

NEDERLANDSE SAMENVATTING ONDERZOEKSRAPPORT

DIGITALE KLOOF TWEDE GRAAD IN VLAANDEREN

COLOFON

Opdrachtgever

Instituut Samenleving en Technologie
Vlaams Parlement
1011 Brussel

Projectleider opdrachtgever

Johan Evers

Opdrachtnemer

Studies over Media, Informatie and Telecommunicatie [SMIT]
Vrije Universiteit Brussel
Pleinlaan 2
1050 Brussel

Projectuitvoerders opdrachtnemer

Ilse Mariën, Leo Van Audenhove, Chris Vleugels, Stijn Bannier en Jo Pierson

Periode

November 2009 – September 2010

INLEIDING

De voorbije tien jaren is duidelijk geworden dat de **traditionele opvatting van de digitale kloof** en het bijbehorende discours van doorgedreven tweedeling– toegang versus geen toegang – **volkomen achterhaald** zijn. Digitale exclusie manifesteert zich niet alleen op het niveau van toegang, maar ook op het niveau van gebruik, motivatie en vaardigheden. Hierbij is toegang op zich geen garantie voor het gebruik van Informatie- en Communicatietechnologieën (ICT). Het verschaffen van toegang leidt evenmin automatisch tot een verbetering van de digitale vaardigheden.

Recent onderzoek geeft een aantal bijkomende elementen aan die een belangrijke invloed hebben op het aanschaffen en het (kunnen) gebruiken van ICT. **Sociale netwerken** geven vaak de nodige technische en motivationele ondersteuning. De **gebruikscontext** geeft het belang en de betekenis van het gebruik weer binnen de dagelijkse praktijken en routines van de gebruiker. Dit maakt het mogelijk om na te gaan of er wel of geen sprake is van mechanismen van sociale uitsluiting. De digitale kloof in zijn huidige vorm is zonder meer complex en multidimensionaal.

Dit leidt naar **verschillende vragen**. Hoe moet de notie van de digitale kloof dan herbeschouwd worden? Welke aspecten zijn hierbij van cruciaal belang? Wat zijn de implicaties voor toekomstig onderzoek, het beleid en middenveldorganisaties? Zijn de acties die momenteel ondernomen worden in overeenstemming met de huidige complexiteit van digitale exclusie of ligt de focus nog steeds in grote mate op het verschaffen van toegang?

De **Vlaamse overheid** hanteert geen top-down e-inclusie beleid waardoor er de voorbije tien jaar een enorm complex en fijnmazig net van e-inclusie initiatieven is ontstaan. Tegelijkertijd heeft de Vlaamse overheid onvoldoende zicht op de reikwijdte en doeltreffendheid van deze initiatieven.

Dit onderzoek werd opgestart om

- een diepgaand en uitgebreid inzicht te krijgen in de evolutie van de digitale kloof;
- de aanpak van bestaande digitale inclusie initiatieven te identificeren en te analyseren;
- huidige problemen te identificeren en beleidsrelevante oplossingen naar voor te brengen.

De **literatuurstudie** gaat dieper in op de wetenschappelijke verschuiving van aandacht voor *de digitale kloof van de eerste graad* – gebrek aan toegang – naar *de digitale kloof van de tweede graad* – verschillen in gebruik en vaardigheden. Hierbij wordt de vraag gesteld welke aspecten mede de oorzaak zijn van digitale exclusie en mogelijk leiden naar mechanismen van sociale uitsluiting. De literatuurstudie focust eveneens op een aantal vernieuwende elementen eigen aan de problematiek van de digitale kloof zoals de invloed van sociale netwerken, familiale dynamiek, levensstijlen en levenstransities op het gebruik van ICT.

Het **empirisch deel van dit onderzoek** omvat twee luiken:

- een betekenisvolle inventarisatie van digitale inclusie initiatieven in Vlaanderen;
- een brainstormoefening met stakeholders uit het Vlaamse werkveld.

