

# Etmaal van de Communicatiewetenschap 2011

24 & 25 januari 2011, Universiteit Twente

## ***Van digitale kloof naar digitale inclusie: naar een duurzame ondersteuning van e-inclusie initiatieven in Vlaanderen.***

Ilse Mariën ([ilse.marien@vub.ac.be](mailto:ilse.marien@vub.ac.be))

Chris Vleugels ([chris.vleugels@vub.ac.be](mailto:chris.vleugels@vub.ac.be))

IBBT SMIT, Studies on Media, Information & Telecommunication

Vrije Universiteit Brussel

Pleinlaan 9, 2<sup>nd</sup> floor

B – 1050 Brussels

+32 496 28 24 88

+32 2 629 10 00

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

[www.ilsेमarien.com](http://www.ilsेमarien.com)

**Abstract:** De voorbije tien jaar zijn er in Vlaanderen een veelheid aan zeer verscheiden e-inclusie initiatieven ontstaan, in grote mate vanuit middenveldorganisaties, als antwoord op de directe noden van kansengroepen. Echter, het ontbrak de Vlaamse overheid aan een zicht op de werking en scope van deze initiatieven en op mogelijke beleidsaanpak om de werking van deze initiatieven te verbeteren. Daarom werd een studie uitgevoerd om de verschillende e-inclusie initiatieven te inventariseren, bestaande drempels te identificeren en mogelijke beleidsrelevante oplossingen voor te stellen. Theoretisch focust de paper op de evolutie van het concept van de digitale kloof. Hoe is de notie van digitale exclusie 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 exclusie 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) de lokale inbedding en duurzaamheid. In de tweede plaats werden brainstormsessies gerealiseerd met vertegenwoordigers van middenveldorganisaties om na te denken over en te discussiëren omtrent huidige problemen en beleidsrelevante oplossingen. De resultaten geven aan dat middenveldorganisaties in Vlaanderen een zeer laagdrempelige methodiek hebben ontwikkeld die in grote mate is toegespitst op het betrekken van kansengroepen. Hierbij worden de leerdrempels en de sociale netwerk drempels van kansengroepen in grote mate weggewerkt. Het is eveneens duidelijk dat bestaande initiatieven met verschillende problemen geconfronteerd worden op het niveau van 1) het technisch onderhoud van het computerpark; 2) de beschikbaarheid en de omkadering van begeleiding; 3) het ontwikkelen van up-to-date leermaterialen en leermethodieken op maat van kansengroepen; en 4) de duurzaamheid en structurele financiering.

**Trefwoorden:** e-inclusie, implementatie, 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. Dit 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 is het in academisch onderzoek naar digitale uitsluiting duidelijk dat de problematiek veel complexer is en dat er eerder een veelheid aan kloven door en langs elkaar heen bestaan en elkaar bovendien vaak versterken, en dit op het niveau van materiële toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden. (Hargittai, 2003; van Dijk, 2005; Livingstone & Helsper, 2007; Brotcorne et al. 2009) Het voorkomen van ongelijkheden en mechanismen van uitsluiting door verschillen in vaardigheden en gebruik wordt ook *de digitale kloof van de tweede graad* genoemd.

Daarnaast worden kansengroepen zoals mensen in armoede, laagopgeleiden, werklozen of soms ook ouderen geconfronteerd met bijkomende drempels. Een eerste betreft 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 VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding), het tweedekans- of volwassenenonderwijs. Dit geldt uiteraard eveneens voor vormingen aangaande ICT. (Crowther, 2000; Selwyn & Gorard, 2003; Tyler-Smith, 2006; Gareis, 2006; Mariën & Van Audenhove, 2008)

De sociale netwerk drempel is een tweede barrière waarmee kansengroepen geconfronteerd worden. Verschillende onderzoeken geven aan dat sociale netwerken een belangrijke rol innemen wat betreft het stimuleren van bezit en gebruik van ICT. (van Dijk et al., 2000; Bakardjieva, 2001; Haddon, 2004; Selwyn, 2004; van Dijk, 2005; Mariën, 2007; Moreas, 2007; Stewart, 2007; Brotcorne et al., 2009, Zillien & Hargittai, 2009) Kansengroepen bewegen echter vaak in homogene ICT-arme netwerken. Zij worden bijgevolg minder gestimuleerd tot het aanschaffen en gebruiken van ICT omdat zij voor het merendeel omringd worden door andere kansarme individuen die met dezelfde problematiek geconfronteerd worden, zijnde minder toegang tot ICT, een meer vrijetijdsgeoriënteerd gebruik en minder vaardigheden. Er zijn dus eveneens minder ondersteuningsmechanismen of hulpbronnen aanwezig binnen 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)

Om mensen digitaal in te sluiten is er met andere woorden een aanpak nodig die het geven van louter fysieke toegang tot computer en het internet overstijgt. De voorbije jaren zijn een heleboel acties en initiatieven ontstaan om de digitale uitsluiting van mensen tegen te gaan. 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 e-inclusie-initiatieven. Naar welke kansengroepen zijn ze gericht? Zijn er groepen waarvoor er weinig tot geen 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 nog steeds 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 welk niveau de Vlaamse overheid ondersteuning kan en dient te geven aan bestaande initiatieven.

