

Digitale inclusie: het middenveld als structurele partners

Ilse Mariën en Leo Van Audenhove

1. Inleiding

De voorbije tien jaar is het risico op digitale uitsluiting gestegen door de toenemende digitalisering van de maatschappij en de enorme snelheid waarmee innovatiecycli zich opvolgen (Mariën e.a., 2010). Ook is de inhoudelijke en maatschappelijke complexiteit van digitale uitsluiting exponentieel toegenomen. In eerste instantie werd digitale uitsluiting beschouwd als een tweedeling tussen het wel of niet bezitten en gebruiken van een computer en/of het internet. Hieruit ontstond ook de benaming 'digitale kloof'. Ondertussen is het duidelijk dat de problematiek veel complexer is en verschillende mechanismen van uitsluiting omvat op het niveau van toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden die elkaar bovendien vaak versterken (Brotcorne e.a., 2009; Livingstone & Helsper, 2007; van Dijk, 2005). Toegang tot internet bijvoorbeeld kan eender welke positie innemen tussen geen toegang en een toegang 24 uur op 24, 7 dagen op 7. Het beschikbare inkomen speelt hierbij een cruciale rol. Het beschikken over toegang is op zich evenmin een garantie voor het gebruik. Uit onderzoek blijkt dat ook in kansrijke gezinnen met toegang thuis voornamelijk de moeder of echtgenote geen gebruik maakt van deze toegang. Een gebrek aan vaardigheden, motivatie en ondersteuning is hier bepalend. De dichotoom geconnoteerde term 'digitale kloof' is daarom misleidend en wordt beter vervangen door de term 'digitale uitsluiting'. Digitale uitsluiting omvat aldus de analyse van maatschappelijke mechanismen van uitsluiting veroorzaakt door en verbonden aan ICT (informatie- en communicatietechnologieën). Digitale insluiting of inclusie verwijst op zijn beurt naar het wegwerken van deze ongelijkheden op het niveau van toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden zodat ieder individu naar eigen behoefte kan participeren in de informatiemaatschappij. Een adequaat digitaal inclusiebeleid omvat daarom de analyse van mechanismen en initiatieven die bijdragen tot het (her)insluiten van uitgesloten individuen, en de vertaling van deze inzichten in strategische aanbevelingen voor de verschillende stakeholders (cf. beleid, lokale overheden, middenveldorganisaties, private sector, ...).

Voorals kansarme bevolkingsgroepen, zoals mensen in armoede, lopen een groter risico op digitale uitsluiting vanwege hun kwetsbare sociaaleconomische positie. Kwetsbare groepen hebben het moeilijk om steeds opnieuw recente en performante ICT aan te schaffen. Ze bezitten daarom zelden thuis een computer van goede kwaliteit of een internetverbinding. Ze hebben minder digitale vaardigheden omdat ze door een gebrek aan toegang thuis minder mogelijkheden krijgen om hun vaardigheden al doende te ontwikkelen. Laagopgeleiden die werken, krijgen bovendien weinig aanvullende trainingsmogelijkheden op de werkvloer. Ook leerdrempels hebben een negatieve invloed. Door negatieve schoolervaringen in het verleden, een gebrek aan zelfvertrouwen of een laag zelfbeeld participeren kwetsbare groepen minder in formele opleidingen en trainingen. Knoppenangst – het niet durven te klikken of knoppen te proberen op je computer of het internet – komt daarom ook meer voor bij kwetsbare bevolkingsgroepen (Mariën & Van Audenhove, 2010; van Dijk, 2005).

Daarnaast bewegen kansarme individuen voornamelijk in een homogeen ICT-arm netwerk. Dit netwerk bestaat voornamelijk uit individuen die met dezelfde sociale en digitale problematieken – een gebrek aan toegang, vaardigheden en gebruik – geconfronteerd worden. Wat ICT betreft, krijgen kwetsbare groepen dus minder stimulansen en ondersteuning van buitenaf (van Dijk, 2005). Dit heeft een negatieve invloed op hun effectieve gebruik van ICT. Waar kansrijke groepen ICT op een frequente, gediversifieerde en strategische manier gebruiken, is het gebruik van kansarme groepen eerder gericht op games en chat (Mariën & Van Audenhove, 2012a). Kansarme groepen slagen er dus moeilijker in om ICT te gebruiken in hun eigen voordeel. Ze hebben het ook moeilijker om hun ICT-arme netwerk uit te breiden. De veelvuldig negatieve en afwijzende reacties van mensen buiten hun netwerk maken dat kwetsbare groepen zich isoleren in hun vertrouwde netwerk (Vranken, Vandebosch & Windey, 2007). Het is dus duidelijk dat kwetsbare groepen met meer drempels worden geconfronteerd dan kansrijke groepen. Ze zijn daarom prioritair voor de uitwerking van een digitaal inclusiebeleid (Mariën & Van Audenhove, 2012a).

De Vlaamse Overheid hanteert geen top-down- en structureel gecoördineerd e-inclusiebeleid waarbij bijvoorbeeld een netwerk van publieke computerruimten of vormingsinitiatieven gericht naar kwetsbare groepen worden georganiseerd. De voorbije jaren hebben verscheidene lokale middenveldorganisaties daarom ingezet op het opstarten en uitwerken van manieren om ook deze sociaaleconomisch kwetsbare bevolkingsgroepen mee te krijgen met het digitale verhaal. Deze bottom-upinitiatieven zijn zeer versnipperd en ruim verspreid over Vlaanderen, zonder dat de Vlaamse Overheid een duidelijk beeld heeft van hun focus en aanpak. Op vraag van het Instituut voor Samenleving en Technologie (IST), een paraparlementaire instelling die beleidsvoorbereidend onderzoek realiseert voor het Vlaams Parlement, werd daarom een studie uitgevoerd met als doel de bestaande digitale inclusie-initiatieven in Vlaanderen te inventariseren; een diepgaande analyse uit te voeren van de praktische werking, de pedagogische aanpak en de lokale inbedding van deze initiatieven; en de huidige problemen van deze initiatieven te identificeren en aanverwante oplossingen uit te werken.

