

Van digitale kloof naar digitale inclusie: Naar een duurzame ondersteuning van e-inclusie initiatieven in Vlaanderen

Tijdschrift voor Communicatiewetenschap, 2011, 39(4):104-119

Mariën, Ilse
Vleugels, Chris

IBBT SMIT, Studies on Media, Information & Telecommunication
Vrije Universiteit Brussel
Pleinlaan 9, 2nd floor
B – 1050 Brussels
+32 496 28 24 88
+32 2 629 10 00
ilse.marien@vub.ac.be
chris.vleugels@vub.ac.be
<http://smit.vub.ac.be>
www.ilsemarien.com

Abstract: Dit artikel focust op de evolutie van de digitale kloof en de manier waarop middenveldorganisaties hierop een antwoord bieden via e-inclusie initiatieven. In het empirisch onderzoek worden initiatieven bevraagd over 1) hun modus operandi; 2) hun pedagogische aanpak; en 3) hun lokale inbedding en duurzaamheid. Aanvullend werden brainstormsessies met diverse stakeholders georganiseerd waarin nagedacht werd over beleidsmaatregelen voor huidige drempels.

Trefwoorden: digitale inclusie, digitale vaardigheden, digitale kloof, beleid, middenveld.

Inleiding

Het belang van digitale inclusie - het sociaal insluiten van mensen door hen digitaal in te sluiten - wordt steeds belangrijker. De groeiende complexiteit van ICT en de steeds verdergaande integratie van ICT in alle velden van het maatschappelijk leven maken dat het risico op digitale uitsluiting toeneemt, zowel bij kansarme als kansrijke groepen. De complexiteit van digitale uitsluiting nam de voorbije tien jaar exponentieel toe. In eerste instantie werd digitale uitsluiting beschouwd als een dichotoom fenomeen van mensen met materiële toegang versus mensen zonder materiële toegang of mensen die ICT gebruiken versus mensen die geen ICT gebruiken. Hieruit ontstond ook de benaming *digitale kloof*. Ondertussen heeft onderzoek aangetoond dat de problematiek veel complexer is en dat er een veelheid aan kloven door en langs elkaar heen bestaan die elkaar bovendien vaak versterken, en dit op het niveau van materiële toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden. (Brotcorne et al. 2009; van Dijk, 2005; Hargittai, 2003; Livingstone & Helsper, 2007) Ongelijkheden en mechanismen van uitsluiting door verschillen in vaardigheden en gebruik wordt ook de *digitale kloof van de tweede graad* genoemd.

Kansengroepen zoals mensen in armoede, laagopgeleiden, werklozen of soms ook ouderen worden geconfronteerd met bijkomende drempels. In de eerste plaats zijn er leerdrempels. Kansengroepen engageren zich veel minder tot het volgen van een bijkomende opleiding, ondanks een duidelijk gebrek aan kennis of vaardigheden. Dit omwille van negatieve schoolervaringen in het verleden, gebrek aan zelfvertrouwen, een laag zelfbeeld of gebrek aan vertrouwen in het eigen leervermogen. Kansengroepen hebben over hun schooljaren heen vaak een afkeer van het formele onderwijs ontwikkeld en zijn daarom ook niet geneigd zich bij te scholen via tweedekans- of volwassenenonderwijs. (Crowther, 2000; Gareis, 2006; Mariën & Van Audenhove, 2008; Selwyn & Gorard, 2003; Tyler-Smith, 2006) Sociale netwerk drempels zijn een tweede barrière. Verschillende onderzoeken geven aan dat sociale netwerken een belangrijke rol spelen wat betreft het stimuleren van bezit en gebruik van ICT. (Bakardjieva, 2001; Brotcorne et al., 2009; van Dijk et al., 2000; van Dijk, 2005; Haddon, 2004; Mariën, 2007; Moreas, 2007; Selwyn, 2004; Stewart, 2007; Zillien & Hargittai, 2009) Kansengroepen bewegen echter vaak in homogene ICT-arme netwerken. Zij worden minder gestimuleerd tot het aanschaffen en gebruiken van ICT omdat zij voor het merendeel omringd worden door andere kansarmen die met dezelfde problematiek geconfronteerd worden, zijnde minder toegang tot ICT, een meer vrijetijdsgeoriënteerd gebruik en minder vaardigheden. Er zijn eveneens minder

ondersteuningsmechanismen of hulpbronnen aanwezig in hun netwerk. (van Dijk, 2005; Mariën, 2007) Bijkomende moeilijkheid is dat kansengroepen niet geneigd zijn hun vertrouwde homogene netwerk te overschrijden omwille van een gebrek aan zelfvertrouwen en een laag zelfbeeld, veroorzaakt door de veelvuldige negatieve en afwijzende reacties van mensen buiten hun vertrouwde netwerk. (Vranken & Vandebosch, 2007)

De voorbije jaren zijn een heleboel acties en initiatieven ontstaan om de digitale uitsluiting van mensen tegen te gaan. In dit artikel wordt digitale inclusie opgevat als het herintegreren of het sociaal insluiten van uitgesloten groepen door middel van initiatieven die 1) direct of indirect toegespitst zijn op het verschaffen van toegang en het leren gebruiken van ICT; of 2) door middel van ICT sociale insluiting nastreven. In Vlaanderen zijn een groot deel van deze acties bottom-up gegroeid vanuit sociale - en culturele middenveldorganisaties als direct antwoord op de noden en vragen van digitaal uitgesloten groepen. De Vlaamse overheid hanteert geen top-down e-inclusie beleid waarbij een netwerk van publieke computerruimten of vormingsinitiatieven wordt georganiseerd of gecoördineerd. De Vlaamse overheid heeft evenmin een zicht op de aanpak en scope van huidige initiatieven. Naar welke kansengroepen zijn ze gericht? Zijn er groepen waarvoor er te weinig initiatieven georganiseerd worden maar waar er wel noden zijn? Werken bestaande initiatieven de leerdrempels en sociale netwerkdrempels van kansengroepen weg of is hier tussenkomst nodig van het beleid? Maar ook, in hoeverre zijn bestaande initiatieven in lijn met de verhoogde complexiteit van digitale uitsluiting? Ligt de focus op het louter verschaffen van toegang voor kansengroepen via publieke computerruimten of hebben middenveldorganisaties een aanpak ontwikkeld die ingaat op gebruik en vaardigheden? Om een antwoord te vinden op deze vragen werd een studie gelanceerd vanuit het Instituut voor Samenleving & Technologie (IST) die werd uitgevoerd door het onderzoekscentrum Studies voor Media, Informatie & Telecommunicatie (SMIT). Een bijkomende vraag die binnen het onderzoek werd behandeld is waar en op welke manier de Vlaamse overheid ondersteuning kan en dient te geven aan bestaande initiatieven.