De gepresenteerde paper behelst slechts een beperkt deel van het onderzoek. Theoretisch focust de paper 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) de lokale inbedding en duurzaamheid. In de tweede plaats werden brainstormsessies gerealiseerd met vertegenwoordigers van middenveldorganisaties om na te denken over en te discussiëren omtrent huidige 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. (DiMaggio et al., 2001; Warschauer, 2003; Hargittai, 2004; Selwyn, 2004; van Dijk, 2005; Barzilai-Nahon, 2006; Livingstone & Helsper, 2007; Brotcorne & Valenduc, 2008, Mariën et al., 2010) De idee dat het insluiten van mensen verwezenlijkt kan worden door een beleid dat louter focust op verschaffen en verhogen van de materiële toegang tot ICT is ondertussen 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 dus niet langer sprake van een tweespalt wat betreft toegang. Toegang varieert en fluctueert en kan eender welke positie innemen gaande van een volledig gebrek aan toegang tot een 24 op 24, 7 op 7 durende toegang. De kwaliteit van toegang wordt daarom aangebracht als een belangrijke indicator gezien de impact van het type toegang of de plaats van toegang op de gebruikcontext. (Hargittai, 2003)

In de tweede plaats is toegang op zich geen garantie voor het gebruik. Het hebben van toegang tot computer en het internet leidt niet automatisch naar het gebruik ervan en vice versa. Het is niet omdat mensen toegang hebben dat zij ook automatisch gebruik zullen maken van deze beschikbare toegang. (Selwyn, 2004; Brotcorne & Valenduc, 2008; Brotcorne et al., 2010) Toegang is een cruciaal aspect maar niet de enige en beslissende factor voor het (niet-)gebruik van computer en het internet. Dit uit zich eveneens in de problematiek van kansengroepen. Het verschaffen van toegang blijft specifiek voor deze groepen moeilijk. Hier is vooral de prijs van een internetverbinding in Vlaanderen nog veel te hoog en zijn de bijkomende onkosten van ICT – printer, software, opslagmateriaal, inkt en dergelijke – een te zware financiële last. Maar, zoals van Dijk (2005) stelt: "*Het dalen van de prijs van toegang tot ICT werkt de problemen van toegang niet weg. Ook motivationele drempels en drempels met betrekking tot vaardigheden en gebruik behouden mensen tot het verschaffen van toegang.*" Ook voor kansengroepen is het dus belangrijk een beleidsaanpak te ontwikkelen die het verhogen van toegang overstijgt.

In de derde plaats geven verscheidene onderzoeken aan dat eens de toegangsdrempel overschreden is, structurele verschillen in gebruik en vaardigheden naar voor komen. (van Dijk, 2005; Brotcorne & Valenduc, 2008; Zillian & Hargittai, 2009; Brotcorne et al., 2010) Belangrijk hierbij is dat het voorkomen van verschillen in gebruik niet noodzakelijk leidt naar digitale en sociale uitsluiting. (Selwyn, 2004; van Dijk, 2005; Hargittai, 2010) De krant kan gelezen worden in papieren vorm of in digitale versie. In dat geval is er geen sprake van uitsluiting. Echter, internetgebruik kan zeer divers zijn, zowel inhoudelijk als wat betreft de finaliteit. Onderzoek naar verschillen in gebruikspatronen dient daarom eveneens te focussen op het mogelijke verband tussen het voorkomen van deze 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 grotendeels aan de basis liggen van specifieke gebruikspatronen. Livingstone & Helsper (2007) stellen dat sociale en culturele factoren het gebruik het meest beïnvloeden. Hargittai (2003) daarentegen legt de focus op de kwaliteit van het technische materiaal en de autonomie tijdens het gebruik, de rol van onderwijs en gemeenschapsorganisaties en het belang van digitale geletterdheid. Zij benadrukt eveneens dat aspecten als de beschikbaarheid van sociale netwerken en ICT-ervaring eveneens

belangrijk zijn om bestaande verschillen beter te begrijpen. Vandenbroeck et al. (2007) spreekt over het nader onderzoeken van *individual ecologies*. Met deze term verwijst hij naar het belang van de distributie van digitale vaardigheden in sociale netwerken van niet-gebruikers omdat individuen zonder ICT-ervaring vaak leven in huishoudens waar deze ervaring wel aanwezig is.

