

viWTA
Dossier **10**

ARMOEDE EN TECHNOLOGIE AAN DE ONDERKANT VAN DE TECHNOLOGISCHE SAMENLEVING



viWTA



SAMENLEVING
&
TECHNOLOGIE

viWTA Dossier nr. 10, © 2007 door het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA), Vlaams Parlement, 1011 Brussel

Dit dossier, met de daarin vervatte resultaten, conclusies en aanbevelingen, is eigendom van het viWTA. Bij gebruik van gegevens en resultaten uit deze studie wordt een correcte bronvermelding gevraagd.

ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

AAN DE ONDERKANT VAN DE TECHNOLOGISCHE SAMENLEVING





ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

INHOUDSTAFEL



VOORWOORD	5
VLAMINGEN IN ARMOEDE ZELF AAN HET WOORD	6
TECHNOLOGIE KOPEN EN GEBRUIKEN	9
DREMPELS OVERWINNEN	11
POSITIEVE EN NEGATIEVE GEVOLGEN EN GEVOELEN	17
BESLUIT: EEN SPANNINGSVELD TUSSEN WILLEN, MOETEN EN (NIET) KUNNEN.	20

ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

VOORWOORD



Armoede en technologie vormen geen evidente combinatie. Er bestaat weinig twijfel over het feit dat nieuwe technologieën vandaag de dag één van de voornaamste drijvende krachten vormen van maatschappelijke ontwikkeling. Ze bepalen in hoge mate de positie en levensomstandigheden van mensen. Maar dat gebeurt niet altijd probleemloos. Zo wordt de laatste jaren meer en meer het concept 'digitale kloof' gebruikt om aan te duiden dat niet alle bevolkingsgroepen even vlot meekunnen met de digitale revolutie. Vaak genoemde groepen zijn ouderen, laaggeschoolden, immigranten. Het is echter opvallend dat mensen die in een situatie van armoede en sociale uitsluiting leven niet of nauwelijks als specifieke groep genoemd worden in het debat over de digitale kloof.

In tegenstelling tot de eerst genoemde groepen bestaat er dan ook nauwelijks wetenschappelijk onderzoek over de relatie tussen armoede en technologie. Voor het viWTA vormde dit een goede reden om deze belangrijke leemte op te vullen. Het onderzoek dat het viWTA gedurende de tweede helft van 2006/begin 2007 uitvoerde in samenwerking met de Universiteit Antwerpen (OASes en het Departement Communicatiewetenschappen) is exploratief van aard. Het verkent, op basis van een intensief participatief proces met meer dan 700 mensen die in armoede leven, de ervaringen van de armen zelf, hun gevoelens en hun ideeën om zaken te verbeteren. Dit dossier geeft een overzicht hiervan, een meer wetenschappelijke analyse vindt u in het onderzoeksrapport van dit project.

Mensen in armoede hebben minder toegang tot, maken minder gebruik van en bezitten minder technologische hulpmiddelen dan de niet-armen in onze samenleving. Hierdoor missen ze kansen. Het niet kunnen beschikken over technologie kan er immers voor zorgen dat mensen nog verder wegglijden in een situatie van armoede en sociale uitsluiting. In het beste geval kan (het bezit van) technologie helpen om stappen te zetten om een situatie van armoede en sociale uitsluiting te verbeteren. Maar dat is dus niet evident. Arme mensen ondervinden hindernissen bij de aanschaf en het gebruik van technologieën. Gevoelens van faalangst, stigmatisering, schaamte, onmacht en toch ook boosheid zijn vaak het gevolg.

Nieuwe technologieën vormen dus een complex geheel van bedreigingen en kansen. Een aangepast beleid is absoluut noodzakelijk om er voor te zorgen dat de bedreigingen geminimaliseerd worden en de kansen gemaximaliseerd. Het viWTA zal op basis van haar studie dan ook beleidsaanbevelingen overmaken aan het Vlaams Parlement. Op het einde van dit dossier wordt alvast een overzicht van mogelijke actieterrains geboden.

We wensen u veel leesplezier.

Robby Berloznik,
Directeur viWTA



*Ik heb een televisie thuis, één met afstandsbediening. Ik gebruik die afstandsbediening om mijn televisie aan en af te zetten en om van post te veranderen. Voor de rest staan daar nog veel knopjes op: kleine en grote en in verschillende kleuren. Maar ik kom daar allemaal niet aan. Dat mag niet hé. Ik gebruik de knoppen die ik ken voor gewoon naar de televisie te kijken. Maar van de rest blijf ik af. Dat moet ook hé. Ik ken dat niet en ik heb dat niet nodig. Nee nee, daar moet je afblijven. En ik ben maar ne simpele mens. Ik heb jaren op straat geleefd en als ik nu al eens televisie kan kijken, ben ik al tevreden. De rest heb ik allemaal niet nodig.
(persoon in armoede)*



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

VLAMINGEN IN ARMOEDE ZELF AAN HET WOORD



Nieuwe technologische hulpmiddelen zoals de gsm of de SIS-kaart zijn bedoeld om het leven gemakkelijker te maken. Dat het soms anders uitdraait, hebben we allemaal wel eens aan den lijve ondervonden. Iedereen stoot wel eens op drempels en problemen bij het gebruik en bezit van technologie. Van financiële problemen over een gebrek aan technologische kennis en vaardigheden tot een gebrek aan hulp, informatie en communicatie. Vele van deze drempels gelden voor diverse soorten mensen in onze samenleving, maar mensen die in armoede leven worden vaak met een combinatie en opeenstapeling van deze drempels geconfronteerd.