Dit artikel behelst slechts een deel van het onderzoek. Theoretisch focust het artikel op de evolutie van het concept van de digitale kloof. Hoe is de notie van digitale uitsluiting de voorbije tien jaar veranderd, onder invloed van welke impulsen en wat zijn hiervan de implicaties voor het beleidsveld op het niveau van meting van digitale uitsluiting en beleidsvorming? Het gepresenteerde empirisch onderzoek is tweeledig. In de eerste plaats werden initiatieven middels een kwantitatieve survey bevraagd over 1) hun modus operandi; 2) hun pedagogische aanpak; en 3) hun lokale inbedding en duurzaamheid. In de tweede plaats werden brainstormsessies gerealiseerd met vertegenwoordigers van middenveldorganisaties om te discussiëren omtrent problemen en beleidsrelevante oplossingen.

Van digitale kloof naar digitale inclusie

Van toegang als indicator naar gebruik en vaardigheden

Het concept van digitale uitsluiting, ook wel *digitale kloof* genoemd, is de voorbije tien jaar geëvolueerd van een dichotome opvatting op het niveau van toegang en gebruik tot een multidimensioneel en uitermate complex fenomeen waarbij aspecten als diversiteit van het gebruik en digitale vaardigheden steeds belangrijker blijken. (Barzilai-Nahon, 2006; Brotcorne & Valenduc, 2008; van Dijk, 2005; DiMaggio et al., 2001; Hargittai, 2004; Livingstone & Helsper, 2007; Mariën et al., 2010; Selwyn, 2004; Warschauer, 2003) De idee dat het insluiten van mensen verwezenlijkt kan worden door een beleid dat louter focust op het verschaffen en verhogen van de materiële toegang tot ICT is volledig achterhaald. De redenen hiervoor zijn divers.

In de eerste plaats is toegang geen statisch gegeven en zijn gebruikers niet volledig offline of online. Er zijn, wat van Dijk (2005) noemt, *afwisselende gebruikers*. Dit zijn gebruikers die de ene keer wel en dan weer niet online zijn en zich op verschillende momenten, op verschillende plaatsen en via verschillende media toegang verschaffen tot het internet. Er is niet langer sprake van een tweespalt wat betreft toegang. Toegang kan variëren tussen een volledig gebrek aan toegang en een 24/24, 7/7 toegang. De kwaliteit van toegang wordt daarom aangebracht als een nieuwe indicator omdat het type (vb. breedband, mobiel, draadloos...) of de plaats (vb. thuis, op school, op het werk, in een publieke computerruimte...) een belangrijke invloed heeft op het gebruik. (Hargittai, 2003)

In de tweede plaats geeft onderzoek aan dat eens de toegangsdrempel overschreden is, structurele verschillen in gebruik en vaardigheden naar voor komen. (Brotcorne & Valenduc, 2008; Brotcorne et al., 2010; van Dijk, 2005; Zillian & Hargittai, 2009) Belangrijk hierbij is dat verschillen in gebruik niet noodzakelijk

gepaard gaan met digitale of sociale uitsluiting. (van Dijk, 2005; Hargittai, 2010; Selwyn, 2004) De krant kan gelezen worden in papieren vorm of in digitale versie. In dat geval is er geen sprake van uitsluiting. Onderzoek naar gebruikspatronen dient daarom eveneens te focussen op het mogelijke verband tussen verschillen en sociale uitsluiting. De inhoudelijke conceptualisering van gebruikspatronen blijkt echter niet éénduidig. Volgens Anderson & Tracey (2001) moet de focus liggen op de betekenis van levensfasen en levensstijlen omdat deze aan de basis liggen van specifieke gebruikspatronen. Livingstone & Helsper (2007) stellen dat sociale en culturele factoren het gebruik het meest beïnvloeden. Hargittai (2003) legt de focus op de kwaliteit van het technisch materiaal en de autonomie tijdens het gebruik, de rol van onderwijs en het belang van digitale geletterdheid. Zij benadrukt dat aspecten als de beschikbaarheid van sociale netwerken en de ervaring van individuen met het gebruik belangrijk zijn om bestaande verschillen beter te begrijpen. Vandenbroeck et al. (2007) spreken over het nader onderzoeken van *individual ecologies*. Met deze term verwijzen zij naar het belang van de distributie van digitale vaardigheden in sociale netwerken van niet-gebruikers omdat individuen zonder ervaring met het gebruik van ICT vaak leven in huishoudens waar deze ervaring wel aanwezig is.