In de vierde 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. (Hargittai, 2004; Livingstone & Helsper, 2007; Hargittai, 2008, Brotcorne et al., 2010) De notie van digitale vaardigheden is hierbij een belangrijke indicator. Hargittai (2008) 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 op zich echter zeer uitgebreid en wordt in huidige literatuur en onderzoek op zeer verschillende manieren ingevuld. Een veelgebruikte vierledige opdeling voor digitale vaardigheden is deze van van Dijk (2005). *Operationele vaardigheden* verwijzen naar de knoppenkennis die nodig is om (nieuwe) media effectief te kunnen gebruiken. *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. Van Dijk (1999) gaat uit van de conceptualisering van digitale vaardigheden als "*not only as the skills to operate computers and network connections, but also as the skill to search, select, process and apply information from a superabundance of sources and the ability to strategically use this information to improve ones position in society.*" 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 veranderingen in attitude en deze kunnen enkel bewerkstelligd worden vanuit het onderwijs. Gezien het onderwijs momenteel nog 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 exclusie een aantal tekortkomingen vertoont. (Hargittai, 2004; Selwyn, 2004; van Dijk, 2005; Barzilai-Nahon, 2006; Moreas,

2007; Hargittai, 2008; van Deursen & van Dijk, 2009; Verdegem & Verhoest, 2009; Zillien & Hargittai, 2009; Brotcorne et al., 2010; Hargittai, 2010, Mariën et al., 2010) 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 de digitale kloof. Verschillende aspecten die een invloed hebben op toegang, gebruik en vaardigheden worden momenteel niet in beschouwing genomen zoals de autonomie van het gebruik, de gebruikservaring 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 vaak vertaald naar het aantal taken dat mensen kunnen uitvoeren op het internet of het aantal online applicaties dat mensen gebruiken. Een andere vaak gebruikte methode gaat uit van vragen waarbij respondenten op basis van zelfinschatting moeten aangeven welke taken ze wel of niet kunnen uitvoeren. (Eshet-Alkal, 2004; van Dijk, 2005; Lankshear & Knobel, 2008; van Deursen & van Dijk, 2009)

Deze verschillende manieren van meten en ontoereikende operationalisering geven geen reëel beeld van de problematiek van digitale exclusie of het effectieve niveau van digitale geletterdheid. Er wordt geen rekening gehouden met de doeltreffendheid van het gebruik. Bevraging via zelfrapportering leidt vaak naar een overschatting van de eigen vaardigheden. De grote focus op operationele vaardigheden en kwantificering van digitale vaardigheden leidt eveneens 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 al te vaak aangebracht als zijnde 100% digitaal geletterdheid omdat ze het internet op een zeer diverse en regelmatige manier gebruiken. Recent onderzoek waarbij respondenten aan de hand van real-life experimenten verschillende handelingen dienden uit te voeren, geeft het tegenovergestelde aan. Jongeren beschikken inderdaad over goede operationele vaardigheden, maar ondervinden problemen op het niveau van informatie- en strategische vaardigheden. (van Deursen & van Dijk, 2009) Er is – en zeker in Vlaanderen – duidelijk nood aan meer en beter gecontextualiseerde metingen van digitale exclusie en digitale vaardigheden. (Barzilai-Nahon, 2006; Hargittai, 2009; Brotcorne et al., 2010; Mariën et al., 2010)

## **Methodologische aanpak**

De inventarisatie heeft tot doel een overzicht te creëren van de realisaties en inspanningen van het werkveld. Daarmee bedoelen we die organisaties of/en 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 van initiatieven
- 2) de pedagogische aspecten van het aanbod
- 3) de inbedding en verankering in andere initiatieven en het beleidsveld.

De vragenlijst peilde naar zowel kwantitatieve als kwalitatieve aspecten van de initiatieven. Enerzijds werd gevraagd naar concrete aantallen van beschikbare computers (met/zonder internet), bereikte deelnemers, aantal partners, geografische ligging, kostprijs, aantal partners, etc. Anderzijds werd gevraagd naar inhoudelijke aspecten van de initiatieven zoals soort doelgroep, de focus van de opleiding, pedagogische aanpak (vraag- versus aanbodgestuurd of beide), type begeleiding, type leer materiaal, het gebruik van specifieke toepassingen in de computerruimten, type partners, financiering, samenwerkingsverbanden op lokaal niveau, etc. Daarnaast 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 gebruikt als uitgangspunt voor het tweede luik van het onderzoek, zijnde de brainstormsessies.

In totaal namen 367 initiatieven deel aan het onderzoek. Iets minder dan 2/3 van de organisaties die werden gecontacteerd hebben de vragenlijst volledig ingevuld. De grote versnippering en diversiteit van het werkveld maken het moeilijk om aan te geven in hoeverre de inventarisatie exhaustief was, maar algemeen kan gesteld worden dat ongeveer 60-65% van de bestaande e-inclusie initiatieven hebben deelgenomen aan de bevraging.

