

IBBT Digital Society
Een onderzoeksvoorstel voor Digipolis – Gent
E-Inclusie studie voor steden

MIDIS: MEETINSTRUMENT VOOR DIGITALE INCLUSIE IN STEDEN

D.1.1. – D.1.2. MEETBAARHEID VAN DIGITALE INSLUITING IN STEDEN

MARIËN ILSE & VAN AUDENHOVE LEO

Promotoren: Prof. Dr. Leo Van Audenhove en Dr. Pieter Verdegem
IBBT – Digital Society
IBBT-SMIT, Vrije Universiteit Brussel,
IBBT-MICT, Universiteit Gent
in samenwerking met Indigov, Leuven



Vrije Universiteit Brussel

Inhoudstafel

1. Inleiding	3
2. Conceptualisering	4
2.1. <i>Van digitale kloof naar digitale uitsluiting: evolutie van een concept</i>	4
2.2. <i>Digitale en sociale uitsluiting: complexiteit en multidimensionaliteit</i>	8
2.3. <i>Risicogroepen voor digitale en sociale uitsluiting</i>	11
2.4. <i>Digitale uitsluiting, inclusie en empowerment: Inhoudelijke nuanceringen</i>	13
2.5. <i>Van digitale naar sociale inclusie: naar een multi-stakeholders aanpak</i>	14
3. Risicofactoren digitale uitsluiting	16
3.1. <i>Traditionele indicatoren</i>	16
3.1.1. SES en digitale uitsluiting: enkele resultaten en bedenkingen	16
3.1.2. Naar een kwaliteitsvolle toegang	21
3.1.3. Motivatie of attitude: een niet te vergeten structurele problematiek	22
3.1.4. Digitale vaardigheden, mediageletterdheid en basiscompetenties	23
3.1.5. Gebruik in context	27
3.2. <i>Bijkomende indicatoren</i>	28
3.2.1. Ondersteuningsmechanismen	28
3.2.2. Leerproces digitale vaardigheden	30
3.2.3. Sociale context	31
4. Gebruikersprofielen	33
4.1. <i>Overzicht van gebruikersprofielen</i>	33
4.2. <i>Potentiële meerwaarde van gebruikersprofielen</i>	38
5. Digitale uitsluiting & cijfers : een kritische evaluatie	38
5.1. <i>Tekortkomingen van kwantitatief onderzoek omtrent digitale uitsluiting</i>	38
5.1.1. Te beperkte theoretische invulling	38
5.1.2. Operationalisering: Selectieve invulling van indicatoren	39
5.1.3. Vaardigheden meten: van zelfrapportering tot performantietesten	41
5.1.4. Steekproeven, representativiteit en validiteit	42
5.2. <i>Onderzoek en kwetsbare doelgroepen</i>	42
5.2.1. Oorzaken van niet-deelname	43
5.2.2. Kwalitatief onderzoek als aanpak	45
5.2.3. Bereikbaarheid vergroten: de rol van intermediairen	46
5.2.4. Deelname vergroten: cruciale aspecten	49
5.3. <i>Evaluatie van de aanpak via intermediairen in het MIDIS-project</i>	53
5.3.1. Herziening van de vragenlijst	53
5.3.2. Het betrekken van kwetsbare groepen	54
5.3.3. In de praktijk	55
5.3.4. Een representatieve integratie van kwetsbare groepen: welke aanpak?	56
6. Conclusie	59
7. Bibliografie	61

1. Inleiding

Dit rapport maakt deel uit van het IBBT Digital Society onderzoeksproject MIDIS dat focust op het meten van digitale inclusie in een stedelijke context. Het werd gerealiseerd door een samenwerking tussen IBBT-SMIT (Studies over Media, Information & Telecommunicaton) verbonden aan de Vrije Universiteit Brussel, IBBT-MICT (Onderzoeksgroep voor Media & ICT) verbonden aan de Universiteit van Gent, Indigov en Digipolis Gent.

Het MIDIS-project omvat vier onderzoeksluiken: 1) een theoretische herziening van de factoren die digitale uit- en insluiting bepalen; 2) een case study van het beleid rond digitale inclusie in Stad Gent; 3) de ontwikkeling en validering van een meetinstrument voor digitale inclusie in steden; en 4) de formulering van beleidsaanbevelingen ter verbetering van de aanpak voor digitale inclusie in Stad Gent.

Dit rapport bevat de resultaten van het eerste onderzoeksluik (cf. een theoretische herziening van de factoren die digitale uit- en insluiting bepalen) en gaat in de eerste plaats dieper in op de verschillen in conceptualisering tussen digitale uit- en insluiting.

- Hoe verhoudt digitale uit- en insluiting zich ten aanzien van de notie van digitale kloof en sociale uit- en insluiting?
- Waar liggen de verschillen in betekenis en wat impliceert dit voor de opmaak van een beleidsvisie rond digitale inclusie?

Ten tweede wordt ingegaan op de verschillende risicofactoren en de (nieuwe) karakteristieken die digitale uit- en insluiting bepalen.

- Hoe zijn deze geëvolueerd tijdens de voorbije tien jaar en welke bijkomende aspecten bepalen de toegang, de motivatie, het gebruik en het niveau van vaardigheden aangaande ICT?

In de derde plaats wordt aangekaart wat de mogelijke meerwaarde is van het gebruik van gebruikersprofielen, wetende dat socio-demografische karakteristieken op zich onvoldoende zijn voor het verklaren van digitale ongelijkheden.

- Welke bijkomende factoren kunnen opgenomen worden bij de uitwerking van gebruikersprofielen om op die manier de risicogroepen voor digitale uitsluiting te identificeren?

In de vierde plaats wordt dieper ingegaan op de problematiek van niet-deelname van kwetsbare doelgroepen aan kwantitatief onderzoek en mogelijke methoden om hun deelname te bevorderen.

2. Conceptualisering

2.1. Van digitale kloof naar digitale uitsluiting: evolutie van een concept

Met de opkomst van de computer en het internet tien jaar geleden werd digitale uitsluiting – in dit rapport gedefinieerd als het ervaren van uitsluiting ten gevolge van de penetratie van ICT in de maatschappij – gezien als een tweedeling tussen enerzijds diegenen met toegang en diegenen zonder toegang, vanwaar ook de benaming digitale kloof is ontstaan. Deze manier van denken zet zich tot op heden door in de manier waarop in het beleidsveld en in het academisch onderzoek gekeken wordt naar digitale uitsluiting. Zo geven Hanafizadeh, Saghaei & Hanafizadeh (2009) aan dat de digitale kloof gaat om een kloof tussen informatierijken en -armen. Wilson, Wallin & Reiser (2003) spreken dan weer van een kloof tussen diegenen die er in slagen voordeel te halen uit het gebruik van nieuwe technologieën en diegenen die daar niet in slagen. Verschillende onderzoeken bevestigen echter dat de notie van digitale uitsluiting anders moet en kan ingevuld worden. Van Dijk (2005) definieert de digitale kloof als het voorkomen van verschillen op het niveau van toegang, motivatie, gebruik of vaardigheden tussen individuen of over bevolkingsgroepen heen. Gilbert et al. (2008) stellen een gelijkaardige interpretatie voorop:

“The term ‘digital divide’ was widely adopted to refer to the great differences in computer and Internet access and use at the household level among families from diverse socio-economic and racial/ethnic backgrounds.” (Gilbert et al., 2008:914)

Verschillende auteurs zoals van Dijk (2005), Livingstone & Helsper (2007) en Pena-Lopez (2009) verwijzen naar de digitale kloof als een continuüm van mogelijke posities op het niveau van toegang of gebruik. Gesteld wordt dat de digitale kloof eerder beschouwd moet worden als een ononderbroken lijn die gaat van digitale uitsluiting tot de volledige insluiting (Livingstone & Helsper, 2007). Andere auteurs zoals Brotcorne, Mertens & Valenduc (2009) of Sinclair & Bramley (2010) spreken van breuklijnen of het bestaan van verschillende digitale kloven door en naast elkaar. Hargittai (2003) brengt op haar beurt de term *digitale ongelijkheid* naar voor ter vervanging van de term *digitale kloof*:

“Digital Inequality: A refined understanding of the “digital divide” that emphasizes a spectrum of inequality across segments of the population depending on differences along several dimensions of technology access and use.” (Hargittai, 2003:2)

Uit de literatuur blijkt dat de conceptualisering in termen van digitale ongelijkheid aan aandacht wint maar op het niveau van inhoud een grote verscheidenheid vertoont. Van Dijk (2006) geeft aan dat digitale ongelijkheid van toepassing is op een veelheid aan technologische, immateriële en materiële, sociale en onderwijsgerelateerde karakteristieken. Gilbert (2010) verwijst naar ongelijkheid in de toegang tot kennis en informatie. Steyaert & Gould (2009) geven op hun beurt aan de digitale kloof verandert in een informatiekloof omwille van de verschillen in de inhoudelijke voorkeuren van individuen bij hun gebruik van nieuwe technologieën. Gesteld wordt dat het medium of de technologie op zich niet langer de belangrijkste oorzaak is van digitale uitsluiting maar wel de informatie- en gebruiksvoorkeuren van individuen. Deze interpretatie kent veel navolging. Volgens DiMaggio et al. (2004) gaat digitale uitsluiting over de verschillen in de manier waarop individuen of bepaalde groepen hun voordeel halen uit het gebruik van nieuwe media en ligt de focus van digitale uitsluiting daarom op de verschillen in meerwaarde van een verschillend gebruik van nieuwe media door verschillende type gebruikers. Dit sluit aan bij de visie van van Dijk (2003) die stelt dat het bestaan van verschillen enkel problematisch is als deze verschillen gepaard gaan met structurele ongelijkheden. Bijvoorbeeld als bepaalde groepen er systematisch makkelijker en beter in slagen dan andere groepen om hun voordeel te halen uit het gebruik van nieuwe media. Witte & Mannon (2010) trekken deze interpretatie door naar het niveau van vaardigheden en stellen de vraag of het bezitten van een bepaald niveau van digitale vaardigheden gepaard gaat met een meer voordelige positie op de arbeidsmarkt en het gebrek ervan leidt naar een achtergestelde en nadelige positie. Of zoals Steyaert & Gould (2009) aangeven: Het bezit en algemeen gebruik is niet bepalend, wel hoe technologie wordt toegepast, of met andere woorden wat de finaliteit van het gebruik is.

De focus op de mogelijke meerwaarde van ICT en het eventuele gebrek aan sociale mobiliteit dat hiermee gepaard gaat, impliceert dat digitale uitsluiting conceptueel aanleunt bij de notie van sociale uitsluiting. Witte & Mannon (2010) bevestigen dit en stellen dat het nodig is om een bredere visie over digitale uitsluiting te hanteren waarbij gefocust wordt op het begrijpen van de oorzakelijke verbanden die digitale ongelijkheden bepalen, of met

andere woorden van de manier waarop digitale technologieën gepaard gaan met een sociale structuur van inherente ongelijkheden. Warren (2007) gaat nog een stap verder en omschrijft digitale uitsluiting als een situatie in dewelke specifieke bevolkingsgroepen achterop liggen in hun adoptie van ICT door omstandigheden die buiten hun controle liggen. Ook Gochenour (2006) legt de nadruk op het feit dat de digitalisering wordt opgedrongen en stelt dat deze een bedreiging vormt voor ieders persoonlijke en maatschappelijke ontwikkeling:

“Being forcibly prevented from participating in a community through, for example, having one’s access to the internet denied, amounts to having an aspect of one’s development as a subject denied ... if economic, social, or political forces deny me my participation in a community, then they also deny me the development of an aspect of myself.” (Gochenour, 2006:47)

Witte & Mannon (2010) stellen dat het oplossen van de verschillende digitale kloven niet kan berusten op het aanleveren van toegang tot technologie op zich, maar tegelijkertijd de bestaande sociale ongelijkheden moet aanpakken. Verschillen in internetgebruik moeten daarom in relatie gezet worden tot verschillen in status, klasse, sociale en familiale achtergrond. Volgens Gilbert (2010) omvat digitale uitsluiting drie zaken: 1) de manier waarop socio-demografische karakteristieken zich verhouden tot mechanismen van sociale en digitale uitsluiting (bv. hoe de arbeidsmarkt de toegang en het gebruik van ICT tussen man en vrouw bepaalt); 2) de wijze waarop geografische en tijdsgebonden aspecten verbonden zijn met mechanismen van uitsluiting (bv. het opgroeien in een kansarme wijk); en 3) de relatie tussen het individu en zijn onmiddellijke omgeving en sociale context (bv. het sociaal en technologisch kapitaal aanwezig in het netwerk van individuen). Het overzichtswerk van Tsatsou (2011) *‘Digital divides revisited: What is new about divides and their research?’* bevestigt de verschuiving in de conceptualisering van het fenomeen van de digitale kloof naar een meer kwalitatieve interpretatie met aandacht voor aspecten van in- en uitsluiting met inbegrip van hun evoluerende en complexe karakter. Maar, zo stellen Brants & Frissen (2003), bij het beschouwen van de digitale kloof als een nieuwe vorm van sociale uitsluiting moeten twee zijden belicht worden: 1) digitale uitsluiting als het directe resultaat van een achtergestelde positie door het gebrek aan bv. financiële middelen of competenties; en 2) digitale uitsluiting als een factor die bestaande mechanismen van sociale uitsluiting versterkt. Belangrijk is dat hierbij eveneens rekening gehouden wordt met het feit dat gelijke kansen kunnen leiden naar ongelijke posities, of dat gelijke rijkdom kan

samengaan met een ongelijke ervaring van geluk. Nog volgens Brants & Frissen (2003) gaat het ervaren van ongelijkheid gepaard met een gevoel, een gebrek aan welbevinden en staat uitsluiting niet noodzakelijk in relatie tot het hebben of gebruiken van een bepaalde technologie. Een volgens statistieken digitaal uitgesloten individu (vb. geen toegang tot ICT, geen gebruik) kan zonder meer eveneens gelukkig zijn en zichzelf helemaal niet voelen als een digitaal uitgesloten iemand. Dutton et al. (2009) maken in de Oxford Internet Survey het onderscheid tussen *digitale uitsluiting*, zijnde de drempels veroorzaakt door de sociale, economische, geografische of fysieke situatie van individuen, en *digitale keuze*, zijnde de persoonlijke keuzes van individuen die gevormd worden door de sociale en culturele achtergrond en context. Helsper (2008:15) spreekt van *digital disengagement* en vult dit in als “*a complex compound problem involving cultural, social and attitudinal factors and in some cases informed digital choice.*” Deze laatste term verwijst naar die individuen die, ondanks het bezit van de nodige competenties en het beschikken over fysieke toegang, bewust geen gebruik maken van ICT.

Samengevat is het dus duidelijk dat digitale uitsluiting rechtstreeks of onrechtstreeks samenhangt met mechanismen van sociale ongelijkheden en dit op macro-, meso- en micro-niveau. Van Dijk (2006) stelt terecht dat het betrekken van sociologische conceptualiseringen van ongelijkheid (bv. Marx, Weber, Simmel & Dahrendorf) een belangrijke meerwaarde kunnen betekenen voor huidig onderzoek naar de digitale kloof. Dit valt helaas niet binnen de scope van het MIDIS-project maar wordt verder uitgewerkt in verschillende onderzoeksprojecten binnen de onderzoeksgroepen IBBT-SMIT en IBBT-MICT . Daarnaast is het eveneens duidelijk dat digitale uitsluiting een complexe problematiek is die onvoldoende weerspiegeld wordt in het concept digitale kloof. De term suggereert een één-dimensionale kloof en reflecteert een te vereenvoudigde visie op de problematiek terwijl de voorgaande uiteenzetting aangeeft dat de relatie tussen ICT en sociale uitsluiting multidimensionaal is en verbonden is met een veelheid aan factoren. Mariën & et al. (2010) brengen de term *digitale inclusie* ter vervanging aan, maar de vraag dient gesteld te worden of deze term wel voldoet. In recente onderzoeken komen twee termen steeds meer op de voorgrond, met name *digitale uitsluiting* en *digitale insluiting* of *inclusie*. Maar de vraag luidt of beide termen eenzelfde betekenis inhouden en probleemloos door elkaar heen gebruikt kunnen worden? Volgens een rapport van IMLS et al. (2011) ligt het verschil tussen de notie digitale uitsluiting en de notie digitale inclusie in het kloofsgewijs denken:

“The technology-centric term digital divide separates people into haves and have-nots; digital inclusion is an all-encompassing term, focused on equity within three areas: access, digital and information literacy, and relevant content.” (IMLS et al., 2011:45)

Kaplan (2005:7) op zijn beurt stelt dat digitale inclusie niet beschouwd kan worden als de tegenpool van digitale uitsluiting omdat er een inhoudelijk verschil is met betrekking tot de bereidwilligheid van het gebruiken van ICT: *“The divide refers to involuntary exclusion, whereas e-inclusion adds an element of willingness”*. Digitale uitsluiting moet volgens Kaplan (2005) daarom gezien worden als een structurele problematiek waarmee individuen ongewild geconfronteerd worden, terwijl digitale inclusie gaat om het bewust en vrijwillig (her)insluiten van uitgesloten individuen.

Wij hanteren in dit werk een gelijkaardige tweedeling. Digitale uitsluiting omvat voor ons de analyse van uitsluitingsmechanismen verbonden aan ICT. Digitale insluiting of inclusie verwijst naar het wegwerken van ongelijkheden verbonden aan nieuwe media op het niveau van toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden, zodat ICT-gerelateerde mechanismen van sociale uitsluiting geneutraliseerd worden en ieder individu naar eigen behoefte kan participeren in de informatiemaatschappij. Digitale inclusie omvat aldus 1) de analyse van mechanismen en initiatieven die bijdragen tot het (her)insluiten van uitgesloten individuen; en 2) de vertaling van deze inzichten in strategische aanbevelingen voor de verschillende stakeholders (cf. beleid, lokale overheden, middenveldorganisaties, private sector...).

2.2. Digitale en sociale uitsluiting: complexiteit en multidimensionaliteit

Digitale uitsluiting komt zeer concreet neer op het ervaren van uitsluiting ten gevolge van integratie van ICT in de maatschappij (Mariën et al., 2010). Om goed te begrijpen wat digitale uitsluiting inhoudt, is inzicht in de notie van sociale uitsluiting onontbeerlijk. Een belangrijk maar complex aspect is het onderscheid tussen hoe sociale uitsluiting ontstaat en op welke verschillende vlakken sociale uitsluiting zich manifesteert. In de literatuur wordt de vraag naar de oorzaken van sociale uitsluiting voornamelijk terug gebracht naar kritische en conflicterende bedenkingen over structuur en agency. Enerzijds wordt sociale uitsluiting toegeschreven aan fouten gemaakt door het individu. Onvoldoende agency – het niet participeren in opleiding, verkeerde prioritisering bij aankopen en betalingen, het niet willen van een bepaalde job... – is in deze visie de directe oorzaak van sociale uitsluiting. Jehoel-

Gijsbers & Vrooman (2007) onderschrijven deze visie deels en stellen dat uitgesloten individuen voor een deel verantwoordelijk zijn voor hun eigen sociale uitsluiting. Anderzijds wordt sociale uitsluiting gezien als een structurele problematiek waarbij organisatorische en institutionele aspecten de oorzaken zijn van het ontstaan en het behoud van mechanismen van sociale uitsluiting. Een voorbeeld hiervan is de manier waarop huidige onderwijssystemen ongewild sociale ongelijkheden herproduceren door bv. jongeren uit de lagere sociale klasse meer en makkelijker te laten instromen in beroepsopleidingen dan jongeren uit de hogere sociale klasse (Bianchi et al., 2006; Witte & Mannon, 2010). In deze visie wordt sociale uitsluiting niet gezien als een problematiek veroorzaakt door het individu zelf, maar wel als een gevolg van de structuur waarin het individu zich bevindt en beweegt. De realiteit geeft aan dat sociale uitsluiting eerder ontstaat vanuit een complexe wisselwerking tussen structuur en agency.

Sociale uitsluiting wordt omschreven als een multi-dimensioneel fenomeen (Jehoel-Gijsbers & Vrooman, 2007). Een inhoudelijke verkenning van de karakteristieken van sociale uitsluiting bevestigt dit en geeft aan dat sociale uitsluiting in de eerste plaats gekenmerkt wordt door een laag gezinsinkomen, een laag opleidingsniveau of een laag arbeidsstatus (Witte & Mannon, 2010). Jehoel-Gijsbers & Vrooman (2007) verwijzen bijkomend naar gezondheidsproblemen en het niet beheersen van de lokale taal. Helsper (2008) vult verder aan met karakteristieken als het ervaren van discriminatie omwille van de individuele etnische achtergrond, een gebrek aan vaardigheden, slechte behuizing of het opgroeien in een achterstandswijk waar drugsproblemen en criminaliteit courante problematieken zijn. Zowel Jehoel-Gijsbers & Vrooman (2007) als van Dijk (2003) onderschrijven een gebrek aan participatie in formele en informele sociale netwerken (cf. vrije tijd, cultuur, politiek...) als bijkomend kenmerk. Belangrijk is dat sociale uitsluiting net omwille van het samengaan van verschillende karakteristieken ontstaat:

“Social exclusion is the outcome of people or communities suffering from a range of problems such as unemployment, low incomes, poor housing, crime, poor health and disability and family breakdown. In combination, these problems can result in cycles of poverty, spanning generations and geographical regions.” (Notley & Foth, 2008:11)

De complexiteit wordt verder verhoogd door het feit dat sociale uitsluiting gekenmerkt wordt door een vicieuze cirkel waarbij de verschillende oorzaken en gevolgen van sociale uitsluiting elkaar negatief beïnvloeden en versterken:

“Exclusion breeds exclusion and can have costly follow-on effects. Unemployment can lead households into persistent income poverty, thereby causing further distress for entire families and endangering the educational opportunities and life chances of children in unemployed households.” (Bianchi et al., 2006:23)

Net het vicieuze en multi-dimensionele karakter maakt het moeilijk, zo niet onhaalbaar om sociale uitsluiting op een individuele manier te overbruggen. Sociale uitsluiting vormt op die manier een structurele problematiek die veroorzaakt wordt op individueel en institutioneel niveau (cf. agency versus structuur) waarbij op ieder van deze niveaus interventie van de overheid nodig is om mechanismen van sociale uitsluiting weg te werken.