Dit hoofdstuk gaat in de eerste plaats dieper in op de betekenis van de term 'digitale in- en uitsluiting' en op de wisselwerking tussen digitale en sociale in- en uitsluiting. In de tweede plaats focust het artikel op de karakteristieken van een ideaal digitaal inclusiebeleid en de rol van de verschillende stakeholders voor het uitwerken van dit beleid. In de derde plaats brengt het artikel een uitgebreide beschrijving van het digitale inclusieveld in Vlaanderen. Een bijkomende en belangrijke vraag met het oog op het thema van dit Jaarboek is in hoeverre digitale inclusie-initiatieven structurele actoren voor sociale innovatie zijn en ingaan op hiaten die niet vanuit de markt of de overheid ingevuld worden. Dit hoofdstuk handelt daarom in laatste instantie over de problemen die momenteel door het middenveld worden ervaren en op welke manier deze vanuit het Vlaamse beleid kunnen worden verbeterd.

2. Digitale inclusie in theorie: wat, wie, hoe?

2.1 Van digitale naar sociale inclusie en terug

Alvorens te kunnen starten met hoe een digitaal inclusiebeleid er idealiter uitziet, is het belangrijk een duidelijk beeld te krijgen van de betekenis en invulling van digitale inclusie. Het is hierbij noodzakelijk om ook de relatie tussen digitale en sociale in- en uitsluiting van naderbij te bekijken. Naast digitale drempels worden kwetsbare groepen met een hele reeks sociale problematieken geconfronteerd. Een belangrijke vraag is daarom hoe digitale en sociale uit- en insluiting elkaar beïnvloeden. Leidt sociale uitsluiting ook tot digitale uitsluiting? Of is digitale uitsluiting de oorzaak van sociale uitsluiting? Moet een digitaal inclusiebeleid rekening houden met deze verschillende dynamieken of kan het los van de problematiek van sociale uitsluiting worden gerealiseerd (Mariën & Van Audenhove, 2012b)?

In de eerste plaats is het duidelijk dat sociale uitsluiting een complex geheel van verschillende drempels omvat die elkaar op een negatieve manier beïnvloeden en versterken (Notley & Foth, 2008). Voorbeelden zijn een laag gezinsinkomen, een laag opleidingsniveau, een lage arbeidsstatus, langdurige gezondheidsproblemen, slechte behuizing of leven in een achterstandswijk waar drugsproblemen of criminaliteit vaak voorkomen (Helsper, 2008; Jehoel-Gijsbers & Vrooman, 2007; Witte & Mannon, 2010). Het gaat hierbij om structurele drempels die niet op een individuele manier overbrugbaar zijn. Er is met andere woorden een tussenkomst van de overheid of andere actoren nodig om kwetsbare individuen opnieuw in te sluiten (Sinclair & Bramley, 2010).

In de tweede plaats blijkt dat digitale uitsluiting voor een groot deel samenvalt met de bestaande breuklijnen van sociale uitsluiting (Livingstone & Helsper, 2007; Steyaert & Gould, 2009). Aspecten als het opleidingsniveau, de etnische origine, het inkomen of de sociale en culturele achtergrond bepalen in grote mate de toegang tot en het gebruik van

ICT (Witte & Mannon, 2010). Uit onderzoek in het Verenigd Koninkrijk blijkt dat kansarme groepen tot zeven keer meer risico lopen op digitale uitsluiting dan kansrijke groepen (Helsper, 2008). De negatieve invloed van ICT op sociale uitsluiting is tweeledig: (1) ICT bestendigt en versterkt bestaande sociale ongelijkheden (Witte & Mannon, 2010); en (2) ICT leidt naar nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting (Wright & Wadhwa, 2010). Samengevat, sociale uitsluiting leidt tot digitale uitsluiting en vice versa (Warren, 2007).

ICT bestendigt en versterkt bestaande sociale ongelijkheden en leidt naar nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting

Digitale uitsluiting wordt daarom het best gezien als een specifieke vorm van sociale uitsluiting veroorzaakt door de integratie van ICT in de maatschappij (Mariën e.a., 2010). Digitale en sociale uitsluiting zijn echter dynamische en procesmatige fenomenen, waarbij individuen op verschillende momenten en niveaus afwisselend in- en uitgesloten zijn (Gilbert, 2010; Helsper, 2008). Er is daarom nog steeds nood aan meer onderzoek en aandacht voor de wisselwerking tussen digitale en sociale uitsluiting, in het bijzonder wat oorzaak-gevolgrelaties betreft (Helsper, 2008; van Deursen, 2010). Een belangrijke vraag is eveneens wat de verwevenheid tussen digitale en sociale uitsluiting betekent voor de uitwerking van een digitaal inclusiebeleid.

Het is logisch dat digitale inclusie gaat om het wegwerken van de directe drempels tot ICT, zoals een gebrek aan toegang, motivatie of vaardigheden. Door de verwevenheid tussen digitale en sociale uitsluiting is dit echter onvoldoende. Een digitaal inclusiebeleid moet bijkomend focussen op het wegwerken van sociaal en cultureel bepaalde mechanismen van uitsluiting. Digitale inclusie omvat daarom twee zaken: (1) het streven naar inclusieve ICT, bijvoorbeeld in de vorm van gebruiksvriendelijke en laagdrempelige tools en applicaties, het verschaffen van laagdrempelige toegang en het ontwikkelen van digitale vaardigheden via onderwijs en training; en (2) het inzetten van ICT voor bredere maatschappelijke doelstellingen zoals participatie, inclusie en empowerment (Heeley & Damodaran, 2009; Wright & Wadhwa, 2010).

Vooral dit laatste aspect, het gebruik van ICT voor inclusie, gaat gepaard met heel wat extra vragen. Kan ICT überhaupt bijdragen tot het sociaal insluiten van kwetsbare groepen of vallen bepaalde groepen door dit soort oplossingen automatisch uit de boot? En wat met kwetsbare individuen die bewust de keuze maken om geen ICT te gebruiken, maar daardoor heel wat maatschappelijke voordelen mislopen (Helsper, 2008; van Deursen, 2010)? Net omwille van deze vragen is de uitwerking van een strategisch en duurzaam beleid rond digitale inclusie cruciaal en is een vertaalslag nodig van bestaande mechanismen van uitsluiting naar mogelijke mechanismen van insluiting en strategische aanbevelingen gericht aan de verschillende stakeholders (cf. beleid, lokale overheden, middenveldorganisaties, private sector, ...) (Mariën & Van Audenhove, 2012b).