In de derde plaats is het duidelijk dat digitale vaardigheden van steeds groter belang worden voor het verklaren van mechanismen van sociale uitsluiting. Momenteel is er in onderzoek een transitie van het louter kijken naar en verklaren van verschillen in gebruik naar het in beschouwing nemen van de meerwaarde van het gebruik in de dagelijkse realiteit van gebruikers. (Brotcorne et al., 2010; Hargittai, 2002; Hargittai, 2004; Livingstone & Helsper, 2007) De notie van digitale vaardigheden is hierbij een belangrijke indicator. Hargittai (2002:3) stelt het als volgt: *“By measuring users Internet skills, we can bridge the gap in the literature between mere structural measures of access and descriptions of what people do online to account for what different people are able to do online.”* Het concept digitale vaardigheden is zeer uitgebreid en wordt in huidige literatuur op zeer verschillende manieren ingevuld. Een veelgebruikte opdeling is deze van van Dijk (2005). *Operationele vaardigheden* verwijzen naar de knoppenkennis die nodig is om (nieuwe) media effectief te kunnen besturen. *Formele vaardigheden* gaan over het kunnen werken met de specifieke structuur van media. Voor internet gaat het bijvoorbeeld om het kunnen bewegen tussen webpagina's of het kunnen gebruiken van hyperlinks. *Informatievaardigheden* betreffen het vermogen om media-inhoud te zoeken, vinden, selecteren, kritisch evalueren en toepassen. *Strategische vaardigheden* verwijzen naar het kunnen verbeteren van de eigen maatschappelijke positie door het strategisch gebruiken van nieuwe media. Volgens van Deursen en van Dijk (2009) worden digitale vaardigheden en met name informatie- en strategische vaardigheden een structureel probleem. Operationele vaardigheden kunnen makkelijk in een thuiscontext of daarbuiten op een relatief zelfstandige manier aangeleerd worden. Informatie- en strategische vaardigheden daarentegen vragen om het verkrijgen van een kritische en rationeel denkpatroon en kunnen daarom eerder bewerkstelligd worden door onderwijsinterventie. Gezien het onderwijs momenteel te weinig focust op het aanleren van informatie- en strategische vaardigheden, of het mediawijs maken van jongeren, wordt dit vermoedelijk een structureel probleem. (van Deursen & van Dijk, 2009)

Implicaties voor het meten van digitale uitsluiting

Onderzoek geeft aan dat de huidige meting van digitale uitsluiting een aantal tekortkomingen vertoont. (Barzilai-Nahon, 2006; Brotcorne et al., 2010; van Deursen & van Dijk, 2009; van Dijk, 2005; Hargittai, 2002; 2004; 2010; Mariën et al., 2010; Moreas, 2007; Selwyn, 2004; Verdegem & Verhoest, 2009; Zillien & Hargittai, 2009) In de eerste plaats is er sprake van een ontoereikende operationalisering. Gestandaardiseerde metingen operationaliseren toegang, gebruik en vaardigheden voornamelijk in kwantitatieve vorm zoals het aantal computers waarover mensen beschikken, de tijd die mensen doorbrengen op het internet, de frequentie van het gebruik of het aantal applicaties dat mensen gebruiken. (Lankshear & Knobel, 2008) In de tweede plaats is er onvoldoende aandacht voor het multidimensionele karakter van digitale uitsluiting. Verschillende aspecten die een invloed hebben op toegang, gebruik en vaardigheden worden momenteel niet in beschouwing genomen zoals de autonomie van het gebruik, de ervaring van individuen met het gebruik of het sociale ondersteuningsnetwerk van (niet-)gebruikers. In de derde plaats wordt ook de notie van vaardigheden vaak op een te eenzijdige manier bevraagd met een doorgedreven focus op operationele en formele vaardigheden. Hierbij worden vaardigheden vertaald naar het aantal taken dat mensen kunnen uitvoeren op het internet of het aantal online applicaties dat mensen gebruiken. Een andere gebruikte methode gaat uit van vragen waarbij respondenten op basis van zelfinschatting moeten aangeven welke taken ze wel of niet kunnen uitvoeren. (van Deursen & van Dijk, 2009; van Dijk, 2005; Eshet-Alkali et al., 2004; Lankshear & Knobel, 2008; Mariën & Van Audenhove, 2011)

Deze verschillende manieren van meten en ontoereikende operationalisering geven geen reëel beeld van de problematiek van digitale uitsluiting of het effectieve niveau van digitale vaardigheden. Er wordt geen rekening gehouden met de doeltreffendheid van het gebruik. Bevraging via zelfrapportering leidt naar een

overschatting van het vaardigheidsniveau. De grote focus op operationele vaardigheden en kwantificering van digitale vaardigheden leidt naar een te positief beeld van het effectieve vaardigheidsniveau. (van Deursen & van Dijk, 2009) Vooral op het niveau van jongeren geeft dit een vertekend beeld. Jongeren worden nog te vaak aangebracht als zijnde 100% digitaal geletterd omdat ze regelmatig het internet gebruiken. Recent onderzoek van Van Deursen (2010), waarbij respondenten effectief verschillende handelingen dienden uit te voeren, geeft het tegenovergestelde aan. Jongeren beschikken over goede operationele vaardigheden, maar ondervinden problemen op het niveau van informatie- en strategische vaardigheden. (van Deursen & van Dijk, 2009) Er is – zeker in Vlaanderen – duidelijk nood aan beter gecontextualiseerde metingen van digitale uitsluiting en digitale vaardigheden. (Barzilai-Nahon, 2006; Brotcorne et al., 2010; Hargittai, 2009; Mariën et al., 2010; Mariën & Van Audenhove, 2011) Een aanzet hiertoe wordt gegeven door Mariën & Van Audenhove (2011) die in opdracht van de Studiedienst van de Vlaamse Regering werken aan de identificatie van nieuwe indicatoren en bijhorende manieren van operationaliseren voor een multidimensioneel meetmodel betreffende digitale uitsluiting.

Methodologische aanpak

De inventarisatie van digitale inclusie initiatieven heeft tot doel een overzicht te creëren van de realisaties en inspanningen van het werkveld. Daarmee bedoelen we die organisaties en/of initiatieven die alternatieve toegang tot computer en internet verlenen en/of computer- en/of internetgerelateerde opleidingen en vorming aanbieden. Om dit te realiseren werd een online vragenlijst opgemaakt. De vragenlijst focuste op drie grote thema's:

- 1) de praktische modus operandi
- 2) de pedagogische aspecten van het aanbod
- 3) de inbedding en verankering in andere organisaties en het beleidsveld.