Middels een online vragenlijst werd de aanpak van bijna 400 initiatieven bevraagd en geanalyseerd volgens 1) hun modus operandi – bv. aantal computers, doelgroepen, vormingsmogelijkheden; 2) hun pedagogische aanpak (bv. groepsgrootte, type begeleiding, type leermaterialen, aanbod- of vraaggestuurde aanpak); en 3) hun duurzaamheid (bv. financiering, inbedding in organisaties, samenwerking op lokaal niveau).

De focus van de brainstorm lag op 1) het identificeren van problemen met de implementatie van e-inclusie initiatieven; en 2) het grondig discussiëren rond mogelijke oplossingen en beleidsaanbevelingen.

DIGITALE INCLUSIE: EEN NIEUWE INVALSHOEK

Het staat buiten discussie dat de term digitale kloof op geen enkele manier nog aansluit bij de zeer complexe dynamiek van ICT en sociale uitsluiting. Het gaat niet langer om één digitale kloof maar om een **veelheid aan kloven** die zich door en naast elkaar manifesteren en dit op het niveau van motivatie, toegang, gebruik en vaardigheden. Als uitgangspunt wordt hierbij niet meer vertrokken van wel versus niet, maar van verschillen en gradaties die het volledige gamma tussen wel en niet beslaan. Belangrijk hierbij is dat het bestaan van verschillen niet noodzakelijk gelijk staat met het voorkomen van mechanismen van sociale uitsluiting.

Er is duidelijk nood aan het gebruik van nieuwe terminologie waarbij aandacht geschonken wordt aan alle aspecten eigen aan de toegang tot ICT, het gebruik van ICT en digitale vaardigheden. In dit onderzoek wordt daarom voor de term **digitale**

inclusie gekozen. Door zijn **positieve connotatie** geeft deze term aan dat het niet louter gaat om mechanismen van uitsluiting maar ook om mechanismen van insluiting of inclusie. Hierbij is het nodig rekening te houden met het complexe en multidimensionale karakter van digitale exclusie en inclusie. Dit betekent dat reeds gekende drempels – toegang, motivatie, gebruik en vaardigheden – op een meer diepgaande manier onderzocht moeten worden.

Toekomstig onderzoek dient te focussen op de **relatie tussen uitsluiting en verschillen in gebruik of vaardigheden**. Hierbij mogen kwantitatieve meetmethoden – het meten van de intensiteit, diversiteit of frequentie van het gebruik – niet de enige manier zijn om naar ICT-gebruik te kijken. De gebruikscontext, of met andere woorden de kwaliteit van toegang, de autonomie van het gebruik, de online ervaring of de interesse van gebruikers, zijn uiterst belangrijk. Er is eveneens nood aan het **anders en beter meten van digitale vaardigheden**. Het louter tellen van het aantal applicaties dat mensen kunnen gebruiken of het aantal taken dat mensen kunnen uitvoeren, reflecteert onvoldoende de complexiteit van de notie van *digitale vaardigheden*. Er moet gewerkt worden aan een nieuw meetsysteem waarin aandacht besteed wordt aan ieder aspect eigen aan *operationele, formele, informatie* en *strategische vaardigheden* en waarin op basis van reële doe-experimenten het effectieve niveau gemeten wordt.

Het is bovendien duidelijk dat digitale inclusie **de problemen van kwetsbare en 'logische' doelgroepen als senioren** overstijgt en dus om een breder beleidskader vraagt. De huidige conceptualisering van de digitale kloof als een probleem van kansarme groepen, ouderen en allochtonen belemmert deze verbreding. Hierbij is aandacht nodig voor een aantal mogelijk structurele tekortkomingen. Het verkrijgen van thuistoegang tot computer en internet blijft een structureel probleem voor kansengroepen. Een gebrek aan motivatie daarentegen overstijgt de problematiek van kansengroepen, maar blijkt eveneens een structurele drempel. Vermoed wordt dat een zeker percentage van de Vlaamse bevolking het gebruik van ICT vrijwillig verwerpt. Beleidsmatig luidt de vraag hoe deze groep overtuigd kan worden van het nut en de meerwaarde van het gebruik van ICT.