Armoede en technologie zijn beide veelomvattende fenomenen. Ze spreiden hun tentakels uit over verschillende levensdomeinen, van inkomen en werk over onderwijs en wonen tot reizen en gezondheid. Bovendien versterken beide fenomenen elkaar. Omdat mensen in armoede het niet breed hebben en technologie meestal niet goedkoop is, komen vele armen er niet toe om dure apparaten te kopen. Daardoor wordt hun uitsluiting nog versterkt. Neem nu de arbeidsmarkt. Het internet is een belangrijk kanaal om op de hoogte te blijven van vacatures en om daarop te reageren. Maar de meeste mensen in armoede kunnen zich geen computer veroorloven (en zeker geen internet) en worden dus van deze informatie uitgesloten. In het onderwijs wordt van leerlingen altijd meer verwacht dat ze hun informatie op het internet gaan zoeken en hun taken via e-mail binnensturen. Kinderen uit arme milieus geraken daardoor nog meer verzeild in een situatie van uitsluiting.

Armoede in Vlaanderen

In Vlaanderen leeft één persoon op negen in armoede. Hij of zij moet zien rond te komen met minder dan 777 euro per maand. Vooral vrouwen, 65-plussers, huurders, werklozen, niet-actieven, alleenstaanden en alleenstaande ouders lopen het risico om in armoede terecht te komen.

Onder de mensen die in armoede leven, zijn er vandaag al heel wat die technologische toestellen bezitten, met technologie kunnen omgaan en technologie een nog prominenter plaats in hun leven zouden willen geven. Maar over het algemeen geldt dat mensen in armoede minder toegang hebben tot nieuwe technologieën en ze ook minder gebruiken dan andere sociale klassen in de samenleving. Hoe komt dat?

Welke hindernissen ervaren armen bij de aanschaf en het gebruik van die technologische hulpmiddelen en welke gevolgen heeft dit op hun dagelijks leven? Is het wel allemaal kommer en kwel? Openen technologische ontwikkelingen misschien ook nieuwe deuren voor mensen in armoede? Het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek ging op zoek naar antwoorden op die vragen. Ze zette een onderzoek op naar armoede en technologie in Vlaanderen.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

VLAMINGEN IN ARMOEDE ZELF AAN HET WOORD

Onderzoek bij 700 Vlamingen in armoede

De relatie tussen armoede en technologie in Vlaanderen is onderzocht door de Onderzoeksgroep Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad in samenwerking met het departement Communicatiewetenschappen van de Universiteit Antwerpen. Het onderzoek gebeurde in opdracht van het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek en liep in de periode 2006-2007. Het gaat om het eerste onderzoek in Vlaanderen naar dit specifieke thema. In het onderzoek werd technologie ruimer geïnterpreteerd dan enkel informatie- en communicatietechnologie. De aandacht ging van een gsm over een loopband tot een pacemaker.

Omdat problemen rond armoede niet in cijfers alleen te vatten zijn, werd gekozen voor een kwalitatief onderzoek met aandacht voor de persoonlijke beleving en ervaring van mensen in armoede. De opzet was mensen in armoede zelf aan het woord te laten. Dat gebeurde op verschillende manieren. Enerzijds werden armen bevraagd binnen de zogenaamde "verenigingen waarin armen het woord nemen". Anderzijds werd hun mening opgetekend in begeleide groepsgesprekken – "focusgroepen" in het jargon. Het is een wetenschappelijk aanvaarde manier om de ervaringen en opinies van mensen te achterhalen.

De groepsgesprekken werden voorafgegaan door "Saldo Ontoereikend", een toneelstuk over armoede en technologie, speciaal geschreven voor het onderzoek.

"Saldo Ontoereikend" werd in elke Vlaamse provincie één keer opgevoerd. Zowat duizend armen bezochten de toneelvoorstellingen. 700 onder hen namen nadien deel aan de groepsgesprekken. Vervolgens werden de resultaten van die rondvraag voorgelegd aan een vijftigtal mensen die betrokken zijn bij de problematiek van armoede en technologie. Het gaat om mensen uit de wereld van armoede (armen en niet-armen uit de armoedeverenigingen), de technologische sector (producenten en verkopers), de academische wereld, het middenveld en het beleid. In een forum hebben ze de ideeën van de armen verrijkt en verder onderbouwd.

De resultaten van het hele proces zijn gebundeld in het onderzoeksrapport "Aan de onderkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie." Dit viWTA-dossier licht de belangrijkste resultaten uit het onderzoeksrapport toe. Ook de anonieme citaten van armen in deze brochure zijn overgenomen uit het onderzoeksrapport.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

TECHNOLOGIE KOPEN EN GEBRUIKEN



Of iemand, ongeacht het feit of hij/zij arm is of niet, technologie gaat kopen en gebruiken, hangt van verschillende factoren af. Ten eerste is er het product zelf. De kostprijs, complexiteit en testbaarheid van het toestel, de compatibiliteit met andere toestellen die iemand al bezit en het relatieve voordeel in vergelijking met alternatieven, bepalen mee of iemand technologie gaat aanschaffen.

Een tweede factor die de aankoop en het gebruik beïnvloedt, is de maatschappelijke context. Daarin spelen zowel de institutionele als de culturele setting een rol. De institutionele setting slaat op de plaats waar technologieën opgesteld staan. Het gaat zowel om materiële onbereikbaarheid als om sociale drempels. De culturele setting houdt in dat ook het sociale milieu waarin mensen leven hun houding en manier van denken en doen kan bepalen, ook ten aanzien van nieuwe technologieën.