2.2 Naar het versterken van lokale gemeenschappen

Uit het voorgaande blijkt dat het wegwerken van de directe drempels tot ICT geen doel op zich mag zijn, maar deel moet uitmaken van bredere sociale doelstellingen, zoals een verhoogde of vernieuwde participatie in opleidingen en trainingen, de arbeidsmarkt of socioculturele activiteiten. Een cruciale vraag is bijgevolg welke aanpak voor digitale inclusie het makkelijkst leidt naar deze bredere sociale doelstellingen en het (her)insluiten van kwetsbare doelgroepen.

In de eerste plaats is een belangrijke rol weggelegd voor middenveldorganisaties. Deze organisaties zijn ingebed in de lokale context van kwetsbare groepen en hebben over de jaren heen een wederzijdse relatie van vertrouwen met hen opgebouwd (Emmel e.a., 2007). Vertrouwen en een aanpak gericht op mensen zijn cruciaal voor het bereiken van bredere sociale doelstellingen. Het betrekken en erkennen van kwetsbare individuen als mensen met kennis en met vaardigheden, leidt naar een verhoogd zelfvertrouwen en een grotere motivatie en participatie (Haché & Cullen, 2010). Door kwetsbare individuen en hun noden centraal te plaatsen bij het uitwerken van initiatieven, is er bovendien een betere aansluiting bij de leefwereld van de betrokkenen. Hierdoor benut en apprecieert de betrokken gemeenschap de uitgewerkte initiatieven meer en makkelijker (Warren, 2007). Een mogelijke manier om dit te realiseren is door middel van participatieve en vraaggedreven projecten (Steyn & Johanson, 2011).

In de tweede plaats ligt de focus het best op het versterken van lokale gemeenschappen in plaats van het louter streven naar individuele vooruitgang (Communities and Local Government, 2008a; Sinclair & Bramley, 2010; Warren, 2007). De lokale sociale en culturele context beïnvloedt onder meer de attitude en het gebruik van ICT in dagdagelijkse praktijken. Waarom zou je e-mail gebruiken als niemand in je onmiddellijke sociale omgeving of netwerk e-mail gebruikt? Of nog, ouders die zelf ICT op een strategische en kritische manier gebruiken, zijn sneller geneigd en beter geplaatst om deze kennis door te geven aan hun kinderen en stimuleren daardoor ook bepaalde gebruikspatronen bij hun kinderen. Dit in tegenstelling tot gezinnen waar ICT voornamelijk wordt gebruikt voor ontspanning en vrije tijd. De lokale en culturele context beïnvloedt eveneens de manier waarop individuen staan ten opzichte van bijvoorbeeld werk, opleiding en training. Het realiseren van bredere sociale doelstellingen vraagt daarom ook om veranderingen van en in de gemeenschap. Het vergroten, verbreden en verdiepen van het sociale en culturele kapitaal in lokale gemeenschappen is hier een mogelijke insteek. Dit kan door de kennis en vaardigheden aanwezig in kwetsbare individuen te valoriseren en in te zetten op de bereidheid van mensen om hun digitale kennis te delen met anderen (Communities and Local Government, 2008a; Haché & Centeno, 2011). Een sprekend en succesvol voorbeeld is het 'digital champions'-initiatief in het Verenigd Koninkrijk, waarbij burgers via verschillende campagnes zoals 'Give An Hour' gestimuleerd worden om hun digitale kennis naar buiten te brengen en deze te delen met anderen.¹

In de derde plaats is een informele aanpak cruciaal. De sociale en culturele afstand tussen formele initiatieven en kwetsbare individuen is en blijft te groot (Bianchi e.a., 2006). Een ideale manier om individuen opnieuw te laten ervaren hoe aangenaam leren en evolueren kan zijn, is door lokale middenveldorganisaties om te vormen tot informele leeromgevingen waarbij ICT ingebed zit in de pedagogische aanpak en de bredere werking van de organisatie (Bianchi e.a., 2006; Gilbert, 2010; Hargittai & Hinnant, 2008). De leerdoelen zijn het best tweeledig: (1) het vergroten van de soft skills, met name het verhogen van het zelfvertrouwen, de eigenwaarde of het ontwikkelen van een positief zelfbeeld; en (2) het verhogen van de kennis en het bewustzijn over de meerwaarde van ICT. Bij kwetsbare jongeren bijvoorbeeld kunnen educatieve of gewone mainstream games worden ingezet om hun informatievaardigheden te verbeteren of hun bewustzijn over werkethiek aan te wakkeren. Kwetsbare jongeren gamen al, dus de intrinsieke motivatie voor het gebruik is op voorhand aanwezig. De informele aanpak maakt dat jongeren onbewust en spelenderwijs een reeks aanvullende vaardigheden ontwikkelen. Een digitale inclusieaanpak voor andere kwetsbare groepen focust bijvoorbeeld op het verlagen van de directe drempels tot ICT en de uitwerking van vraaggedreven opleidingen (Haché & Centeno, 2011). Ook hier is het opnieuw belangrijk dat de inhoud van deze informele opleidingsprogramma's in samenspraak of in lijn met de noden van potentiële deelnemers wordt uitgewerkt (Gilbert, 2010).

In de vierde plaats is het belangrijk dat digitale inclusie initiatieven ook aandacht besteden aan de doorstroming naar meer formele opleidingen of naar tewerkstelling (Boeltzig & Pilling, 2007). Digitale inclusie-initiatieven kunnen de overgang naar het formele onderwijs of de arbeidsmarkt faciliteren door het opstarten van samenwerkingsverbanden. Bijvoorbeeld door kwetsbare individuen zoals langdurig werklozen te laten doorgroeien naar een duurzame tewerkstelling als begeleiders van een publieke computerruimte via sociale-economieprojecten. Of door het mogelijk te maken dat deelnemers na het volgen van een kort opleidingstraject de rol opnemen van begeleider of vrijwilliger in de organisatie. Het faciliteren van dit soort processen leidt opnieuw naar een verbetering van de soft skills – meer zelfvertrouwen, een beter zelfbeeld, meer durf – en op die manier naar een bredere versterking of empowerment van het individu (Haché & Centeno, 2011).