Dit complexe en multi-dimensionale karakter is eveneens terug te vinden bij het ervaren van digitale uitsluiting. In de eerste plaats geeft empirisch onderzoek aan dat digitale uitsluiting voor een zeer groot deel samenvalt met de bestaande breuklijnen van sociale uitsluiting (Gorski, 2008; Livingstone & Helsper, 2007; Steyaert & Gould, 2009; van Dijk, 2003). Witte & Mannon (2010) geven aan dat de sociale achtergrond van een individu bepalend is voor de toegang tot ICT en de manier waarop ICT gebruikt wordt. Helsper (2008) bevestigt dit en stelt dat sociaal uitgesloten individuen zeven keer meer risico lopen op digitale uitsluiting dan individuen uit kansrijke bevolkingsgroepen. Mensen die in armoede leven, bevinden zich in een worst case scenario. Ze beschikken over minder toegang tot ICT, krijgen minder opportuniteiten tot het gebruik ervan en krijgen minder mogelijkheden tot het ontwikkelen en verbeteren van hun vaardigheden (Dekkers & Kegels, 2003). Mensen in armoede zitten bovendien vaak ingebed in homogene ICT-arme netwerken die voornamelijk bestaan uit andere kansarme individuen die met gelijkaardige ICT-gerelateerde drempels geconfronteerd worden (Moreas, 2007). Dit maakt dat mensen in armoede weinig tot geen sociale netwerken hebben waarop ze kunnen terugvallen voor de nodige technische en motivationele ondersteuning (Mariën et al., 2010). Een belangrijk gevolg is dat digitale uitsluiting gepaard gaat met het Mattheus-effect, met name dat kansrijke groepen er beter en sneller in slagen om voordeel te halen uit het gebruik van ICT dan kansarme groepen:

“The study also predicts the presence of a “rich get richer” effect in which the divide between the different user types will increase in connection with the growing development and distribution of the Internet and its technologies. This development indicates larger

inequalities of online participation in the future.” (Brandtzaeg et al., 2010:135)

Aansluitend geven verschillende onderzoeken aan dat er eveneens sprake is van een vicieuze cirkel waarbij sociale uitsluiting naar digitale uitsluiting leidt en vice versa (Warren, 2007). Witte & Mannon (2010) bevestigen dit enigszins en stellen dat ICT en het internet bestaande mechanismen van sociale ongelijkheid eerder bestendigen in plaats van deze te verminderen. Volgens Sinclair & Bramley (2010) is het absoluut noodzakelijk dat er adequate maatregelen genomen worden om te voorkomen dat reeds uitgesloten groepen nog verder gemarginaliseerd worden. Een bijkomend aandachtspunt zijn de mogelijk nieuwe mechanismen van uitsluiting die ontstaan door ICT (Wright & Wadhwa, 2010). Belangrijk is echter ook dat digitale uitsluiting geen vaststaand fenomeen is en dat individuen op verschillende momenten en in verschillende fasen van hun leven dan weer in, en dan weer uitgesloten kunnen zijn (Helsper, 2008). Ondanks de indicaties over de relatie tussen digitale en sociale uitsluiting, stellen verschillende onderzoekers toch dat er nood is aan meer theoretisch en empirisch onderzoek over de effectieve natuur van deze relatie (Cullen et al., in press; Helsper, 2008; van Deursen, 2010):

“However, despite the evidence, there remains significant debate around the existence, nature and causality of these links. There are many who are digitally disengaged but socially advantaged through choice – so are the links between digital and social disengagement really significant? Is digital engagement primarily driven by one’s socioeconomic status? Can ICTs help disadvantaged individuals improve their position in society? Or conversely, does exclusion from the information society hinder social mobility?” (Helsper, 2008:6)

2.3. Risicogroepen voor digitale en sociale uitsluiting

De term kwetsbare groepen verwijst in dit rapport naar diegenen die zich, ongeacht de oorzaak of reden, in een situatie van sociale ongelijkheid bevinden. Dit sluit aan bij de visie van Liamputtong (2007), die kwetsbare individuen definieert als 1) personen met een verminderde autonomie ervaren door fysieke, psychologische of statusgebonden factoren en 2) personen die door de omstandigheden waarin ze zich bevinden niet in de mogelijkheid zijn hun onafhankelijkheid en agency te vrijwaren. In verschillende onderzoeken wordt een meer concrete categorisering gemaakt van diegenen die het meeste risico lopen op sociale uitsluiting: ouderen, mensen met een fysieke of mentale handicap, laaggeschoolden,

mensen die zich in een illegale situatie bevinden (cf. druggebruikers, uitgeprocedeerde asielzoekers...), chronisch zieken, mensen met geen of een laag inkomen, etnische minderheden, eenoudergezinnen of mensen die wonen in onderontwikkelde rurale gebieden (Hüsing, 2006; Liamputtong, 2007, van Dijk, 2003; Warren, 2007). Een belangrijke kritische opmerking is dat deze groepen niet homogeen zijn en dat sociale uitsluiting het meest voorkomt bij diegenen die met meerdere aspecten tegelijkertijd geconfronteerd worden. Dit komt duidelijk naar voor bij meer diepgaande analyses van een aantal specifieke kwetsbare groepen.

Onderzoek in het Verenigd Koninkrijk geeft aan dat bijvoorbeeld daklozen vaak één of meerdere van de volgende karakteristieken vertonen: een chaotische levensstijl, drug- of alcoholmisbruik, taalbarrières en problemen met behuizing (Communities and Local Government, 2008a). Bij kwetsbare of gemarginaliseerde jongeren bijvoorbeeld, gaat het eerder om een combinatie van karakteristieken als anti-sociaal gedrag, een ongestructureerde levensstijl, onvoldoende scholing, problemen met behuizing maar ook om drugs- of alcoholmisbruik en mogelijk crimineel gedrag (Communities and Local Government, 2008a). Haché en Cullen (2010) bevestigen de heterogeniteit van kwetsbare groepen zoals risicjongeren en maken een onderscheid tussen bv. gemarginaliseerde jongeren, jeugddelinquenten, langdurig werkloze jongeren, NEET's (cf. *not in education, employment or training*). Ze verwijzen eveneens naar de verschillende aspecten die jongeren in deze kwetsbare positie plaatsen, zoals het vroegtijdig verlaten van de school, het behoren tot een disfunctioneel gezin of het kampen met een drugs- of alcoholverslaving. Liamputtong (2007) geeft aan dat net deze kwetsbare groepen zeer moeilijk te bereiken zijn en quasi onzichtbaar zijn in onze maatschappij. Vranken et al. (2002) benadrukken het multidimensionele karakter van armoede dat gekenmerkt wordt door een geheel van onderling nauw verbonden uitsluitingen van een groot aantal maatschappelijke goederen zoals onder meer arbeid, onderwijs, wonen, gezondheid of cultuur. Hun definiëring van armoede bevestigt dit:

“Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen.” (Vranken et al., 2002:42)

2.4. Digitale uitsluiting, inclusie en empowerment: Inhoudelijke nuanceringen

Uit de literatuur blijkt dat de manier waarop de notie van digitale inclusie ingevuld wordt in grote mate afhankelijk is van de visie en rol van de betrokken stakeholders (Steyn & Johanson, 2011). De definitie van de eEurope Advisory Group (2005) en de definitie in de Riga overeenkomst (2006) gaat uit van een tweezijdige invulling van digitale inclusie als zijnde 1) inclusieve ICT; en 2) het gebruik van ICT om andere inclusie doelen te bereiken (Wright & Wadhwa, 2010).

“e-Inclusion refers to the effective participation of individuals and communities in all dimensions of the knowledge-based society and economy through their access to ICT, made possible by the removal of access and accessibility barriers, and effectively enabled by the willingness and ability to reap social benefits from such access. Further, e-Inclusion refers to the degree to which ICT contribute to equalising and promoting participation in society at all levels (i.e. social relationships, work, culture, political participation, etc.)”.
(eEurope Advisory Group, 2005:7)

Bianchi et al. (2006:1) benadrukken in hun definitie de actieve rol van de verschillende stakeholders: *“e-Inclusion refers to all efforts by the public and private sector, civil society and the technology community devoted to developing and using ICT to address issues of societal exclusion in any dimension; creating new opportunities for inclusive empowerment and development through ICT, and preventing new ICT-induced gaps from emerging”*. Op gemeenschapsniveau wordt digitale inclusie dan weer ingevuld als een situatie waarin alle leden van de gemeenschap 1) de potentiële voordelen van het gebruik van ICT begrijpen; 2) over een gelijkwaardige en betaalbare toegang tot ICT beschikken; en 3) de competenties bezitten om op verschillende manieren voordeel te halen uit het gebruik van ICT (IMLS et al., 2011). Het Digital Inclusion Team (UK) op zijn beurt legt de focus op het belang van het strategisch gebruik van ICT en de mogelijk positieve invloed hiervan op de sociale mobiliteit van kwetsbare groepen: *“Digital inclusion entails the use of technology either directly or indirectly to improve the lives and life chances of disadvantaged people and the places in which they live”* (Notley & Foth, 2008:11).

De relatie tussen digitale en sociale inclusie wordt ook steeds meer benadrukt in onderzoek en beleidsteksten en maakt dat er meer en meer gefocust wordt op aspecten als participatie en empowerment. De eEurope Advisory Group (2005:7) bijvoorbeeld stelt onomwonden het

volgende: *“e-Inclusion is basically social inclusion in a knowledge society. Therefore, beyond access to ICT tools and services, beyond even digital literacy, a definition of e-Inclusion should focus on people’s empowerment and participation in the knowledge society and economy: Skills and competences (both ICT-related and regarding new ways of working using ICT), awareness and willingness, social capital and the means to grow it are also key factors of e-Inclusion”*. Heeley & Damodaran (2009) stellen dat het nodig is dat digitale inclusie initiatieven niet alleen de directe drempels tot ICT wegwerken (cf. toegang, motivatie, vaardigheden) maar eveneens focussen op het bewerkstelligen van empowerment, opportuniteiten en gelijkheid. Selwyn & Facer (2007:6) bevestigen het belang van empowerment als finaliteit voor digitale inclusie en verwijzen naar het streven naar geïnformeerde en bewuste keuzes: *“Enable all individuals to make informed and empowered choices about the use of ICT whilst ensuring these individuals have ready access to the resources required to enable them to act on these choices”*. Theoretisch sluit dit aan bij de capabilities approach van Amartya Sen (1993). Een belangrijke kritiek is dat deze visie tot enigszins paradoxale situaties kan leiden waarbij zelfuitsluiting (cf. het bewust niet-gebruiken van ICT) de sociale insluiting van individuen belemmert. Een belangrijke vraag volgens Wright & Wadhwa (2011) is dan ook of het beleid eveneens moet inzetten op deze bewuste niet-gebruikers die voor een groot deel kwetsbare ouderen en kansarme groepen omvat?

2.5. Van digitale naar sociale inclusie: naar een multi-stakeholders aanpak

Er worden momenteel een groot aantal voordelen toegekend aan ICT zoals een betere geletterdheid, meer zelfvertrouwen, betere samenwerking in en tussen groepen, verhoogde zelfwaardering of meer sociale cohesie (Haché & Cullen, 2010). Notley & Foth (2008) verwijzen naar de mogelijk positieve invloed van ICT gebruik voor het individuele en gemeenschappelijke sociaal kapitaal binnen lokale gemeenschappen. Onderzoek in het Verenigd Koninkrijk door het Department of Communities and Local Government (2008c:16) benadrukt onder meer de potentiële meerwaarde van ICT voor senioren: *“One of the areas where technology can be most beneficial for older people, the disabled and other excluded groups is in helping them to maintain independence. Technology can also be useful to overcome their isolation and lack of social contact or to simply give them a greater choice of interests and leisure pursuits in their home”*. Meer algemeen breng een gelijkaardig onderzoek (Communities and Local Government, 2008a) vier mogelijke voordelen van het gebruik van digitale tools naar voor, met name 1) het ontwikkelen van vaardigheden; 2) het

opbouwen van vertrouwen en ambitie; 3) het aanleren van praktische vaardigheden zoals het zoeken van een job online of het vergelijken van prijzen; en 4) het verkrijgen van onafhankelijkheid en autonomie.

Bianchi et al. (2006:9) stellen echter dat het inclusieve karakter van ICT in vraag gesteld moet worden: *“Early hopes that the new ISTs, by their very nature, would promote individual empowerment and spread their benefits within and across societies, were quickly frustrated by the emergence of multiple, persistent digital divides and by the bursting of the first Dot-com investment bubble in the late 1990s. It became clear that ISTs per se, without appropriate enabling policies, neither stimulate equitable economic growth nor alleviate societal disparities and the various economic and social costs that these disparities are associated with. Furthermore, it transpired that the emerging digital divide, if left unattended, could aggravate existing disparities and also create new ones.”* Daarom, zo stellen Steyn & Johanson (2011), is het belangrijk om de idee van het gebruik van ICT voor het nastreven van meer algemene doelen zoals sociale inclusie, empowerment, sociale cohesie of burgerparticipatie met de nodige terughoudendheid te benaderen. Tsatsou (2011) bevestigt dit en geeft aan dat het louter digitaal insluiten van individuen of het stimuleren van het gebruik van ICT onvoldoende is als oplossing voor de complexe problematiek van sociale uitsluiting.

Verschillende onderzoeken stellen daarom dat, net omwille van het complexe en multidimensionele karakter van sociale en digitale uitsluiting, een multi-stakeholdersaanpak nodig is waarbij lokale, regionale en federale overheden, private sector, middenveldorganisaties en publieke instellingen een zeer specifieke rol dienen in te nemen (Bianchi et al., 2006; Communities and Local Government, 2008a, 2008b; IMLS et al., 2011; Wright & Wadhwa, 2010). Zo wordt aangegeven dat lokale, regionale en federale overheden belangrijke actoren zijn die moeten instaan voor het uitbouwen en implementeren van duurzame strategieën voor digitale inclusie, onder meer door het ondersteunen van lokale en regionale initiatieven en door het ontwikkelen van lokale publieke diensten (IMLS et al., 2011). Federale of nationale overheden op hun beurt dienen in te zetten op het wegwerken van structurele problematieken op macro-niveau, zoals bijvoorbeeld het bewerkstelligen van een significante daling van het internettarief. De private sector wordt gezien als een belangrijke actor voor het ontwikkelen en verspreiden van ICT, infrastructuur, inhoud en applicaties, maar ook wat betreft het organiseren van ICT-opleidingen in het kader van tewerkstelling (IMLS et al., 2011; Mariën et al., 2010). Publieke instellingen op hun beurt zijn

cruciale partners voor het uitwerken van aantrekkelijke, contextgebonden en op doelgroepen toegespitste leercontent en –mogelijkheden. Middenveldorganisaties ten slotte spelen een belangrijke rol bij de effectieve implementatie van op ICT toegespitste initiatieven zoals bijvoorbeeld publieke computerruimten of lokale informele opleidingsmogelijkheden, zeker naar moeilijk bereikbare en kwetsbare groepen toe (Heeley & Damodaran, 2009). Bibliotheken en lokale socio-culturele organisaties zijn volgens IMLS et al. (2011) de belangrijkste plaatsen waar toegang tot digitale technologieën met de nodige begeleiding en hulp verzekerd kan worden.

3. Risicofactoren digitale uitsluiting

Het voorgaande deel maakt duidelijk dat digitale uitsluiting meer is dan een duale problematiek tussen haves – mensen met toegang – en have nots – mensen zonder toegang maar bepaald wordt door een veelheid van factoren. Het is echter nog niet helemaal duidelijk op welke manier de traditionele determinanten (cf. socio-demografische karakteristieken, toegang, motivatie en vaardigheden) de voorbije tien jaar veranderd zijn, of welke aspecten in onderzoek bijkomend als bepalend naar voor gebracht werden. Het tweede deel van dit rapport behelst daarom 1) een kritische en inhoudelijke herbeschouwing van de traditionele indicatoren voor digitale uitsluiting; en 2) een verdere exploratie van mogelijk nieuwe indicatoren en de manier waarop ze leiden tot digitale uitsluiting.

3.1. Traditionele indicatoren

3.1.1. SES en digitale uitsluiting: enkele resultaten en bedenkingen

Het overgrote deel van het onderzoek naar digitale uitsluiting focust op hoe algemene socio-demografische karakteristieken zich verhouden tot een aantal ICT-gerelateerde drempels zoals toegang tot ICT, het gebruik van ICT, de houding ten aanzien van ICT of het beschikken over de verschillende soorten digitale vaardigheden. Door middel van kwantitatieve bevragingen wordt bepaald in hoeverre een individu, een gemeenschap of een regio geconfronteerd wordt met de problematiek van digitale uitsluiting. Voorbeelden van grootschalig onderzoek zijn Eurostat, OECD en samengestelde indexen zoals DIDIX (Digital Divide Index) of DOI (Digital Opportunity Index) (Hanafizadeh et al., 2009). Regionale of nationale bevragingen zijn bijvoorbeeld de Oxford Internet Survey (OxIS) gelanceerd door

het Oxford Internet Institute (OII), de Pew Internet and American Life Project of de Vlaamse SCV-survey (Mariën & Van Audenhove, 2011). Socio-demografische karakteristieken die over verschillende onderzoeken heen als bepalend naar voor geschoven worden zijn: leeftijd, geslacht, etniciteit, gender, gezinssamenstelling, inkomen, opleidingsniveau, arbeidssituatie, en geografische ligging (Brotcorne et al., 2010; Hargittai, 2010; Pena-Lopez, 2009; Selwyn, 2003; van Dijk, 2003; Warren, 2007).

Met betrekking tot **toegang**, geeft Helsper (2008) aan dat individuen die thuis over toegang tot ICT beschikken, meestal hoger opgeleid zijn, een hoger inkomen hebben en aan eerder statusgerelateerde activiteiten deelnemen. Haché & Centeno (2011) verwijzen naar de notie van *early adopters*, zijnde individuen die zich als eerste binnen hun netwerk nieuwe technologieën aanschaffen en gebruiken, en stellen dat deze *early adopters* voornamelijk rijk, hoogopgeleid, jong, blank en mannelijk zijn. Steyaert & Gould (2009) bevestigen dit en stellen dat hoe hoger het huishoudinkomen, hoe jonger, hoe hoger opgeleid of hoe meer Westers georiënteerd, hoe groter de kans op toegang tot het internet is. Voor Vlaanderen geven de resultaten van de SCV-survey aan dat mensen met een hoger inkomen dubbel zoveel kans hebben om ICT te bezitten en te gebruiken dan mensen met een lager inkomen (Moreas, 2007). Volgens Mossberger et al. (2003) zijn mensen in armoede, laagopgeleiden of ouderen daarentegen het minst geneigd om thuis een computer te bezitten. Wright & Wadhwa (2010) verwijzen naar de Ofcom Survey die aangeeft dat 40% van de mensen zonder toegang in UK ouder is dan 65 jaar. Andere frequente niet-bezitters, geïdentificeerd door Boeltzig & Pilling (2007), zijn mensen met een beperking, etnische minderheidsgroepen en mensen uit rurale gebieden. De kans op het hebben van toegang vergroot dan weer naargelang de gezinssamenstelling. Volgens Kennedy et al. (2008) ligt thuistoegang het laagst bij singles. In gezinnen met kinderen daarentegen is de toegangsgraad het hoogst (Kennedy et al., 2008; Moreas, 2007). In Nederland ligt de penetratiegraad van computers bij gezinnen met kinderen boven de 90% (van Dijk, 2003). Een belangrijke vraag is hoe deze cijfers en karakteristieken de voorbije tien jaar geëvolueerd zijn? Blijven deze karakteristieken stabiel over de jaren heen of zijn er bepaalde socio-demografische factoren die niet langer bepalend zijn voor het al dan niet hebben van toegang tot ICT? Uit recent onderzoek blijkt alvast dat er een aantal verschuivingen plaatsvonden. Zo geven Brotcorne et al. (2010) aan dat de toegangsgraad in België bij ouderen, werklozen en laagopgeleiden stijgt, maar niet bij gezinnen met een laag inkomen. Hier blijven de cijfers (te) laag. Gender blijkt volgens Steyaert & Gould (2009) niet langer bepalend voor toegang tot technologie.

Onderzoek van Livingstone & Helsper (2007) spreekt dit echter tegen en geeft aan dat mannelijke adolescenten over meer plaatsen van toegang beschikken dan meisjes, en ook meer en makkelijker toegang hebben in hun slaapkamer.

Wat betreft **motivationale aspecten**, worden opnieuw dezelfde socio-demografische factoren aangegeven (Brotcorne et al., 2010). Volgens van Dijk (2003) krijgen werklozen minder stimulansen tot het gebruik van ICT dan werkenden die wel met ICT te maken krijgen op het werk. Hierdoor blijft hun gebruik eerder functioneel en kadert het voornamelijk in hun zoektocht naar werk. Brants & Frissen (2003) geven aan dat voornamelijk ouderen een eerder negatieve houding aannemen tegenover ICT. Onderzoek in UK brengt eenzelfde vaststelling naar voor en stelt dat het niet inzien van het nut van ICT, en het aldus ook niet gemotiveerd zijn tot het gebruiken van ICT het meest voorkomt bij ouderen en gezinnen met een laag inkomen en dit ongeacht het hebben van toegang thuis (Communities and Local Government, 2008b). Moreas (2007) verwijst naar het feit dat ouderen, laagopgeleiden en mensen met een laag inkomen ook eerder hun gebruik stopzetten. Brotcorne et al. (2009:30) benadrukken de mogelijke negatieve invloed van de gezinsdynamiek en genderproblematiek bij etnische minderheden: *“Hier tekent zich duidelijk een genderbreuklijn af op het niveau van vertrouwdheid met informatica en het internet. In die culturen waar ouders het gebruik van het internet vaak als verderfelijk afschilderen of als een gevaarlijk middel voor emancipatie zien, kan de gezinsdynamiek een verklarende factor zijn in situaties waar vrouwen zo goed als offline zijn”*.