Een derde factor die meespeelt bij de aankoop en het gebruik van technologie is de gebruiker zelf. Zijn beslissing wordt mee gestuurd door:

- **persoonlijke interesse:** sommige mensen zijn geboeid door nieuwe technologieën terwijl anderen bewust weinig of geen technologie in hun leven toelaten.
- **mentale barrières:** sommigen zijn op hun gemak bij technologiegebruik, anderen blijven zich ongemakkelijk voelen.
- **materiële hulpbronnen:** niet iedereen heeft voldoende geld om zich nieuwe technologische snufjes aan te schaffen.
- **fysieke capaciteiten:** een slecht zicht of ongecoördineerde vingers maken het moeilijk om de toetsen van een PC of gsm te gebruiken.
- **schrijf-, lees- en rekenvaardigheid:** een bepaald niveau is nodig om de meeste technologieën efficiënt en

effectief te gebruiken.

- **instrumentele vaardigheden:** knoppenkennis betekent dat je op een toestel de functies van de verschillende knoppen moet kennen alvorens je ze juist kan gebruiken
- **structurele vaardigheden:** begrijpen, beoordelen en selecteren, bijvoorbeeld in het geval van zoekmachines of discussielijsten.
- **strategische vaardigheden:** zoals proactief informatie opzoeken, beslissingen nemen op basis van informatie en de omgeving op relevante informatie scannen.
- **opleidingsniveau:** een lager onderwijsniveau impliceert niet per se minder (efficiënt) technologiegebruik.
- **ervaring met technologie:** voorgaande positieve ervaringen met technologie kunnen mensen ertoe aanzetten nieuwe technologieën te gebruiken of te kopen.
- **leeftijd:** kinderen, jongeren en volwassenen adopteren nieuwe technologieën gemakkelijker dan senioren.
- **gender:** de vraag is niet of mannen dan wel vrouwen meer technologie gebruiken maar of ze verschillende technologieën gebruiken en of ze dezelfde technologieën op verschillende manieren gebruiken.

Vele van deze factoren zijn van toepassing op velerlei soorten mensen met diverse persoonlijke achtergronden. Kortom, deze factoren kunnen voor iedereen bepalend zijn om juist wel of juist niet tot technologiegebruik en/of -bezit te komen.

Er bestaat evenwel een belangrijk verschil met mensen in armoede. Daar waar deze factoren op mensen met de meest diverse achtergronden betrekking kunnen hebben, gelden voor mensen in armoede veel van deze factoren tegelijkertijd. Dit is een belangrijke bemerking die we in het verdere verloop van het verhaal in dit dossier in ons achterhoofd dienen te houden: iedereen ondervindt



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

TECHNOLOGIE KOPEN EN GEBRUIKEN

wel eens drempels en problemen bij gebruik en bezit van technologie, maar voor mensen die in armoede leven gelden de meeste van deze drempels, in bepaalde gevallen zelfs allemaal en wel gelijktijdig. En net dat maakt dat de aandacht voor de relatie tussen armoede en technologie een noodzaak is.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

DREMPELS OVERWINNEN



Onder mensen in armoede vinden we diverse soorten technologiegebruikers. In de eerste plaats is er de groep van armen die zo goed als nooit een beroep doen op nieuwe technologieën. Daarnaast heb je de selectieve gebruikers, die bepaalde technologieën in bepaalde mate en enkel voor bepaalde doeleinden gebruiken. Ten slotte zijn er de gesofisticeerde gebruikers, die gevarieerd en intensief technologie gebruiken en dat bovendien vanzelfsprekend vinden.

Tijdens het onderzoek naar armoede en technologie in Vlaanderen werden personen in armoede gevraagd hoe het komt dat niet iedereen even gemakkelijk aansluiting vindt bij nieuwe technologieën. De belangrijkste drempels die zij zelf onderscheiden, zijn de onbekendheid van sommige technologieën, een gebrek aan interesse, maatschappelijke druk, het prijskaartje en de complexiteit van technologie.

DREMPEL 1: ONBEKEND IS ONBEMIND

Teletekst bijvoorbeeld... Blijkt dat je ook ondertiteling kunt opvragen. Dan moet je 888 indrukken en dan wordt alles wat er op TV komt ondertiteld. Awel, niemand van ons wist dat hier. Iemand heeft mij dat moeten zeggen, anders wist ik dat niet. Er is zoveel, maar meer dan de helft gebruiken we niet, gewoon omdat we niet weten dat het bestaat. Hetzelfde met die gsm's met grote knoppen, ik wist dat lang niet.
(persoon in armoede)

Soms weten mensen niet eens af van het bestaan van bepaalde technologieën. Ze schrijven dat in sterke mate toe aan een gebrek aan informatie. Armen weten vaak niet wat er allemaal voorhanden is. Ook over de plaats waar ze welke producten het best kopen, voelen ze zich

te weinig geïnformeerd. Wat geldt voor de aankoop van technologie, is evenzeer van toepassing op het gebruik ervan en op bijhorende vorming. Armen weten niet altijd waar ze met vragen terecht kunnen.