De analyse van de inventarisatie van bestaande e-inclusie initiatieven diende als input voor het tweede empirische onderzoeksluik, een brainstormsessie met stakeholders uit middenveldorganisaties. Uit de inventarisatie werden vijf thema's gehaald, die belangrijke knelpunten vormen voor de werking van huidige initiatieven. De vijf behandelde thema's waren:

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

Algemeen bestond de brainstorm uit twee fasen met telkens een specifieke doel. Enerzijds een infogeneratieve fase om deelproblemen, oorzaken en implicaties te identificeren en te onderzoeken in hoeverre deze worden opgevangen door e-inclusie initiatieven. Anderzijds 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'.<sup>1</sup> Deze methode wordt gedefinieerd als *"een creatief proces dat de dialoog en de uitwisseling van kennis en ideeën wil bevorderen, zodat een levend en op conversatie en actie gericht netwerk tot stand komt. Daarbij wordt een cafésfeer gecreëerd waarbij de deelnemers rond de cafétafeltjes over een kwestie of probleem discussiëren"* (Slocum, 2003). In tegenstelling tot wat gangbaar is bij een praatcafé kozen we er niet voor om de deelnemers te laten verhuizen van tafel, maar wel het onderwerp (en de gespreksleider). Onderzoekservaring leert immers dat het verhuizen van deelnemers praktische beslommingen met zich meebrengt die de tijdsplanning verstoort (het mee verhuizen van glazen, (hand)tassen, jassen, etc). Door de onderwerpen te laten verhuizen werd 'kruisbestuiving' tussen de ideeën van de verschillende tafels mogelijk. Op het einde van het programma werd een plenair moment voorzien om per thema de ideeën te presenteren en om prioriteiten aan te duiden en te motiveren.

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. Er werden 63 mensen persoonlijk uitgenodigd waarvan er 20 deelnamen. De onderzoekers verdeelden op voorhand de deelnemers 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 inventarisatie van bestaande initiatieven maakt duidelijk dat het werkveld – hoewel zeer divers en bottom-up gegroeid – in sé een doeltreffende aanpak ontwikkeld heeft. De meerderheid van de initiatieven gaat duidelijk 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 continue begeleiding aanwezig. Bijna alle computerruimten – 87% – zijn publiek toegankelijk. Bij 60% daarvan worden inspanningen geleverd om specifieke doelgroepen te motiveren tot participatie. Voor 38% van de bevraagde computerruimten gaat het om achtergestelde en kansarme groepen. Wat doelgroepen betreft ligt de focus eveneens in grote mate op ouderen. Groepen die slechts minimaal bediend worden zijn migranten, mensen met een fysieke of verstandelijke handicap en jongeren. Wat betreft migranten is vooral taal en de toeleiding een probleem. 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 is dit slechts in 41% het geval. Het is eveneens een jonge en dynamisch sector: 44% van de initiatieven werd opgericht tussen 2007 en 2009. Slechts 15% bestaat langer dan 10 jaar.

---

<sup>1</sup>[www.theworldcafe.com](http://www.theworldcafe.com)



De meerderheid van de bestaande initiatieven gaat uit van een kleinschalige laagdrempelige aanpak waarbij initiatieven ingebed zijn in de bestaande 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 publieke computerruimten
- 30% is lid van een netwerk van sociale organisaties
- 30% is gevestigd in een bibliotheek

De inbedding in lokale sociale structuren maakt dat mensen hun vertrouwde omgeving niet moeten verlaten en vergroot het vertrouwen. De sociale netwerk drempel wordt hierdoor deels geneutraliseerd. De toeleiding van mogelijke deelnemers blijft echter een heikel punt waarbij de samenwerking met de lokale overheid en het lokale welzijnsdepartement cruciaal zijn. 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%, hanteert een combinatie van 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 meerderheid van de opleidingsinitiatieven, met name 87%, focust op het aanleren van computer- en internetvaardigheden. Het leren van werken met de computer en Google is een zeer bevroegd thema. Meer praktische zaken zoals het leren downloaden en installeren van software of het opzetten van een internetverbinding zijn zaken die slechts minimaal aangebracht worden. Ook ligt de nadruk in het merendeel van de initiatieven op het aanleren van operationele en formele vaardigheden. Informatie- en strategische vaardigheden worden eerder onbewust en slechts onrechtstreeks besproken in het kader van andere vormingsvragen. Organisaties geven ook aan dat het aanleren van strategische vaardigheden voor hun doelgroepen eigenlijk een stap te ver is. 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 en het verbeteren van hun digitale vaardigheden.