Het bestaan van **verschillen in vaardigheden** wordt in de eerste plaats gerelateerd aan het opleidingsniveau (Witte & Mannon, 2010). Zo stellen Hargittai & Hinnant (2008) dat individuen met maximaal een diploma middelbaar onderwijs beduidend minder kennis over het internet bezitten dan individuen met een diploma hoger onderwijs. Of zoals van Dijk et al. (2000) aanbrengen: Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe meer basisvaardigheden, hoe groter het ICT-bezit, het ICT-gebruik en de ICT-vaardigheden. Laagopgeleiden gebruiken het internet op een eerder ongestructureerde manier en verliezen sneller hun focus op vooropgestelde doelstellingen. Ze hebben dus minder strategische vaardigheden dan hoger opgeleiden (van Deursen & van Dijk, 2009). Daarnaast wordt leeftijd aangehaald als bepalend. Volgens het onderzoek van van Deursen (2010) beschikken jongeren over goede operationele en formele vaardigheden maar ondervinden ze moeilijkheden bij het kritisch zoeken en benaderen van online content, terwijl ouderen betere informatie- en strategische

vaardigheden bezitten maar niet voldoende operationele en formele vaardigheden. Jongeren, ongeacht hun opleidingsniveau, hebben bovendien minder inzicht in hun eigen informatienoden waardoor ze problemen ondervinden bij het ontwikkelen van doeltreffende zoekstrategieën (Brotcorne et al., 2009). Een kritisch punt is dat er momenteel sprake is van een discrepantie tussen het te lage vaardigheidsniveau van jongeren en de vaardigheden die nodig zijn en verwacht worden op de arbeidsmarkt (Brotcorne et al., 2008; Haché & Cullen, 2010). Vaardigheden zijn volgens Hargittai & Hinnant (2008) eveneens gendergerelateerd. Hun onderzoek geeft aan dat vrouwen minder kennis hebben van terminologie en online applicaties. Knoppenangst komt ook vaker voor bij vrouwen dan bij mannen (Moreas, 2007). Met betrekking tot het kunnen vinden van informatie daarentegen, is er volgens Hargittai (2008) geen verschil tussen mannen en vrouwen. Aansluitend geeft van Dijk (2003) aan dat het hebben van werk een positieve invloed heeft op de ontwikkeling van vaardigheden.

Op het niveau van **gebruik** worden onder meer opleidingsniveau, inkomen, leeftijd en etnische achtergrond aangegeven als bepalende factoren (Witte & Mannon, 2010). Volgens van Dijk (2003) gebruiken hoogopgeleiden ICT op een meer strategische en gediversifieerde manier, terwijl laagopgeleiden ICT eerder op een spelgerelateerde wijze gebruiken in het kader van vrijetijdsbesteding. Verschillende onderzoekers spreken daarom van het ontstaan van een gebruikskloof (Brandtzaeg et al., 2010; van Dijk, 2003; Zillien & Hargittai, 2009):

“Findings suggest that high status and low-status individuals cultivate different forms of “Internet-in-practice.” High-status users are much more likely to engage in so-called capital-enhancing activities online than are their less privileged counterparts. Results suggest differential payoffs from Internet use depending on a user’s socioeconomic background. Digital inequalities might be mitigated by improving people’s Internet equipment and digital experience, but they do not account for all the status differential in use”. (Zillien & Hargittai, 2009:274)

Oudere gebruikers vertonen een eerder instrumenteel gebruik van ICT, met name in functie van hun dagelijkse noden en behoeften. Het gebruik van jongeren focust zich dan weer voornamelijk op communicatie en vrije tijd (Brandtzaeg et al., 2010). Senioren op hun beurt vertonen zeer beperkte gebruikspatronen (Communities and Local Government, 2008a). Livingstone & Helsper (2007) geven wel aan dat gebruikspatronen zich exponentieel

ontwikkelen naargelang individuen ouder worden en dat met de tijd, het gebruik zich normaal gezien diversifieert en intensifieert. Aansluitend stellen Boeltzig & Pilling (2007) dat mensen met een fysieke of mentale beperking in veel mindere mate gebruik maken van het internet dan mensen zonder een beperking. Andere frequente niet-gebruikers zijn ouderen en mensen in armoede (Livingstone & Helsper, 2007).

Enkele kritische bedenkingen

Het spreekt voor zich dat de resultaten en bijgevolg eveneens de identificatie van indicatoren, in grote mate afhankelijk zijn van de focus en de opzet van de verschillende onderzoeken die hierboven vermeld worden. Welke aspecten eigen aan digitale uitsluiting werden wel in beschouwing genomen, welke niet? Focust het onderzoek louter op het identificeren van verschillen in gebruik of kijkt het tegelijkertijd ook naar beperkingen op het niveau van toegang of vaardigheden? Deze vragen sluiten aan bij een aantal belangrijke kritieken op huidig onderzoek naar digitale uitsluiting. Door het gebrek aan een éénduidig theoretisch kader, de multitude aan invullingen van het concept digitale kloof en digitale uitsluiting, is er geen uniformiteit en compatibiliteit over bestaande meetsystemen heen.

In de eerste plaats impliceert dit dat datasets en hun resultaten onmogelijk met elkaar kunnen worden vergeleken. Dit maakt ook dat er onenigheid is over verschillende onderzoeken heen over welke socio-demografische factoren de primaire oorzaken van digitale uitsluiting zijn. Steyaert & Gould (2009) bijvoorbeeld stellen dat inkomen en opleidingsniveau niet langer bepalend zijn maar dat digitale uitsluiting vandaag voornamelijk leeftijdsgerelateerd is. De redenen voor het niet aanschaffen van een computer thuis wijzigt volgens Steyaert & Gould (2009:745) ook naargelang de leeftijd: *“While young age groups cite high costs and opportunities elsewhere (school or work) as a significant reason not to have home internet access, the older age groups refer to lack of interest and lack of digital skills”*. Het onderzoek van Van Deursen (2010) daarentegen geeft éénduidig aan dat opleidingsniveau wel belangrijke indicator is voor het vaardigheidsniveau.

In de tweede plaats geeft bovenstaande analyse duidelijk aan dat socio-demografische karakteristieken wel verduidelijking geven over hoe ze zich verhouden tot bepaalde problematieken van digitale uitsluiting, zoals toegang, diversiteit van het gebruik of de verdeling van vaardigheden onder bepaalde bevolkingsgroepen maar onvoldoende toelaten

om een globaal beeld te geven van digitale uitsluiting in zijn geheel. Enerzijds geven ze een duidelijk overzicht van mogelijke factoren zoals een laag opleidingsniveau, een laag inkomen, hogere leeftijd (cf. senioren) of een inactieve arbeidssituatie die het risico op digitale uitsluiting vergroten of een invloed hebben op toegang, gebruik of vaardigheden. Op zich geven één of meerdere van deze factoren echter niet aan of individuen effectief digitaal uitgesloten zijn, noch geven ze meer diepgaande informatie over de processen van betekenisgeving die gepaard gaan met een bepaalde houding ten aanzien van ICT of het gebruik er van. Daarvoor moet rekening gehouden worden met een aantal bijkomende factoren, eigen aan de sociale context en de dagelijkse realiteit van specifieke individuen of bepaalde bevolkingsgroepen. Verder in dit rapport worden deze externe niet-socio-demografische karakteristieken in detail uitgewerkt.

3.1.2. Naar een kwaliteitsvolle toegang

Verschillende onderzoeken geven nieuwe aspecten aan die gerelateerd zijn aan de notie van toegang en die een risico op digitale uitsluiting met zich meebrengen. Zo blijkt dat de gebruikservaringen van iemand met een hogesnelheidsverbinding thuis 7 dagen op 7 en 24 op 24 uur totaal anders is dan de gebruikservaring van iemand met enkel toegang binnen de school- of werkcontext (Verdegem, 2009). Hoe beter de internetverbinding, hoe meer mogelijkheden er zijn voor het gebruiken van meer geavanceerde applicaties (Helsper, 2008). Breedbandverbindingen maken het gebruik vrijer en aangenamer en bepalen in zekere mate de manier waarop het netwerk wordt gebruikt (Hanafizadeh et al., 2009). Daarnaast is de vrijheid van gebruik in de thuisomgeving anders dan in een gecontroleerde omgeving als school, werk of OCR (Helsper, 2008). De plaats van toegang beïnvloedt eveneens het leerproces aangaande digitale vaardigheden. Thuisoegang bevordert het leerproces op een positieve manier omdat individuen meer de mogelijkheid krijgen om te oefenen en operationele vaardigheden te ontwikkelen, in tegenstelling tot diegenen die op school of in een OCR het internet moeten gebruiken (Mossberger et al., 2003; van Dijk, 2003; Livingstone & Helsper, 2007; Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009; Brandtweiner et al., 2010; van Deursen, 2010). Een belangrijke drempel voor het verkrijgen van thuisoegang is echter de financiële investering die vereist is. Deze is in Vlaanderen momenteel nog steeds te hoog, zeker voor kansengroepen (van Dijk, 2005).

Bovenstaande geeft aan dat de kwaliteit van toegang beschouwd moet worden als een nieuwe indicator. Verschillende parameters worden hiervoor aangebracht in huidig

onderzoek. Een eerste is de kwaliteit van de technische uitrusting, zoals bijvoorbeeld de leeftijd van de computer, de snelheid van de internetverbinding of het type soft- en hardware dat ter beschikking is. Een tweede betreft de betaalbaarheid van toegang, wat onder meer de kosten voor infrastructuur, software, telecommunicatie en internetverbinding omvat (Mariën & Van Audenhove, 2011). Een derde mogelijke parameter is het type internettoegang (cf. mobiel, inbelverbinding, breedband, hogesnelheidsverbinding, draadloos,...). Helsper (2008) geeft aan dat de beschikbaarheid van draadloze of mobiele toegang tot internet mogelijk een goede indicator is voor de kwaliteit van internettoegang omdat het beschikbaar is op verschillende plaatsen en meestal hogesnelheidsverbindingen betreft. Een laatste mogelijke parameter is de plaats van toegang (cf. thuis, op school, op het werk, mobiel, in een OCR, bij vrienden, ...). Belangrijk hier is te kijken naar de primaire en belangrijkste plaats van toegang en het aantal verschillende plaatsen van toegang (Mariën & Van Audenhove, 2011).

3.1.3. Motivatie of attitude: een niet te vergeten structurele problematiek

Huidig kwantitatief onderzoek besteed weinig aandacht aan de motivaties en attitudes van individuen ten aanzien van het al dan niet aanschaffen of gebruik maken van ICT (Verdegem, 2009). Nochtans blijkt dat wanneer de eerste drempels overwonnen zijn (cf. toegang, vaardigheden), motivationele aspecten een sterke invloed hebben op de mate waarin en de manier waarop individuen gebruik maken van ICT (Brotcorne & Valenduc, 2008; van Dijk, 2005). Verschillen in attitudes leiden immers naar verschillen in gebruikspatronen (Hargittai, 2007). Een gebrek aan motivatie maakt eveneens dat individuen minder snel geneigd zijn hun digitale vaardigheden te verbeteren (Donat et al., 2009). Beleidsmatig wordt er echter makkelijk uitgegaan van de premisse dat een gebrek aan motivatie slechts een tijdelijk probleem is dat zich voornamelijk voordoet bij bepaalde groepen zoals ouderen, ongeletterde individuen of andere kansengroepen. Helsper (2008) daarentegen stelt dat er een link is tussen niet-gebruik en sociale uitsluiting maar dat de algemene problematiek veel complexer is en culturele en sociale factoren omvat. Onderzoek in Nederland bevestigt dit en geeft aan dat er een harde kern van niet-gebruikers bestaat die het gebruik van ICT vrijwillig verwerpen en bovendien zeer moeilijk te overhalen zijn (van Deursen & Van Dijk, 2009). Vermoed wordt dat eenzelfde situatie ook van toepassing is in Vlaanderen (Mariën et al., 2010). Verdegem (2009) stelt duidelijk dat er binnen toekomstig onderzoek meer aandacht moet zijn voor de motivaties en attitudes van individuen om geen gebruik te maken van ICT.

De operationalisering van attitudes naar indicatoren, survey vragen en meetschalen of antwoordcategorieën blijkt enorm divers. In een studie van Helsper (2008) wordt attitude herleid naar vragen omtrent drie categorieën: 1) algemene attitudes ten aanzien van ICT; 2) attitude ten aanzien van regulering (vb. privacysettings op sociale netwerksites; en 3) attitudes omtrent de centrale en cruciale rol van ICT. Hüsing & Selhofer (2004) stellen dat het bevragen van waardeoordelen over gewenst en ongewenst gedrag mogelijk een goede indicator is. Het meten van attitudes via surveys gebeurt voornamelijk aan de hand van een batterij uitspraken waarbij respondenten vervolgens op een Likert schaal (bijvoorbeeld van 'helemaal eens' tot 'helemaal oneens') kunnen aangeven wat hun mening is of welke situatie het meest bij hen aansluit. Er moet echter voorzichtig omgesprongen worden met het opmaken van surveys voor het meten van attitudes aangezien zich problemen kunnen voordoen met de validiteit van het onderzoek. Een cruciale bekommernis is dat de verschillende stellingen effectief meten wat ze beweren te meten (Mariën & Van Audenhove, 2011). De literatuur geeft duidelijk aan dat het toepassen van meer kwalitatieve meetmethoden een absolute meerwaarde heeft of een meer geschikte meetmethode is voor het bestuderen van attitudes. Het aangeven van bijvoorbeeld 'geen interesse' als reden, maakt niet duidelijk in hoeverre het bewustzijn over de mogelijke meerwaarde voldoende aanwezig is bij de respondent in kwestie (Hargittai, 2004). Of zoals Gilbert (2010:1004) stelt: *"The 'have nots' are differentiated, have agency, and need to be examined from the perspective of their own ICT frameworks grounded in daily experiences"*.

3.1.4. Digitale vaardigheden, mediageletterdheid en basiscompetenties

Het meten van mediageletterdheid en digitale vaardigheden is een domein waar zich grote verschillen voordoen in definitie, operationalisering en methodologie. Of zoals Lankshear & Knobel (2008:2) stellen: *"The most immediately obvious facts about accounts of digital literacy are that there are many of them and that there are significantly different kinds of concepts on offer."* Door deze verscheidenheid in definities en concepten is het onduidelijk hoe mediageletterdheid en digitale vaardigheden zich verhouden ten opzichte van elkaar. Zitten digitale vaardigheden volledig vervat in mediageletterdheid, is er slechts deels aansluiting of staan beide concepten volledig los van elkaar? Enerzijds wordt in de literatuur gesteld dat de notie van geletterdheid gaat om bepaalde competenties en kennis, terwijl de notie van vaardigheden eerder verwijst naar de technische aspecten eigen aan deze competenties en kennis (van Deursen, 2010). Digitale vaardigheden kunnen in dit geval

beschouwd worden als de vertaling van media-, informatie- of digitale geletterdheid naar meer praktisch gerichte en beter meetbare taken (van Deursen, 2010). Anderzijds worden in andere onderzoeken een veelheid aan concepten en definities gebruikt die allen op één of andere manier verbonden zijn met mediageletterdheid en/of digitale vaardigheden, zoals bijvoorbeeld informatievaardigheden, technische competenties, multimedia-geletterdheid, transliteracy of technical proficiency.

Een overzicht en korte vergelijking van de verschillende soorten geletterdheden en hun conceptualisering geeft aan hoe complex het uitwerken van een eenduidige visie is. Lankshear & Knobel (2008) spreken van centrale competenties die het geheel aan basisvaardigheden omvatten, zoals het kunnen lezen en begrijpen van digitale en niet-digitale content; het kunnen creëren van digitale informatie of het kunnen evalueren van informatie. Dit laatste sluit aan bij de notie van informatiegeletterdheid die gebruikt wordt door ALA (American Library Association) en ingevuld wordt als een lineair proces van zes stappen: 1) het (h)erkennen van de nood aan informatie; 2) de identificatie van de welke informatie nodig is; 3) het vinden van deze informatie; 4) het evalueren van deze informatie; 5) het managen van deze informatie; en 6) het effectief gebruiken van de gevonden informatie (Mariën & Van Audenhove, 2011). Lankshear & Knobel (2008) brengen het concept *morele en sociale geletterdheid* aan dat verwijst naar het bewustzijn en het begrijpen van wat moreel aanvaardbaar gedrag is binnen een digitale omgeving. Dit omvat onder meer het bewustzijn en het kunnen omgaan met privacy issues en de creatie van een online identiteit.

Lankshear & Knobel (2008) maken eveneens het onderscheid tussen informatiegeletterdheid en mediageletterdheid. Volgens hen verwijst het eerste naar de competenties nodig om op een proactieve manier informatie te vinden, terwijl mediageletterdheid betrekking heeft tot het omgaan met informatie die aan individuen bij wijze van spreken opgedrongen wordt. Dit onderscheid uit zich niet in andere conceptualisering van mediageletterdheid. Potter (2004:58) definieert mediageletterdheid als *“the set of perspectives from which we expose ourselves to the media and interpret the meaning of the messages we encounter”*. Jenkins (2009) gebruikt het concept *nieuwe mediageletterdheid* en beschrijft dit als een geheel van culturele competenties en sociale vaardigheden die jonge mensen nodig hebben in het nieuwe medialandschap. Hij maakt een opdeling naar 1) play – de competenties die toelaten om te

experimenteren met nieuwe media en via trial-and-error problemen op te lossen en te leren; 2) judgement – de competenties om informatiebronnen te evalueren op hun betrouwbaarheid en geloofwaardigheid; 3) networking – de competenties om te zoeken naar, samenvatten van en verspreiden van informatie; en 4) negotiation – de competenties om dissidente en andersgezinde visies te begrijpen en te volgen.

Digitale geletterdheid op zijn beurt wordt zeer ruim ingevuld. De definitie van digitale geletterdheid aangebracht door Martin (2006:255) illustreert dit duidelijk:

“Digital literacy is the awareness, attitude and ability of individuals to appropriately use digital tools and facilities to identify, access, manage, integrate, evaluate, analyse and synthesise digital resources, construct new knowledge, create media expressions, and communicate with others, in the context of specific life situations, in order to enable constructive social action; and to reflect upon this process.”

Graham & Goodrum (2007:474) vullen geletterdheid in als *“the ability to understand and make meanings of the universe of symbolic resources to which we have access, including access to the technical means to do this”*. Het doortrekken van eenzelfde redenering naar digitale geletterdheid betekent volgens Lankshear & Knobel (2008:5) dat over digitale geletterdheid moet nagedacht worden in termen van *“a shorthand for the myriad social practices and conceptions of engaging in meaning making mediated by texts that are produced, received, distributed, exchanged, etc., via digital codification.”*

De verschillende soorten geletterdheden stemmen bovendien deels overeen met de conceptualisering van bepaalde type vaardigheden. Steyaert (2000), van Dijk (2005) en van Deursen (2010) categoriseren digitale vaardigheden als volgt: In de eerste plaats zijn er zogenaamde instrumentele vaardigheden (Steyaert, 2000) of operationele vaardigheden (van Dijk, 2005; van Deursen, 2010) die verwijzen naar de knoppenkennis of de operationele vaardigheden die nodig zijn om technologie te kunnen bedienen. Mossberger et al. (2003) gebruiken de concepten technische competentie, zijnde de vaardigheden nodig om het internet te bedienen, en hardware-related technical proficiency, zijnde de vaardigheden nodig om hardware en software te bedienen. Helsper (2008) spreekt van technische vaardigheden. In de tweede plaats wordt het begrip structurele vaardigheden naar voor gebracht door Steyaert (2000). Dit gaat om het kunnen omgaan met de structuur van een

medium en is van toepassing op zowel oude als nieuwe media. Van Dijk (2005) herformuleert dit naar formele vaardigheden. In de derde plaats brengt Steyaert (2000:10) het concept strategische vaardigheden aan, zijnde:

“de ingesteldheid tot het pro-actief zoeken naar informatie, het nemen van beslissingen op basis van informatie en het scannen van de omgeving op voor iemands werk of persoonlijk leven relevante informatie”.

Van Dijk (2005) splitst dit verder op en maakt expliciet het onderscheid tussen informatievaardigheden en strategische vaardigheden. Deze laatste omschrijft hij als de competenties die nodig zijn om computer en netwerken te gebruiken in het eigen voordeel of ter verbetering van de eigen sociale positie. Het concept informatievaardigheden, krijgt net als bij de conceptualisering van de verschillende soorten geletterdheden, meer aandacht in onderzoek. Volgens van Dijk (2005) omvat het de competenties nodig voor het zoeken, vinden, selecteren, evalueren en toepassen van informatie. Van Deursen (2010) past eenzelfde vierledige omschrijving toe voor het internet. Aanvullend maakt van Deursen (2010) het onderscheid tussen mediumgerelateerde vaardigheden (cf. operationele en formele vaardigheden) en inhoudgerelateerde vaardigheden (cf. informatie- en strategische vaardigheden). Ook geeft hij aan dat er nood is aan een vijfde categorie, met name computer geremedieerde communicatievaardigheden omdat online communicatie een hele reeks vaardigheden vereist die niet terug te vinden zijn in één van de vier vorige categorieën (van Deursen & van Dijk, 2009).

De grootste verschillen doen zich echter voor bij de operationalisering en praktische invulling van deze soorten geletterdheden en vaardigheden in bestaande meetsystemen. Zowat ieder onderzoek naar digitale vaardigheden gaat uit van een andere invulling waarbij er weliswaar sprake is van een zekere overlap maar niet van uniformiteit. Dit maakt het vergelijken van data over onderzoeken heen onmogelijk. Steyaert (2000), Van Dijk (2005) en van Deursen (2010) baseren zich op EDCL (European Computer Driving License) voor de uitwerking van welke specifieke taken respondenten moeten kunnen uitvoeren. Andere academici brengen naast elkaar heen nog een groot deel andere taken aan. De meeste aandacht wordt gegeven aan het kunnen gebruiken van de muis of het kunnen openen, gebruiken en bewaren van verschillende formaten en documenten. Minder bevraagde elementen zijn onder meer het openen van een webadres, het aanmaken van bookmarks of het gebruik van Boolean operatoren (Mariën & Van Audenhove, 2011). Het meetinstrument

uitgewerkt door van Deursen (2010) is zonder twijfel het meest uitgebreid en omvat taken die aansluiten bij de vier type vaardigheden (operationeel, formeel, informatie en strategisch). De huidige invulling van computer geremedieerde communicatievaardigheden focust op het kunnen participeren in online netwerken en groepsgesprekken, het kunnen gebruiken van de juiste lengte voor een bericht of het kunnen gebruiken van de gepaste afkortingen en emoticons (Bouwman & Van der Duin, 2007; van Deursen, 2010).

Buiten deze klassieke determinanten van digitale vaardigheden, worden bijkomende indicatoren aangebracht die zelden geïntegreerd worden in bestaande meetsystemen. Een eerste is basisgeletterdheid. Een minimale geletterdheid is een cruciale voorwaarde voor het verdere gebruik van ICT (Mossberger et al., 2003; Dekkers & Kegels, 2003; Lankshear & Knobel, 2008). Mensen in armoede en kansengroepen, maar ook jongeren kampen met een laag niveau van geletterdheid (Mossberger et al., 2003; Brotcorne, Mertens & Valenduc, 2009). Een tweede element dat momenteel buiten beschouwing gelaten wordt, is het probleemoplossend vermogen van individuen (van Deursen, 2010). Een derde indicator betreft bewustzijn en kennis over beschikbare tools en applicaties (Hargittai, 2007; Donat et al., 2009). Of zoals Katz & Rice (2002:94) stellen: *“Good intentions and well-meaning efforts are only part of the equation. What we call the ‘other digital divide’ is awareness. Awareness is not simply hearing a word or a name. It also means being aware of what the internet can do to serve one’s own ends”*.