DREMPEL 2: GEBREK AAN INTERESSE

Hebben wij echt een gsm nodig? Ik heb daar mijn twijfels over. Het is de tendens van het leven, het is de welvaart. En als je nu zegt dat je geen gsm hebt, dan krijg je zoiets van 'Vanwaar kom jij?'. Het is toch zo hé?! En de gps, dat is de volgende stap. Wie heeft er eigenlijk een gps echt nodig? Er zijn er al met een gps in hun auto, op hun moto en op hun fiets. Maar vroeger reden wij toch ook naar Frankrijk en dan hadden wij ons kaart bij. Maar ze zijn onze kop weer aan het zot maken en iedereen gaat die gps weer kopen hé. En binnenkort is er weer niets anders hé. Het gaat dezelfde toer op. En OK, het is gemakkelijk, maar heb je het echt nodig?
(persoon in armoede)

Er zijn mensen die belangstelling hebben voor technologie en bereid zijn ze te gebruiken of aan te kopen. Anderen zijn dan weer niet tot technologiegebruik te overhalen omdat ze technologie slechts een beperkt nut toemeten. Dat geldt trouwens ook voor mensen die niet arm zijn. Maar mensen in armoede hebben andere prioriteiten. Zij moeten in de eerste plaats elke dag zien rond te komen.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

DREMPELS OVERWINNEN

DREMPEL 3: MAATSCHAPPELIJKE DRUK

Vandaag moet je een computer in huis hebben, anders gaat het gewoon niet meer. Dan kunnen je kinderen bepaalde taken gewoon niet meer afgeven, of toch zeker niet op tijd. Want op school verwachten ze dus dat je thuis een computer hebt hé! En niet zómaar een computer hé, maar één met internet! Ik vind dat straf dat dat zomaar kan. En we kunnen het moeilijk altijd aan de burens gaan vragen natuurlijk. En de bibliotheek is vaak ook meer miserie om daar op de computer te kunnen. Nee, ik vind het echt schandalig dat ze van onze kinderen verwachten dat iedereen zomaar internet heeft thuis. Wij hebben dat gewoon niet. Punt uit.

(persoon in armoede)

In uiteenlopende levensdomeinen worden mensen met technologie geconfronteerd. In het onderwijs moeten leerlingen bijvoorbeeld schoolwerkjes maken in Word, huistaken doorsturen via e-mail en allerlei dingen opzoeken op het internet. Op de arbeidsmarkt kunnen werkzoekenden vacatures op het web raadplegen, online hun cv invullen en moeten ze vaak werken met technologie. In de gezondheidszorg brengt de voortschrijdende verfijning van methoden en technieken vaak extra kosten met zich mee voor de patiënt.

Mensen in armoede worden door allerlei soorten reclame ertoe aangezet om te consumeren. Dat vergroot het risico om nog meer in armoede te verglijden:

Ik heb vroeger ook jarenlang schulden gehad door een VISA-kaart. Maar nu heb ik alleen mijn bankkaart en dat is genoeg. Met andere kaarten moeten ze bij mij niet meer afkomen. Ik zeg gewoon 'Nee, merci, dank u'. Maar ja, niet iedereen kan weigeren hé. Maar je geraakt er

ook niet gemakkelijk vanaf, ze. Ik heb jaren in schulden gestaan, en nu krijg ik nog reclame om naar de Pizza Hut te gaan, terwijl ze zeggen dat als je één keer in schulden hebt gestaan je geen reclame meer krijgt. Al ik nu iets krijg toegestuurd en ik zie dat het voor leningen is, scheur ik het in vier of in vijf en ik gooi het meteen de vuilbak in.

(persoon in armoede)

De maatschappelijke druk is voor iedereen voelbaar, zeker voor mensen in armoede. Voor hen is het sowieso al moeilijk om op diverse levensdomeinen mee te kunnen. Daarenboven werkt deze druk bij vele armen averechts. Hun afkeer van technologie wordt alleen maar aangewakkerd. Het valt te vrezen dat hierdoor de digitale kloof nog groter zal worden.

DREMPEL 4: HET PRIJSKAARTJE

Ik denk dat de nieuwe technologie helemaal niet toegankelijk is voor mensen in armoede. Waarom? Maak gewoon de rekening. Ik heb 732 euro inkomen en ik betaal 402 euro huishuur. Ik betaal 80 euro aan gas en elektriciteit. Dus dan weet je zo dat je al niet veel overhoudt. (persoon in armoede)

De hoge kostprijs van technologie vormt voor armen vaak een drempel bij de aankoop. Daarbovenop komen nog eens de kosten voor onderhoud en gebruik van technologische toepassingen:

Ik kan mijn droogkast niet laten nakijken, want dan moet je eerst een bestel laten maken van 100 of 130 euro en dan is het nog niet gemaakt. Weg daarmee!

(persoon in armoede)

ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

DREMPELS OVERWINNEN



Een overheidsactie zoals 'Internet voor iedereen' is voor armen geen oplossing. Die actie biedt armen bijvoorbeeld een pakket met internetabonnement, opleiding en desktop aan voor 850 euro. Maar als je moet zien rond te komen met minder dan 777 euro per maand, kan 850 euro er gewoonweg niet vanaf.

Om toch van technologie gebruik te kunnen maken, gaan armen zelf op zoek naar financiële oplossingen. Ze besteden bijvoorbeeld hun beperkt budget rationeel aan een minimum aan technologie of gebruiken technologie in bruikleen via familie, vrienden en kennissen:

Ik heb zowel een laptop als een vaste computer, want wat je krijgt moet je aanpakken. De computer heb ik gekregen, de laptop heb ik zelf gekocht, wel tweedehands via een vriendin.

(persoon in armoede)

DREMPEL 5: COMPLEXITEIT

Biljettenautomaten? Ik ken dat wel, maar ik heb er nog geen gebruik van gemaakt. Ik ga gewoonlijk naar de winkel [het loket] zelf voor mijn kaartje. Dat is minder ingewikkeld. Je vraagt je kaartje en je krijgt het. Ik heb ze al zien staan, ze. Want onder de grond heb je ze ook staan. Maar ik vraag me af hoe ik eraan moet beginnen. Ge moet dat dan ingeven per rit en zo, of met meer dan tien. Maar ik weet niet hoe je dat moet doen. Ik heb dat nog nooit gebruikt. Ik gebruik altijd een abonnement of een dagpas. Ik vind dat het gemakkelijkste.