## **Knelpunten in de huidige werking**

### *Technische ondersteuning en infrastructuur*

In de eerste plaats ervaren organisaties moeilijkheden met de beveiliging van hun computermateriaal. Met name het virus- en spamvrij houden van het materiaal blijkt niet evident. Organisaties beschikken niet over voldoende technisch en IT-onderricht personeel. Het opzetten van netwerken, uitvoeren van updates, installeren van software of het beveiligen van het netwerk en het materiaal ligt daarom moeilijk. Er zijn bovendien onvoldoende financiële middelen om extern IT-personeel aan te trekken. Daarnaast blijkt het

implementeren van een zekere controle van deelnemers in de praktijk noodzakelijk om problemen van diefstal van materiaal, illegaal downloaden of het raadplegen van ongewenste content tegen te gaan. Organisaties zitten op dit vlak nog in een zoekproces. Enerzijds is de notie van vertrouwen cruciaal om de leerdrempels en sociale drempels van kansengroepen weg te werken. Het implementeren van controle kan die vertrouwensband echter 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 eigen huishoudelijk reglement waarin vastgelegd is wat wel en niet kan. Zo is het bijvoorbeeld in 50% van de bevraagde OCR verboden om muziek- of videocontent te downloaden. Het spelen van spelletjes op het internet is in 17% niet toegelaten. Het gebruik van online diensten 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. Het aanbod aan hardware en software evolueert snel. Zo verwacht het tewerkstellingsveld 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 in de relatie met de deelnemers zijn er problemen met materiaal dat niet up-to-date is. Vaak hebben deelnemers thuis een verouderde computer waardoor ze de aangeleerde vaardigheden thuis niet kunnen oefenen. Hierbij wordt ook gewezen op het probleem van de afstemming van het lesmateriaal op de thuiscontext. 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, met financiële ondersteuning door de overheid. Momenteel beschikken organisaties over onvoldoende middelen om zelf in te staan voor de vernieuwing van hun technische infrastructuur.

#### *Up-to-date leermaterialen en leermethodieken op maat*

Op het vlak van didactiek en lesinhouden worden organisaties geconfronteerd met enkele pijnpunten. 64% van de initiatieven werkt met lesmateriaal dat in de organisatie zelf ontwikkeld werd. Bij vraaggestuurd werken zijn immers altijd nieuwe lesinhouden nodig. Het ontwikkelen van kwaliteitsvolle lesinhouden is een tijds- en arbeidsintensief proces en behelst een grote structurele kost. Initiatieven werken echter grotendeels projectgebaseerd en krijgen geen structurele ondersteuningsmiddelen. Waar grote koepelorganisaties eigen leermateriaal ontwikkelen en verdelen onder de initiatieven waar zij mee samenwerken, staan kleine alleenstaande initiatieven onder enorme tijds- en werkdruk om lesinhouden te creëren en begeleiding te voorzien. Hoewel sommige koepelorganisaties hun leermaterialen vrij beschikbaar maken via het internet, zijn kleine initiatieven hiervan niet op de hoogte.

Kleine initiatieven zijn vaak reeds onderbemand en hebben zelf niet altijd een eigen website of e-mail. Dit brengt de werking en de duurzaamheid van kleine initiatieven in gedrang.

Het is eveneens duidelijk dat initiatieven naast mekaar heen dezelfde leerinhouden maken. Er bestaat heel wat algemeen materiaal, brochures, basiscursussen, enz. die mogelijkterwijs uitgewisseld en herbruikt 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. Organisaties willen de garantie dat al het lesmateriaal van eenzelfde aanpak en kwaliteit is. Tegelijkertijd willen ze ook in de mogelijkheid blijven om vraaggericht te werken. Bijkomende barrière is dat lesmateriaal voor workshops vaak wordt gemaakt in het kader van de opleiding van begeleiders op vrijwillige basis. 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 problemen op het niveau van de beschikbaarheid en de omkadering van de begeleiding zijn complex. De begeleiding wordt voorzien door vrijwilligers, professionele leerkrachten of het personeel van de organisaties zelf. Ieder type kampt met een aantal tekortkomingen. Professionele leerkrachten bezitten de nodige pedagogische vaardigheden maar hebben vaak onvoldoende voeling met de leefwereld en problematiek van kansengroepen. Bovendien zijn professionele leerkrachten voor het merendeel van de organisaties te duur. Zij werken daarom met vrijwilligers. Door het grote verloop van vrijwilligers is de beschikbaarheid problematisch. Bijkomend probleem is dat vrijwilligers dicht bij kansengroepen staan maar minder over de nodige pedagogische vaardigheden beschikken om individuen aan te zetten tot leren. Het eigen personeel daarentegen kent de doelgroepen goed, maar heeft zelf vaak een eerder negatieve houding tegenover ICT of beschikt over onvoldoende digitale vaardigheden. Dit maakt hen minder geschikt om andere individuen te motiveren tot het gebruiken van ICT of het aanleren van digitale vaardigheden. De voornaamste oorzaak van dit gebrek aan motivatie ligt volgens organisaties in de onzekerheid van het personeel over hun eigen vaardigheden. ICT – en in het bijzonder de heuristiek omtrent het gebruik van ICT voor andere doeleinden – is eveneens nog onvoldoende geïntegreerd in curricula van toekomstige intermediairen als bibliothecarissen, sociaal-culturele werkers of jeugdwerkers.