Het is evenwel belangrijk te beseffen dat er geen uniforme aanpak voor digitale inclusie bestaat. Initiatieven moeten afgestemd zijn op de noden van kwetsbare individuen en hun gemeenschap. De noden van ieder individu en elke gemeenschap zijn echter anders (Bianchi e.a., 2006; Communities and Local Government, 2008b). De basisprincipes voor het uitwerken van een digitale inclusieaanpak blijven wel hetzelfde, met name: het inbedden van initiatieven in de gemeenschap door samen te werken met bestaande lokale organisaties; het hanteren van een vraaggedreven of participatieve aanpak waarbij de noden van de gemeenschap centraal staan; en het uitwerken van informele en vraaggedreven opleidingsinitiatieven waarbij ICT ingebed zit in de pedagogische aanpak. De focus ligt hierbij op het wegwerken van de directe drempels tot ICT (toegang, motivatie,

gebruik, vaardigheden) en het wegwerken van meer persoonsgebonden drempels (leerdrempels, gebrek aan zelfvertrouwen, laag zelfbeeld...).

Een laatste belangrijke opmerking is dat de bottom-upaanpak van digitale inclusie-initiatieven voldoende vrij moet blijven. Sociale innovatie wordt in grote mate gedragen en gerealiseerd door middenveldorganisaties die niet gedreven worden door winst (Haché & Centeno, 2011). Overregulering kan ertoe leiden dat het innovatieve en creatieve karakter wordt ingeperkt of dat de uitgewerkte oplossingen niet langer in lijn zijn met de directe noden van kwetsbare individuen of de gemeenschap (Communities and Local Government, 2008a; Haché & Centeno, 2011).

2.3 Naar een gecoördineerde multistakeholdersaanpak

De nauwe verwevenheid tussen digitale en sociale uitsluiting en de complexe multidimensionale problematieken die hiermee gepaard gaan, maken dat verschillende actoren verantwoordelijk zijn voor het uitwerken van een adequate aanpak voor digitale inclusie (Bianchi e.a., 2006; IMLS e.a., 2011; Wright & Wadhwa, 2010). Iedere actor neemt daarbij een specifieke rol op. In de eerste plaats zijn federale, regionale en lokale overheden het best geplaatst voor het uitbouwen van een strategisch en duurzaam beleid. Hierbij ageren federale en regionale overheden het best op macro- en microniveau. Voor lokale en stedelijke overheden is dit eerder het lokale niveau. Onder hun verantwoordelijkheden vallen onder meer het ondersteunen van lokale en regionale initiatieven, het ontwikkelen van lokale publieke diensten, het faciliteren van een sociaal internettarief of de ontwikkeling van meer gebruiksvriendelijke ICT in samenspraak met de private sector (IMLS e.a., 2011).

In de tweede plaats is een belangrijke rol weggelegd voor middenveldorganisaties en publieke instellingen. Middenveldorganisaties focussen op het uitwerken van creatieve en innovatieve bottom-upoplossingen voor het wegwerken van directe drempels tot ICT, aangevuld met informele opleidingsinitiatieven. Publieke instellingen werken voor een groot deel rond dezelfde aspecten, maar doen dit meer vanuit een top-downbenadering die is toegespitst op een formeel aanbod. Middenveldorganisaties zullen zich eerder richten naar moeilijk bereikbare of zeer kwetsbare groepen, terwijl publieke instellingen focussen op een breder publiek (Heeley & Damodaran, 2009). Vlaamse voorbeelden van een middenveldorganisatie en een publieke instelling die werken rond digitale inclusie, zijn respectievelijk Digidak en bibliotheken.²

Middenveldorganisaties zullen zich eerder richten naar moeilijk bereikbare of zeer kwetsbare groepen, terwijl publieke instellingen focussen op een breder publiek

Een derde actor is de private sector, die enerzijds in het eigen belang focust op het uitrollen van infrastructuur en de distributie van nieuwe technologieën. Anderzijds is de private sector een belangrijke partner voor het uitwerken van publiek-private partnerschappen en het ondersteunen van middenveldorganisaties (IMLS e.a., 2011). In Vlaanderen gebeurt dit bijvoorbeeld in de vorm van financiële projectmatige ondersteuning door foundations (cf. Telenet Foundation, Belgacom Foundation). Hun bijdrage tot digitale inclusie kadert meestal in het CSR-beleid ('Corporate Social Responsibility') dat vanuit het bedrijf wordt uitgedragen. In Vlaanderen blijft de bijdrage van private actoren tot op heden echter beperkt en richt deze zich in grote mate op een ad-hocfinanciering van projecten (Mariën e.a., 2010). Private actoren spelen ook een rol bij de organisatie van ICT-opleidingen in het kader van tewerkstelling (Mariën e.a., 2010).

In de vierde plaats kan ook onderzoek een betekenisvolle bijdrage leveren. Er zijn nog heel wat hiaten in de kennis over digitale uit- en insluiting. Onderzoek kan bijdragen tot een verbeterd inzicht in de wisselwerking tussen digitale en sociale in- en uitsluiting (Brants & Frissen, 2003). Onderzoek naar een gedetailleerd beeld van de gebruikspatronen van kwetsbare groepen ontbreekt eveneens. Toch zou dit het vinden van de juiste ICT-gedreven oplossingen voor bredere sociale doelstellingen vergemakkelijken (Mariën & Van Audenhove, 2012a). Ook is bijkomend onderzoek nodig naar de risico's en mogelijk perverse effecten van participatieve projecten, zoals de manier waarop machtsverhoudingen in gemeenschappen veranderen door een participatieve aanpak. Leidt een participatieve aanpak mogelijk naar een dualisering in een gemeenschap of de uitsluiting van bepaalde individuen? Wat met verkeerde of onrealistische verwachtingen bij de verschillende betrokken actoren? Of ook, hoe kan worden vermeden dat de lokale gemeenschap gefrustreerd achterblijft bij slechtlopende participatieve projecten? Aansluitend is er ook nood aan bijkomend onderzoek over de relatie tussen digitale en sociale insluiting. De sociale en economische relevantie van digitale inclusie wordt meer en meer erkend. Er zijn echter nog onvoldoende empirische data beschikbaar die aantonen op welke manier digitale inclusie bijdraagt tot bredere sociale doelstellingen. In welke mate stromen kwetsbare individuen die deelnemen aan informele ICT-gerelateerde opleidingssessies door naar bijkomende formele opleidingen? Wat is het aandeel langdurig werklozen dat via digitale inclusie-initiatieven opnieuw integreert in de arbeidsmarkt? Om de werking van bestaande initiatieven en het beleid te verbeteren, is er daarom nood aan een evidencebased digitaal inclusiebeleid waarbij vanuit onderzoek gekeken wordt naar welke aanpakken en acties succesvol zijn (Haché & Cullen, 2010).