(persoon in armoede)

Mensen in armoede weten vaak niet hoe ze technologie moeten gebruiken. Ze ervaren technologie als té complex en vinden dat ze er onvoldoende over geïnformeerd

zijn. Er bestaat te weinig communicatie tussen hen en de producenten en verkopers van technologie. Ook de begeleidende informatie bij de aankoop of het gebruik van goederen is volgens armen veel te ingewikkeld. Neem nu de handleiding. Die wordt niet gemaakt wanneer ze onduidelijk, in kleine letters of in een andere taal is opgesteld:

De meeste uitleg is dan ook in het Engels op die prutsen hé. En ik kan wel Engels, maar alle woorden kan ik niet vertalen hé. "Put", "down" en zo, geen probleem. Maar er zijn woorden als je denkt: Wat willen ze nu?'. En in het Duits staat dat daar ook bij. En ik kan dat perfect spreken en ik kan dat perfect lezen, maar ik kan dat niet omzetten in de Nederlandse taal.

(persoon in armoede)

In het onderzoek gaven de bevroegde personen in armoede aan dat ze te weinig inspraak hebben bij het ontwerp en de ontwikkeling van nieuwe technologieën.

Je hebt er geen inspraak in. Zij die al die technologie maken doen maar wat, vooral voor de mensen die geld hebben. Maar naar ons wordt weer niet omgekeken. Ze zouden eens wat meer naar ons moeten luisteren en rekening met ons houden, zowel met onze kleine portemonnee als met hoe eenvoudig wij maar zijn. Wij vragen niet naar al die ingewikkelde toestellen met veel te veel knopjes. Maar ze doen maar hé!

(persoon in armoede)

Hoe gaan armen om met de complexiteit van technologie? Sommigen negeren technologie gewoon. Anderen zoeken heil in informele bijscholing via familie, vrienden of kennissen. Daarnaast is er de formele bijscholing door een professioneel vertrouwenspersoon of via cursussen.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

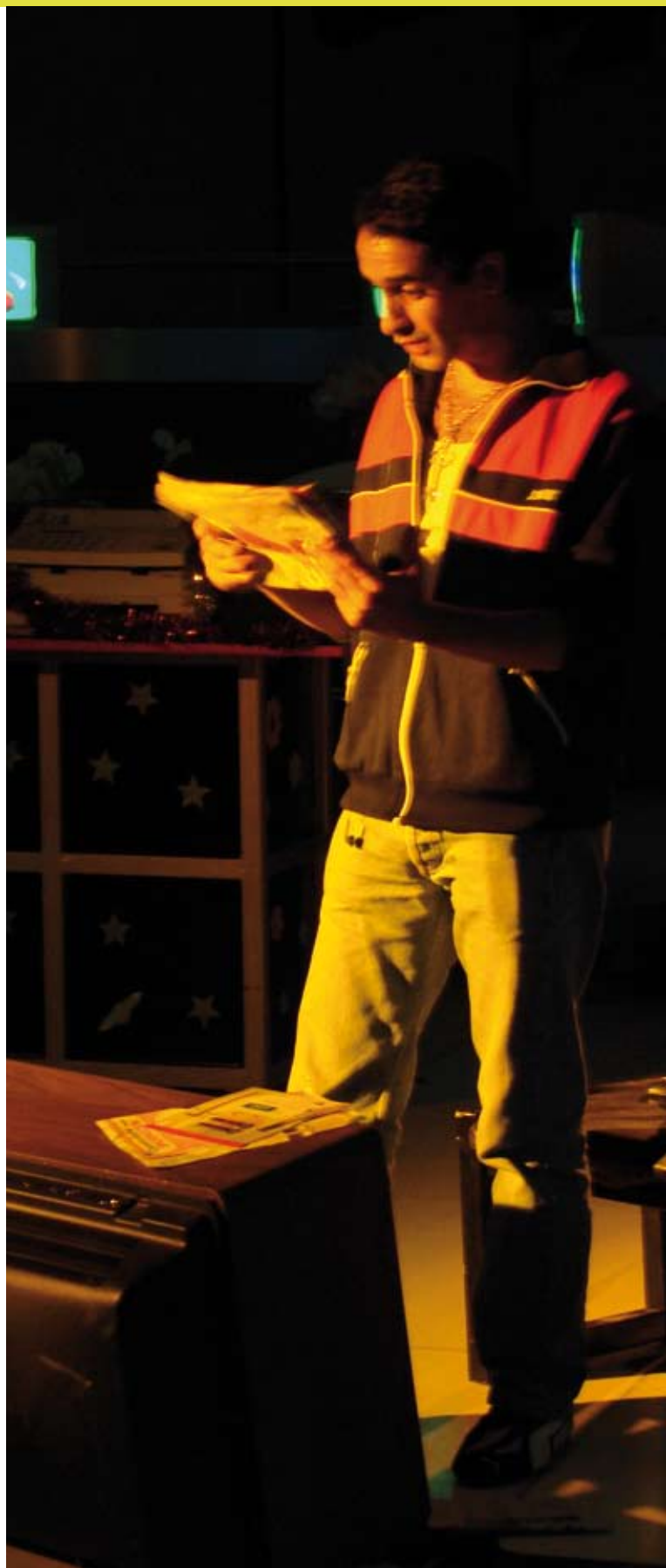
DREMPELS OVERWINNEN

Maar niet elke arme vindt de weg naar een technologie-cursus. Hiervoor sommen de bevraagde armen verschillende redenen op: de kostprijs, een tekort aan informatie over de cursus, lange wachtlijsten, angst voor groepsonderricht en een te hoog niveau, zelfs bij de eenvoudigste cursussen.