Verschillen in informatie- en strategische vaardigheden vormen mogelijk een **toekomstig structureel probleem**. **Jongeren** worden **vaak beschouwd als 100% digitaal geletterd**, maar uit recent onderzoek blijkt dat jongeren in grote mate problemen ondervinden bij het zoeken, selecteren, kritisch evalueren en gebruiken van informatie online. Het gebrek aan dit soort vaardigheden komt voor over

bevolkingsgroepen heen. Ze vereisen de ontwikkeling van een kritische houding ten aanzien van media en media-inhouden en het kunnen gebruiken van ICT in het eigen voordeel. Dit soort vaardigheden kan echter niet geleerd worden via trial & error, maar vraagt om een tussenkomst vanuit het formele onderwijs. Om de **digitale inclusie van kansarme en kansrijke groepen** te garanderen is er nood aan een breder socio-maatschappelijk beleid en een strategisch informatie-samenlevingsbeleid.

DIGITALE INCLUSIE IN HET HUIDIGE WERKVELD

De inventarisatie van bestaande initiatieven maakt duidelijk dat het **werkveld** – hoewel **zeer divers en van onderuit 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 publieke computerruimte 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. In 91% van de publieke computerruimtes is begeleiding aanwezig. De meerderheid van de opleidingsinitiatieven focussen op het aanleren van computer- en internetvaardigheden. Bijna alle computerruimten – 87% – zijn open voor alle publiek. 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.

- De **meerderheid** van de bestaande initiatieven gaat uit van een kleinschalige laagdrempelige aanpak waarbij initiatieven ingebed zijn in de bestaande sociale of culturele structuren. Hierbij wordt een **specifieke pedagogische aanpak** gehanteerd waarbij gewerkt wordt **in kleine groepen**, met een **aangepast leertempo, leermateriaal en taalgebruik**.
- In quasi alle initiatieven wordt een combinatie van een **vraag- en aanbodgestuurde aanpak** gehanteerd. Deze manier van werken werkt de klassieke drempels waarmee kansengroepen geconfronteerd worden grotendeels weg. Deze drempels worden veroorzaakt door de complexiteit van de problematiek van kansengroepen zoals een gebrek aan vertrouwen in het eigen leervermogen, een gebrek aan zelfvertrouwen of een gebrek aan positieve leerervaringen. De inbedding in lokale sociale structuren maakt dat mensen hun vertrouwde omgeving niet moeten verlaten en vergroot het vertrouwen. Bijkomend wordt dit vertrouwen vergroot door de quasi 1 op 1 begeleiding en de aangepaste leermethodiek. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar het gebruik van *klare taal*. Het hanteren van een vraaggestuurde aanpak maakt dat wat aangeleerd wordt, eveneens ingebed is in de sociale gebruikscontext en dagelijkse realiteit van de deelnemer. Dit vergroot de kans op effectieve adoptie en domesticatie nadien, omdat individuen meer

gemotiveerd zijn en er door het gebruik een reële meerwaarde gecreëerd wordt.

De twee belangrijkste doelen van de initiatieven zijn

- **positieve en aangename leerervaringen creëren**
- individuen **motiveren en stimuleren** tot het gebruiken van ICT en het verbeteren van hun digitale vaardigheden.

KNELPUNTEN IN DE HUIDIGE WERKING

De resultaten van de brainstormsessies geven aan dat initiatieven met **vier belangrijke problemen** geconfronteerd worden:

- 1) het onderhoud van het computerpark;
- 2) de doorstroming van deelnemers naar vervolgopleidingen;
- 3) de beschikbaarheid en omkadering van de begeleiding;
- 4) de ontwikkeling van leermethodieken en –materialen op maat.

Beleidsinterventie op elk van deze vlakken is nodig om de duurzaamheid en de verdere ontwikkeling van initiatieven te garanderen.

Voor wat betreft het **onderhoud van het computerpark** is er in de organisaties onvoldoende IT-kennis aanwezig. Organisaties slagen er niet in om hun computer park te onderhouden en te beschermen tegen virussen of spam omdat het personeel zelf onvoldoende IT-geschoold is. Het inhuren van professionele IT-ers is te duur. Om toch een zekere mate van controle en veiligheid te garanderen, is het downloaden van software, muziek of andere applicaties verboden in bijna 50% van de openbare computerruimten. De constante noodzaak tot het vernieuwen, upgraden of updaten van besturingsystemen en software is een bijkomende drempel. Hier zorgt het beheer en de overdraagbaarheid van licenties over verschillende computers heen voor moeilijkheden. Organisaties vragen daarom naar de implementatie van een mobiele en een vaste helpdesk. Geen van de bestaande organisaties heeft voldoende mogelijkheden om dit op grote schaal te organiseren. De organisaties vragen daarom naar de opstart van een overkoepelende orgaan.