De vragenlijst peilde naar zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten. Enerzijds werd gevraagd naar concrete aantallen van beschikbare computers, bereikte deelnemers, geografische ligging, kostprijs, aantal partners, enz. Anderzijds werd gevraagd naar inhoudelijke aspecten van de initiatieven zoals soort doelgroep, de focus van de opleiding, pedagogische aanpak (vraag- versus aanbodgestuurd), type begeleiding en leermateriaal, het gebruik van specifieke toepassingen in de computerruimten, financiering, samenwerkingsverbanden op lokaal niveau, enz. Aansluitend werd door middel van twee open vragen gepeild naar de sterke en zwakke punten van de huidige werking. De antwoorden op deze open vragen werden gebruikt als uitgangspunt voor het tweede luik van het onderzoek, met name de brainstormsessies. Hieruit werden vijf thema's gehaald die de belangrijkste knelpunten vormen voor de huidige werking van initiatieven:

- 1) leermethodieken op maat
- 2) doorstroming gebruik en opleiding
- 3) motivatie van deelnemers
- 4) technische ondersteuning, capaciteit en infrastructuur
- 5) begeleiding

In de eerste plaats werd een inventarisatie gemaakt op basis van de adressenbestanden van sectoroverkoepelende organisaties, zoals de ledenlijst van het Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid (VSNNG), de lijst van officiële OCR van POD Maatschappelijke Integratie en de lijst van erkende easy-e-spaces. Deze lijst werd uitgebreid met initiatieven die ooit een dossier indienden bij financieringsmechanismen zoals Telenet Foundation en Koning Boudewijnsstichting. De lijst werd vervolledigd aan de hand van desk research waarbij gezocht werd naar initiatieven verbonden met Vormingplus, plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen, seniorenorganisaties, open scholen, OCMW's, bibliotheken of gemeenten. De grote versnippering en diversiteit van het werkveld maken het moeilijk om aan te geven in hoeverre de inventarisatie exhaustief was. In totaal namen 367 initiatieven deel aan het onderzoek. Volgens koepelorganisaties kan een geheel van 600 initiatieven als representatief beschouwd worden voor het e-inclusie werkveld in Vlaanderen. Algemeen kan dus gesteld worden dat ongeveer 60–65% van de bestaande e-inclusie initiatieven hebben deelgenomen aan de bevraging. Niet-deelname kan verklaard worden door de tijdsdruk en werklast waarmee organisaties geconfronteerd worden. Een andere mogelijke verklaring is de beperkte levensduur van initiatieven. Van de aangeschreven initiatieven werden 200 e-mailadressen als ongeldig geïdentificeerd.

Bij de analyse werden alleen initiatieven weerhouden die de volledige vragenlijst invulden. De codering van de open vragen (cf. Wat zijn volgens u de drie belangrijkste pluspunten / sterktes van het initiatief; Wat zijn volgens u de drie grootste uitdagingen / problemen waarmee het initiatief geconfronteerd wordt?) werd

gecontroleerd op betrouwbaarheid door een onafhankelijke hercodering van een deel van de antwoorden door een tweede onderzoeker. De kwantitatieve analyse en rapportering werd opgevat als het realiseren van een aantal beschrijvende parameters op basis van frequentietabellen.

De brainstorm bestond uit twee fasen. In de eerste plaats een infogeneratieve fase om deelproblemen, oorzaken en implicaties te identificeren. In de tweede plaats een exploratieve fase om oplossingen op het niveau van strategie en beleid te bedenken alsook alternatieve beleidspistes en de motivaties voor deze oplossingen. Als methode werd geopteerd voor de uitwerking van een 'Praatcafé' (www.theworldcafe.com). Bij het rekruteren van deelnemers werd rekening gehouden met een voldoende spreiding inzake koepelorganisaties versus lokale initiatieven, de verschillende doelgroepen van de projecten en geografische spreiding. In totaal werkten 20 deelnemers mee aan de brainstorm. De deelnemers werden op voorhand verdeeld zodat aan elke tafel een mix van de verschillende organisaties tot stand kwam waardoor de aanwezige kennis en ervaring maximaal benut werden.

Digitale inclusie in het huidige werkveld

De resultaten van de kwantitatieve bevraging maakt duidelijk dat het werkveld – hoewel zeer divers en bottom-up gegroeid – een doeltreffende aanpak ontwikkeld heeft. De meerderheid van de initiatieven gaat verder dan het louter verschaffen van toegang. Van de 367 initiatieven stelt 48% een openbare computerruimte (OCR) in combinatie met vormingsmogelijkheden ter beschikking, terwijl 38% voorziet in een aanbod aan vorming en opleiding. Slechts 14% beperkt zich tot het louter verschaffen van toegang. Maar in 91% van de publieke computerruimtes is wel doorlopend begeleiding aanwezig. Bijna alle OCR – 87% – zijn publiek. Bij 60% daarvan worden inspanningen geleverd om specifieke doelgroepen te bereiken. Voor 38% van de bevroegde OCR gaat het om achtergestelde en kansarme groepen. Daarnaast ligt de focus eveneens op ouderen. Groepen die slechts minimaal bediend worden zijn migranten, mensen met een fysieke of verstandelijke handicap en jongeren. De brainstorm geeft aan dat wat migranten betreft vooral taal en toeleiding problematisch zijn. Organisaties willen met migrantengroepen werken maar slagen er niet in om hen naar de organisatie toe te leiden. De toegang tot publieke computerruimten is in 89% van de gevallen gratis. Voor vormingsinitiatieven geldt dit slechts voor 41%. Het is een jonge en dynamische sector: 44% van de initiatieven werd opgericht tussen 2007 en 2009. Slechts 15% bestaat langer dan 10 jaar.

De meerderheid van de bestaande initiatieven gaat uit van een kleinschalige laagdrempelige aanpak waarbij initiatieven ingebed zijn in lokale sociale of culturele structuren:

- 49% werkt samen met 1 tot 3 partners
- 29% heeft 10 partners of meer
- 22% maakt deel uit van een netwerk van OCR
- 30% is lid van een netwerk van sociale organisaties
- 30% is gevestigd in een bibliotheek

De brainstorm maakt duidelijk dat de inbedding in lokale structuren er voor zorgt dat mensen hun vertrouwde omgeving niet moeten verlaten en vergroot het vertrouwen. De sociale netwerk drempel wordt hierdoor deels geneutraliseerd. Bijkomend wordt het vertrouwen vergroot door de quasi 1 op 1 begeleiding en de aangepaste leermethodiek. Er wordt gewerkt in kleine groepen - max. 5 tot 6 personen - met een aangepast leertempo en leermateriaal. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar het gebruik van *klare taal*. De meerderheid van de initiatieven, met name 75%, combineert een vraag- en aanbodgestuurde aanpak. Het hanteren van een vraaggestuurde aanpak maakt dat wat aangeleerd wordt, eveneens ingebed is in de sociale gebruikscontext en dagelijkse realiteit van de deelnemer. De toeleiding van deelnemers blijft een heikel punt waarbij de samenwerking met de lokale overheid en het lokale welzijnsdepartement cruciaal zijn.