De deelnemende organisaties geven aan dat het zeker ook hun taak is om begeleiders te informeren en te motiveren maar dat ze dat misschien nog te weinig doen. Een belangrijke tekortkoming is dat organisaties te weinig aan samenwerking en kennisdeling doen. Organisaties zijn te vaak op zichzelf gericht – volgens sommigen 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 type organisaties die met dezelfde doelgroep(en) werken, komt men niet tot kennisdeling. Daarnaast geven organisaties aan dat de scholing van begeleiders een zware financiële last is om dragen. Bijkomend zijn niet alle managers van organisaties overtuigd van het integreren van ICT in de bestaande werking. In initiatieven waar het aanleren van digitale vaardigheden niet de primaire doelstelling is, is het mogelijk dat het kaderpersoneel moet opboksen tegen het management om hen te overtuigen om ICT als methodiek in te zetten en de begeleiding te ondersteunen.

Ook de overheid schiet volgens de organisaties te kort. Het beleid moet eveneens gemotiveerd worden om meer te investeren in de omkadering van begeleiders. De gesprekspartners zien het probleem niet zozeer als onvoldoende financiële middelen, maar wel als een gedeeltelijk verkeerd inzetten van budgetten. Subsidies gaan nu nog te veel naar de eerste digitale kloof, naar verschaffen van toegang en dus financiering van materiaal. Er wordt te weinig besteed aan wat nodig is voor de digitale kloof van de tweede graad. Organisaties geven eveneens aan 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 en een ICT-beleidsplan. Nu wordt ICT in initiatieven soms beschouwd als een bijzaak die makkelijk te negeren valt. Dit geldt voornamelijk voor die initiatieven die niet primair gericht zijn op het bijbrengen van digitale vaardigheden.

#### *Nadelen van projectgebaseerde financieringsmechanismen*

Initiatieven worden momenteel enkel projectmatig ondersteund. Er zijn geen structurele financieringsmechanismen. Dit heeft verschillende repercussies voor bestaande initiatieven. Hoewel het aantal projectoproepen hoog is, vraagt het opmaken en indienen van een project veel tijd en inspanning van organisaties. Bestaande initiatieven moeten zichzelf continue heruitvinden en doorlopend vernieuwende projecten bedenken om projectsubsidies vast te krijgen. Bovendien verandert de focus van projectsubsidies regelmatig qua doelgroep of inhoudelijke focus met als gevolg dat initiatieven zich hier steeds aan moeten aanpassen willen ze enige vorm van subsidiëring krijgen. Initiatieven dienen bestaande projecten dus doorlopend te herformuleren en hervormen in de hoop alsnog subsidies te krijgen voor de verderzetting van het initiatief. Hierdoor wordt de kans en garantie op het organiseren van duurzame aanpakken en initiatieven bijzonder moeilijk.

De bevroagde organisaties geven dan ook aan dat er in het veld nood is aan een structurele manier van financiering van goed functionerende projecten. Het beleid moet hier dringend werk van maken zodat de werking van bestaande goede praktijken en initiatieven verzekerd, vereenvoudigd en uitgebreid kan worden. Voorwaarde is echter dat structurele financieringsmechanismen niet afhankelijk zijn van een vaste niveaubepaling of certificering. Een groot deel van de bestaande 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 een bepaald niveau van digitale vaardigheden. 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**

### *Coördinatie*

Uit het onderzoek blijkt duidelijk dat de opstart van een centrale entiteit cruciaal is voor de verdere professionalisering van het werkveld en de uitwerking van een duurzame aanpak. Een dergelijke entiteit moet de uitwisseling van informatie, methodieken, materialen, ervaringen en best practices stimuleren en over initiatieven heen didactisch materiaal en trainertrainer opleidingen aanbieden. Dezelfde entiteit zou eveneens kunnen fungeren als aanspreekpunt tussen het werkveld en het beleid en als contact of referentiepunt voor organisaties. Op die manier wordt de communicatie, samenwerking en de doorstroming tussen organisaties onderling makkelijker. Dezelfde centrale entiteit zou eveneens kunnen instaan voor de ontwikkeling en implementatie van een centrale en een mobiele IT-helpdesk.

Een ideaaltypisch systeem moet voorzien in het ter beschikking stellen van het nodige didactisch materiaal, het aanbieden van trainertrainer opleidingen, het informeren over bestaande acties en aanpakken en het stimuleren van uitwisseling van kennis en best practices over hoe om te gaan met specifieke doelgroepen. Een dergelijk systeem zou in grote mate bijdragen aan de overlevingskansen en duurzaamheid van kleine initiatieven. Het uitwerken hiervan vraagt echter aanzienlijke investeringen qua tijd en middelen. Bestaande (koepel)organisaties kunnen deze rol momenteel niet op zich nemen omdat de verzekering van hun huidige werking reeds zeer tijdsintensief is. Hoewel koepelorganisaties zich de vraag stellen hoe ze hun pedagogisch materiaal verder kunnen verspreiden en openstellen, beschikken ze niet over de nodige middelen om dit op grote schaal te realiseren. De bevroagde organisaties zien dan ook een oplossing in het oprichten van een platform, netwerk of instelling als basis voor kennisdeling, uitwisseling en samenwerking. Bij dit platform dienen twee opmerkingen gemaakt te worden. Ten eerste zou een dergelijke samenwerking beter op lokaal, Vlaams en/of Belgisch niveau georganiseerd worden, maar door de versnippering van competenties en beleidsdomeinen is dit waarschijnlijk geen haalbare kaart.