Digitale inclusie vraagt dus om de samenwerking tussen een grote hoeveelheid actoren, of anders gezegd een multistakeholdersaanpak (Bianchi e.a., 2006; Wright & Wadhwa, 2010). Dit impliceert dat een leidinggevende figuur of actor nodig is die de top-downaanpak en bottom-upinitiatieven stroomlijnt en een sterke invloed kan uitoefenen op de verschillende actoren (Boeltzig & Pilling, 2007; Communities and Local Government, 2008a). Digitale inclusie mag niet gezien worden als een alleenstaand project, maar vraagt om een inhoudelijke afstemming en integratie in beleidsdomeinen als gezond-

heid, economie, tewerkstelling, onderwijs of maatschappelijke integratie (Bianchi e.a., 2006; van Dijk, 2003). Een digitaal inclusiebeleid moet met andere woorden ingebed zijn in het bredere beleidskader van sociale inclusie, zodat ICT-beleidsmaatregelen makkelijker en beter geïntegreerd worden in crosssectorale bevoegdheidsdomeinen (Notley & Foth, 2008).

3. Digitale inclusie in Vlaanderen: wat, wie, hoe en wat nu?

Deze paragraaf gaat dieper in op de digitale inclusie-initiatieven die in Vlaanderen door verschillende middenveldorganisaties en publieke instellingen werden georganiseerd. De resultaten zijn gebaseerd op een onderzoek dat in 2010 werd uitgevoerd in opdracht van het Instituut voor Samenleving en Technologie (IST). De doelstelling van dit onderzoek was drieledig, met name: (1) een inventarisatie van de bestaande digitale inclusie-initiatieven in Vlaanderen; (2) een diepgaande analyse van de praktische werking, de pedagogische aanpak en de lokale inbedding van deze initiatieven; en (3) de identificatie van de huidige problemen van deze initiatieven en het uitwerken van aanverwante oplossingen.

In de eerste fase werd de inventarisatie uitgewerkt op basis van de adressen- en contactgegevens van de belangrijkste koepelorganisaties die werken rond digitale inclusie (zoals het Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid, de Centra voor Algemeen Welzijn, Bibnet, het Netwerk tegen Armoede, ...) en de belangrijkste financieringsinstellingen voor ICT-gerelateerde projecten (Telenet Foundation, POD Maatschappelijke Integratie, Koning Boudewijnstichting, ...). Hieruit ontstond een lijst van circa 600 unieke e-mailadressen. In de tweede fase van het onderzoek werden deze initiatieven gecontacteerd via e-mail om deel te nemen aan een bevraging over drie grote thema's: (1) de praktische modus operandi (aantal computers, verbinding met het internet, doelgroepen, toegangsprijs, geografische ligging, ...); (2) de pedagogische aspecten van het aanbod (aanwezigheid van begeleiding, focus van de opleidingen, vraag- versus aanbodgedreven aanpak, type begeleiding, leermaterialen, ...) en (3) de inbedding en verankering in andere organisaties en het beleidsveld (financiering, samenwerkingsverbanden op lokaal niveau, ...).

Aan het einde van de vragenlijst werd in de vorm van open vragen gepeild naar de sterke en zwakke punten van de huidige werking. De antwoorden op deze open vragen werden gecodeerd en gebruikt als startpunt voor de brainstormsessies in de derde fase van het onderzoek. Deze sessies bestonden uit twee delen. In het eerste infogeneratieve deel lag de focus op het identificeren en het verder concretiseren van de huidige problemen in het werkveld. In het tweede exploratieve deel lag de focus op het uitwerken en discussiëren over mogelijke beleidsinterventies ter verbetering van de huidige werking.

Dit onderzoek had tot doel de verschillende betrokken actoren in het veld van digitale inclusie te identificeren en de focus van hun werking op een kwalitatieve manier te verkennen. Er werd hierbij niet gestreefd naar statistische representativiteit. In totaal vulden 367 organisaties van de aangeschreven initiatieven de volledige online vragenlijst in. Door de grote versnippering en verscheidenheid van de middenveldorganisaties die focussen op digitale inclusie, is het moeilijk aan te geven in hoeverre de bevraging exhaustief was, maar vanuit gesprekken met de koepelorganisaties kan worden aangenomen dat ongeveer 60-65% van de bestaande initiatieven hebben deelgenomen aan de online bevraging.

3.1 Het digitaal inclusiekarakter van middenveldorganisaties

De resultaten geven aan dat het merendeel van de bevraagde organisaties een aanpak voor digitale inclusie heeft ontwikkeld die zeer goed aansluit bij de noden en behoeften van kwetsbare groepen. In de eerste plaats werken organisaties een aantal directe drempels tot ICT weg. Er wordt ingezet op het verschaffen van toegang en het aanbieden van vorming: 14% van de bevraagde organisaties houdt een publieke computerruimte open, 38% organiseert vorming en training en 48% combineert een publieke computerruimte met vorming en training. Bovendien wordt in 91% van de publieke computerruimten doorlopend in begeleiding voorzien. In één op de twee computerruimten zijn het vrijwilligers die instaan voor deze begeleiding. De doorlopende beschikbaarheid van een quasi één-op-één begeleiding door peers of vrijwilligers neutraliseert drempels zoals knoppenvrees, een gebrek aan motivatie of onvoldoende zelfvertrouwen. Gesteld wordt dat de laagdrempelige aanpak van bestaande initiatieven kwetsbare groepen het nodige vertrouwen geeft om nadien zelf met ICT aan de slag te gaan. Een bijkomend pluspunt is de positieve invloed van initiatieven op het sociale netwerk van kwetsbare individuen. Deelnemers werken samen in het kader van opleidingen en versterken op die manier hun sociale netwerk.

In de tweede plaats maakt het merendeel van de organisaties gebruik van een pedagogische aanpak die zeer goed aansluit bij de noden en behoeften van kwetsbare doelgroepen. Er wordt voornamelijk in kleine groepen (tot vijf personen) gewerkt zodat er een quasi één-op-één leersituatie met de begeleider of lesgever ontstaat. Ook het tempo van de opleiding, het lesmateriaal en het taalgebruik worden aangepast aan de doelgroep, waardoor het leerproces een aangename ervaring wordt. Eén vierde van de organisaties maakt cursusmateriaal op maat van kwetsbare groepen door aandacht te besteden aan het gebruik van klare taal en visuele elementen zoals screenshots. De algehele pedagogische aanpak maakt dat de soft skills van deelnemers verbeterd worden. De bestaande digitale inclusie-initiatieven in Vlaanderen hebben met andere woorden een positieve invloed op het zelfvertrouwen, de eigenwaarde en het zelfbeeld van kwetsbare groepen.