Maar het is niet alleen maar kommer en kwel. Voor sommige mensen in armoede is technologie juist een middel om extra kennis en vaardigheden op te doen. Sommige technologie biedt de mogelijkheid om informatie op te zoeken en te leren lezen, schrijven en rekenen:

Als ik thuis ben en ik heb efkes tijd, dan ga ik wel achter mijn laptop zitten en dan typ ik wel iets in. Dat is wel gemakkelijk, want met de computer schrijf ik minder fouten dan gewoon. Want als ik fouten schrijf dan komt daar een rood lijntje en dan moet ik naar het woordenboek gaan. Maar mijn dochter heeft dat er zodanig opgezet dat het zich niet van zichzelf verbetert. Want dat bestaat dat de computer fouten van zichzelf verbetert, maar ik moet de juiste oplossing nog altijd wel opzoeken in het woordenboek. En daarna moet ik het juiste woord dan zelf juist typen.

(persoon in armoede)



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

DREMPELS OVERWINNEN



Enkele cijfers

Na het toneelstuk 'Saldo Ontoereikend' (5 opvoeringen, één in elke provincie) werd het publiek – dat bestond uit mensen die in armoede leven – opgedeeld in kleine groepjes. In het totaal van 46 groepsgesprekken plaats, het aantal deelnemers varieerde tussen 12 en 18.

Volgens een sterk gestructureerde methodiek, volgens de methode van de focusgroep, verkenden de groepjes onder leiding van een professionele gespreksleider de ervaringen en gevoelens die zij hadden met betrekking tot technologie. Van elk gesprek werd nauwgezet verslag genomen. Tijdens de verwerking nadien werd al dit materiaal nauwgezet gecategoriseerd en geanalyseerd. Zo werden alle gedane uitspraken gerubriceerd onder 7 algemene thema's. De tabel hieronder biedt een overzicht van het aantal uitspraken dat onder een bepaald thema valt.

THEMA	FREQUENTIES	%
(on)bekendheid van technologie	8	1,2
gepercipieerd nut	15	2,3
maatschappelijke druk	115	17,9
financiële problemen	98	15,2
cognitieve problemen	142	22,0
positieve gevolgen en gevoelens	83	13,0
negatieve gevolgen en gevoelens	183	28,4
TOTAAL	644	100

Uitspraken over het feit of een bepaalde technologie al of niet gekend is, zijn er relatief weinig. De meeste armen weten vrij goed welke technologie beschikbaar is. Of ze die technologie nuttig achten, is een andere vraag. De lage frequentie onder 'gepercipieerd nut' lijkt aan te geven dat armen veelal vraagtekens plaatsen bij het nut van sommige technologieën. De andere thema's kwamen heel veel aan bod. Niet alles is kommer en kwel: er gebeurden 83 uitspraken over positieve aspecten (gevolgen of gevoelens) van technologie. De andere thema's duiden meer op de minzijde. Arme mensen ondervinden druk om technologieën te gebruiken, maar ervaren financiële en cognitieve problemen hiervoor. Bijna 30% van de uitspraken gingen over negatieve gevolgen en/of gevoelens van technologie. Dit is een sterke fingerwijzing dat heel wat mensen in armoede vooral beperkingen ondervinden als gevolg van de in de samenleving aanwezige technologie.

Armoede en technologie
Het Vlaams Parlement wil uw mening

Saldo ontoereikend

Een toneelstuk over armoede en technologie
Kom kijken en discussieer nadien mee!

Gratis inkom en broodjesmaaltijd
Verplaatsingskosten worden terugbetaald op vertoon vervoersbewijs

Maandag 13 november — Cultureel Centrum — Berchem
Aanvang 10u. - einde 14u.

Productie: Victoria Depraet, Ineke Kato Fozzy, Hilde Noortje Dekker
Spelers: Lief Geeraert, Sonja Sabbe, Aziz BouAFAN, Patrick Spinhoutgheim

De Vlaamse Staat is een van de partners van de Vlaamse Mediagroep met medewerking van de Vlaamse Media Reguleerder



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

POSITIEVE EN NEGATIEVE GEVOLGEN EN GEVOELENS



Technologie brengt heel wat gevoelens teweeg bij mensen in armoede, zowel positieve als negatieve. Die hangen samen met de gevolgen van het al dan niet gebruiken van technologie.

De negatieve gevolgen van technologiegebruik spreken voor zich. Door de aanschaf van technologie komen mensen in armoede vaak in financiële problemen. Daarnaast schept technologie een nieuwe generatie van analfabeten. Wie technologisch niet vaardig is, vindt geen plaats meer op de arbeidsmarkt. Een gebrek aan technologie brengt vaak ook een slechtere gezondheidstoestand mee. En wie geen toegang heeft tot technologie, kan ook niet profiteren van het gemak dat technologie meebrengt. Wanneer armen geen toegang hebben tot technologie ten slotte, leidt dat vaak tot verdere uitsluiting en minder sociale contacten.

Deze uitsluiting brengt negatieve gevoelens met zich mee: het gevoel van niet mee te kunnen en er niet bij te horen, faalangst, onverschilligheid ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen, angst voor de toekomst, stigmatisering, een minderwaardigheidsgevoel, schaamte, onmacht, boosheid en het gevoel niet gehoord te worden.

