakt over waar een product of dienst aan moet voldoen."

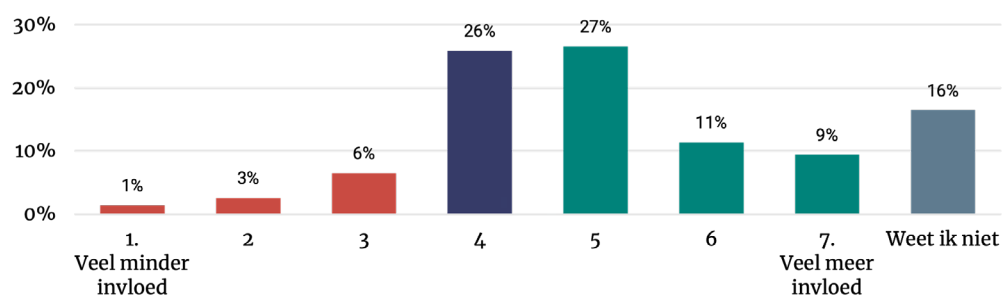
Verder zijn de voornaamste verschillen te zien naar leeftijd. Ouderen geven relatief vaak aan dat burgers volgens hen geen invloed hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden. Zo denkt ruim twee derde van de 50- tot 64-jarigen (69%) en de 65-plussers (67%) dat. De groep 25- tot 34-jarigen is het meest optimistisch: een kwart van hen gelooft dat burgers veel invloed hebben. Daarna volgen 18- tot 24-jarigen, van wie 18 procent veel invloed aan burgers toeschrijft.

'Liever meer dan minder invloed voor burgers'

Op de vraag wat de invloed van burgers zou moeten zijn, als het gaat om de ontwikkeling van technologische standaarden, houdt een kwart het bij de status quo: zij plaatsen zichzelf in het midden van de schaal en zien liever niet meer, maar ook niet minder invloed voor burgers. Eén op de tien vindt dat burgers eerder minder dan meer invloed mogen hebben. Bijna de helft ziet echter graag meer invloed. Ten slotte geeft een flink aandeel (16%) aan het niet te weten.

Figuur 4.7 - Vindt u dat burgers in de toekomst meer, minder of evenveel invloed moeten hebben op de ontwikkeling van technologische standaarden?

Basis: gehele steekproef (n = 2.154).



Opvallend is dat er geen significante verschillen zijn naar zelfredzaamheid of gebruik van digitale technologieën – degenen die graag gebruikmaken van technologieën en degenen die zich op dit gebied bovengemiddeld zelfredzaam voelen, vinden net zo vaak (circa 50%) dat burgers meer invloed moeten krijgen als Nederlanders die het liefst zo min mogelijk gebruikmaken van technologie en zich op dit gebied weinig redzaam voelen.