Daarnaast wordt er zeer fel gefocust op de leefwereld van kwetsbare doelgroepen bij de inhoudelijke uitwerking van de vormingen en het lesmateriaal. Het merendeel van de

organisaties – 75% – hanteert een gecombineerde aanpak waarbij zowel vraag- als aanbodgericht wordt gewerkt. Een nadeel is dat opleidingen hierdoor de meeste aandacht besteden aan basisvaardigheden (cf. knoppenkennis) en de meest voor de hand liggende tools (cf. e-mail, Internet Explorer, Google) omdat deze aansluiten bij de directe noden van kwetsbare groepen. Andere cruciale ICT-gerelateerde vaardigheden, zoals een kritische houding tegenover online content of hoe om te gaan met spam of seksueel getinte content, kunnen aldus slechts op een indirecte manier worden aangereikt. Ook geeft slechts 4% van de initiatieven structurele hulp voor technische problemen met het persoonlijke computermateriaal. Een groot deel van de initiatieven geeft hiervoor wel ad-hocondersteuning, maar enkel indien er een makkelijke oplossing voorhanden is. Digitale inclusie-initiatieven leveren dus goed werk dat aansluit bij de initiële noden van kwetsbare groepen. Het complexe karakter van digitale media en ICT vraagt echter om een uitbreiding en verbreding van de huidige werking naar zaken als strategische vaardigheden of de nieuwste applicaties en tools.

In de derde plaats maakt het onderzoek duidelijk dat de meeste organisaties tegelijkertijd focussen op bredere inclusiedoelen en op het digitaal insluiten van kwetsbare groepen. Digitale inclusie-initiatieven zijn in grote mate lokaal verankerd en zitten ingebed in de bredere werking van sociaal of cultureel georiënteerde organisaties. Dit uit zich onder meer in de diverse achtergrond van organisaties, gaande van bibliotheken en open scholen tot seniorenorganisaties, armoedeverenigingen en inloopen buurthuizen. Er is eveneens sprake van doorgedreven samenwerkingsverbanden tussen organisaties onderling: 49% van de bevraagde organisaties heeft één tot drie partners, 29% heeft tien of meer partners en slechts 8% werkt met geen enkele partner samen. Eén op de twee initiatieven is ingebed in een overkoepelende structuur: 22% behoort tot een netwerk van computerruimten, 30% maakt deel uit van een netwerk van sociale organisaties. Iets meer dan 35% werkt samen met het lokaal beleid en 20% is verbonden met één of meerdere lokale organisaties. In 66% van de initiatieven is er samenwerking in de vorm van tewerkstellingstrajecten via sociale-economieprojecten. Uit de open vragen over de meerwaarde en de pluspunten van huidige initiatieven komt naar voren dat de lokale inbedding in bestaande structuren en de gemeenschap, samen met de kleinschalige aanpak en het open karakter van de initiatieven, ertoe leidt dat de eerste drempelvrees van kwetsbare groepen overwonnen wordt. Kwetsbare individuen hoeven hun vertrouwde sociale netwerk niet te verlaten omdat de digitale inclusie-initiatieven ingebed zitten in dit vertrouwde sociale netwerk. Het feit dat de meeste initiatieven gratis en voor iedereen toegankelijk zijn, draagt hier eveneens toe bij. De nauwe samenwerking met publieke en lokale organisaties vergemakkelijkt ook de toeleiding van geïsoleerde kwetsbare individuen. Heel wat organisaties leveren bovendien extra inspanningen om achtergestelde en kansarme groepen aan te trekken.

Samengevat kan worden gesteld dat het merendeel van de digitale inclusie-initiatieven in Vlaanderen een aanpak heeft ontwikkeld die zowel in praktijk als in theorie aansluit

bij een ideaal digitaal inclusiebeleid gericht op kwetsbare groepen. De bestaande digitale inclusie-initiatieven hebben ook duidelijk een sociaal innovatief én structureel karakter. Middenveldorganisaties dienen daarom te worden gezien als structurele partners bij de toekomstige uitwerking van een Vlaams digitaal inclusiebeleid. Er zijn echter ook drempels die de huidige en toekomstige werking van digitale inclusie-initiatieven in het gedrang brengen en een verdere professionalisering van de sector afremmen. In de volgende paragraaf wordt daarom in de eerste plaats ingegaan op de belangrijkste drempels die huidige digitale inclusie-initiatieven ervaren. Deze drempels werden geïdentificeerd vanuit de open bevraging en nadien verder uitgewerkt tijdens brainstormsessies. In de tweede plaats wordt een aantal mogelijke oplossingen en beleidsmaatregelen aangegeven om de werking van de bestaande initiatieven te verbeteren, te verbreden en te verdiepen.

De bestaande digitale inclusie-initiatieven hebben een sociaal innovatief én structureel karakter

3.2 Consequenties van een ad-hocfinanciering

Zowel publieke computerruimten als vormingsinitiatieven worden op een ad-hocmanier gefinancierd via verschillende kanalen en projectoproepen. Dit heeft verschillende consequenties voor de werking en de duurzaamheid van deze bottom-upaanpak voor digitale inclusie. In de eerste plaats hebben initiatieven hierdoor onvoldoende middelen voor praktische maar noodzakelijke zaken, zoals het onderhoud en het vernieuwen van hardware en software of het uitbreiden van de capaciteit. Ook de problematiek van begeleiding speelt een rol. Momenteel wordt het merendeel van de begeleiding verzorgd door vrijwilligers. Door het grote verloop is er een structureel tekort aan begeleiders of lesgevers. Erkende leerkrachten zijn echter te duur voor de meeste initiatieven. Daarnaast is het aanbieden van individuele begeleiding zeer duur en vanuit rationeel standpunt moeilijk te verantwoorden aan potentiële financieringspartners. Om duurzame veranderingen te bereiken bij een achttal mensen van een kwetsbare doelgroep is al gauw € 10.000 nodig. Organisaties die dit willen realiseren, worden geconfronteerd met negatieve reacties van potentiële financieringspartners. Het feit dat er op die manier duurzame veranderingen gerealiseerd worden met indirect positieve gevolgen, zoals het vinden van een tewerkstellingsplaats of het wegraken uit armoede, is onvoldoende om lokale besturen en overheden te overtuigen.