Anderzijds kan technologie de sociale integratie en levensomstandigheden van mensen in armoede ook bevorderen:

Ik heb met de computer leren werken. Ik doe dat wel graag. Je ziet dat overal meer en meer en ik kon nooit niet volgen. Maar nu leer ik erover bij en weet ik toch al iets meer waar dat over gaat. Het is goed voor mezelf. Het houdt mijn geest jong. (persoon in armoede)

Ik heb nood aan contacten met mensen, anders kwijn ik helemaal weg. Ik kan er niet tegen om alleen te zitten. En door die technologie kan ik toch met veel mensen spreken, met de chat zo hé. Ik vind dat plezant. En ik vind het ook tof dat ik dat kan. Veel mensen kunnen dat en ik kan dat nu ook. (persoon in armoede)

Mensen in armoede die technologie gebruiken, hebben meer sociale contacten. Daarnaast biedt technologie mogelijkheden tot bijscholing, waardoor armen hun kennis en vaardigheden kunnen opkrikken. Basisvaardigheden (zoals rekenen, lezen en schrijven) die armen niet op een schoolse manier hebben meegekregen, kunnen ze via nieuwe leermethodes zoals computerondersteund onderwijs alsnog aanleren. Technologie vergemakkelijkt ook de zoektocht naar een job op de arbeidsmarkt. Verder zorgen gezondheidstechnologieën voor een vlottere toegang tot de gezondheidszorg. Ten slotte kan technologie ook het gemak verhogen: armen moeten bijvoorbeeld zelf geen gegevens meer bijhouden voor hun belastingsaangifte of medisch dossier.

De website www.rechtenverkenner.be informeert mensen in armoede over hun rechten. Ze bundelt informatie over sociale voordelen en tegemoetkomingen op federaal, Vlaams, provinciaal en gemeentelijk niveau. Bezoekers kunnen op de site zoeken per doelgroep of thema, op basis van persoonlijke gegevens of in de totale lijst met voordelen en tegemoetkomingen.

De positieve gevolgen van technologiegebruik leiden tot positieve gevoelens bij mensen in armoede: zelfvertrouwen, onafhankelijkheid en zelfredzaamheid.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

POSITIEVE EN NEGATIEVE GEVOLGEN EN GEVOELENS

Technologie is een strijd

Als afsluitend onderdeel van elk groepsgesprek moesten de deelnemers (niet iedereen wilde dit doen) zich positioneren tussen twee uitersten op een lijn (met 7 punten) op de grond. De éne zijde van de schaal (waarde 1 op de schaal) kreeg de betekenis 'technologie is een strijd', het andere uiterste (waarde 7 op de schaal) 'technologie is een bevrijding'. Het resultaat? De meeste mensen in armoede - bijna 30% - ervaren technologie noch als een strijd noch als een bevrijding. De positieve pool ('technologie is een bevrijding') trok één op de tien deelnemers aan. Eén op vijf gaf aan dat technologie voor hen een strijd is. De balans slaat dus eerder door langs de negatieve zijde (+/- 40% versus +/- 30%). Toch betekent dit ook dat een belangrijke minderheid de voordelen van technologie voor de verbetering van hun eigen situatie erkennen.

POSITIE OP DE LIJN	1	2	3	4	5	6	7	
	Technologie is een strijd					Technologie is een bevrijding		
TOTAAL	78	41	42	119	42	39	41	402
%	19,3	10,2	10,4	29,6	10,4	9,7	10,2	100



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

POSITIEVE EN NEGATIEVE GEVOLGEN EN GEVOELEN





ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

BESLUIT:

EEN SPANNINGSVELD TUSSEN WILLEN, MOETEN EN (NIET) KUNNEN.

Het onderzoeksproject *'Aan de onderkant van de technologische samenleving. Armoede en technologie'* heeft in grote lijnen twee zaken aangetoond. Ten eerste, dat onder de mensen die in armoede leven er vandaag al heel wat zijn die technologische toestellen bezitten, die met technologie kunnen omgaan en die als ze het zich zouden kunnen permitteren, technologie een nog prominere plaats in hun leven willen geven. Ten tweede, dat de plaats van technologie in het leven van mensen

in armoede enkel kan worden begrepen door rekening te houden met hun specifieke situatie. De kenmerken van een leven in armoede staan vaak lijnrecht tegenover de kenmerken van nieuwe technologieën: financiële beperkingen versus een hoge kostprijs, een lage scholing versus de complexiteit van technologie. Deze spanning zorgt op diverse domeinen van het maatschappelijk leven voor sociale druk, waardoor heel wat armen technologie met negatieve gevolgen en gevoelens associëren.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

BESLUIT:

EEN SPANNINGSVELD TUSSEN WILLEN, MOETEN EN (NIET) KUNNEN.



Het gaat hier om een krachtig spanningsveld en heel veel mensen in armoede slagen er niet in om – enkel op eigen kracht – het hoofd te bieden aan die spanning. Toch is er een positieve zijde aan het verhaal. Want het onderzoeksproject toont aan dat technologie de potenties bezit om armen vooruit te helpen. De kansen op leren en werk vergroten, sociaal isolement doorbreken, gevoel van eigenwaarde opkrikken,... Maar dan moeten beleidsmensen en veldwerkers zich realiseren dat de aankoop, het onderhoud en het gebruik van technologie voor mensen in armoede geen sinecure is. Integendeel. Doorheen vele en gevarieerde contacten met de armen in dit project en de gesprekken met heel wat betrokkenen bij de problematiek (zowel uit de armoedesector, de technologiesector en het beleid), blijkt dat er zeer veel toegangsdrempels tot technologie bestaan. Vele van deze drempels gelden voor diverse soorten mensen in onze samenleving. Maar mensen die in armoede leven worden veelal met een combinatie van deze drempels geconfronteerd. Daarenboven versterken ze elkaar nog eens. Geld is hierbij vaak een eerste reden voor niet-gebruik van (nieuwe) technologieën, maar de problematiek gaat veel verder dan dat. Een gebrek aan technologische kennis en vaardigheden blijkt een tweede grote bekommernis, naast nog andere zaken die doorheen dit project naar boven zijn komen drijven: (on)bekendheid van technologieën, een beperkt gepercipieerd nut, een gebrek aan hulp en informatie, negatieve gevoelens.