De **problemen met de doorstroming van deelnemers naar vervolgopleidingen** doen zich voornamelijk voor omwille van een gebrek aan data omtrent

- het kennisniveau van deelnemers;
- de focus en beschikbaarheid van vervolgopleidingen; en
- het leertraject van deelnemers.

Er is echter geen unanimiteit over mogelijke oplossingen omtrent de doorstroming van deelnemers naar vervolgopleidingen. De idee van een levenslang portfolio werd geopperd maar organisaties die werken met kansarme groepen zoals werklozen, mensen in armoede of (illegale) immigranten, beschouwen het meten, meten of analyseren van de vaardigheden van deze deelnemers als onhaalbaar. Volgens deze organisaties leidt een dergelijk systeem naar bijkomende mechanismen van uitsluiting omdat mensen met leermoeilijkheden of onvoldoende zelfvertrouwen en vaardigheden minder zullen participeren. Bovendien stellen zij de vraag wat er dan exact moet gemeten worden? Het kunnen gebruiken van Facebook? Of het kunnen werken met een muis? Verschillende organisaties geven aan dat het hele spectrum aan mogelijke applicaties en vaardigheden te breed en te divers is om te meten.

De problemen op het niveau van de **beschikbaarheid en de omkadering van de begeleiding** is complexer. 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 onvoldoende voeling met de leefwereld en problematiek van kansengroepen. Professionele leerkrachten zijn voor het merendeel van de organisaties te duur. Zij werken daarom met vrijwilligers. Door het grote verloop van vrijwilligers vormt de beschikbaarheid een bijkomend probleem. Vrijwilligers staan dicht bij kansengroepen maar beschikken minder over de nodige pedagogische vaardigheden 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 beschikken 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. Algemeen gesteld geeft het onderzoek aan dat er **nood** is aan een **uitgebreid aanbod van opleidingen voor de begeleiders**. Het merendeel van de bestaande organisaties slaagt er onvoldoende in om dit te organiseren door een gebrek aan financiële middelen. De snelle ontwikkeling van het internet vormt een bijkomende drempel. Hoe kunnen begeleiders up-to-date blijven met de continue ontwikkeling van applicaties en de snelle evolutie van het internet.

Hetzelfde geldt voor de ontwikkeling van leermethodieken en –materialen op maat. **Hoe** kan dit **materiaal up-to-date** gehouden worden? Hoe kan de uitwisseling van kennis en leermethodieken tussen organisaties gestimuleerd worden? Organisaties zijn vragende partij voor de oprichting van een overkoepelend orgaan dat instaat

voor de implementatie van trainertrainer opleidingen op grote schaal en tegelijkertijd de uitwisseling van kennis en leermethodieken en –materiaal stimuleert en mogelijk maakt. Vanuit het standpunt van het beleid is het absoluut noodzakelijk het gebruik van ICT te integreren in de curricula van diegenen die in de toekomst het meest waarschijnlijk zullen fungeren als intermediair voor digitale inclusie. Hiertoe behoren zeker de bibliothecarissen, sociaal werkers of jeugdwerkers. Belangrijk is dat het hier gaat om heuristiek en vakdidactiek, met name om de vraag op welke manier ICT kan aangewend worden om bepaalde einddoelen binnen het eigen vakgebied – zoals bijvoorbeeld sociale cohesie – te bereiken. Het gaat dus niet om het aanleren van Word of Excel of het gebruik van Google.

NAAR AANVULLENDE BELEIDSINTERVENTIES

De opstart van een centrale entiteit is cruciaal 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.

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.

Belangrijk is dat samenwerking op alle beleidsniveaus gestimuleerd wordt zodat een allround aanpak uitgewerkt wordt waarin sprake is van een **EN-EN beleid**: 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.