Het gebrek aan financiële middelen uit zich eveneens in de hoge werkdruk die organisaties ervaren. De vraaggedreven aanpak vereist dat er steeds nieuwe lesinhouden nodig zijn. Grote koepelorganisaties ontwikkelen hun eigen leer materiaal en verdelen dit onder de initiatieven waar zij mee samenwerken. Kleine alleenstaande organisaties

staan echter onder enorme tijds- en werkdruk om lesinhouden te creëren. Een andere noodzaak is het voorzien van een betere omkadering van de vrijwilligers door het uitwerken van een 'train-the-trainer'-aanbod. De hoge werkdruk bij het personeel maakt dit echter zeer moeilijk, zeker voor kleinschalige organisaties die niet ingebed zitten in een breder netwerk. Omdat digitale inclusie voor de meeste organisaties eerder een zijtraject is, focussen het personeel en het management bovendien sneller en makkelijker op de hoofddoelstellingen van de organisatie.

In de tweede plaats brengt de ad-hocfinanciering de continuïteit en duurzaamheid van initiatieven in het gedrang. In de initiële fase van de online bevraging brachten dertig initiatieven aan dat zij ooit werkten rond digitale inclusie, maar intussen hun werking hadden stopgezet. In twintig organisaties gebeurde dit door het wegvallen van de financiering. Nog lopende initiatieven moeten zichzelf continu heruitvinden en vernieuwende projecten bedenken om projectsubsidies vast te krijgen. Bovendien verandert de focus van projectoproepen frequent qua doelgroep of inhoudelijke focus met als gevolg dat initiatieven zich steeds moeten aanpassen om enige vorm van subsidiëring te krijgen. Organisaties dienen bestaande projecten dus doorlopend te herformuleren en te hervormen in de hoop alsnog subsidies te krijgen voor de voortzetting van het project. Goed functionerende projecten die bijvoorbeeld niet focussen op de juiste doelgroep, lopen hierdoor het risico hun ondersteuning te verliezen. Logischerwijze worden de kans en garantie op het organiseren van duurzame aanpakken en initiatieven bijzonder moeilijk. Het opmaken en indienen van een project vraagt bovendien veel tijd en inspanning van organisaties en verhoogt opnieuw de werkdruk.

Ook de weinige initiatieven die zelfredzaam zijn, geven aan dat financiering een heikel punt is. Het realiseren van zelfredzaamheid is moeilijk. In het geval van Digidak Limburg bijvoorbeeld gebeurt dit door de combinatie van een economisch initiatief met een sociaal initiatief: de opbrengst van betalende ICT-cursussen voor de private sector wordt gebruikt om verlieslatende digitale inclusie-initiatieven voor kwetsbare doelgroepen te financieren. Dit soort van financiering is echter zeer onevenwichtig omdat het wegvallen van klanten bij het ene gedeelte automatisch een gebrek aan financiering voor het andere gedeelte met zich meebrengt.

In de derde plaats beperkt de ad-hocfinanciering de kennisdeling tussen organisaties onderling. Nu zijn initiatieven eerder concurrenten van elkaar omdat ze van dezelfde financieringsmechanismen afhankelijk zijn. Deze concurrentie bevordert het samenwerken niet. Integendeel, er is sprake van een zeker protectionisme. Door de onderlinge concurrentie wil iedere organisatie niet zonder meer haar pedagogische methodieken delen, gezien het werk en de tijd die aan de realisatie van dat materiaal zijn voorafgegaan.

3.3 De weg vooruit: professionalisering, coördinatie en kennisdeling

De resultaten van de brainstormsessies geven aan dat de koepelorganisaties, ondanks het ontbreken van een structurele financiering, zeer open staan voor en streven naar een verdere ontwikkeling en professionalisering van de digitale inclusiesector. Organisaties zitten momenteel echter aan de limiet van hun draagkracht. De hoge werkdruk, de vele structurele noden, de verscheidenheid en versnippering van het veld, de ad-hocfinanciering en de onderlinge concurrentie zorgen ervoor dat niemand van de grote (koepel)organisaties het voortouw wil nemen voor de coördinatie en een verdere professionalisering op Vlaams niveau.

Er is daarom nood aan een duidelijk beleidskader op Vlaams niveau dat structuur brengt in het versnipperde digitale inclusieveld. Nu worden initiatieven vaak lukraak opgestart, waardoor nieuwe initiatieven soms op honderd meter van bestaande initiatieven ontstaan en in concurrentie gaan met elkaar. Een dergelijk beleidskader moet voor iedereen duidelijke en eerlijke richtlijnen bevatten. Momenteel ageren elk beleidsniveau en elk beleidsveld binnen de eigen afgelijnde competenties zonder wederzijdse afstemming. Dit leidt onder meer naar technologisch deterministisch gerichte acties, waarbij het verschaffen van toegang tot computer en internet primeert. Er is duidelijk nood aan een trekker op beleidsniveau die zich de problematiek van digitale inclusie toe-eigent en zich op lange termijn engageert tot het uitbouwen van een coherent en overkoepelend beleid. Met de conceptnota Mediawijsheid vanuit het kabinet Leten en het kabinet Smet is hiertoe een belangrijke stap gezet. Het is echter cruciaal ook te streven naar een betere afstemming met andere beleidsniveaus zoals tewerkstelling, economie of maatschappelijke integratie.

Er is nood aan een duidelijk beleidskader op Vlaams niveau dat structuur brengt in het versnipperde digitale inclusieveld

Ook de (toekomstige) oprichting van het Kenniscentrum Mediawijsheid beantwoordt aan bestaande noden in het digitaal inclusieveld. Uit de brainstormsessies blijkt dat de organisaties vragende partij zijn voor de oprichting van een platform, netwerk of instelling als basis voor kennisdeling en samenwerking. Concreet stellen zij de volgende doelen voor een dergelijk platform voorop: de organisatie en coördinatie van 'train-the-trainer'-opleidingen, promotionele ondersteuning voor het motiveren of het toeleiden van bepaalde doelgroepen, fungeren als aanspreekpunt en tussenpersoon voor de private sector, bijvoorbeeld met betrekking tot het uitwerken van een beter sociaal telecom- en internettarief, en het stimuleren van kennisdeling door het faciliteren van de uitwisseling van ervaringen, beste praktijken en didactisch materiaal. Een dergelijk platform zou in grote mate bijdragen aan de overlevingskansen en duurzaamheid van kleine initiatieven en tegelijkertijd aanzienlijk de werkdruk verlagen bij de grotere organisaties.