De kwantitatieve bevraging leert ons dat de meerderheid van de opleidingsinitiatieven – 87% – focust op het aanleren van computer- en internetvaardigheden. Pure knoppenkennis en Google zijn het meest voorkomend. Meer praktische zaken zoals het leren downloaden en het installeren van software of een internetverbinding zijn zaken die minimaal aangeleerd worden. De nadruk ligt op het aanleren van operationele vaardigheden. Informatie- en strategische vaardigheden worden eerder onbewust en onrechtstreeks besproken in het kader van andere vormingsvragen. Tijdens de brainstorm gaven organisaties aan dat het aanleren van strategische vaardigheden voor hun doelgroepen eigenlijk een stap te ver en te moeilijk is. Individuen komen in de eerste plaats voor een eerste ervaring en een eerste kennismaking met ICT zonder hierbij reeds stil te staan bij de mogelijke meerwaarde van dit gebruik in hun eigen dagelijkse realiteit. De focus van organisaties ligt daarom in de eerste plaats op het creëren van positieve en aangename leerervaringen (cfr. het overkomen van bestaande leerdrempels) en op het motiveren en stimuleren van individuen tot het gebruiken van ICT.

Knelpunten in de huidige werking

Technische ondersteuning en infrastructuur

Uit de resultaten van de brainstorm blijkt dat organisaties in de eerste plaats moeilijkheden ervaren met de beveiliging van hun computer materiaal. Het virus- en spamvrij houden van het materiaal blijkt niet evident. Organisaties beschikken over onvoldoende IT-onderricht personeel. Het opzetten van netwerken, uitvoeren van updates, installeren van software of het beveiligen van het netwerk ligt daarom moeilijk. Er zijn onvoldoende financiële middelen om extern IT-personeel aan te trekken. Daarnaast blijkt het implementeren van een zekere controle van deelnemers noodzakelijk om problemen van diefstal, illegaal downloaden of het bekijken van ongewenste content tegen te gaan. Organisaties zitten op dit vlak nog in een zoekproces. Enerzijds is vertrouwen cruciaal om de leerdrempels en sociale drempels van kansengroepen weg te werken. Controle kan die vertrouwensband beschadigen en leiden tot het wegblijven van deelnemers. Anderzijds blijkt controle wel nodig gezien de overlast die veroorzaakt wordt door ongepast gedrag. Als oplossing gebruiken bepaalde organisaties een huishoudelijk reglement waarin vastgelegd wordt wat wel en niet kan. Zo is het downloaden van muziek- of videocontent in 50% van de OCR verboden. Het spelen van spelletjes op het internet is in 17% niet toegelaten. Het gebruik van online diensten (cf. e-banking, e-government...) wordt eveneens ingeperkt: in 23% van de OCR is dit niet toegestaan.

In de tweede plaats hebben organisaties het moeilijk om hun computerpark up-to-date te houden. Hardware en software evolueren snel. Het tewerkstellingsveld verwacht dat organisaties voorzien in een opleiding Windows 7, maar tegelijkertijd zijn deze versies van het besturingssysteem nog niet aanwezig bij de organisaties zelf. Het gebrek aan overdraagbaarheid van licenties van besturingssystemen over verschillende computers heen draagt hier toe bij. Ook naar deelnemers toe zijn er problemen. Vaak hebben deelnemers thuis een verouderde computer waardoor ze de aangeleerde vaardigheden thuis niet kunnen oefenen. Hierbij is de afstemming van het lesmateriaal op de thuiscontext belangrijk. Deelnemers raken in de war wanneer de screenshots die in de cursus voorkomen niet hetzelfde zijn als het beeld op hun computer thuis. Organisaties nuanceren evenwel en vinden het niet noodzakelijk om zich elke nieuwe versie, nieuw product of hype aan te schaffen. Het wordt realistisch geacht om elke vijf jaar een inhaalbeweging te maken inzake software, mits financiële ondersteuning door de overheid. Organisaties hebben momenteel onvoldoende middelen om zelf in te staan voor de vernieuwing van hun technische infrastructuur.

Up-to-date leermaterialen en leermethodieken op maat

De kwantitatieve bevraging geeft aan dat 64% van de initiatieven werkt met lesmateriaal dat in de organisatie zelf ontwikkeld werd omdat bij vraaggestuurd werken altijd nieuwe lesinhouden nodig zijn. De overblijvende initiatieven maken gebruik van bestaande cursussen uit het formele onderwijs of gebruiken geen of ander lesmateriaal. De brainstorm maakt duidelijk dat het ontwikkelen van lesinhouden een tijds- en arbeidsintensief proces is en een grote structurele kost behelst. Initiatieven werken grotendeels projectgebaseerd zonder structurele middelen. Waar grote koepelorganisaties eigen leer materiaal ontwikkelen en verdelen onder de initiatieven waarmee zij samenwerken, staan kleine initiatieven onder enorme tijds- en werkdruk om lesinhouden te creëren en begeleiding te voorzien. Bovendien kampen kleine organisaties met onderbemanning. Dit brengt de werking en de duurzaamheid van kleine initiatieven in gedrang. Hoewel sommige koepelorganisaties hun leer materialen vrij beschikbaar maken via het internet, zijn kleine initiatieven hiervan niet op de hoogte.