Tijdens de brainstorm werden verschillende opties aangebracht en bekritiseerd, zoals het Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid – een organisatie die momenteel reeds fungeert als aanspreekpunt en mee aan de basis staat van de Digitale Week - of het toekomstige Kenniscentrum voor Mediawijsheid – een nog op te starten entiteit onder bevoegdheid van de Vlaamse Minister voor Media Ingrid Lieten. Ieder van deze opties werd echter anders ingevuld. Gezien de huidige versnippering van het Vlaamse werkveld is het belangrijk niet over te gaan naar een veelheid aan centra voor kennisdeling en samenwerking waarbij iedere organisatie wel iets doet, maar waarbij initiatieven nog steeds niet weten bij wie ze terecht kunnen. Net als in het beleid, bestaat dan het risico dat ieder van deze 'koepels' op zijn eigen eiland zal werken.

### *Kwaliteitsbewaking*

Het is belangrijk de bestaande fragmentatie van het werkveld te stroomlijnen. Een publieke computerruimte kan nu iedere ruimte zijn die publiek 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 voor OCR dat waakt over een aantal minimum standaarden omtrent toegang, begeleiding en een specifieke pedagogische aanpak. De concrete invulling van een dergelijk label vereist bijkomend onderzoek. Een dergelijk kwaliteitslabel zou een aanzet kunnen zijn tot een officiële erkenning van initiatieven als schoolinstelling waardoor deze initiatieven recht krijgen op gratis of goedkopere educatieve software.

### *All-round aanpak voor digitale inclusie*

Belangrijk is dat samenwerking op alle beleidsniveaus gestimuleerd wordt zodat een all-round aanpak uitgewerkt wordt waarin sprake is van een EN-EN beleid naar de eindgebruiker toe: namelijk het voorzien in toegang EN het stimuleren van een gediversifieerd gebruik EN het aanleren van vaardigheden. Hierbij moet eveneens voldoende aandacht uitgaan naar digitale inclusie van kansrijke groepen. Een digitaal inclusie beleid dient dus integraal deel uit te maken van een brede strategie in de richting van een duurzame digitale samenleving en een op innovatie gerichte economie. Het verwerven van digitale vaardigheden is een complex gegeven dat raakt aan alle activiteiten en sectoren in de samenleving.

Daarnaast is het nodig dat op beleidsniveau werk gemaakt wordt van een herziening van de financieringsmechanismen van e-inclusie initiatieven. De projectmatige financiering staat lijnrecht tegenover de structurele kost en input die nodig is om een kwalitatief digitaal inclusie project op lange termijn te organiseren. Er moet nagedacht worden over structurele financiering zodat de duurzaamheid van goed functionerende initiatieven niet langer in het gedrang gebracht wordt en er een visie en een aanpak op lange termijn kan uitgewerkt worden.

Ten slotte kunnen ook het onderwijs en de commerciële sector bijdragen tot oplossingen voor de problemen rond begeleiding. Digitale inclusie zou een specifiek afstudeerprofiel kunnen zijn specifieke hogeschool opleidingen zoals deze van sociaal werker. 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.

## Besluit

De literatuurstudie geeft aan dat er een duidelijke nood is aan een herziening van de manier waarop het beleid naar de problematiek van de digitale kloof kijkt. Het gaat niet meer 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 eveneens dat de term digitale kloof als such niet meer voldoet. Er is dus nood aan het gebruik van nieuwe terminologie die tegelijkertijd de huidige complexiteit van de relatie tussen ICT en sociale uitsluiting aangeeft. Een mogelijke 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 meer up-to-date uitwerking van digitale inclusie dient rekening te houden met een veelheid aan factoren. Op het niveau van gebruik spelen zowel de technische aspecten van de uitrusting een rol, de autonomie van de gebruiker als de online ervaring van deze gebruiker. Daarnaast moet zeker ook rekening gehouden worden met de gebruikscontext omdat deze het gebruik situeert in de dagelijkse realiteit van gebruikers en aldus aangeeft wat de meerwaarde en betekenis is voor de gebruiker. Belangrijk is echter ook te blijven kijken naar meer traditionele aspecten als de intensiteit, duur en mate van het gebruik. Aandacht besteden aan de gebruikspatronen is hierbij eveneens belangrijk want er zijn verschillende soorten gebruik mogelijk, door verschillende soorten gebruikers, op verschillende manieren, via verschillende media en met een verschillende intensiteit. Gebruikspatronen geven veranderingen in gebruik aan, onder meer onder invloed van levenstransities of een verandering van levensstijlen. Bijzondere aandacht moet besteed worden aan de notie van de *usage gap* die maakt dat bevoorrechte groepen in de maatschappij er in slagen hun voorsprong te bestendigen ten opzichte van minder bevoorrechte groepen.