3.1.5. Gebruik in context

Een belangrijke kritische noot met betrekking tot het in kaart brengen van gebruik, is dat de relatie tussen gebruik en sociale uitsluiting onvoldoende belicht wordt. Een groot deel van de huidige metingen en onderzoek spitst zich louter toe op het achterhalen van verschillen in gebruik, zonder na te gaan in hoeverre deze verschillen in gebruik ook gepaard gaan met mechanismen van digitale en sociale uitsluiting (Selwyn, 2004; van Dijk, 2005; Hargittai, 2010). Niet ieder verschil in gebruik is noodzakelijk verbonden met digitale uitsluiting en kan eerder een uiting zijn van verschillen in attitude en gedrag (Brotcorne et al., 2010). Echter, ieder verschil in gebruik kan potentieel wel bijdragen tot sociale ongelijkheden (Hüsing & Selhofer, 2004; Hargittai, 2010).

Daarom worden een aantal (nieuwe) indicatoren naar voor geschoven. Een eerste betreft de diversiteit van het gebruik (Hüsing & Selhofer, 2004; Brotcorne et al., 2010). Gesteld wordt

dat een hogere diversiteit in het gebruik zich uit in een verbetering van de digitale vaardigheden (Hargittai, 2010). Een tweede indicator betreft de ervaring van het gebruik (Helsper, 2008; Zillien & Hargittai, 2009; van Deursen, 2010). Aangegeven wordt dat de internetervaring – uitgedrukt in aantal jaren – een positieve invloed heeft op de diversiteit van het gebruik (Livingstone & Helsper, 2007). De gebruikservaring beïnvloedt eveneens het vaardigheidsniveau. Individuen die meer en langer het internet gebruiken, vergaren automatisch meer kennis over het internet, hebben meer mogelijkheden gekregen om via trial-and-error dingen te leren en ontwikkelen met name betere formele vaardigheden (Zillien & Hargittai, 2009; van Deursen, 2010). Een belangrijke kritiek is dat de jaren internetervaring geen juiste weergave of voorspelling zijn van de reële capaciteiten van respondenten of van hun reële vaardigheidsniveau (van Deursen, 2010). Eenzelfde redering geldt voor de frequentie van het gebruik. Dit beïnvloedt de ontwikkeling van vaardigheden, maar geeft tegelijkertijd geen zicht op de ‘kwaliteit’ van deze vaardigheden (Mossberger et al., 2003). Een derde indicator, verbonden met de notie van digitale vaardigheden, is de autonomie van het gebruik. Dit hangt voor een deel samen met de plaats van toegang en de vrijheid van het gebruik (Brotcorne et al., 2010). Individuen met een grotere autonomie, zijnde thuistoegang en een grote gebruiksvrijheid, worden verondersteld op een eenvoudigere en makkelijkere manier meer voordeel te halen uit hun gebruik. Aanvullend sluit de mate waarin respondenten nood hebben aan ondersteuningsnetwerken en de rol die sociale netwerken innemen voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden hierbij aan. Een vierde indicator betreft de meerwaarde van het gebruik. Gesteld wordt dat de mensen pas aangezet worden tot het gebruiken van ICT als het gepaard gaat met een effectieve meerwaarde (van Dijk, 2003; Selwyn, 2004). Het is evenwel steeds nodig deze aspecten te plaatsen tegenover redenen voor niet-gebruik zoals de gepercipieerde moeilijkheid om te (leren) werken met een bepaald medium, de kostprijs, de gebruiksvriendelijkheid... (van Dijk, 2005; Moreas, 2007). Het ontstaan van een meerwaarde gebeurt op basis van verschillende contextgebonden karakteristieken (Manueli et al., 2007).

3.2. Bijkomende indicatoren

3.2.1. *Ondersteuningsmechanismen*

Een groot aantal individuen heeft nood aan hulp, maar weet niet altijd waar ze deze kunnen vinden (Hargittai, 2007). Onder meer van Dijk (2005) stelt dat een gebrek aan hulpbronnen een oorzaak is van structurele digitale ongelijkheden. Daar tegenover staat dat als

individuen ingebed zijn in een sociale context die positief staat tegenover ICT, deze individuen ICT ook makkelijker als een positief iets zullen beschouwen (Moreas, 2007). ICT-rijke sociale ondersteunings-netwerken – familie, vrienden, collega's, ... – maken andere leden van het netwerk bewust van het belang en het nut van applicaties en ICT of zijn een belangrijke bron voor het aanleren van ICT-vaardigheden (van Dijk, 2005). De invloed van het netwerk kan echter ook negatief zijn. Indien er binnen een netwerk een negatieve attitude heerst ten aanzien van ICT, heeft dit een impact op het gebruik en de attitudes van de leden van dat netwerk (Helsper, 2008).

Van Dijk et al. (2000) maken een onderscheid tussen drie soorten hulpbronnen: 1) cognitieve; 2) materiële; en 3) sociale hulpbronnen en stelt dat het sociaal kapitaal van mensen is opgebouwd uit de hulpbronnen waarop ze kunnen terugvallen voor de aanschaf en het gebruik van ICT. Hierbij gaat het dan specifiek om mensen die in een eenzelfde sociale omgeving bewegen en zelf ICT bezitten, over de vaardigheden die in eenzelfde sociale omgeving aanwezig zijn, en over de mate waarin de verschillende leden van het netwerk hulp en informatie kunnen of willen geven. Selwyn (2004) baseert zich op het werk van Bourdieu rond sociaal kapitaal en werkt een drieledige opdeling uit gedefinieerd in termen van kapitaal: 1) economisch kapitaal – cf. financiële middelen ter beschikking om ICT aan te kopen; 2) cultureel kapitaal – cf. de beschikbaarheid van een culturele omgeving die het aanleren van vaardigheden stimuleert; en 3) sociaal kapitaal – cf. de motivationele, technische en sociale ondersteuning die vanuit het netwerk gegeven kan worden. Gilbert (2010) brengt het concept *technologisch kapitaal* aan dat verwijst naar het geheel van effectieve en potentiële hulpbronnen verbonden met toegang, gebruik of kennis aangaande ICT.

In het kader van ondersteuningsnetwerken wordt eveneens de notie van *warm experts* en *local experts* gebruikt. Beide concepten verwijzen naar personen die beschouwd kunnen worden als een informatie- en referentiepunt bij wie andere leden van een netwerk terecht kunnen met hun vragen (Mariën & Van Audenhove, 2011). Het begrip proxy user sluit hierbij aan, maar heeft een andere betekenis. Een proxy user is iemand die ICT gebruikt in opdracht van en ten behoeve van iemand anders (Helsper, 2008). Een belangrijk risico is dat de aanwezigheid van één of meerdere proxy gebruikers kan leiden naar bewuste en selectieve incompetentie. Dit houdt in dat individuen mogelijk weinig inspanning zullen leveren om zelf hun digitale vaardigheden te ontwikkelen en/of ICT te gebruiken omwille van het feit dat zij

een digitaal vaardig iemand hebben in hun onmiddellijke omgeving die alle ICT-gerelateerde zaken voor hen uitvoert (Verdegem, 2009).

Er worden verschillende parameters aangebracht die gebruikt kunnen worden om de ondersteuningsmechanismen van individuen in kaart te brengen. Een eerste is de eigenheid van het netwerk van individuen in termen van homogeniteit/heterogeniteit. Hoe groter het aantal netwerken waartoe men behoort, hoe meer kans op stimulansen er zijn om ICT te gebruiken. Dit kan geoperationaliseerd worden aan de hand van het bevragen van de deelname in het aantal netwerken (vb. participatie in arbeid, educatie, vrije tijd, cultuur,... (van Dijk et al., 2000). Een tweede mogelijke parameter is de houding en interesse ten aanzien van ICT binnen deze netwerken. Zillien & Hargittai (2009) gebruiken hiervoor de notie *computer interested setting*. Mogelijke aspecten die bevragd kunnen worden, zijn het bezit en gebruik van ICT en de attitude tegenover ICT binnen de verschillende netwerken. Respondenten moeten zich eveneens bewust zijn bij wie of waar ze terecht kunnen voor welke type vragen of ondersteuning aangaande ICT. Bewustzijn omtrent de aanwezigheid van *warm experts* dient dus ook te worden bevragd (Hargittai, 2007). Voor het in kaart brengen van de autonomie van het gebruik, is het eveneens interessant na te gaan in hoeverre respondenten nood hebben aan of een beroep moeten doen op ondersteuning. Of omgekeerd, zelf een rol spelen als warm expert of referentiepunt voor anderen (van Deursen, 2010).

3.2.2. *Leerproces digitale vaardigheden*

Het leerproces verbonden met het aanleren en verbeteren van digitale vaardigheden wordt zelden bevragd in grootschalige surveys. Nochtans geeft recent onderzoek aan dat het leerproces een belangrijke rol speelt bij het tegengaan van digitale uitsluiting (van Dijk, 2005; van Deursen & van Dijk, 2009; Brotcorne et al., 2010). Digitale vaardigheden – en dan voornamelijk operationele en formele vaardigheden – worden voor een groot deel aangeleerd op een autodidactische manier, via handboeken of via het sociale netwerk (van Dijk, 2003; van Deursen, 2010). Brotcorne et al. (2010) geven aan dat er drie manieren zijn om digitale vaardigheden aan te leren, met name op school doorheen de reguliere schoolloopbaan, tijdens bijkomende opleidingen elders, of op een autodidactische manier. Informatie- en strategische vaardigheden worden makkelijker aangeleerd via formele opleidingen omdat ze vragen om het ontwikkelen van een zekere attitude, met name het kritisch zijn ten aanzien van media-inhouden, maar ook om het proactief en rationeel

gebruiken van het internet ter verbetering van de eigen sociale positie. Attitudeveranderingen vinden zelden plaats via informeel leren en vereisen aldus een educatieve tussenkomst (Mariën et al., 2010; van Deursen, 2010). Laagopgeleiden en kansengroepen krijgen echter minder opportuniteiten tot bijscholing in hun werkcontext. Ze participeren bovendien minder in training in het algemeen omwille van slechte schoolervaringen in het verleden, een gebrek aan zelfvertrouwen of een laag zelfbeeld. Kansengroepen worden meer en beter bereikt via informele kleinschalige bottom-up initiatieven die werken rond sociale en digitale inclusie. Deze initiatieven hebben een informele pedagogische aanpak ontwikkeld die de leerdrempels van kansengroepen in grote mate neutraliseren door te werken met een één op één begeleiding, in kleine groepen, tegen een laag tempo, met lesmateriaal op maat en met aandacht voor het gebruik van klare taal (Mariën et al., 2010).

De plaats waar (cf. thuis, in een OCR, op school, op het werk, in een andere onderwijsinstelling of in een lokale socio-culturele vereniging) en de manier waarop (cf. autodidactisch, met een handboek, met hulp van vrienden of familie, door een opleiding op het werk, op school of elders) vaardigheden het liefst worden aangeleerd zijn belangrijke indicatoren (van Dijk, 2003; Heeley & Damodaran, 2009; Verdegem, 2009; van Deursen, 2010). Omdat onderzoek aangeeft dat volwassenen zich niet makkelijk engageren tot het volgen van bijkomende opleidingen, is het mogelijk ook nuttig om te vragen naar de attitude ten aanzien van educatie en training in het algemeen, en de effectieve participatie in bijkomende opleidingen, of de redenen voor niet-participatie (Mariën et al., 2010).

3.2.3. Sociale context

Barzilai-Nahon (2006:270) stelt het volgende: *“context should be one of the most important frameworks conceptualizing the digital divide”*. De sociale context bepaalt in grote mate hoe mensen met ICT omgaan in hun dagelijkse realiteit. Word je in je werksituatie geconfronteerd met een bepaald gebruik van ICT en krijg je daarbij de nodige opleiding en ondersteuning? Brengt het gebruik van een bepaalde applicatie (Vb. Railtime – een applicatie van de Belgische spoorwegen die treinvertragingen in reële tijd aangeeft) een directe meerwaarde met zich mee of integendeel, maakt de sociale context dit gebruik overbodig (Vb. iemand die nooit met de trein reist)? Brotcorne et al. (2010) gebruiken de term *territoire d’usages*. Zij stellen dat het volstaat om het geheel aan verschillende activiteiten die het gebruik kenmerken te mappen door deze te situeren in tijd en ruimte en

deze te positioneren binnen de sociale omgeving van respondenten, zijnde de thuisomgeving, op school, op het werk of elders. Hierbij rekening houdend met het feit dat verschillende individuen ICT op verschillende manieren gebruiken, op verschillende locaties en tijdstippen en met verschillende frequenties, verwachtingen en bedoelingen, en dit binnen een verscheidenheid aan sociale contexten (Brotcorne et al., 2010). Volgens Bouwman & Van der Duin (2007) verwijst context echter niet alleen naar de dagelijkse context van individuen waar ICT wordt gebruikt maar ook naar de bredere sociale context waarin individuen bewegen.

Een eerste element dat daarom in kaart moet gebracht worden is de sociale context op micro niveau, met name op het niveau van het individu en zijn directe leefwereld. Onderzoek van Selwyn et al. (2005) geeft aan dat het internetgebruik van individuen bijna altijd verbonden is met de activiteiten die mensen reeds uitoefenden voor de start van hun internetgebruik. Het internet laat enkel toe dat mensen zich meer of op een andere manier engageren in hun dagelijkse activiteiten. Bij het verkrijgen van een duidelijk zicht op (niet)-gebruik moeten aldus de sociale en persoonlijke omstandigheden van individuen, offline gedrag inbegrepen, in rekening gebracht worden (Selwyn et al., 2005).

Een tweede element dat verder moet onderzocht worden, is de sociale context op macro niveau. Netwerken en ICT zijn geen neutrale technologieën maar worden gevormd door de politieke, culturele en sociale omgeving in dewelke ze zijn ontstaan (Barzilai-Nahon, 2006). Individuen en hun ICT-gebruik staan niet los van de sociale, plaats- en tijdsgebonden dynamiek van de thuis-, werk- of schoolomgeving (Crang et al., 2006). Culturele factoren en de sociale context liggen eveneens mee aan de basis van de geïnformeerde keuze op basis waarvan individuen beslissen geen gebruik te maken van ICT (Helsper, 2008). De sociale context op macro niveau geeft bovendien aan in hoeverre plaats, tijd, ruimte en schaal verbonden met ICT in relatie staan tot mechanismen van digitale uitsluiting. Gilbert (2010:1006) verduidelijkt met een voorbeeld:

“Instead of documenting geographic variations in ICT access and use, we can ask questions such as how do local labor markets, the quality of schools, or the availability of public services such as libraries explain variations in access and use of ICT”.

Met andere woorden, ook de relaties tussen elementen onderling moeten van naderbij beschouwd worden (Barzilai-Nahon, 2006). Aanvullend heeft het in kaart brengen van de

geografische context een meerwaarde omdat het aangeeft op welke manier ICT in bepaalde plaatsen is ingebed. Een belangrijke denkpiste hier is dat de geografische context voornamelijk een impact heeft op de beschikbaarheid van ICT, maar evenzeer op de sociale en culturele attitudes die lokaal aanwezig zijn. Er zijn reeds een aantal indicaties dat digitale uitsluiting zich anders manifesteert in een rurale dan in een urbane context (Gilbert, 2010).

Er is echter weinig tot geen literatuur te vinden die specifiek ingaat op het in kaart brengen en integreren van de sociale context in bestaande meetsystemen voor digitale uitsluiting. Wel komen doorheen andere studies verschillende aspecten naar voor als determinerend voor domesticatie en gebruik. Mariën & Van Audenhove (2011) geven een overzicht aan, met name de potentiële meerwaarde van het gebruik; de betekenis en plaats van ICT in de dagelijkse realiteit; de intrinsieke motivatie voor het (niet)-gebruik van ICT; en de noden en behoeften aan de basis van het gebruik. Ieder van de hierboven aangebrachte aspecten blijven nog zeer algemeen. Huidige onderzoeken geven niet aan op welke manier deze aspecten concreter en op een meetbare manier ingevuld kunnen worden. Een belangrijke conclusie is dat er bijkomend onderzoek nodig is, theoretisch en empirisch, waarin deze bepalende aspecten verder gedefinieerd worden in termen van indicatoren en meetbare parameters.

4. Gebruikersprofielen

4.1. Overzicht van gebruikersprofielen

Het opmaken van gebruikersprofielen of user typologies omhelst het categoriseren van individuen of groepen volgens de patronen die ze vertonen in hun (niet-)gebruik van (nieuwe) media (Brandtzaeg, 2010). De manier waarop deze profielen worden ingevuld en welke elementen deel uitmaken van de profilering, verschilt van onderzoek tot onderzoek. In de eerste plaats zijn er een aantal zeer eenvoudige typologieën die gebaseerd zijn op een beperkt aantal aspecten. Bijvoorbeeld de typologie ontwikkeld door Selwyn (2003). Hierbij wordt enkel rekening gehouden met de mate van gebruik en met de mate waarin respondenten het internet gebruiken voor informatievergaring en communicatieve doeleinden. Hij maakt het onderscheid tussen:

- Core users – cf. hoog gebruik, voornamelijk voor informatie en communicatie;

- Peripheral users – cf. middelmatig gebruik, slechts sporadisch voor informatie en communicatie;
- Excluded users – cf. niet-gebruikers

Livingstone & Helsper (2007) gaan uit van een gelijkaardige opdeling maar voegen de notie van attitude toe, in die zin dat per profiel aangegeven wordt of de situatie waarin individuen zich bevinden een vrijwillige of niet-vrijwillige situatie behelst. Zij maken het onderscheid tussen:

- Basic users – cf. gebruiken 1 tot 3 applicaties, voornamelijk gericht op informatievergaring;
- Moderate users – cf. gebruiken 4 tot 5 applicaties, voornamelijk gericht op informatie, vrije tijd en communicatie;
- Broad users – cf. gebruiken 6 tot 7 applicaties, breiden gebruik uit tot peer-to-peer activiteiten
- All-rounders – cf. gebruiken minimum 8 applicaties, vertonen een zeer uitgebreid, gediversifieerd, creatief en interactief gebruik

Onderzoek door Freshminds in opdracht van het Department of Communities and Local Government (2008b) in UK brengt vier groepen naar voor. Ondanks het feit dat de focus bij de benoeming van de gebruikersprofielen ligt op inclusie en exclusie, blijft ook hier de uitwerking beperkt tot toegang en gebruik:

- Digitally included – cf. hebben zonder probleem toegang thuis, op het werk of op school en maken hier zonder meer gebruik van
- Digitally determined – cf. ondervinden moeilijkheden met het verkrijgen van toegang maar gebruiken het internet wel
- Connected non-users – cf. hebben toegang in de thuisomgeving maar maken er geen gebruik van
- Disconnected non-users – cf. hebben geen toegang en gebruiken het internet niet

Brandtzaeg (2010) geeft een uitgebreid overzicht van de manieren waarop gebruikersprofielen ingevuld worden doorheen verschillende studies. De meeste studies besteden te weinig aandacht aan de complexiteit van mediagebruik op zich en herleiden hun analyse tot een te beperkt aantal gebruikerscategorieën. Hoewel dit de verstaanbaarheid van de profielen vergroot, maakt het de analyse te oppervlakkig waardoor de profielen quasi onbruikbaar zijn voor de uitwerking van een doelgroepgericht inclusiebeleid (Brandtzaeg et

al., 2010). Daarnaast ligt de focus bij de opmaak van de profielen nog te fel op kwantitatieve parameters en worden de profielen niet in relatie geplaatst tot mechanismen van sociale of digitale uitsluiting. Dit wordt mede veroorzaakt door het ontbreken van een theoretische onderbouwing bij de uitwerking van de profielen (Brandtzaeg, 2010). Hoewel Brandtzaeg (2010) in het theoretisch deel van zijn studie zelf een aantal belangrijke kritieken formuleert, past hij ze niet toe in de ontwikkeling van zijn nieuwe Media User Typology model (cf. MUT model). In dit model brengt Brandtzaeg (2010) acht nieuwe gebruikersprofielen aan die voornamelijk gebaseerd zijn op de intensiteit, diversiteit en het inhoudelijke karakter van het gebruik:

- Non-users – cf. gebruiken het internet niet regelmatig
- Sporadics – cf. gebruiken het internet occasioneel en onregelmatig, voornamelijk voor zeer specifieke taken zoals email
- Debaters – cf. gebruiken het internet om deel te nemen aan discussies via blogs of fora
- Entertainment users – cf. gebruiken het internet eerder voor vrijetijdsgeoriënteerde doeleinden zoals radio, video, muziek en chat
- Lurkers – cf. passieve gebruikers die zelf geen content op het internet opladen
- Instrumental users – cf. gebruiken het internet voornamelijk voor doelgerichte activiteiten zoals informatievergaring, prijsvergelijkingen of andere diensten als online banking of e-commerce
- Socializers – cf. gebruiken het internet voornamelijk als communicatiemiddel
- Advanced users – cf. vertonen een intensief en gediversifieerd gebruik van het internet dat eerder doelgericht is

Een meer doorgedreven focus op digitale en sociale ongelijkheid is terug te vinden in de profilering door Cullen et al. (in press). Zij brengen twee brede categorieën naar voor van kwetsbare jongeren waarbij verschillende aspecten eigen aan de sociale context in kaart worden gebracht. De zogenaamde *techno-pragmatics* worden gekarakteriseerd door 1) een situatie van doorgedreven sociale uitsluiting gekenmerkt door het vroegtijdig verlaten van de school, een laag opleidingsniveau, slechte behuizing en een langdurige geschiedenis van werkloosheid op individueel en gezinsniveau; 2) een situatie van doorgedreven digitale uitsluiting gekenmerkt door minder toegang tot verscheidene ICTs, minder gebruik en

minder vaardigheden; en 3) minder aspiraties tot het verbeteren van de persoonlijke levenssituatie naar de toekomst toe. De *techno-pragmatics* zijn echter meer betrokken bij de gemeenschap, waardoor de indruk gegeven wordt dat er een sterke sociale ondersteuning en een sterke sociale cohesie aanwezig is. *Techno-pragmatics* lijken ook eerder tevreden over hun leven en ervaren minder moeilijkheden binnen het gezin of bij het aangaan van sociale relaties. De tweede groep, de *techno-immersives*, daarentegen worden gekarakteriseerd door een minder precaire sociale situatie. Zij bewegen meestal in een media-rijke omgeving, hebben het gebruik van ICT ingebed in hun dagdagelijkse praktijken en maken meer en makkelijker plannen voor de toekomst. Maar *techno-immersives* tonen minder betrokkenheid bij de gemeenschap en beschikken over minder ondersteuningsmechanismen en sociaal kapitaal. Ze vertonen ook minder tevredenheid met hun levenssituatie en ervaren meer problemen met het aangaan van relaties en andere sociale interacties.