De brainstorm brengt eveneens naar voor dat initiatieven naast elkaar heen dezelfde leerinhouden maken. Er bestaat heel wat algemeen materiaal, brochures, basiscursussen, enz. die uitgewisseld en opnieuw gebruikt kunnen worden. Maar er is binnen de sector een zeker protectionisme. Niet alle organisaties willen de ontwikkeling van lesmateriaal uit handen geven. Er wordt vaak een zeer specifieke pedagogische aanpak gehanteerd en organisaties willen de garantie dat al het lesmateriaal van eenzelfde aanpak en kwaliteit is. Tegelijkertijd willen ze in de mogelijkheid blijven om vraaggericht te werken. Bijkomende barrière is dat lesmateriaal voor workshops soms wordt gemaakt in het kader van de opleiding van begeleiders. Hierdoor weten en kennen de toekomstige begeleiders de materie beter.

De omkadering van begeleiding

De begeleiders in zowel OCR als vormingsinitiatieven hebben een zeer diverse achtergrond en bestaan onder meer uit:

- 20% vrijwilligers zonder opleiding
- 30% vrijwilligers met een bijkomende opleiding
- 21% en 44% professionele pedagogen in respectievelijk OCR en vormingsinitiatieven
- 25% andere (eigen personeel, bibliothecarissen, sociaal-culturele werkers, jeugdwerkers, ...)

De resultaten van de brainstorm geven echter aan dat de problemen op het niveau van de beschikbaarheid en de omkadering van de begeleiding complex zijn. De begeleiding wordt voorzien door vrijwilligers, professionele leerkrachten of het personeel van de organisaties zelf. Professionele leerkrachten bezitten de nodige pedagogische vaardigheden maar hebben vaak onvoldoende voeling met de leefwereld van kansengroepen. Bovendien zijn professionele leerkrachten te duur voor de meeste organisaties. Er wordt daarom gewerkt met vrijwilligers maar door het grote verloop is het vinden van beschikbare vrijwilligers een probleem. Vrijwilligers staan dicht bij kansengroepen maar beschikken over minder pedagogische vaardigheden om individuen aan te zetten tot leren. Het eigen personeel kent de doelgroepen goed, maar heeft zelf een negatieve houding tegenover ICT of beschikt over onvoldoende digitale vaardigheden. Dit maakt hen minder geschikt om anderen te motiveren tot het gebruiken van ICT of het aanleren van digitale vaardigheden. De motivationele drempel van het eigen personeel wordt voornamelijk veroorzaakt door een gevoel van onzekerheid over de eigen vaardigheden. ICT – en in het bijzonder de heuristiek omtrent het gebruik van ICT voor andere doeleinden – is nog onvoldoende geïntegreerd in curricula van toekomstige intermediairen als bibliothecarissen, sociaal-culturele werkers of jeugdwerkers.

Een belangrijke tekortkoming is dat organisaties te weinig aan samenwerking en kennisdeling doen. Organisaties zijn vaak op zichzelf gericht – grotendeels ten gevolge van het systeem van projectsubsidies dat leidt tot concurrentie en versnippering. Organisaties erkennen dat er nood is aan meer omkadering voor begeleiders, maar het is hen niet duidelijk hoe ze de link moeten leggen tussen de noden van hun dagelijkse doelgroep(en) en een specifieke vorming voor hun begeleiders. Vermits er weinig of geen contact is met andere organisaties, komt men niet tot kennisdeling. Ook de overheid schiet volgens de organisaties te kort. Het beleid moet eveneens gemotiveerd zijn om meer te investeren in de omkadering van begeleiders. De gesprekspartners zien het probleem niet zozeer als een gebrek aan financiële middelen, maar wel als een verkeerd inzetten van budgetten. Subsidies gaan nu te veel naar de digitale kloof van de eerste graad, zijnde naar financiering van informaticamateriaal. Gesteld wordt dat de overheid zijn huidige sturingskracht op het vlak van digitale inclusie onvoldoende aanwendt. De overheid dient het belang van een constante investering in begeleiding (opleiding / opvolging / vrijwilligersmanagement) te beklemtonen. Hierbij kan gewerkt worden met kwaliteitslabels voor OCR en een duurzaam beleidsplan. Nu worden ICT opleidingen soms beschouwd als een bijzaak omdat het merendeel van de initiatieven niet primair gericht zijn op het bijbrengen van digitale vaardigheden.

Nadelen van projectgebaseerde financieringsmechanismen

De resultaten van de kwantitatieve bevraging en de brainstorm maken duidelijk dat initiatieven momenteel voornamelijk projectmatig ondersteund worden. Er zijn geen structurele financieringsmechanismen. Hoewel het aantal projectoproepen hoog is, vraagt het opmaken en indienen van een project veel tijd en inspanning. Initiatieven moeten zichzelf continue heruitvinden en vernieuwende projecten bedenken om projectsubsidies vast te krijgen. Dit houdt in dat als de focus van projectsubsidies verandert (vb. qua doelgroep), initiatieven zich moeten heroriënteren willen ze enige vorm van subsidiëring krijgen. Hierdoor wordt de kans en garantie op duurzame aanpakken en initiatieven bijzonder moeilijk. De bevroegde organisaties geven dan ook aan dat er in het veld nood is aan een structurele financiering van projecten. Het beleid moet hier werk van maken zodat de werking van goede praktijken en initiatieven verzekerd, vereenvoudigd en uitgebreid kan worden. Organisaties stellen wel dat structurele financieringsmechanismen niet afhankelijk mogen zijn van een niveaubepaling of certificering. Een groot deel van de initiatieven focust louter op het stimuleren en het motiveren van het gebruik van ICT door kwetsbare doelgroepen zonder dat er gestreefd wordt naar het bereiken van bv. een bepaald vaardigheidsniveau. Hierbij wordt vraaggestuurd gewerkt omdat dit een grotere stimulus voor de deelnemers betekent. Financiering volgens niveaubepaling zou impliceren dat deze vraaggerichte initiatieven moeilijk financierbaar zijn.

Duurzaam kloven dichten: Naar aanvullende beleidsinterventies

De literatuurstudie geeft aan dat een herziening van de manier waarop het Vlaamse beleid naar de problematiek van de digitale kloof kijkt, zich opdringt. Het gaat niet om dichotome verschillen in toegang of gebruik, maar wel om een zeer complexe dynamiek waarbij aandacht nodig is voor alle aspecten die eigen zijn aan de toegang tot ICT, het gebruik van ICT en digitale vaardigheden. Dit betekent dat de term digitale kloof als such niet meer voldoet. Een andere, meer gepaste term is deze van digitale inclusie. Door zijn

positieve connotatie geeft hij aan dat het niet louter gaat om mechanismen van uitsluiting maar ook om mechanismen van insluiting of inclusie.