Een belangrijke bijkomende stap die volgens organisaties nodig is, heeft te maken met kwaliteitsbewaking. In de praktijk kan een publieke computerruimte nu bestaan uit één computer in een kast die een halve dag per week openbaar wordt gesteld. Organisaties geven unaniem aan dat er nood is aan een duidelijke en kwaliteitsvolle conceptualisering van een publieke computerruimte en de karakteristieken van informele vormingsinitiatieven. Een mogelijke eerste aanzet zijn de criteria die koepelorganisaties momenteel gebruiken als voorwaarde voor het toetreden van nieuwe leden. Dit gaat onder meer over de beschikbaarheid van begeleiding, de openingsuren of de gebruikte methodieken. Maar criteria moeten realistisch zijn. Hoe meer eisen worden vooropgesteld, hoe moeilijker het wordt voor organisaties om hieraan te voldoen en hoe groter het risico is dat bepaalde initiatieven uit de boot vallen. De vraag blijft natuurlijk ook wat de meerwaarde van een dergelijk kwaliteitslabel is indien organisaties zelf geen voordeel ondervinden terwijl meer input en engagement worden geëist. De vraag van organisaties naar een gestandaardiseerd competentieprofiel van begeleiders sluit hier eveneens bij aan.

4. Besluit

Uit dit hoofdstuk blijkt duidelijk dat het middenveld een structurele actor is voor sociale innovatie op het vlak van digitale inclusie. Het middenveld in Vlaanderen heeft een coherente en doeltreffende aanpak ontwikkeld die zeer goed aansluit bij de directe noden van kwetsbare groepen. Dit in tegenstelling tot meer formele opleidings- en vormingsinitiatieven. De lokale inbedding van informele leeropportunities, samen met de vraaggedreven aanpak die individuen en de gemeenschap centraal plaatst, sluit zeer goed aan bij wat theoretisch een ideale manier is voor het realiseren van digitale en bredere inclusiedoelen. Op deze manier werken digitale inclusie-initiatieven versterkend op lokaal niveau en dragen ze bij tot het empoweren van kwetsbare individuen. Hun bottom-upaanpak gaat bovendien duidelijk in op hiaten waarvoor top-down geen oplossingen beschikbaar zijn die voldoende aansluiten bij de leefwereld en noden van kwetsbare groepen.

Hoewel de structurele ondersteuning en erkenning uitblijven, is het middenveld over de jaren heen wel geëvolueerd naar een structurele partner voor het digitaal insluiten van kwetsbare doelgroepen. Het is daarom nodig dat vanuit beleidsinstanties toekomstgericht wordt nagedacht over de ondersteuning van digitale inclusie-initiatieven. Als structurele financiering beleidsmatig onmogelijk is, moet er worden nagedacht over hoe de ad-hocfinanciering alsnog anders kan worden ingevuld. Bijvoorbeeld door na te denken over hoe publiek-private partnerschappen gestimuleerd en versterkt kunnen worden. Of door te bekijken hoe financieringsmechanismen in relatie gebracht kunnen worden tot een verdere professionalisering van de sector. Is het eventueel een optie om kwaliteitscriteria voor openbare computerruimten en informele opleidingsinitia-

tieven af te stemmen op financieringsmechanismen? Of is het beter om het structurele of innovatieve karakter van initiatieven in rekening te brengen? Organisaties die bijvoorbeeld al verschillende jaren inzetten op het aanleren van basiskennis omdat dit beantwoordt aan de directe en structurele noden van kwetsbare doelgroepen, dienen hiervoor ook op een structurele manier te worden ondersteund. Innovatieve aanpakken daarentegen vragen eerder om een projectgebaseerde aanpak waarbij op basis van pilootprojecten wordt nagegaan welke aanpak werkt en welke niet. Belangrijk is dat ook bij sociaal innovatieve projecten wordt nagedacht over schaalvergroting en implementatie in andere regio's of gemeenschappen.

Daarnaast is er duidelijk nood aan een betere afstemming tussen de bottom-upaanpak van het middenveld en het top-downoverheidsbeleid. Het middenveld zit, wat mensen en middelen betreft, aan zijn limiet en kan zonder externe ondersteuning niet verder professionaliseren en uitbreiden. Het uitwerken van een duurzaam digitaal inclusiebeleid in Vlaanderen kan niet langer zonder het middenveld te erkennen en te ondersteunen. De nadruk dient hierbij te liggen op de verdere professionalisering van digitale inclusie-initiatieven door na te denken over kwaliteitsnormen voor publieke computer-ruimten, informele vormingsinitiatieven en een competentieprofiel voor begeleiders; en op het faciliteren van kennisuitwisseling in de vorm van het delen van lesmaterialen, beste praktijken en 'train-the-trainer'-opleidingen. Een cruciale rol is daarom zeker weggelegd voor het kabinet Media en het toekomstige Kenniscentrum Mediawijsheid, met name wat de coördinatie, afstemming en samenwerking betreft tussen organisaties en digitale inclusie-initiatieven onderling.

NOTEN

1. Voor meer info, zie <http://www.digitalchampion.co.uk>.
2. Een Digidak is een openbare computerruimte waar bezoekers op een zeer laagdrempelige en persoonlijke manier worden begeleid bij het gebruik van de computer en het internet. Daarnaast voorziet een Digidak eveneens in een aantal zeer laagdrempelige en vraaggedreven initiatielesen, toegespitst op de noden en behoeften van kwetsbare doelgroepen. Voor meer info, zie www.digidak.be.
Ook bibliotheken in Vlaanderen bieden toegang aan tot computer en internet. Aansluitend worden vanuit Bibnet lokale ondersteuning en een aantal doelgerichte acties aangeboden zoals het online leertraject '23 Dingen', waarbij mensen kennis kunnen maken met allerhande Web 2.0-applicaties. Voor meer info, zie http://www.bibnet.be/portaal/Bibnet/Lokale_Ondersteuning en www.23dingen.be.