Als men wil dat ook mensen in armoede meer kunnen genieten van de voordelen van technologieën én wil men dat de negatieve gevolgen van non-adoptie van technologie bij mensen in armoede worden geminimaliseerd, dan is het tijd om actie te ondernemen. Volgende ideeën – komende van de armen zelf – vormen een goed startpunt:

- Er is nood aan meer **sensibilisering**: informatie over welke technologie voorhanden is en welke voordelen technologie specifiek voor mensen in armoede kan hebben.
- Binnen het **onderwijs** verwachten armen dat scholieren kunnen kiezen of ze informatica willen gebruiken. Wanneer scholen meer computers met internetaansluiting ter beschikking zouden stellen, krijgen leerlingen de kans om zowel tijdens als na de lessen op school internet te gebruiken.
- Op het vlak van **gezondheidszorg** hopen armen dat onderzoeken met technologie en technologische hulpmiddelen (zoals een hoorapparaat) goedkoper worden.
- De arme consument wil beter beschermd worden tegen misleidende **reclame**.
- Speciale acties voor goedkopere technologie kunnen de **aankoop** van technologie vergemakkelijken.
- Om het **gebruik** van technologie te bevorderen, is er nood aan voldoende technologische faciliteiten in een laagdrempelige leefomgeving.
- Voor een goed **onderhoud** van technologie is er nood aan voldoende herstellingsateliers voor defecte apparaten.
- Armen pleiten voor **eenvoudigere toestellen** en apparaten, én voor eenvoudigere instructies bij de aankoop en het gebruik van technologie.





ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

BESLUIT:

EEN SPANNINGSVELD TUSSEN WILLEN, MOETEN EN (NIET) KUNNEN.

- Wat **vorming en opleiding** betreft, is er vraag naar meer informatie over het specifieke aanbod voor mensen in armoede: welke cursus wordt waar en wanneer gegeven?
- Verder is het voor mensen in armoede belangrijk dat oude, vertrouwde, niet-technologische **alternatieven** behouden blijven.
- Armen hebben het gevoel dat er te weinig naar hen wordt geluisterd, ook als het gaat om technologie. Ze kaarten de noodzaak aan **interactie** aan.

Het viWTA-onderzoek naar de relatie tussen armoede en technologie heeft heel wat naar boven gebracht. Het blijft echter een eerste stap, meer niet. Het is nu zaak om goede ideeën in de praktijk om te zetten én meer onderzoek op te zetten. Cruciaal is dat bij elk beleid gericht op het invoeren en stimuleren van technologie (en gebruik van technologie) in onze samenleving wordt nagedacht over de gevolgen voor mensen die in armoede leven. Want, hoezeer zo'n beleid ook gericht is op het verbeteren van de situatie van mensen, voor mensen in armoede draait het nog te vaak op het omgekeerde uit.



ARMOEDE EN TECHNOLOGIE

COLOFON



Auteurs dossier

Jan Vranken – OASeS (UA)
Heidi Vandebosch – Departement
Communicatiewetenschappen (UA)
Steven Windey – OASeS (UA)

Redactie dossier

Christof Klerix

Eindredactie dossier

Stef Steyaert (viWTA)

Projectmanagement

Stef Steyaert (viWTA)

Fotografie

Brandpunt 23
Stefan De Wilde

Lay-out

B.Ad

Verantwoordelijke uitgever

Robby Berloznik,
directeur viWTA
Vlaams Parlement
1011 Brussel

De heer Robert Voorhamme is voorzitter van de Raad van Bestuur van het viWTA. Mevrouw Trees Merckx - Van Goey en de heer Jean-Jacques Cassiman zijn de ondervoorzitters.

De Raad van Bestuur van het viWTA bestaat uit:

mevrouw Patricia Ceysens

de heer Eloi Glorieux

mevrouw Kathleen Helsen

mevrouw Trees Merckx - Van Goey

de heer Jan Peumans

de heer Erik Tack

mevrouw Marleen Van den Eynde

de heer Robert Voorhamme

als Vlaamse Volksvertegenwoordigers;

de heer Paul Berckmans

de heer Jean-Jacques Cassiman

mevrouw Ilse Loots

de heer Freddy Mortier

de heer Nicolas Van Larebeke-Arschodt

de heer Harry Martens

mevrouw Irène Veretennicoff

de heer Stefan Gijssels

als vertegenwoordigers van de Vlaamse wetenschappelijke en technologische wereld.

Het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek

Het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek is een onafhankelijke en autonome instelling verbonden aan het Vlaams Parlement, die de maatschappelijke aspecten van wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen onderzoekt. Dit gebeurt op basis van studie, analyse en het structureren en stimuleren van het maatschappelijke debat. Het viWTA observeert wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen in binnen- en buitenland en verricht prospectief onderzoek over deze ontwikkelingen. Op basis van deze activiteiten informeert het viWTA doelgroepen en verleent het advies aan het Vlaams Parlement. Op die manier wil het viWTA bijdragen tot het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk debat en tot een beter onderbouwd besluitvormingsproces.