Een duurzaam digitaal inclusie beleid dient rekening te houden met een veelheid aan factoren. Op microniveau is er nood aan een correcter en meer diepgaand beeld van digitale uitsluiting. Huidige meetsystemen voldoen niet. Er moet dringend geïnvesteerd worden in een meetsysteem dat onder meer de kwaliteit van toegang, de gebruikcontext en het reële vaardigheidsniveau van burgers in kaart brengt. Op macroniveau is er nood aan de uitwerking van een top-down en all-round beleid voor digitale inclusie. Op mesoniveau hebben middenveldorganisaties de voorbije tien jaar op eigen initiatief een degelijke aanpak voor digitale inclusie ontwikkeld, in het bijzonder naar kansengroepen toe. Het hanteren van een specifieke pedagogische aanpak – kleine groepen, vraaggericht, traag tempo, 1 op 1 begeleiding, met aandacht voor klare taal, met aangepast leer materiaal – zorgt ervoor dat de leer- en sociale netwerkdrempels van kansengroepen in grote mate wegwerkt worden. Middenveldorganisaties hebben duidelijk aandacht voor de complexiteit van digitale uitsluiting en bieden toegang en begeleiding of opleiding aan. Het opstarten van initiatieven gebeurt echter nog te vaak ad hoc op initiatief van een groep enthousiastelingen. Het gebrek aan structurele middelen en ondersteuning vanuit het beleid verhindert een verdere professionalisering en kwaliteitsvolle uitbreiding van de sector. Het is belangrijk de bestaande fragmentatie van het werkveld te stroomlijnen. Een OCR kan nu iedere ruimte zijn die toegang geeft tot een computer, ongeacht of ze voorziet in begeleiding en/of vorming. Vanuit het werkveld stijgt de vraag naar de uitwerking van een kwaliteitslabel dat waakt over minimum standaarden omtrent toegang, begeleiding en pedagogische aanpak. De concrete invulling van een dergelijk label vereist bijkomend onderzoek. Een kwaliteitslabel zou een aanzet kunnen zijn tot een officiële erkenning als schoolinstelling waardoor initiatieven recht krijgen op gratis of goedkopere educatieve software.

Het beleid dient daarom in de eerste plaats te focussen op een structurele herziening van de financiering. Op basis van projectgebaseerde financieringsmechanismen is het onmogelijk om een visie en beleid op lange termijn uit te werken. In de plaats daarvan moet werk gemaakt worden van een financieringsbeleid dat in lijn ligt met de structurele noden en kosten zoals de ontwikkeling van leer materialen, het voorzien van begeleiding of het technisch onderhoud van het computerpark. Enkel dan kan een duurzame aanpak gegarandeerd worden. In de tweede plaats kan enkel een beleidsorgaan zorgen voor de hoognodige coördinatie van het werkveld. De organisaties zijn vragende partij voor de oprichting van een centrale entiteit die het uitwisselen van informatie, best practices en lesmaterialen bevordert, maar geen enkele organisatie heeft zelf de middelen, noch de ambitie om deze rol op zich te nemen. Aansluitend moet werk gemaakt worden van de organisatie van trainertrainer opleidingen over bestaande initiatieven heen. Hier kunnen ook het onderwijs en de commerciële sector bijdragen tot oplossingen. Digitale inclusie zou een specifiek afstudeerprofiel kunnen zijn bij bv. opleidingen voor sociaal werker of bibliothecarissen. Hierdoor zou de nodige expertise en kennis worden gecanoniseerd. Daarnaast zou men de commerciële sector meer en goedkoper moeten kunnen inschakelen voor opleidingen betreffende hun eigen producten en applicaties. Dezelfde centrale entiteit zou eveneens kunnen instaan voor de implementatie van een centrale én een mobiele IT-helpdesk.

Een dergelijke aanpak zou bijdragen tot de overlevingskansen en duurzaamheid van initiatieven en wordt idealiter op lokaal, Vlaams en/of Belgisch niveau georganiseerd. Door de versnippering van competenties en beleidsdomeinen is dit waarschijnlijk geen haalbare kaart, maar belangrijk is dat er samenwerking komt op alle beleidsniveaus zodat een all-round aanpak uitgewerkt wordt waarin sprake is van een EN-EN beleid naar de eindgebruiker toe: het voorzien in toegang EN het stimuleren van een gediversifieerd gebruik EN het aanleren van vaardigheden. Hierbij moet aandacht uitgaan naar digitale inclusie van kansarme – en kansrijke groepen. Een digitaal inclusie beleid dient integraal deel uit te maken van een brede strategie voor een duurzame digitale samenleving en een op innovatie gerichte economie.

Bibliografie

- Bakardjieva, M., & Smith, R. (2001). The Internet in everyday life: Computer networking from the standpoint of the domestic user. In: *New Media & Society*, 3(1), 67-83.
- Barzilai-Nahon, K. (2006). Gaps and bits: Conceptualizing measurements for digital divide(s). In: *The Information Society*, 22, 269-278.
- Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2008). *Ontwikkeling van digitale vaardigheden en verkleining van ongelijkheden. Een verkenning van de digitale kloof van de tweede graad*. Brussel: POD Maatschappelijke Integratie, cel 'digitale kloof', FTU Fondation Travail-Université Centre de Recherche Travail & Technology.