Helsper (2008) en Brotcorne et al. (2010) werken eveneens meer doorgedreven profielen uit waarbij in grote mate ook de sociale context in rekening wordt gebracht. Helsper (2008) voegt de sociale positie, het onderwijsniveau en de gezinssituatie toe als beschrijvende elementen. Brotcorne et al. (2010) gaan nog een stap verder en voegen geslacht, leeftijd en attitude ten aanzien van ICT toe. Daarnaast brengen zij ook de initiële motivatie voor het gebruik, de vaardigheden van de andere gezinsleden, de beschikbaarheid van het sociale ondersteuningsnetwerk als de reden voor het aanleren van digitale vaardigheden in kaart. Op die manier wordt er een totaalbeeld geschetst van zeven verschillende gebruikerstypes en de betekenis van ICT voor ieder van deze type gebruikers. Brotcorne et al. (2010) gaan hierbij uit van een drieledige opdeling:

- *Le territoire des usage* – cf. het karakter en de eigenschappen van het gebruik, met name de focus, frequentie en tijdsbesteding betreffende online activiteiten
- *L'évolution des pratiques* – cf. de manier waarop gebruikspraktijken beïnvloed worden door de sociale context
- *La place et le sens des usages* – cf. de symbolische betekenis van het gebruik in het persoonlijke en sociale leven van individuen

Deze bijdrage is interessant omdat ze ingaat op de gebruikscontext en de sociale relaties binnen en buiten het gezin, maar ook op de houding van (niet)-gebruikers ten aanzien van opleiding en het gebruik van ICT in context van de dagelijkse realiteit van de gebruikers.

Brotcorne et al. (2010) werken bovendien een zeer uitgebreide beschrijving uit van de zeven geïdentificeerde types naargelang hun *territoire d'usage, cadre d'usage* en *dynamique de parcours*. Eén voorbeeld van een type gebruiker is *l'apprenti consciencieux*. Enkele kenmerken van dit type zijn:

- Vrouwelijk, gemiddelde leeftijd, middenklasse, met oudere kinderen (adolescenten)
- Heeft toegang thuis
- Partner of kinderen beheren computer
- Rekent in grote mate op gezinsleden als ondersteuning of hulpbron
- Heeft leren omgaan met ICT vanuit de noodzaak om up-to-date te blijven voor haar job in plaats van uit interesse
- Gebruikt internet voornamelijk in functie van communicatie en informatievergaring

Een andere interessante bijdrage, zeer specifiek toegespitst op niet-gebruikers, is deze van Verdegem & Verhoest (2009). Op basis van toegang, vaardigheden en attitudes identificeren zij vijf zogenaamde ASA-profielen (Cf. access, skills, attitudes) van niet-gebruikers. Een eerste categorie is deze van *incapable refusers*. Dit zijn de niet-gebruikers die over onvoldoende vaardigheden beschikken en een eerder negatieve houding hebben tegenover ICT. Voor de *self-conscious indifferentes* kan het niet-gebruik in hoofdzaak verklaard worden door een negatieve attitude ten aanzien van ICT. Ze beschikken over toegang maar hebben onvoldoende vaardigheden om ICT te gebruiken. Een derde categorie zijn *the willing but incapable* wat verwijst naar de niet-gebruikers die wel gemotiveerd zijn maar door een gebrek aan vaardigheden en moeilijkheden met toegang niet in de mogelijkheid zijn ICT te gebruiken. *Skilled ICT-lovers with limited access* is een vierde categorie en omvat niet-gebruikers met een positieve houding ten aanzien van ICT die voldoende vaardigheden bezitten maar niet in de mogelijkheid zijn om zich thuistoegang aan te schaffen. Een vijfde en laatste categorie zijn de *price-sensitive pragmatics*. Dit zijn niet-gebruikers met een matige niveau van digitale vaardigheden en een matige motivatie. De relatief hoge kostprijs van het materiaal en de verbinding weerhoudt hen van het verschaffen van thuistoegang (Verdegem & Verhoest, 2009).

4.2. Potentiële meerwaarde van gebruikersprofielen

Het uitwerken van gebruikersprofielen maakt een beter en meer diepgaand inzicht mogelijk in de betekenis van het (niet-)gebruik (Hargittai, 2010; Brandtzaeg et al., 2010). Belangrijk is echter voldoende en zeer diverse parameters mee te nemen in de uitwerking van gebruikersprofielen. Er moet met andere woorden voorbij worden gegaan aan de gebruikelijke socio-demografische karakteristieken zoals leeftijd, opleidingsniveau, inkomen, arbeidssituatie, gender of etnische afkomst en makkelijk kwantificeerbare indicatoren zoals het aantal applicaties of de frequentie van het gebruik (Hargittai, 2010; Brandtzaeg et al., 2010). Dit is nodig omdat gebruikersgroepen niet homogeen zijn en niet worden bepaald door één of een beperkt aantal parameters (Brotcorne et al., 2009; Hargittai & Hinnant, 2008). Of zoals Selwyn et al. (2005:7) aangeven: *“The Internet means different things to different people and is used in different ways for different purposes”*. Het is daarom belangrijk om eveneens de sociale en culturele context eigen aan het gebruik mee in kaart te brengen omdat hierdoor een beter inzicht in de complexiteit van digitale uitsluiting verkregen wordt (Brandtzaeg et al., 2010). Gebruikersprofielen kunnen eveneens bijdragen tot begrijpen van de evolutie van (niet-)gebruikers door in kaart te brengen hoe individuen over verschillende fasen van hun leven heen met ICT omgaan (Brandtzaeg, 2010). Daarnaast maakt het uitwerken van gebruikersprofielen een meer doelgroepgerichte aanpak van digitale inclusie mogelijk (Brandtzaeg, 2010). Bianchi et al. (2006:14) wijzen op het belang hiervan voor het uitwerken van een adequaat digitaal inclusiebeleid: *“e-Inclusion research needs to be sufficiently user-focused to uncover these and other deeper reasons for non-use, if it is to provide guidance for designing effective IST take-up strategies”*. Een doelgroepgericht beleid impliceert dat de gegeven ondersteuning bij de juiste begunstigden terecht komt en beter is afgestemd op de noden en behoeften die simultaan voorkomen bij deze specifieke doelgroepen (Bianchi et al., 2006; Brandtzaeg, 2010).

5. Digitale uitsluiting & cijfers : een kritische evaluatie

5.1. Tekortkomingen van kwantitatief onderzoek omtrent digitale uitsluiting

5.1.1. Te beperkte theoretische invulling

Het meten van de digitale kloof door middel van kwantitatieve bevragingen wordt gekenmerkt door een zeker aantal beperkingen die rechtstreeks of onrechtstreeks leiden tot

een vertekend beeld van het fenomeen. Een eerste beperking betreft de theoretische invulling van het concept digitale kloof. Van Dijk (2005) stelt dat de meeste studies de notie van digitale kloof onvoldoende kaderen binnen meer algemene theorieën van sociale uitsluiting en sociale ongelijkheden. De link tussen digitale en sociale uitsluiting blijft daardoor onderbelicht waardoor de resultaten een onvolledig beeld weergeven. Selwyn (2004) op zijn beurt geeft aan dat een meer gevarieerde invulling van het concept ICT nodig is. In studies wordt de term ICT te vaak herleid tot de computer en het internet, terwijl digitale uitsluiting zich evenzeer manifesteert bij andere ICT zoals interactieve digitale televisie, digitale fotografie en video of e-government en andere online diensten. Wat betreft het meten van vaardigheden is volgens van Deursen (2010) eveneens een verbreding nodig. Vaak worden vaardigheden te eenzijdig vertaald naar operationele vaardigheden – cf. de knoppenkennis nodig om (nieuwe) media effectief te kunnen gebruiken – en informatievaardigheden – cf. het vermogen om media-inhoud te zoeken, vinden, selecteren, kritisch evalueren en toepassen. Een rechtstreeks gevolg is dat grootschalige surveys vaak een te positief beeld geven van het reële niveau van digitale vaardigheden. Van Deursen (2010) stelt dat een meer uitgebreide invulling van digitale vaardigheden als zijnde een complex geheel van verschillende soorten vaardigheden – operationeel, formeel, informatie, strategisch en recentelijk ook communicatievaardigheden – noodzakelijk is. Op het niveau van gebruik van ICT is volgens Hargittai (2004) het omgekeerde nodig: Bij het vergelijken van diffusiepercentages van gebruik en applicaties is het belangrijk dat er gestart wordt van een zelfde conceptualisering van gebruik. Welke aspecten van het gebruik worden bij de meting wel in beschouwing genomen en welke niet? Wordt er enkel gekeken naar internetgebruik of wordt het gebruik van zogenaamde oude media als kranten eveneens in beschouwing genomen? Een rechtstreekse implicatie van verschillende invullingen van indicatoren voor gebruik is dat het vergelijken van data over studies heen quasi onmogelijk gemaakt wordt (Jin & Cheong, 2008). Dit probleem uit zich eveneens op het niveau van de invulling van indicatoren, de zogenaamde operationalisering van aspecten eigen aan digitale uitsluiting naar meetbare en kwantificeerbare elementen.

5.1.2. Operationalisering: Selectieve invulling van indicatoren

Een eerste beperking is de te grote nadruk die gelegd wordt op socio-demografische en socio-economische variabelen, met als gevolg dat de eigenlijke analyse nadien in grote mate teruggebracht wordt tot het beschrijven van verschillen in toegang en gebruik naar socio-demografische karakteristieken (Vehovar et al., 2006; Gilbert, 2010). Deze analyse gebeurt

bovendien vaak op een unilaterale manier waarbij voor de hand liggende socio-demografische karakteristieken aangereikt worden als belangrijkste oorzaak van digitale uitsluiting. Typisch voorbeeld is het aanduiden van een gebrek aan financiële middelen als enige verklaring voor niet-gebruik zonder hierbij rekening te houden met achterliggende oorzaken en de sociale context van individuen zoals het gebrek aan stimulansen tot het gebruik van ICT of knoppenangst. Fundamentele vragen over waarom, hoe en met welke voordelen individuen ICT gebruiken blijven in grote mate onbeantwoord (Barzilai-Nahon, 2006; Vehovar et al., 2006). Volgens Brandtweiner et al. (2010) is er een duidelijke tendens tot het operationaliseren van digitale uitsluiting naar makkelijk meetbare indicatoren als toegang tot ICT en ICT-gebruik. De achterliggende reden is dat de keuze voor dit soort indicatoren benchmarking en het meten vergemakkelijkt. Een eerste belangrijkste kritiek is dat huidige meetsystemen onvoldoende aandacht schenken aan het in kaart brengen of het insluiten van de sociale context (Barzilai-Nahon, 2006; Bouwman & Van der Duin, 2007). Een tweede kritiek luidt dat op deze manier vaak foutieve en misleidende indicatoren worden gecreëerd (Vehovar et al., 2006).

Een eerste bijkomende moeilijkheid is het dynamische karakter van digitale uitsluiting. Toegang, gebruik en vaardigheden kunnen fundamenteel wijzigen doorheen de tijd. Dit impliceert dat ook indicatoren dynamisch zijn en onderhevig zijn aan de maatschappelijke context (Jin & Cheong, 2008). Een regelmatige herbeschouwing op theoretisch niveau is dus vereist. Een belangrijk nadeel is dat de vergelijking van data over tijd en ruimte hierdoor bemoeilijkt wordt. In de tweede plaats wordt de invulling van indicatoren gekenmerkt door een gebrek aan consensus. Verschillende methodologen houden er verschillende visies op na en maken op basis daarvan hun keuze voor bepaalde indicatoren en operationalisering. Hanafizadeh et al. (2009:390) stellen het volgende:

“the development of the measurement framework involves the choice of the basic indicators that are suitable for the quantitative evaluation of the phenomena. Basic indicators that express different aspects of what is being measured are selected on the basis of their analytical soundness, measurability, relevance to the phenomenon being measured, and relationship to each other”.

Met andere woorden, het opmaken van een meetinstrument impliceert de subjectieve beoordeling van verschillende aspecten als de keuze van indicatoren, methodologische aanpak of analysemodel en niet alle methodologen zitten hierbij op eenzelfde golflengte.

Het gebrek aan consensus impliceert wederom dat de onderlinge vergelijking van datasets quasi onmogelijk is (Hargittai, 2007).

5.1.3. Vaardigheden meten: van zelfrapportering tot performantietesten

Fundamentele discussies doen zich voor over hoe digitale vaardigheden het best gemeten worden. Van Deursen (2010) stelt dat er momenteel drie concurrerende meetmethoden zijn: 1) indirecte meting aan de hand van de jaren gebruikservaring en het gebruik in termen van tijdsbesteding; 2) zelfrapportering via surveys; en 3) performantietesten. Een mogelijke manier van operationaliseren bij het meten via surveys bestaat uit het terugbrengen van digitale vaardigheden naar 'het aantal taken dat iemand kan uitvoeren'. Aan de hand van een dichotome vraag (ja/nee) worden respondenten gevraagd of ze bepaalde taken – voornamelijk operationele aspecten of gericht op informatievergaring – al dan niet kunnen uitvoeren. In de analyse wordt dit vervolgens herleid tot een bepaald vaardigheidsniveau waarbij bijvoorbeeld 'het kunnen uitvoeren van 0 tot 3 taken' overeenstemt met 'niet digitaal vaardig' (Lankshear & Knobel, 2008; van Deursen, 2010). Eenzelfde redenering wordt toegepast op diegenen die meer dan 5 of 6 activiteiten uitoefenen die nadien aangegeven worden als 'respondenten met een hoog vaardigheidsniveau'. Dit type operationalisering geeft volgens van Deursen (2010) geen reëel en correct beeld van het effectieve vaardigheidsniveau maar is eerder een indicatie van verschillen in het gebruik. Een tweede kritiek is dat zelfrapporting van digitale vaardigheden gepaard gaat met een gendergerelateerd spanningsveld. Vrouwen schatten hun eigen vaardigheden veel lager in, terwijl jonge mannelijke respondenten hun eigen vaardigheden eerder overschatten. Aansluitend neigen ook kansengroepen en ouderen naar het onderschatten van hun vaardigheidsniveau (Hargittai, 2007).

Er is momenteel geen consensus over welke meetmethode dan wel het meest geschikt is. Van Deursen (2010) stelt dat het meten van internetvaardigheden moet gebeuren via tests waarbij het internet effectief gebruikt wordt. Dit type meetmethoden – cf. performantietesten en observaties – kent evenwel een aantal pragmatische drempels. Beide methoden zijn zeer tijd- en arbeidsintensief. De performantietesten uitgewerkt door van Deursen (2010) vereisen anderhalf uur per respondent. De voorbereiding – cf. steekproeftrekking, ontvangst van respondenten, het invullen van een korte vragenlijst,... en de analyse nadien nam ongeveer twee uur per respondent in beslag. Deze methode kan quasi onmogelijk op grote schaal worden uitgevoerd. Van Deursen (2010) zelf schat het

maximum aantal respondenten op 100. Wel is het volgens van Deursen (2010) duidelijk dat dit type methoden een meer diepgaand, valide en betrouwbaar beeld geeft van het eigenlijke vaardigheidsniveau van individuen en aldus een nodige aanvulling is op andere methoden toegepast in grootschalige surveys.

5.1.4. Steekproeven, representativiteit en validiteit

Kwantitatieve metingen gaan gepaard met een aantal beperkingen en drempels op het niveau van de steekproef. Vragenlijsten worden ingevuld door één lid van het huishouden, zijnde in het merendeel van de gevallen de vader of de moeder. Hierbij wordt het individu zelden in zijn context geplaatst en wordt er weinig rekening gehouden met de gezinsdynamiek en houding binnen het gezin ten aanzien van ICT. Er kan met andere woorden geen onderscheid gemaakt worden tussen wie wel of geen gebruik maakt van de pc binnen het gezin, noch van de mate waarin de pc door de verschillende gezinsleden gebruikt wordt. Hetzelfde geldt voor het gebruik van Internet en voor de bevraging van de computer- en internetvaardigheden. Deze reflecteren slechts de vaardigheden van één gezinslid en niet van de verschillende gezinsleden (Mariën et al., 2010). Bij het meten van vaardigheden is er sprake van een overmatige selectie van respondenten uit een academische setting, zijnde universiteitsstudenten of –docenten. De steekproef bepaalt bijgevolg tot op een zekere hoogte ook de resultaten. Het niveau van informatievaardigheden van universiteitsstudenten ligt vermoedelijk hoger dan dit van een representatieve sample (Hargittai, 2008). Bovendien zijn bepaalde populaties meer vertegenwoordigd in steekproeven dan anderen. Sociaal zwakke groepen vallen zeer vaak uit de boot bij grootschalige surveys omwille van de meetmethode (vb. via een online survey) maar ook door het gebrek aan klare taal en de grote non-respons bij deze groepen. Een mogelijke manier om dit te voorkomen is te werken met steekproefcriteria. Dit kan inhouden dat er zeker aantal laagopgeleiden, studenten of alleenstaande vrouwen met kinderen, ... moet opgenomen zijn in de steekproef. De rekrutering van een steekproef op basis van specifieke criteria is echter niet evident en is zeer tijdsrovend (Verdegem, 2009).

5.2. Onderzoek en kwetsbare doelgroepen

Vooraan in dit rapport werd het problematische karakter van ICT voor kwetsbare groepen reeds aangegeven. Het betrekken van deze en andere kwetsbare groepen in onderzoek naar het gebruik van media is dan ook cruciaal om een zo volledig en juist mogelijk beeld te geven van de problematiek van digitale uitsluiting. Helaas blijkt dat net kwetsbare groepen slecht

of niet vertegenwoordigd worden in traditionele statistieken over media- en ICT-gebruik (Bianchi et al., 2006). In het kader van het MIDIS project werd nagegaan welke redenen de deelname van kwetsbare groepen in kwantitatief onderzoek belemmeren en via welke aanpak en methoden deze groepen alsnog betrokken kunnen worden.

5.2.1. Oorzaken van niet-deelname

De redenen voor niet-deelname van kwetsbare groepen situeren zich op drie niveaus. In de eerste plaats doen er zich een aantal problemen voor met betrekking tot de gebruikte methodologie. Bevestigingen via telefoon of het internet hebben een uitsluitend karakter. Onderzoekers moeten bewust omgaan met het feit dat ouderen en zeker ook kansarmen en etnische minderheidsgroepen niet altijd over een vaste telefoon beschikken (Liamputtong, 2007). Hetzelfde geldt voor online bevestigingen. Deze worden volgens Bech & Kristensen (2009) veeleer ingevuld door jonge mannelijke respondenten met een hoger inkomen en hoog opleidingsniveau. Meer nog, online bevestigingen over ICT-gebruik brengen een risico op non-respons bias met zich mee omdat niet iedereen toegang heeft tot het internet. Kwetsbare groepen zoals mensen in armoede, jongeren die niet deelnemen in arbeid, onderwijs of training (NEET) of etnische minderheidsgroepen zijn ook fysiek moeilijk te bereiken en te motiveren tot het deelnemen aan onderzoek wat kan leiden tot een significante onderschatting van de graad van digitale of sociale uitsluiting (Jehoel-Gijsbers & Vrooman, 2007). Het betrekken van deze groepen vraagt om een groot aantal extra methodologische inspanningen die er toe leiden dat vele onderzoekers vanuit pragmatische overwegingen kwetsbare groepen bewust uitsluiten (Liamputtong, 2007). Weinig onderzoekers zijn afkomstig uit of ingebed in een kansarme sociale omgeving en er is dan ook zelden sprake van een vertrouwensrelatie tussen onderzoekers en kwetsbare groepen (Emmel et al., 2007).

In de tweede plaats zijn er een aantal aspecten op het niveau van het individu of de kansengroepen zelf die een rol spelen. Pittaway et al. (2010) geven aan dat kwetsbare groepen vaak een wantrouwige houding hebben ten aanzien van onderzoek omwille van 1) uitbuiting door onderzoekers of journalisten in het verleden; 2) valse verwachtingen en het gebrek aan feedback van onderzoekers na afloop van het onderzoek; 3) wantrouwen in blanke onderzoekers of onderzoekers die zichzelf in en dan weer uit een gemeenschap plaatsen; en 4) gebrek aan inspraak bij de opmaak van aanbevelingen en strategieën. Kwetsbare groepen stellen de meerwaarde van onderzoek ook meer in vraag en zien niet

meteen een win-win uitkomst verbonden aan hun bijdrage (Liamputtong, 2007). Daarnaast heeft de socio-economische realiteit en sociaal-culturele achtergrond van kwetsbare groepen een nadelige invloed. Zo zijn onder meer taal en daardoor ook de verstaanbaarheid van de vragenlijst problematisch, zeker voor etnische minderheidsgroepen (Cullen et al., in press). Behoren tot een kansarme bevolkingsgroep zoals bv. mensen in armoede, gaat vaak gepaard met een stigma (Sime, 2008). Moeilijk bereikbare groepen of verborgen kwetsbare populaties bevinden zich mogelijk in een situatie van illegaliteit, bv. mensen zonder papieren, drugsverslaafden of prostituees. Niet iedereen kan of wil even open zijn over de problematische of stigmatiserende situatie waarin hij of zij zich bevindt en zal zich daardoor niet geroepen voelen om mee te werken aan een onderzoek (Matthews & Cramer, 2008).