Een tweede aspect waaraan aandacht moet gegeven worden is digitale geletterdheid. Hier gaat het zowel om basisgeletterdheid en cognitieve vaardigheden, als om zeer specifieke digitale vaardigheden als operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden. Net als bij gebruik is er nood aan een vernieuwing van de invulling van digitale vaardigheden op het niveau van beleid. Belangrijk hierbij is de nood aan nieuwe methoden voor het meten van digitale vaardigheden. Deze worden momenteel te vaak gemeten op een louter kwantitatieve en sterk vereenvoudigde manier, zoals op basis van zelfrapportering of op

basis van het aantal applicaties dat mensen online gebruiken. Dit soort metingen sluit niet aan bij de reële complexiteit van digitale vaardigheden. In navolging van Nederland is het nodig om ook in Vlaanderen te werken aan een beter systeem voor het meten van vaardigheden waarbij vaardigheden gemeten worden op basis van het effectief uitvoeren van een aantal taken op het internet. Op die manier kan een beleid worden uitgewerkt dat gebaseerd is op kwalitatieve data die de reële problematiek van digitale vaardigheden aangeven. Speciale aandacht is hierbij nodig voor jongeren van wie beleidsmatig nog altijd te snel en te makkelijk verondersteld wordt dat ze alle nodige digitale vaardigheden bezitten.

Wat betreft de ontwikkeling van een aanpak van digitale inclusie is het duidelijk dat er reeds een groot aantal goed functionerende initiatieven bestaan die de leerdrempels en sociale netwerkdrempels van kansengroepen in grote mate wegwerken. Bestaande initiatieven gaan hierbij duidelijk voorbij aan het louter aanbieden van toegang. In quasi alle openbare computerruimten is begeleiding aanwezig zodat mensen, indien nodig, vragen kunnen stellen of geholpen kunnen worden als ze problemen ondervinden bij het gebruik. Beleidsmatig is het belangrijk deze bestaande initiatieven de nodige ondersteuning te geven zodat hun werking kan verbeterd worden. Belangrijkste focus dient hierbij in te liggen op de coördinatie van bestaande initiatieven en het herzien van bestaande financieringsmechanismen. De organisaties zijn vragende partij voor de oprichting van een centrale entiteit die het uitwisselen van informatie, best practices en lesmaterialen bevordert. Aansluitend wordt eveneens gevraagd naar de organisatie van trainertrainer opleidingen over bestaande initiatieven heen. Daarnaast dienen financieringsmechanismen in lijn te zijn met de structurele noden van organisaties zoals de ontwikkeling van leermaterialen, het voorzien van begeleiding of het technisch onderhoud van het computerpark. Ook hier is een duidelijke rol weggelegd voor de overheid.



## Bibliografie

- Bakardjieva, M., & Smith, R. (2001). The Internet in everyday life: Computer networking from the standpoint of the domestic user. *New Media & Society*, 3(1), 67-83.
- Barzilai-Nahon, K. (2006). Gaps and bits: Conceptualizing measurements for digital divide(s). *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, pp. 479-492.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying internet use as penetration increases.
- Eshet-Alkali, Y., & Amichai-Hamburger, Y. (2004). Experiments in digital literacy. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(4), 421-429.
- Gareis, K. (2006) Benchmarking Lifelong learning and eLearning in regions: Measuring what really counts, 8p.
- Haddon, L. (2004). Information and communication technologies in everyday life: A concise introduction and research guide. Oxford: Berg.
- 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.
- Hargittai, E. (2004). Internet access and use in context. *New Media & Society*, 6(1), 137-143.
- Hargittai, E. (2008). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4), 20p.
- Hargittai, E. (2010). Digital Na(t)ives? Variation in Internet skills and uses among members of the "Net Generation". *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. *New Media & Society*, 9, 671-696.
- Mariën, I. (2007). Gebruikersgeoriënteerd ontwikkelen van ICT: inclusie of exclusie van mensen in armoede in Vlaanderen.
- 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. (WP1 D1.3).

- 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).
- 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. *British Journal of Educational Technology*, 34(2), 169-181.
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media & Society*, 6, 341-362.
- Slocum, N. (2003) Participatory Methods Toolkit: A practitioner's manual. Koning Boudewijnstichting/ viWTA/ United Nations University - Comparative Regional Integration. [Online, [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be), [www.viWTA.be](http://www.viWTA.be), [www.unu.cris.edu](http://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.
- Vandebroeck, M., Verschelden, G., Boonaert Tom, ., & Van Haute, L. (2007). Changes in the digital divide: A case from Belgium. *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. *Interacting with Computers*.
- 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. (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](mailto:Infodrome@UnitedKnowledge.nl).
- 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. (2008). The 'relative utility' approach for stimulating ICT acceptance: profiling the non-user. *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. *Social Science Quarterly*, 90(2), 274-291.