- Brotcorne, P., Mertens, L., & Valenduc, G. (2009). *Offline jongeren en de digitale kloof. Over het risico op ongelijkheden bij 'digital natives'*. Brussel: POD Maatschappelijke Integratie, FTU Fondation Travail-Université Centre de Recherche Travail & Technology.
- Brotcorne, P., Damhuis, L., Lauren, V., Valenduc, G., & Vendramin, P. (2010). *La fracture numérique au second degré*. Namen: Fondation Travail-Université Centre de Recherche Travail & Technology.
- Crowther, J. (2000) Participation in adult and community education : a discourse of diminishing returns. In: *International Journal of Lifelong Education*, vol. 19, nr. 6, 479-492.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying internet use as penetration increases*. Princeton: Center for Arts and Cultural Policy Studies.
- Eshet-Alkali, Y., & Amichai-Hamburger, Y. (2004). Experiments in digital literacy. In: *Cyberpsychology & Behavior*, 7(4), 421-429.
- Gareis, K. (2006) *Benchmarking Lifelong learning and eLearning in regions: Measuring what really counts*. Bonn: empirica Gesellschaft für Kommunikations- und Technologieforschung, 8p.
- Haddon, L. (2004). *Information and communication technologies in everyday life: A concise introduction and research guide*. Oxford: Berg.
- Hargittai, E. (2002). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. In: *First Monday*, 7(4), 20p.
- Hargittai, E. (2003). The digital divide and what to do about it. In: D. C. Jones (Ed.), *New Economy Handbook*. San Diego, CA: Academic Press, 1-22.
- Hargittai, E. (2004). Internet access and use in context. In: *New Media & Society*, 6(1), 137-143.
- Hargittai, E. (2009). An update on survey measures of web-oriented digital literacy. In: *Social Science Computer Review*, 27(1), 130-137.
- Hargittai, E. (2010). Digital Na(t)ives? Variation in Internet skills and uses among members of the "Net Generation". In: *Sociological Inquiry*, 80(1), 92-113.
- Lankshear, C., & Knobel, M. (2008). *Digital literacies. Concepts, policies and practices*. (30). New York: Peter Lang Publishing.
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. In: *New Media & Society*, 9, 671-696.
- Mariën, I. (2007). *Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT: inclusie of exclusie van mensen in armoede in Vlaanderen*. Brussel: Onuitgegeven proefschrift.
- Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2008). *e-Learning en e-inclusie. Een kwalitatieve analyse van een aantal laagdrempelige e-learning en ICT-cursussen bij VDAB*. Brussel: Onderzoeksrapport voor VDAB, in samenwerking met IBBT.
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson, J. (2010). *Digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen*. Brussel: Onderzoeksrapport voor het Instituut Samenleving & Technologie (IST).
- Mariën, I., Van Audenhove, L. (2011) *Mediagelettertheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel meetmodel voor digitale uitsluiting*. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, in press.
- Moreas, M.-A. (2007). *Digitale Kloof in Vlaanderen*. Brussel: Studiedienst Vlaamse Regering (SVR).
- Selwyn, N., & Gorard, S. (2003). Reality bytes: examining the rhetoric of widening participation via ICT. In: *British Journal of Educational Technology*, 34(2), 169-181.
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. In: *New Media & Society*, 6, 341-362.
- Stewart (2007). Local experts in the domestication of information and communication technologies. In: *Information, Communication & Society*, 10(4), 547-569.
- Slocum, N. (2003) *Participatory Methods Toolkit: A practitioner's manual*. Koning Boudewijnstichting/ viWTA/ United Nations University - Comparative Regional Integration. [Online, www.kbs-frb.be, www.viWTA.be, www.unu.cris.edu]
- Tyler-Smith, K. (2006) Early attrition amongst first time learners: A review of factors that contribute to drop-out, withdrawal and non-completion rates of adult learners undertaking eLearning programmes. In: *Journal of Online Teaching (JOLT)*, 34p.
- Vandebroek, M., Verschelden, G., Boonaert Tom, ., & Van Haute, L. (2007). Changes in the digital divide: A case from Belgium. In: *British Journal of Educational Technology*, 38(4), 742-743.
- Van Deursen, A. J. A. M., & Van Dijk, J. A. G. M. (2009). *Using the Internet: Skill related problems in users' online behavior*. In: *Interacting with Computers*, 21(5-6), 393-402.
- van Deursen, A. J. A. M. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. University of Twente, Enschede.
- van Dijk, L., De Haan, J., & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld: Een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- van Dijk, J. A. G. M. (1999). *The Network Society: Social aspects of new media*. London: Thousand Oaks, New Delhi: Sage.
- van Dijk, J.A.G.M. & Hacker, K. (2000). *The digital divide as a complex and dynamic phenomenon*. Acapulco: Paper presented at the 50th Annual Conference of the International Communication Association.
- van Dijk, J. A. G. M. (2003). *De digitale kloof wordt dieper: Van ongelijkheden in bezit naar ongelijkheden in vaardigheden en gebruik van ICT*. Den Haag/Amsterdam: SQM, Infodrome@United Knowledge.
- van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The deepening divide. Inequality in the information society*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Verdegem, P., & Verhoest, P. (2009). The 'relative utility' approach for stimulating ICT acceptance: profiling the non-user. In: *European Journal of ePractice*, 3, 1-11.

Vranken, J., & Vandebosch, H. (2007). *Aan de onderkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie. Een onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie*. Brussel: Instituut voor Samenleving en Technologie (IST - viWTA).

Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide*. Massachusetts: MIT Press.

Zillien, N., & Hargittai, E. (2009). Digital distinction: Status-specific types of internet usage. In: *Social Science Quarterly*, 90(2), 274-291.

Engelstalige abstract

From digital divide to digital inclusion: towards a sustainable support of e-inclusion initiatives in Flanders.

Throughout the last decade it has become clear that the digital divide needs to be considered as a complex phenomenon covering a wide range of exclusion mechanisms at the level of access, usage and multiple digital literacies. Simultaneously, a vast number of e-inclusion initiatives have emerged trying to address these problems of exclusion. Hence, a highly scattered, disorganized and unidentified field of approaches to the implementation of e-inclusion has surfaced, leaving policy stakeholders unaware of the scope, effectiveness and sustainability of these approaches and initiatives. Therefore, a study was launched in Flanders in order to 1) gain a comprehensive insight in existing initiatives and their modus operandi, and 2) generate policy recommendations related to identify gaps and lacking synergies. In this article we present the results of this study consisting of a quantitative inventory of Flemish e-inclusion initiatives, and a qualitative brainstorm session with various stakeholders.

Keywords: digital inclusion, digital literacies, implementation, digital divide, policy