In de derde plaats speelt de ethische opzet van het onderzoek en de houding van de onderzoekers een bepalende rol. Liamputtong (2007) en Pittaway et al. (2010) stellen duidelijk dat het betrekken van kwetsbare groepen vraagt naar extra aandacht voor de ethische basisregels van onderzoek zoals bv. anonimiteit, privacy en het verkrijgen van een getekende toestemming. Onderzoekers moeten voldoende informatie geven en dit op een verstaanbare manier, zodat individuen een goed beeld krijgen van de voor- en nadelen van hun deelname. Liamputtong (2007) verwijst eveneens naar de achterliggende moraliteit als een mogelijk problematisch en ethisch dilemma:

“Morality is not neutral but value laden and most researchers are uncomfortable with the notion that they might implicitly or explicitly stand in judgement of people, particularly where they are already socially excluded.” (Barnard, 2005:2)

Daarnaast kan de definiëring van kwetsbare groepen en de perceptie van onderzoekers over bepaalde kwetsbare groepen een nefaste invloed hebben als deze niet in overeenstemming is met de perceptie van kwetsbare groepen zelf:

“When researchers choose a certain language in their study advertisements, they are signaling how they are defining a population of persons, which may then exclude others who do not view themselves as being a part of how that population is being defined.” (Matthews & Cramer, 2008:303)

5.2.2. Kwalitatief onderzoek als aanpak

Volgens Liamputtong (2007) is kwalitatief onderzoek een betere manier om kwetsbare groepen te bereiken en te betrekken. Bij kwalitatief onderzoek wordt een meer open aanpak gehanteerd wat maakt dat onderzoekers zich beter kunnen afstemmen op de specifieke situatie van kwetsbare respondenten. Het laat toe dat onderzoekers beter en makkelijker een vertrouwensrelatie opbouwen, wat in het geval van kwetsbare doelgroepen noodzakelijk is om kwaliteitsvolle input te garanderen. Een belangrijke meerwaarde van een kwalitatieve aanpak zit volgens Emmel et al. (2006) net in de diepgang van de informatie die wordt verworven:

“We generated life-history narratives with participants to explore the dynamics of social exclusion over the life course. These accounts revealed the relational nature of social exclusion, the identity and living practices of participants in negotiating self-identified constraints on their wellbeing, and lay understandings of the dynamic of social exclusion.” (Emmel et al., 2006:15)

Het geeft een beter beeld van de complexe problematiek en de dagelijkse realiteit waarmee kwetsbare groepen geconfronteerd worden en dit vanuit een lange termijnperspectief (Emmel et al., 2006). Focusgroepen zijn een mogelijke methode om dit te realiseren:

“The focus group method has its suitability for examining ‘sensitive’ issues or its use in research involving ‘sensitive’ populations, because people may feel more relaxed about talking when they see that others have similar experiences or views.” (Liamputtong, 2007:108)

Een andere methode is ‘Participatory Action Research’ (PAR) waarbij deelnemers een meer actieve rol spelen en op een participatieve manier bijdragen aan de inhoudelijke focus van het onderzoek (Liamputtong, 2007). De meerwaarde van participatieve methoden als PAR zitten volgens Sime (2008) op verschillende niveaus:

“They are particularly effective in accessing ‘hard to reach’ groups, participants choose the level of involvement, they are perceived as ‘experts’ and the collective solutions to participants’ own priorities and interests emerge organically through shared discussions and use of research tools tailored to the participants.” (Sime, 2008:64)

Door de participatieve opzet stellen kansengroepen hun eigen agency en het vicieuze karakter van hun eigen situatie in vraag (Sime, 2008). En net omdat kwetsbare groepen een

eigen inbreng hebben in het onderzoek, hierbij ook naar waarde worden geschat en geapprecieerd, heeft PAR een mogelijk 'empowering' effect (Liamputtong, 2007).

5.2.3. Bereikbaarheid vergroten: de rol van intermediairen

Een volgende logische vraag luidt of kwantitatief onderzoek bij kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen onhaalbaar is. Cullen et al. (in press) verwijzen naar algemene literatuur waarin gesteld wordt dat het combineren van kwantitatief en kwalitatief onderzoek de meest effectieve aanpak is, maar geven aan dat bewijs ter ondersteuning van deze hypothese ontbreekt. Wel is het duidelijk dat – ongeacht de gehanteerde methode – de bereikbaarheid van kwetsbare groepen een eerste drempel is. De vraag luidt dan via welke methoden kwetsbare groepen het best bereikt worden?

Een eerste manier is door kwetsbare individuen rechtstreeks aan te spreken en daarna via de sneeuwbalmethode, dus via het persoonlijk netwerk van kwetsbare individuen, bijkomende respondenten te rekruteren. Platt et al. (2006) gebruiken de term 'respondent-driven sampling' (RDS). Het initiële contact kan verkregen worden via bv. advertenties in lokale kranten en magazines, of affiches in lokale winkels en organisaties (Liamputtong, 2007). Het gebruik van incentives is hierbij een mogelijke manier om de respons te verhogen. Maar dan moet wel rekening gehouden worden met het feit dat het soort incentive of de grootte van het bedrag in zekere mate bepalend is voor de respons en bijgevolg ook voor de toegang tot en de samenstelling van het netwerk (Platt et al., 2006). Deze individu gedreven aanpak is gebaseerd op de veronderstelling dat peers beter in staat zijn om bijkomende respondenten te rekruteren dan onderzoekers zelf. Dit vanuit de idee dat initiële contacten zelf deel uitmaken van de doelgroep en op die manier de peers in hun sociale netwerk informeren over de studie maar de beslissing tot deelname overlaten aan de peers zelf waardoor een zekere bias vermeden wordt (Platt et al., 2006). De sneeuwbalmethode is voor een groot deel afhankelijk van de vertrouwensrelatie tussen de onderzoeker(s) en het individu. Indien het kwetsbare individu geen vertrouwen heeft in de aanpak of de doelstellingen van de onderzoeker(s) zal hij of zij geen informatie willen doorgeven aan zijn sociale contacten. De sneeuwbalmethode werkt logischerwijze enkel bij kwetsbare respondenten die behoren tot een uitgebreid sociaal netwerk en niet bij sociaal geïsoleerde individuen (Emmel et al., 2006). Deze aanpak zal eerder succesvol zijn als het initiële contact gelegd wordt met individuen die hoog aangeschreven staan in hun lokale

gemeenschap. Deze individuen fungeren dan als een brug en vertrouwensschakel tussen de onderzoekers en de lokale gemeenschap (Liamputtong, 2007).

Een tweede manier omvat het contacteren van tussenpersonen, zogenaamde intermediären of gatekeepers, om van daaruit kwetsbare doelgroepen te bereiken (Emmel et al., 2006). Mogelijke gatekeepers zijn de organisaties die instaan voor de dienstverlening vanuit het welzijnsbeleid (vb. OCMW, ziekenfonds, CAW...), socio-culturele organisaties (armoedeverenigingen, publieke computerruimten, (bijzondere) jeugdwerking, buurt- en inloophuizen...) of andere organisaties die op informele manier diensten verlenen aan kwetsbare doelgroepen (Bianchi et al., 2006; Emmel et al., 2007). Een belangrijke meerwaarde van gatekeepers is dat ze in zekere mate gelijkaardige onderwijservaringen hebben als onderzoekers en hierdoor een zelfde taalgebruik en culturele achtergrond delen met de onderzoekers. Dit maakt dat gatekeepers, eerder dan kwetsbare groepen, de meerwaarde en het belang van onderzoek kunnen inschatten en op die manier sneller en makkelijker kwetsbare groepen willen overtuigen om deel te nemen aan onderzoek (Emmel et al., 2007). Reeves (2010) maakt het onderscheid tussen formele en informele gatekeepers. Emmel et al. (2006) geven een meer gedetailleerde categorisering aan:

1) *Formele gatekeepers*

Formele gatekeepers werken met sociaal uitgesloten groepen en hebben als einddoel deze opnieuw te integreren in de maatschappij door hen te controleren, te superviseren en te rehabiliteren. Het betreft een zeer verticale top-down relatie waarbij de gatekeeper zich in een machtspositie bevindt ten opzichte van de uitgesloten groepen. Dit type gatekeepers is weinig tot niet aanwezig op het niveau van de lokale gemeenschap (vb. een bepaalde wijk). Voorbeelden zijn OCMW of VDAB.

2) *Comprehensive gatekeepers*

Dit type gatekeepers levert een zeer specifieke en zeer geapprecieerde dienstverlening aan uitgesloten groepen en dit reeds op lange termijn. De relatie tussen comprehensive gatekeepers en uitgesloten groepen kan omschreven worden als evenwichtig. Er is geen sprake van een machtsrelatie maar eerder van een langdurige uitwisseling van diensten en ervaringen waarbij een vertrouwensband is ontstaan door de directe meerwaarde van de dienstverlening of door de doorverwijzing naar andere type dienstverlening. Voorbeelden zijn openbare computerruimten zoals Digidak of Digitaal Talent Punten of nog, organisaties die

deel uitmaken van het Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het Woord Nemen.

3) *Informele gatekeepers*

Dit zijn gatekeepers die bestaan en werken in de gemeenschap en vaak hun eigen middelen gebruiken om de noden van de groepen met wie ze werken te verlichten. Ze gaan eerder op vriendschappelijke en beschermende wijze om met uitgesloten groepen en beschouwen deze groepen vaak als kwetsbaar en misbegrepen door de rest van de gemeenschap. Informele gatekeepers staan zeer dicht bij uitgesloten groepen en bieden maar een zeer beperkte dienstverlening aan. Voorbeelden zijn zeer lokale laagdrempelige vzw's die louter fungeren als sociale ontmoetingsplaats.

Niet alle intermediairen of gatekeepers zijn geschikt als tussenpersoon. De onevenwichtige verdeling van macht in het geval van formele gatekeepers zorgt er voor dat kwetsbare groepen vaak geen vertrouwen hebben in de gatekeeper en daardoor minder geneigd zijn om te participeren in het onderzoek. De onderzoeker wordt op dezelfde positie geplaatst als de formele gatekeeper en wordt aldus geassocieerd met dezelfde noties van wantrouwen en afkeer (Emmel et al., 2006). Informele gatekeepers daarentegen staan zeer dicht bij kwetsbare groepen maar vertonen dezelfde sceptische en wantrouwige houding ten aanzien van onderzoek als kwetsbare groepen zelf:

“The informal gatekeeper, who is part of networks such as these, has the complete trust of those with whom he works and was sceptical about the benefits of the research to these vulnerable groups. In mediating our research to socially excluded people, this gatekeeper questioned the value of our research. Research carried out by university researchers is compared with experiences of the failure of services to deliver in an appropriate or timely manner to address wellbeing. Rather than allow researchers to enter their networks to undertake research, the inward-lookingness of these networks are reinforced.” (Emmel et al., 2006: 20)

Het onderzoek van Emmel et al. (2006, 2007) brengt de meerwaarde van comprehensive gatekeepers aan. De belangrijkste voordelen zijn het evenwichtige, langdurige en vertrouwelijke karakter van de relatie tussen dit type gatekeepers en kwetsbare individuen. Hierdoor achten kwetsbare individuen geloof en waarde aan wat door comprehensive gatekeepers wordt aangebracht, ook in geval van onderzoek. Reeves (2010) stelt een

combinatie van methoden en het inzetten van verschillende type gatekeepers voor waarbij doorheen het onderzoek zelf, afhankelijk van de ervaringen tijdens het veldwerk, moet blijken welke aanpak het best werkt bij welke kansengroep.

Het inzetten van gatekeepers leidt evenwel niet automatisch naar een positieve integratie van kwetsbare doelgroepen. Gatekeepers controleren de toegang tot deze groepen en kunnen deze toegang ook weigeren (Emmel et al., 2006). Of, gatekeepers kunnen bepaalde voorwaarden voor deelname vooropstellen zoals een specifieke methodologische aanpak, ethische pre-condities of de deelname van deelnemers in lijn met de normen van de gatekeeper in plaats van deze van de onderzoeker (Emmel et al., 2007). Vooral in het geval van onderzoek met kinderen of jongvolwassenen is de medewerking van de verschillende gatekeepers moeilijk te realiseren. Het onderhandelen van toegang tot deze groepen situeert zich bijvoorbeeld bij scholen of jongerenverenigingen alhoewel deze niet de wettelijke macht vertegenwoordigen. Bemiddelen met schooldirecties en ouders is dus onontbeerlijk (Sime, 2008). Volgens Reeves (2010) spelen ook persoonlijke ervaringen een rol:

“Central elements of access are gatekeepers. These people can help or hinder research depending upon their personal thoughts on the validity of the research and its value, as well as their approach to the welfare of the people under their charge.” (Reeves, 2010:317)

Vaak stellen gatekeepers bepaalde regulerende aspecten voorop, zoals *informed consent* van iedere deelnemer. Dit wordt vooral gevraagd door formele gatekeepers die hun eigen positie en werking niet in het gedrang willen brengen. Het verkrijgen van *informed consent* bij kwetsbare groepen is een bijkomende drempel omdat het sowieso gepaard gaat met een gevoel van wantrouwen. Een goede verstandhouding tussen de onderzoeker en de gatekeepers is dus cruciaal omdat potentiële deelnemers hun beslissing baseren op het oordeel van de gatekeepers (Emmel et al., 2006).

5.2.4. Deelname vergroten: cruciale aspecten

Het verkrijgen van initiële toegang tot kwetsbare groepen alleen is onvoldoende om een kwalitatieve inhoudelijke samenwerking te bewerkstelligen. Het contacteren van respondenten en het vervolgens verkrijgen van hun medewerking, zijn volgens Reeves (2010) twee aparte zaken. Het laatste vereist een engagement en relatie met de individuele onderzoeker. Emmel et al. (2007) bevestigen dit:

“Once access to a participant has been achieved building trust continues to be an important part of the researcher participant relationship.” (Emmel et al., 2007:2)

Het opzetten van een dergelijke vertrouwensrelatie is geen evidentie en vraagt in de eerste plaats tijd (Olhansky, 2008). Door herhaaldelijke interacties wordt de initiële toegang omgezet naar een langdurige relatie waardoor op termijn wederzijds vertrouwen ontstaat. Het is daarom belangrijk om in de onderzoeksopzet voldoende tijd te voorzien voor een repetitieve en consistente benadering van kwetsbare individuen. Het effectief deelnemen in de dagdagelijkse activiteiten van de gemeenschap werkt uiteraard bevorderend voor het creëren van vertrouwen (Emmel et al., 2006). Een bijkomend aspect dat het vertrouwen vergroot is het aannemen van een empathische houding. Onderzoekers dienen zich te verplaatsen in de positie en leefwereld van de kwetsbare respondenten om op die manier een veroordelende houding te vermijden en een beter inzicht en begrip te ontwikkelen in de ervaringen en attitude van deze kwetsbare respondenten (Emmel et al., 2007; Liamputtong, 2007). Legitimiteit van het onderzoek op het niveau van inhoud en aanpak is hierbij eveneens onontbeerlijk. Deze legitimiteit wordt gecreëerd door een open en eerlijke houding waarbij het principe *belofte maakt schuld* cruciaal is. Als onderzoekers iets beloven, moeten zij dit ook effectief uitvoeren want anders ondermijnt dit het vertrouwen bij de deelnemers (Liamputtong, 2007). De onderzoeker dient eveneens altijd duidelijk te communiceren over de doelen van zijn bezoeken en het onderzoek (Sime, 2008). Het principe van reciprociteit – het delen van ervaringen door de deelnemers maar ook door de onderzoeker – is essentieel voor de instandhouding van het vertrouwen. Als onderzoekers op hun beurt praten over hun achtergrond en ervaringen, leidt dit naar een meer gelijkwaardige relatie tussen onderzoeker en deelnemer waarbij verschillen in culturele achtergrond en sociale status makkelijker omgevormd worden tot een meerwaarde dan een drempel (Liamputtong, 2007; Sime, 2008).

Het vertrouwen kan eveneens vergroot worden door het inschakelen van onderzoekers die op één of andere manier dichterbij kwetsbare doelgroepen staan. Emmel et al. (2007) verwijzen expliciet naar het werken met onderzoekers die zelf afkomstig zijn uit een lager sociaal milieu of een arbeidersmilieu. Een andere optie is het gebruik van tussenpersonen die ingebed zitten in of deel uitmaken van het sociale leefmilieu van de beoogde onderzoekspopulatie. Platt et al. (2006) verwijzen naar *indigenous field workers*. Liamputtong (2007) en Elliot et al. (2002) geven respectievelijk de mogelijkheid van het

gebruik van *proxy interviewers* en *peer interviewers* aan. Hierbij gaat het telkens om individuen die vroeger zelf deel uitmaakten van de doelpopulatie, er nog steeds toe behoren of er reeds verschillende jaren van zeer nabij mee samenwerken (cf. informele gatekeepers). In een Vlaamse context zouden bv. ervaringsdeskundigen in de armoede of straathoekwerkers deze rol op zich kunnen nemen. Het gebruik van tussenpersonen gaat echter gepaard met een aantal beperkingen en aanvullende vereisten. In de eerste plaats is het nodig dat tussenpersonen een opleiding krijgen vooraleer ze het veld in gaan. Deze opleiding kan bestaan uit een inleiding over het doel van het onderzoek, het aanleren van interviewtechnieken, het bespreken van ethische aspecten en veiligheidsprocedures (Elliot et al., 2002; Platt et al., 2006). In de tweede plaats vraagt het om een zeer nauwe en regelmatige opvolging en supervisie van het dataverzamelingsproces zodat verzekerd is dat dit gebeurt volgens de vooropgestelde doelen. In de derde plaats is het debriefen van de tussenpersonen na het onderzoek belangrijk omdat dit aanvullende data en informatie aanbrengt die, bv. door de gedeelde taal en levensstijl van de tussenpersoon en de geïnterviewde respondent, anders verborgen blijft (Elliot et al., 2002).

Liamputtong (2007) geeft echter aan dat proxy interviewers alleen ingezet mogen worden voor het bevragen van factuele data en niet voor vragen over attitudes, ervaringen of processen van betekenisgeving. Hierbij speelt het interpretatieve een te cruciale rol. Volgens Liamputtong (2007) beschikken proxy interviewers hiervoor niet over de nodige capaciteiten. Elliot et al. (2002) bevestigen dit en geven aan dat tussenpersonen beter ingezet worden om initieel contact te leggen met de doelpopulatie en vervolgens de onderzoeker te introduceren. Bij het werken met tussenpersonen is de afstand tussen de onderzoekers en de rauwe data te groot waardoor de kwaliteit en validiteit van de data in het gedrang komt (Elliot et al., 2002). De vraag moet dan gesteld worden of deze nadelen opwegen tegen de voordelen van het gebruik van tussenpersonen. De meerwaarde van het gebruik van tussenpersonen zit in het feit dat 1) het onderzoeksproces veel sneller kan verlopen omdat er geen nieuwe vertrouwensrelatie gecreëerd moet worden tussen de onderzoeker en de doelpopulatie (cf. deze vertrouwensrelatie is inherent aanwezig in het geval van tussenpersonen); 2) door het inzetten van tussenpersonen de meest verborgen individuen betrokken worden; en 3) een meer evenwichtige sample kan gecreëerd worden doordat oververtegenwoordiging van reeds gemotiveerde respondenten of ondervertegenwoordiging van niet-gemotiveerde respondenten enigszins vermeden wordt (Elliot et al., 2002; Emmel et al., 2006; Platt et al., 2006).

Een andere mogelijkheid bestaat uit het hanteren van een meer participatieve aanpak. Elliot et al. (2002) en Matthews & Cramer (2008) verwijzen hiervoor naar het concept van *co-researchers*. Olhansky (2008) refereert naar *community based participatory research* (CBPR). In beide gevallen worden de peer interviewers op een meer diepgaande en gelijkgestelde manier bij het onderzoek betrokken en wordt er evenveel waarde gehecht aan de kennis en ervaring aanwezig bij de peer interviewers dan aan de theoretische en methodologische kennis van de academische onderzoekers (Elliot et al., 2002). Bij de CBPR aanpak worden de respondenten actief betrokken bij het onderzoek, bv. voor het afbakenen van de meest prangende problematieken binnen de doelpopulatie. Bij CBPR ligt de focus op kennisvergaring en op acties. In tegenstelling tot regulier onderzoek met kwetsbare groepen stelt de CBPR aanpak het stimuleren van sociale verandering en het vergroten van de participatie en empowerment van de doelpopulatie voorop.

De betrokkenheid en respons van kwetsbare groepen kan verder nog vergroot worden door het gebruik van een toegankelijke vragenlijst op het niveau van inhoud en taalgebruik. In het onderzoek van Cullen et al. (in press) werd de vragenlijst daarom geëvalueerd op 1) non-respons – cf. vult een aanzienlijk deel van de respondenten specifieke vragen niet in; 2) tijd – cf. hoe lang duurt het om iedere sectie van de vragenlijst in te vullen; 3) betekenis (cf. begrijpen de respondenten de vooropgestelde betekenis van vragen); en 4) een aantal survey gerelateerde aspecten (cf. variatie, gebruik van schalen, redundantie in de vragen ...). Daarnaast is het bekend maken en vertalen van de onderzoeksresultaten aan de kwetsbare respondenten belangrijk omdat het getuigt van respect en de ontstane vertrouwensrelatie bestendigt (Emmel et al., 2006). Te vaak verdwijnen onderzoekers terug in het niets na de afloop van het onderzoek waardoor respondenten zich makkelijk gebruikt of misbruikt voelen (Emmel et al., 2007). Bij het terugkoppelen over de resultaten is het belangrijk om de academische taal en focus om te zetten naar een rapport dat inhoudelijk en taalmatig toegankelijk is voor de bevroegde populatie (Liamputtong, 2007). Het geven van een incentive of betaling van respondenten is een bijkomende manier om de deelname te vergroten. Maar zo stellen Matthews & Cramer (2008:303):

“Providing reasonable incentives may increase participants’ response rate. These incentives, however, should reimburse participants for their time and effort not for their information, and they should not be coercive in nature.”

Kwetsbare groepen, zoals daklozen of mensen in armoede, mogen zich door de incentive of de geldelijke vergoeding niet verplicht of gedwongen voelen om deel te nemen aan het onderzoek (Liamputtong, 2007).

5.3. Evaluatie van de aanpak via intermediairen in het MIDIS-project

5.3.1. Herziening van de vragenlijst

In het kader van het MIDIS-project werden verschillende acties ondernomen om de verstaanbaarheid en de taal van de vragenlijst af te stemmen op kwetsbare groepen. In samenwerking met het OCMW Gent werd een evaluatiemoment georganiseerd waarbij een kritische analyse van de vragenlijst werd uitgevoerd door een dialooggroep (cf. mensen die zelf tot de doelgroep 'kansarmen' behoren). Hierbij werd gekeken naar de inhoud en de taal van de vragenlijst. De dialooggroep gaf een aantal opmerkingen over de brief die de eigenlijke bevraging begeleidt. Deze dient wervend te zijn, moet direct taalgebruik hanteren en moet het belang van de deelname en de nood aan input van kwetsbare respondenten benadrukken. Ten allen tijde moet moeilijk taalgebruik (vb. de notie 'digitale inclusie') of afstandelijk taalgebruik (vb. in het kader van) vermeden worden omdat het afschrikt. Kwetsbare groepen zullen al snel denken dat ze 'niet slim genoeg' zijn om de vragenlijst in te vullen en daardoor afhaken. De brief dient dus het volgende te bevatten: het doel van de bevraging, de uitleg over de vragenlijst en een directe en wervende uiteenzetting over het belang van deelname aan de vragenlijst. Indien het een post bevraging betreft, werkt het vermelden van het kosteloos kunnen terugsturen van de vragenlijst zeker drempelverlagend.

Wat betreft de inhoud werden door de dialooggroep vooral verbeteringen voorgesteld op het niveau van de vraagstelling. Bijvoorbeeld de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u door het internet te gebruiken ...' en de bijhorende antwoordmogelijkheden 'heel onwaarschijnlijk' tot 'heel waarschijnlijk' is volgens de dialooggroep te abstract. Een betere formulering is 'Hoe groot is de kans dat u door het internet te gebruiken ...' samen met de antwoordmogelijkheden 'heel groot' tot 'heel klein'. Een gelijkaardig voorbeeld is de omzetting van de vraagstelling 'in welke mate zijn de volgende stellingen van toepassing' naar de vraag 'hoe vaak zijn ...'. Of het wijzigen van de vraag 'Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij uw beeld van het huidige netto gezinsinkomen' naar het fel

vereenvoudigde ‘Wat vindt u van uw huidig maandelijks netto gezinsinkomen’. De dialooggroep stelt dat de eerste vraag veel te lang en te complex omschreven is. Het verslag dat aangeleverd werd door de dialooggroep benadrukt vooral het belang van een taalmatige vereenvoudiging van ‘onderzoekserstaal’ naar taal op maat van kwetsbare groepen. De notie van klare taal is hierbij cruciaal. Op basis van de opmerkingen van de dialooggroep werd een aangepaste versie van de vragenlijst opgemaakt voor de test-bevraging.

5.3.2. Het betrekken van kwetsbare groepen

In het kader van de test-fase werden verschillende methoden naast elkaar uitgewerkt en uitgetest:

- 1) Een online bevraging bij een steekproef van 200 respondenten op basis van de volgende criteria: laag opleidingsniveau, wonend in de stad.
- 2) Een bevraging via de post bij 600 respondenten op basis van een gestratificeerde steekproef in de 19e eeuwse gordel in Stad Gent.
- 3) Een gerichte online bevraging van kwetsbare groepen (cf. mensen in armoede, migranten, geïsoleerde ouderen...) met behulp van intermediairen via een formele en hiërarchische aanpak.
- 4) Een gerichte online bevraging van kwetsbare groepen (cf. mensen in armoede, migranten, geïsoleerde ouderen...) met behulp van intermediairen via een directe mailing naar bestaande digitale inclusie initiatieven in Gent.
- 5) Een gerichte online bevraging van mensen in armoede met behulp van intermediairen via één persoonlijk contact bij het Netwerk Armoede.

Uit een eerste evaluatie blijkt dat de aanpak via intermediairen niet altijd leidt tot de deelname van kwetsbare doelgroepen. Bij methode 4 en 5 (cf. zie lijst) was er zo goed als geen respons. Het persoonlijk contact bij het Netwerk Armoede leverde slechts 1 ingevulde vragenlijst op. De directe mailing naar bestaande digitale inclusie initiatieven in Vlaanderen zorgde voor 3 volledig ingevulde vragenlijsten. Nochtans werd de vraag tot deelname verstuurd naar 20 Gentse digitale inclusie organisaties. Bij het contacteren van deze organisaties via email werd expliciet gevraagd om eveneens de redenen voor niet-deelname te melden. Eén organisatie bleek zelf reeds te werken met intermediairen om hun doelpubliek te bereiken en wenste daarom niet mee te werken. Een tweede organisatie gaf telefonisch tal van redenen aan. Zo zagen zij hun huidige tekort aan personeel en de hoge

werkdruk als mogelijke drempels. Verder stelden zij een persoonlijke face-to-face briefing van het personeel voorop. Door het publieke karakter van de organisatie (cf. een openbare computerruimte waar iedereen welkom is), had de verantwoordelijke voornamelijk vragen met betrekking tot de representativiteit van de methode: Hoe moet het personeel de doelgroep selecteren? Op basis van welke criteria moet worden bepaald wie wel en wie niet hoeft deel te nemen? Indien mensen persoonlijk aangesproken moeten worden, leidt dit in zekere mate tot een stigmatiserende aanpak waarbij verondersteld wordt dat de aangesproken persoon onder de doelgroep van 'kwetsbaar', 'kansarm' of 'niet digitaal vaardig' valt. Gesteld werd dat hieromtrent duidelijkheid moet zijn. Een bijkomende drempel werd gezien in de opgelegde tijdslimiet van het internetgebruik in de openbare computerruimte. Bezoekers mogen maar een beperkte tijd het internet gebruiken en zullen daarom niet of minder gemotiveerd zijn tot het 'opgeven van hun tijd' en zich gedurende circa 20 minuten bezig te houden met het invullen van een online vragenlijst. Maar, zo stelt de organisatie, dat kan opgelost worden door het voorzien van één extra computer die enkel toegang geeft tot de online vragenlijst. Dan kan deze los van de eigen internettijd ingevuld worden. Er blijken dus wel wat bijkomende stappen te zijn vooraleer het inzetten van intermediairen effectief leidt tot het betrekken van kwetsbare groepen.

Dit wordt bevestigd door de resultaten van aanpak 3 (cf. met intermediairen maar via een formele en hiërarchische aanpak). Hierbij werd via Martine Delannoy, programmaregisseur van Digitaal.Talent@Gent, contact opgenomen met Annemie Pieters, verantwoordelijke van een aantal Digitaal.Talent punten (cf. openbare computerruimten) in Gent. Na een face-to-face voorstelling van het MIDIS-project aan de begeleiders van de Digitaal.Talent punten, werd de bevraging opgestart. Deze aanpak leidde wel tot een deelname van kwetsbare respondenten. Op ruim twee weken tijd werden 37 deelnames genoteerd waarvan 29 vragenlijsten volledig werden ingevuld. Een belangrijke opmerking betreft de extra tijd die moet ingerekend worden om het project face-to-face voor te stellen. Daarnaast gaven de begeleiders bij de voorstelling van de vragenlijst reeds aan dat een individuele begeleiding van mogelijke participanten noodzakelijk zou zijn.

5.3.3. In de praktijk

Bij de face-to-face voorstelling van het onderzoek werd afgesproken dat de tien begeleiders van de Digitaal.Talent Punten na het beëindigen van de vragenlijst feedback zouden geven over de praktische uitwerking van de aanpak. Uit hun verslag blijkt dat er verscheidene

bijkomende kritische bedenkingen zijn. In de eerste plaats geven de begeleiders aan dat het moeilijk is om de beoogde doelgroepen te motiveren. Dit blijkt ook uit de cijfers die werden bijgehouden: In totaal weigerden 95 potentiële respondenten deel te nemen tegenover 37 mensen die wel bereid waren mee te werken op een totaal van 374 (niet-unieke) bezoekers. In twee organisaties werden geen respondenten gevonden omdat hun bezoekers respectievelijk bestaan uit anderstaligen en daklozen. Jongeren hadden evenmin interesse. De begeleiders stellen dat de niet-participatie veroorzaakt wordt door het wantrouwen tegen bevragingen in het algemeen en kwantitatieve bevragingen in het bijzonder. Ook is er sprake van een gebrek aan vertrouwen in de anonieme verwerking van de data. Specifiek voor anderstalige nieuwkomers is de taalbarrière van de vragenlijst te hoog. Wat betreft de bevraging zelf geven de begeleiders aan dat het te lang duurt om de vragenlijst in te vullen. De 37 mensen die de vragenlijst invulden deden daar gemiddeld 20 minuten over. De begeleiders stellen dat de doelpopulatie veel moeite heeft om zich zo lang te concentreren. Dit uit zich ook in de 9 respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld. Daarnaast is de taal en vraagstelling – ondanks de herziening door de dialooggroep – nog steeds niet op maat van de bezoekers van de Digitaal.Talent Punten. De begeleiders geven specifiek de volgende problemen aan: 1) te veel moeilijke woorden; 2) te lange zinnen en vragen; 3) het gebruik van dubbele negaties. Een laatste opmerking betreft de volgorde van de vragen. De vragenlijst start met het vragen naar ICT-bezit in de thuisomgeving waardoor het volgens de begeleiders eigenlijk al misloopt van bij het begin: De bezoekers van de Digitaal.Talent Punten hebben thuis geen computer en geen internet met als gevolg dat er reeds frustratie ontstaat bij de eerste vraag.

5.3.4. Een representatieve integratie van kwetsbare groepen: welke aanpak?

In het kader van het MIDIS project werd een brainstormsessie georganiseerd met de verschillende partners van het project (cf. Indigov, MICT, SMIT) omtrent de problematiek van representativiteit van kwetsbare doelgroepen in kwantitatief onderzoek. Hieruit blijkt dat het representatief insluiten van kwetsbare groepen gepaard gaat met een zekere paradox. Enerzijds wordt het niet insluiten van kwetsbare groepen in generieke en zogenaamd representatieve bevragingen via gestratificeerde steekproeftrekking weinig in vraag gesteld of geproblematiseerd. Ondanks het feit dat kwetsbare doelgroepen niet bereikt worden, zullen dergelijke bevragingen nog steeds aangeven representatief te zijn voor de volledige bevolking. Anderzijds wordt het inzetten van intermediairen of andere methoden om de participatie van kwetsbare groepen te vergroten, gezien als een aanpak

die de representativiteit ondergraaft. Het nastreven van methodologische representativiteit of het hanteren van een bepaalde aanpak (cf. post, face-to-face, online...) gaat steeds gepaard met het niet bereiken van bepaalde kwetsbare groepen. Dit is een contradictie die eigen is aan kwantitatief onderzoek. In die zin is het dus wel gerechtvaardigd om kwetsbare groepen op een doelgroepgerichte manier te betrekken.

De vraag die dan luidt is hoe dit kan op een zo representatief mogelijke manier. Gesteld wordt dat een face-to-face random walk waarbij in achtergestelde buurten specifiek met interviewers wordt gewerkt die professioneel bekwaam zijn om kwetsbare individuen te bevragen, de beste methode is via dewelke een quasi theoretisch perfecte representativiteit bereikt kan worden. De kostprijs voor deze aanpak is echter exorbitant en niet haalbaar binnen de meeste onderzoeken. Uit de brainstorm en bestaand onderzoek blijkt dat het combineren van methoden een mogelijke manier is. Bijvoorbeeld, in hun onderzoek naar uitgesloten jongeren hebben Cullen et al. (in press) drie mogelijke methoden uitgewerkt en getest: 1) face-to-face interviews bij huishoudens (cf. random walk) op basis van een random traject; 2) afname van de vragenlijst op de hoek van de straat; en 3) interviews door middel van sociale, culturele of gemeenschapscentra gesitueerd in stedelijk gebied. Deze laatste methode wordt CAP genoemd en staat voor Community Access Points. Voor de face-to-face interviews bij huishoudens werd een gestratificeerde steekproef als uitgangspunt genomen waarbij afhankelijk van de straat bij ieder vijfde of tiende huis werd aangebeld. De afname van de vragenlijst op de hoek van de straat bestond uit een gestratificeerde steekproef waarbij iedere 10^e persoon die beantwoorde aan een op voorhand vastgelegd profiel (cf. kwetsbare jongere) op een bepaald punt in een kwetsbare wijk op verschillende tijdstippen van de dag bevroegd werd. Bij de CAP-methode was heel wat voorbereidend werk nodig om deze gemeenschapscentra te selecteren. Deze centra zijn van nature niet op een gestratificeerde manier ingebed in lokale gemeenschappen. In sommige gevallen concentreren een aantal centra zich op een zeer klein gebied, of is het net tegenovergesteld en is er in een grote wijk maar één CAP aanwezig. Het grootste nadeel van de CAP, maar ook van de op-de-hoek-van-de-sstraat methode zijn volgens Cullen et al. (in press:8) dan ook de volgende: *“The main disadvantage is a less stringent application of randomisation, thus reducing the degree of confidence that the data collected are reliable, consistent and reproduceable”*. Bij de op-de-hoek-van-de-sstraat methode en CAP werd gewerkt via purposive sampling en werd een zeer specifiek segment van jongeren als doelpubliek voor de bevraging geïdentificeerd. Uit de resultaten van hun onderzoek blijkt dat de CAP-

methode gepaard ging met de hoogste responsgraad, met name 60% volledig ingevulde bevestigingen door mensen uit het vooropgestelde profiel. Bij de op-de-hoek-van-de-sstraat en de CAP-methode pasten respectievelijk 10% en 5% niet in het vooropgestelde profiel. In het geval van de random walk bleek dit 60%. Cullen et al. (in press: 8) concluderen uit hun onderzoek dat het betrekken van kwetsbare groepen via specifieke methoden gepaard gaat met een afweging tussen methodologische striktheid en operationele voordelen. Ze geven aan dat uiteindelijk de op-de-hoek-van-de-sstraat methode de meest voordelige methode blijkt om kwetsbare jongeren te bevragen:

“Ultimately, making a choice between the three methods in carrying out surveys of ‘at risk’ young people entails balancing methodological rigour against operational advantages. Street Surveys and CAP surveys are far easier to carry out; use far less time and personnel resources and yield much better outcomes in terms of successful interview completions. Choosing between the CAP and the Street method is more problematic, since both have distinct operational advantages. However, the CAP method poses more logistical and randomisation problems and, on balance, therefore, the evidence is that the Street Survey is the most effective sampling method within this domain”. Cullen et al. (in press: 8)

Maar, ondanks het niet-representatieve karakter van de CAP-methode in hun onderzoek, benadrukken Cullen et al. (in press) wel dat net deze methode in andere onderzoeken met kwetsbare groepen wel met succes gebruikt werd als een sub-sample ter aanvulling bij een random walk bij een algemene steekproef. Op basis van een interne brainstorm komen de partners van dit project tot eenzelfde conclusie. Indien het representatief insluiten van specifieke doelgroepen in een survey een streefdoel is, kan dit best bereikt worden door methoden te combineren. Bijvoorbeeld door een gefaseerde aanpak uit te werken waarbij in de eerste plaats een generieke representatieve enquête wordt uitgestuurd die nadien aangevuld wordt met een doelgroepgerichte aanpak (cf. purposeful sampling) van ondergerepresenteerde groepen. De vraag luidt echter eveneens of representativiteit de ultieme doelstelling moet zijn van het MIDIS-onderzoek en eventuele algemene bevestigingen nadien. Het meetinstrument ontworpen in het kader van het MIDIS-onderzoek heeft als initiële doelstelling om digitale uit- en insluiting in de stad te meten. Hierbij is het niet zozeer van belang om uitspraken te kunnen formuleren die gelden voor de Gentse bevolking. De

focus van het MIDIS-project ligt eerder op het identificeren van bepaalde regio's in de stad waar zich specifieke problematieken voordoen om van daaruit over te gaan naar gerichte beleidsinterventies. Initieel kan het meetinstrument dus evengoed zeer lokaal ingezet worden, bijvoorbeeld in een achterstandswijk, om een meer diepgaand beeld te krijgen van welke ICT-gerelateerde drempels en problemen zich voordoen binnen deze wijk en de mate waarin huidige initiatieven daar reeds een antwoord op bieden.

6. Conclusie

Op het niveau van conceptualisering geeft dit onderzoek aan dat er een duidelijk onderscheid gemaakt moet worden tussen de notie digitale uitsluiting en de notie digitale insluiting. Digitale uitsluiting omvat de analyse van uitsluitingsmechanismen verbonden aan ICT. Digitale insluiting of inclusie verwijst naar het wegwerken van ongelijkheden verbonden aan nieuwe media op het niveau van toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden, zodat ICT-gerelateerde mechanismen van sociale uitsluiting geneutraliseerd worden en ieder individu naar eigen behoefte kan participeren in de informatiemaatschappij. Digitale inclusie omvat aldus 1) de analyse van mechanismen en initiatieven die bijdragen tot het (her)insluiten van uitgesloten individuen; en 2) de vertaling van deze inzichten in strategische aanbevelingen voor de verschillende stakeholders (cf. beleid, lokale overheden, middenveldorganisaties, private sector...).

Daarnaast is het duidelijk dat de problematiek van digitale uitsluiting gerelateerd is aan sociale uitsluiting en een geheel aan complexe drempels omvat. Net omwille van deze complexiteit vraagt digitale inclusie om een multi-stakeholdersaanpak. Lokale, regionale en federale overheden, private sector, middenveldorganisaties en publieke instellingen dienen hun verantwoordelijkheden op te nemen om een duurzame en simultane aanpak voor digitale inclusie te ontwikkelen. Een belangrijk aspect is de ontwikkeling van een meetinstrument dat de verschillende drempels van digitale uitsluiting en de potentiële focus voor digitale insluiting in kaart brengt. Deze studie maakt duidelijk dat de traditionele indicatoren – toegang, motivatie, vaardigheden, gebruik – hierbij op een nieuwe manier ingevuld moeten worden. Zo is niet toegang op zich bepalend, maar wel de kwaliteit van deze toegang. Ook is hernieuwde aandacht voor motivationele drempels nodig om een beter inzicht te krijgen in de redenen voor (niet)-gebruik. Vaardigheden dienen in hun volledige complexiteit te worden bekeken waarbij aandacht besteed moet worden aan 1) operationele, formele, informatie en strategische competenties; en 2) niet tool-gerelateerde

competenties zoals probleemoplossend vermogen. Gebruik moet bestudeerd worden in zijn context door rekening te houden met de diversiteit, de intensiteit en de functionaliteit van het gebruik. Bijzondere aandacht is hierbij vereist voor de potentiële meerwaarde van het gebruik. Een meetinstrument voor digitale inclusie dient eveneens na te gaan in hoeverre 1) individuen nood hebben aan ondersteuning bij hun gebruik van ICT; en 2) individuen voor deze ondersteuning kunnen terugvallen op hun sociale netwerk(en). Het leerproces eigen aan digitale vaardigheden maakt hier inherent deel van uit. Belangrijk is om aansluitend na te gaan hoe en waar individuen hun digitale vaardigheden (kunnen) ontwikkelen. Het is eveneens noodzakelijk socio-demografische gegevens te blijven bevragen en met name in het bijzonder leeftijd, geslacht, etniciteit, gender, gezinssamenstelling, inkomen, opleidingsniveau, arbeidssituatie, en geografische ligging.

Belangrijk is dat kwetsbare groepen eveneens betrokken worden bij het meten van digitale inclusie omdat net deze groepen het meeste risico op digitale uitsluiting lopen. Het bevragen van kwetsbare groepen via een kwantitatieve bevraging is echter niet evident en vraagt om een aantal extra inspanningen zoals het gebruik van klare taal in de vragenlijst en het inzetten van intermediairen om kwetsbare groepen effectief te bereiken. *Comprehensive gatekeepers* in het bijzonder spelen een cruciale rol omdat zij vaak een evenwichtige en duurzame vertrouwensrelatie met kwetsbare individuen hebben opgebouwd. Dit maakt van hen de ideale tussenschakel. Mogelijke *comprehensive gatekeepers* zijn lokale socio-culturele organisaties, armoedeverenigingen of lokale openbare computerruimten en informele opleidingsinitiatieven. Het inzetten van intermediairen mag echter niet licht worden opgenomen en moet ingecalculeerd worden in de opzet (cf. tijd) en in het budget van een bevraging. Om een hoge respons te verkrijgen is het nodig om deze intermediairen op een formele manier te benaderen waarbij het onderzoeksproject en de vragenlijst face-to-face wordt toegelicht.

Het meetinstrument en de aanpak die in het kader van dit onderzoek werd ontwikkeld (cf. deliverables D.3.1 en D3.2 door Cédric Courtois, MICT) kan gezien worden als een manier om representatieve data te verzamelen maar kan evengoed ingezet worden als een instrument, een middel, om een meer diepgaand beeld te krijgen van de verschillende ICT-gerelateerde drempels en bestaande inclusie-acties in de stad of in bepaalde wijken van de stad. Vervolgens kan, op basis van de resultaten, een zeer doel(groep)gericht beleid uitgestippeld worden.

7. Bibliografie

- Barnard, M. (2005). Discomforting research: Colliding moralities and looking for 'truth' in a study of parental drug problems. *Sociology of Health & Illness*, 27(1): 1-19.
- Barzilai-Nahon, K. (2006). Gaps and bits: Conceptualizing measurements for digital divide(s). *The Information Society*, 22: 269-278.
- Bech, M., & Kristensen, M.B. (2009). Differential response rates in postal and Web-based surveys among older respondents. *Survey Research Methods*, 3(1): 1-6.
- Bianchi, A., Barrios, S., Cabrera, M., Cachia, R., Compano, R., Malanowski, N., Punie, Y., Turlea, G., Zinnbauer, D., & Centeno, C. (2006). Revisiting eInclusion: From vision to action. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Boeltzig, H., & Pilling, D. (2007). Bridging the digital divide for hard-to-reach groups. e-Government Series, IBM Center for The Business of Government.
- Bouwman, H., & Van der Duin, P. (2007). Futures research, communication and the use of information and communication technology in households in 2010: a reassessment. *New Media & Society*, 9(3): 379-399.
- Brants, K., & Frissen, V. (2003). Inclusion and exclusion in the information society. Final deliverable, The European Media and Technology in Everyday Life Network, 2000-2003.
- Brandtweiner, R., Donat, E., & Kerschbaum, J. (2010). How to become a sophisticated user: a two-dimensional approach to e-literacy. *New Media & Society*, 12(5): 813-833.
- Brandtzaeg, P.B., Heim, J., & Karahasanovic, A. (2010). Understanding the new digital divide: A typology of Internet users in Europe. *International Journal of Human-Computer Studies*, 69(2011): 123-138.
- Brandtzaeg, P.B. (2010). Towards a unified Media-User Typology (MUT): A meta-analysis and review of the research literature on media-user typologies. *Computers in Human Behavior*, 26: 940-956.
- 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', Fondation Travail-University (FTU), 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, Fondation Travail-Université (FTU), 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 (FTU), Centre de Recherche Travail & Technology.
- Communities and Local Government. (2008a). Community perspectives on digital inclusion. Qualitative research to support the development of the digital inclusion strategy. Research Report. London, UK: Office for Public Management Ltd, Department for Communities and Local Government.
- Communities and Local Government. (2008b). Understanding digital exclusion. Research Report. London, UK: FreshMinds, Department for Communities and Local Government.
- Communities and Local Government. (2008c). An analysis of international digital inclusion strategies: why develop a digital inclusion strategy and what should be the focus? London, UK: Tech4i2, Department for Communities and Local Government.
- Crang, M., Crosbie, T., & Graham, S. (2006). Variable geometries of connection: Urban digital divides and the uses of information technology. *Urban Studies*, 43(13): 2551-2570.
- Cullen, J., Cullen, C., & Barbovscha, M. (in press). Methodology and survey on the relation between the socio-economic conditions of European youngsters and their access, use and aspirations regarding

ICT. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

Dekkers, G.J.M., & Kegels, C. (2003). *Informatie- en communicatietechnologieën in België: Analyse van de economische en sociale impact*. Mechelen: Kluwer Uitgevers.

DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use. In: Neckerman, K. (2004) *Social Inequality*: 355-400.

Donat, E., Brandtweiner, R., & Kerschbaum, J. (2009). Attitudes and the digital divide: Attitude measurement as instrument to predict internet usage. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 12: 37-56.

Dutton, W.H., Helsper, E.J., & Gerber, M.M. (2009). *The internet in Britain, 2009*. Oxford, UK: Oxford Internet Institute (OII), University of Oxford.

eEurope Advisory Group (coordinated by Kaplan, D.). (2005). *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations*.

Elliot, E., Watson, A.J., & Harries, U. (2002). Harnessing expertise: Involving peer interviewers in qualitative research with hard-to-reach populations. *Health Expectations*, 5: 172-178.

Emmel, N., Hughes, K., & Greenhalgh, J. (2006). Developing methodological strategies to recruit and research socially excluded groups. Project report, ESRC Research Methods Programme.

Emmel, N., Hughes, K., & Greenhalgh, J., Sales, A. (2007). Accessing socially excluded people: Trust and the gatekeeper in the researcher-participant relationship. *Sociological Research Online*, 12(2).

Gilbert, M. (2010). Theorizing digital and urban inequalities. *Information, Communication and Society*, 13(7): 1000-1018.

Gilbert, M., Masucci, M., Homko, C., & Bove, A.A. (2008). Theorizing the digital divide: Information and communication technology use frameworks among poor women using a telemedicine system. *Geoforum*, 39: 912-925.

Gochenour, P.H. (2006). Distributed communities and nodal subjects. *New Media and Society*, 8(1): 33-51.

Gorski, C. (2008). Insisting on Digital Equity: Reframing the dominant discourse on multicultural education and technology. *Urban Education*, 44(3): 348-364.

Graham, P., & Goodrum, A.A. (2007). New media literacies: At the intersection of technical, cultural and discursive knowledges. In Mansell, R., Avgerou, D.Q., & Silverstone, R. (Eds.), *The Oxford handbook of information and communication technologies*. New York: Oxford University Press.

Haché, A., & Centeno, C. (2011). *Under the radar: The contribution of civil society and third sector organisations to eInclusion*. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

Haché, A., & Cullen, J. (2010). *ICT and Youth at Risk: How ICT-driven initiatives can contribute to their socio-economic inclusion and how to measure it*. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

Haddon, L. (2004). *Information and communication technologies in everyday life: A concise introduction and research guide*. Oxford: Berg.

Hanafizadeh, M.R., Saghaei, A., & Hanafizadeh, P. (2009). An index for cross-country analysis of ICT infrastructure and access. *Telecommunications Policy*, 33: 385-405.

Hargittai, E. (2003). The digital divide and what to do about it. In Jones, D.C. (2003) *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. (2007). A framework for studying differences in people's digital media use. In: Kutscher, N., Otto, H.-U., *Cyberworld Unlimited*: 121-137.

- Hargittai, E. (2008). Second-level digital divide: Differences in people's online skills. *First Monday*, 7(4).
- 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.
- Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the Internet. *Communication Research*, 35(5): 602-621.
- Heeley, M. & Demodaran, L. (2009). *Digital inclusion: A review of international policy and practice*. Loughborough University.
- Helsper, E. (2008). *Digital inclusion: An analysis of social disadvantage and the Information Society*. London, UK: Department for Communities and Local Government.
- Hüsing, T. (2006) The Digital Divide Index: Exploiting cross national survey data to quantify levels of e-exclusion. Presentation at eInclusion Workshop European Commission 'Towards a European Approach for Monitoring eInclusion', Brussels, 21 June 2006.
- Hüsing, T., & Selhofer, H. (2004). DIDIX: A digital divide index for measuring digital inequality in IT diffusion. *IT&Society*, 1(7): 21-38.
- Institute of Museum and Library Services (IMLS), University of Washington Technology & Social Change Group (TASCHA), International City/ County Management Association (ICMA). (2011). *Proposed Framework for Digitally Inclusive Communities: Final Report*. Washington, DC: Institute of Museum and Library Services.
- Jehoel-Gijsbers, G., & Vrooman, C. (2007). *Explaining social exclusion. A theoretical model tested in the Netherlands*. The Hague: The Netherlands Institute for Social Research (SCP).
- Jenkins, H. (2009). *Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Jin, J., & Cheong, A.W. (2008). Measuring digital divide: The exploration in Macao. *Observatorio (OBS*) Journal*, 6: 259-272.
- Katz, J.E., & Rice, R.E. (2002). *Social consequences of Internet use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kennedy, T.L.M., Smith, A., Wells, T.A., & Wellman, B. (2008). *Networked families*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.
- Lankshear, C., & Knobel, M. (2008). *Digital literacies. Concepts, policies and practices*. New York: Peter Lang Publishing.
- Liamputtong, P. (2007). *Researching the vulnerable*. London, Thousand Oakes, New Delhi: Sage Publications Ltd.
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4): 671-696.
- Manueli, K., Latu, S., & Koh, D. (2007). ICT adoption models. Paper presented at the 20th Annual Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications (NACCQ 2007).
- Mariën, I., Van Audenhove, L., Vleugels, C., Bannier, S., & Pierson, J. (2010). *Digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen*. Brussel: Onderzoeksrapport voor het Instituut Samenleving & Technologie (IST).
- Mariën, I., & Van Audenhove, L. (2011). Mediageletterdheid en digitale vaardigheden: naar een multidimensioneel model van digitale exclusie. In: Moreas, M.A., & Pickery, J., *Mediageletterdheid in een digitale wereld*, Brussel, Studiedienst Vlaamse Regering.
- Martin, A. (2006). Literacies for the digital age. In Martin, A., Madigan, D. (Eds.), *Digital literacies for learning*. London: Facet: 3-25.
- Matthews, J., & Cramer, E.P. (2008). Using technology to enhance qualitative research with hidden populations. *The Qualitative Report*, 3(2): 301-315.

- Moreas, M.A. (2007). *Digitale Kloof in Vlaanderen*. Brussel: Studiedienst Vlaamse Regering (SVR).
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Stansbury, M. (2003). *Virtual Inequality. Beyond the digital divide*. Washington D.C.: Georgetown University Press.
- Notley, T.M., & Foth, M. (2008). *Extending Australia's digital divide policy: an examination of the value of social inclusion and social capital policy frameworks*. Australian Government Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs.
- Olshansky, E. (2008). The use of community-based participatory research to understand and work with vulnerable populations. In: De Chesnay, M., Anderson, B.A. (2008) *Caring for the vulnerable: perspectives in nursing theory, practice and research*: 269-275.
- Pena-Lopez, I. (2009). *Measuring digital development for policy-making: Models, stages, characteristics and causes*. Unpublished Doctoral Dissertation, Information and Knowledge Society Doctoral Programme, Internet Interdisciplinary Institute, Universitat Oberta de Catalunya.
- Pittaway, E., Bartolomei, L., & Hugman, R. (2010). 'Stop stealing our stories': The ethics of research with vulnerable groups. *Journal of Human Rights Practice*, 2(2): 229-251.
- Platt, L., Wall, M., Rhodes, T., Judd, A., Hickman, M., Johnston, L.G., Renton, A., Bobrova, N., & Sarang, A. (2006). Methods to recruit hard-to-reach groups: Comparing two chain referral sampling methods of recruiting injecting drug users across nine studies in Russia and Estonia. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 83(7): 39-53.
- Potter, W. J. (2004). *Theory of media literacy: A cognitive approach*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Punie, Y., Lusoli, W., Centento, C., Misuraca, G., & Broster, D. (2009). *The impact of social computing on the EU information society and economy*. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Reeves, C.L. (2010). A difficult negotiation: Fieldwork relations with gatekeepers. *Qualitative Research*, 10(3): 315-331.
- Selwyn, N. (2003). Apart from technology: understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life. *Technology in Society*, 25(1): 99-116.
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media & Society*, 6(3): 341-362.
- Selwyn, N., Gorard, S., & Furlong, J. (2005). Whose internet is it anyway? Exploring adults' (non) use of the internet in everyday life. *European Journal of Communication*, 20(1): 5-26.
- Selwyn, N. & Facer, K. (2007). *Beyond the digital divide: Rethinking digital inclusion for the twenty-first century*. Bristol: Futurelab.
- Sen, A. (1993). Capability and Well-Being. In M. Nussbaum & A. Sen (eds.), *The Quality of Life*, 30–53. New York: Oxford Clarendon Press.
- Sime, D. (2008). Ethical and methodological issues in engaging young people living in poverty with participatory research methods. *Children's Geographies*, 6(1): 63-78. Occasional Paper, Adults Learning @ Home, ESRC Funded Research Project.
- Sinclair, S., & Bramley, G. (2010). Beyond virtual inclusion. *Communications inclusion and digital divisions*. *Social Policy & Society*, 10(1): 1-11.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden. Geletterdheid in de informatiesamenleving*. The Hague: Rathenau Instituut.
- Steyaert, J., & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide. *British Journal of Social Work*, 39: 740-753.
- Steyn, J., & Johanson, G. (2011). *ICTs and sustainable solutions for the digital divide: Theory and Perspectives*. Hershey: Information Science Reference, IGI Global.

- Tsatsou, P. (2011). Digital divides revisited: What is new about divides and their research? *Media, Culture & Society*, 33(2): 317-331.
- van Deursen, A.J.A.M. (2010). *Internet Skills: vital assets in an information society*. Enschede: University of Twente.
- 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*, 21: 393-402.
- van Dijk, J.A.G.M. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Amsterdam, Den Haag: SQM en Infodrom @ United Knowledge.
- van Dijk, J.A.G.M. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- van Dijk, J.A.G.M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34: 221-235.
- 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.
- Vehovar, V., Sicherl, P., Hüsing, T., & Dolnicar, V. (2006). Methodological challenges of digital divide measurements. *The Information Society*, 22: 279-290.
- Verdegem, P. (2009). *De digitale kloof en/in e-government: Uitdagingen voor de overheid in de informatiemaatschappij*. Doctoraat, Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen, Universiteit Gent.
- Verdegem, P., & Verhoest, P. (2009). Profiling the non-user: Rethinking policy initiatives stimulating ICT acceptance. *Telecommunications Policy*, 33(2009): 642-652.
- Vranken, J., Geldof, D., Van Menxel, G., & Van Ouytsel, J. (2000). *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2000*. Leuven: Acco.
- Warren, M. (2007). The digital vicious cycle: Links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas. *Telecommunications Policy*, 31: 374-388.
- Wilson, K.R., Wallin, J.S., & Reiser, C. (2003). Social stratification and the digital divide. *Social Science Computer Review*, 21(2): 133-143.
- Witte, J.C., & Mannon, S.E. (2010). *The internet and social inequalities*. New York, London: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Wright, D., & Wadhwa, K. (2010). Mainstreaming the e-excluded in Europe: strategies, good practices and some ethical issues. *Ethics Information Technology*, 12: 139-156.
- Zillien, N., & Hargittai, E. (2009). Digital distinction: Status-specific types of internet usage. *Social Science Quarterly*, 90(2): 274-291.

IBBT Digital Society
Een onderzoeksvoorstel voor Digipolis – Gent
E-Inclusie studie voor steden

MIDIS: MEETINSTRUMENT VOOR DIGITALE INCLUSIE IN STEDEN

D.2.2 – D.2.3 DIGITALE INCLUSIE & BELEID IN GENT

MARIËN ILSE & VAN AUDENHOVE LEO

Promotoren: Prof. Dr. Leo Van Audenhove en Dr. Pieter Verdegem
IBBT – Digital Society
IBBT-SMIT, Vrije Universiteit Brussel,
IBBT-MICT, Universiteit Gent
in samenwerking met Indigov, Leuven



Vrije Universiteit Brussel

Inhoudstafel

1. Inleiding	3
2. Digitale inclusie en beleid	4
2.1. <i>Digitale inclusie: Naar een en/en aanpak</i>	4
2.1.1. Waaron een digitaal inclusiebeleid?	4
2.1.2. Frameworks voor een digitaal inclusiebeleid	6
2.1.3. Prioritiare doelgroepen	10
2.1.4. Naar een gecoördineerde multi-stakeholdersaanpak	11
2.2. <i>Cruciale (f)actoren van een digitaal inclusie beleid</i>	14
2.2.1. Implementatie: Naar participatieve informele ICT-leeromgevingen	14
2.2.2. Digitale inclusie en sociaal kapitaal: Het stimuleren van digitale talenten	16
2.2.3. Duurzame digitale inclusie: Ondersteuning van middenveldorganisaties	18
3. Digitaal.Talent@Gent programma	21
4. Conclusie & Aanbevelingen	Error! Bookmark not defined.
5. Bibliografie	21
6. Bijlagen	23

1. Inleiding

Dit rapport maakt deel uit van het IBBT Digital Society onderzoeksproject MIDIS dat focust op het meten van digitale inclusie in een stedelijke context. Het werd gerealiseerd door een samenwerking tussen IBBT-SMIT (Studies over Media, Information & Telecommunicaton) verbonden aan de Vrije Universiteit Brussel, IBBT-MICT (Onderzoeksgroep voor Media & ICT) verbonden aan de Universiteit van Gent, Indigov en Digipolis Gent.

Het MIDIS-project omvat vier onderzoeksluiken: 1) een theoretische herziening van de factoren die digitale uit- en insluiting bepalen; 2) een case study van het beleid rond digitale inclusie in Stad Gent; 3) de ontwikkeling en validering van een meetinstrument voor digitale inclusie in steden; en 4) de formulering van beleidsaanbevelingen ter verbetering van de aanpak voor digitale inclusie in Stad Gent.

Dit rapport bevat de resultaten van het tweede en het vierde onderzoeksluik. Het gaat in de eerste plaats dieper in op de verschillende aspecten die idealiter deel uitmaken van een digitaal inclusiebeleid. Op welke verschillende aspecten dient een digitaal inclusiebeleid te focussen? Op welke manier en in welke domeinen kan de stad als lokale overheid acties ondernemen? In de tweede plaats omvat dit rapport een kritische analyse van het huidige digitaal inclusie beleid van Stad Gent, ook gekend als het Digitaal.Talent@Gent programma. Deze analyse gebeurt op basis van beleidsdocumenten en diverse informatiebronnen aangaande de bestaande initiatieven die deel uitmaken van het Digitaal.Talent@Gent programma. In de derde plaats wordt een beknopt overzicht gegeven van de huidige focus en aanpak van de openbare computerruimten (cf. Digitaal Talent Punten) en andere digitale inclusie initiatieven binnen de regio Gent. Hierbij wordt gesteund op data verkregen in het kader van het onderzoek 'De digitale kloof van de tweede graad in Vlaanderen' uit 2010 in opdracht van het Instituut voor Samenleving en Technologie (IST) waarbij bijna 400 Vlaamse digitale inclusie initiatieven bevroegd werden omtrent 1) hun modus operandi – vb. aantal computers, toegangsprijs, doelgroepen, ligging; 2) hun pedagogische aanpak – vb. soort opleiding, type begeleiding, vraag- of aanbodgestuurd, type lesmateriaal; en 3) hun lokale inbedding – vb. partners, financiering. Uit de bestaande dataset worden de Gentse initiatieven geëxtrapoleerd en vervolgens geanalyseerd. In de vierde plaats omvat dit rapport een reeks aanbevelingen, gericht aan Stad Gent, met als doel de bestaande werking

en focus van het digitaal.talent@Gent programma en het digitaal inclusie beleid te verbeteren.

2. Digitale inclusie en beleid

2.1. Digitale inclusie: Naar een en/en aanpak

2.1.1. Waarom een digitaal inclusiebeleid?

Het uitwerken van een digitaal inclusie beleid is cruciaal omdat het gepaard gaat met een groot aantal sociale, economische en politieke voordelen (Bianchi et al., 2006). Gesteld wordt dat digitale inclusie bijdraagt tot het vergroten van sociale gelijkheid in de kennismaatschappij en een belangrijke rol speelt voor het tegengaan van sociale uitsluiting en de (her)integratie van kwetsbare groepen (Bianchi et al., 2006; Wright & Wadhwa, 2010):

“e-Inclusion is a moral imperative, an important driver for harnessing the full potential of IST and a promising tool for supporting conventional inclusion policies. In addition, rolling-back and preventing exclusion is not only an end in itself, but also makes economic sense, promotes social cohesion and the crucial trust in fair outcomes of collective governance that underpins our democratic systems.” (Bianchi et al., 2006:67)

Een digitaal inclusie beleid is eveneens van economisch belang omdat sociale uitsluiting een grote financiële kost en een sterke sociale last voor de maatschappij met zich meebrengt. Dit impliceert dat het tegengaan van sociale uitsluiting door digitale inclusie initiatieven leidt tot een zeker economisch voordeel (Bianchi et al., 2006). Digitale inclusie betekent eveneens een meerwaarde voor het verbeteren en ontwikkelen van digitale vaardigheden bij onder meer langdurig werkloze individuen (Steyn & Johanson, 2011). Gesteld wordt dat digitale inclusie hun kansen op herintegratie in de arbeidsmarkt aanzienlijk vergroot:

“A strong argument in favor of ‘digital inclusion’ is that workers need to continually update their skills, and also use new technologies in life-long learning. In this sense, ‘digital inclusion’ is an engine for increasing productivity, as well as promoting better job opportunities. For many actors, ‘digital inclusion’ is almost essentially that.” (Steyn & Johanson, 2011:49)

Onderzoek geeft aan dat de ICT-gerelateerde opleidingsinitiatieven in UK Online Centres (cf. openbare computerruimten) een positieve economische impact hebben (FreshMinds, 2008). Zo stroomt 1 op 3 cursisten na het volgen van een opleiding door naar tewerkstelling. Ook werkgevers doen hun voordeel door het opleidingsaanbod in UK Online Centres:

“The cost to employers of the training provided by UK online centres would have been £100. In fact, economies of scale achieved by the UK online centres national network allow it to provide training at a considerably lower cost... For the economy as a whole, this increase in skills amounts to £200 million per year.” (FreshMinds, 2008:29)

Voor steden in het bijzonder, is de ontwikkeling van een adequaat digitaal inclusiebeleid noodzakelijk. Voor steden bestaat het potentiële gevaar van een stad die leeft en beweegt op verschillende snelheden (Crang et al., 2006; Graham, 2002). Mogelijk ontstaat er in steden een dualiteit tussen diegenen die online zijn en diegenen die offline zijn en brengt dit de sociale en economische structuur van steden in gevaar:

“Urban societies become separated into the ‘on-line’ and the ‘off-line’ in complex tapestries of inclusion and exclusion which work simultaneously at multiple geographical scales. Such trends are multiple, superimposed and complex—but they are clearly starting to affect layers of the physical, technological, social and economic architecture of cities and systems of human settlements in very important ways.” (Graham, 2002:37)

Een andere visie gaat uit van de term *multispeed urbanism* en stelt dat de stad zich opdeelt in verschillende gebieden die ieder op verschillende manieren en met verschillende snelheden ICT en andere technologieën integreren in dagelijkse praktijken. Hierdoor worden de bestaande ongelijkheden in de stad hertekend en is een verdere polarisering van achterstandswijken een reëel bedreiging:

“On a neighbourhood level within cities, we may find the emergence of a kind of ‘multispeed’ urbanism with some areas still stuck in an urban ‘slow’ lane—still reliant on the arrays of physical cash, face-to-face services and physical service offices which are increasingly being marginalised or withdrawn as ICTmediated service systems become both normalised and dominant. Equally, we may also find other hyperconnected areas where residents experience the stress of a

rapidly accelerating life—where technologies that promised to ameliorate the tensions of a busy world, simply enable ever-more frenetic and multiscalar patterns of activity, co-ordination and multitasking to be performed simultaneously, at greater and greater speeds, and increasing levels of complexity.” (Crang et al., 2006:2553)

Een belangrijk gevolg is dat er dringend een beter beeld nodig is van de manier waarop digitale uitsluiting tot uiting komt in een stedelijke context. Hierbij is het nodig voorbij te gaan aan de notie van toegang, motivatie en vaardigheden. Er moet desbetreffend gekeken worden naar hoe de verschillende snelheden van ICT-adoptie en domesticatie in bepaalde wijken van de stad leiden tot een ongelijke verdeling van sociale, economische en culturele opportuniteiten (Crang et al., 2006).

Omdat mechanismen van digitale en sociale in- en uitsluiting nauw met elkaar verwoven zijn, mag digitale inclusie niet gezien worden als een einddoel op zich, maar moet het veeleer beschouwd worden als een instrument of een middel om bredere economische, sociale, educatieve of andere doeleinden te bereiken (Heeley & Damodaran, 2009). Hoewel de sociale en economische relevantie van digitale inclusie beleidsmatig meer en meer erkend wordt, zijn meer diepgaande analyses nodig zijn over de concrete impact van beleidsinterventies en acties van middenveldorganisaties (Haché & Cullen, 2010). Er zijn weinig tot geen cijfers voorhanden over de oorzaak-gevolg relaties van digitale en sociale inclusie. In welke mate stromen kwetsbare individuen die deelnemen aan informele ICT-gerelateerde opleidingssessies door naar bijkomende formele opleidingen? Wat is het aandeel langdurig werklozen dat via digitale inclusie initiatieven opnieuw integreert in de arbeidsmarkt? Om de werking van bestaande initiatieven en het beleid te verbeteren, is er daarom nood aan een *evidence-based* digitaal inclusie beleid waarbij onderzoekmatig gekeken wordt naar welke aanpakken en acties succesvol zijn (Haché & Cullen, 2010).

2.1.2. Frameworks voor een digitaal inclusiebeleid

Een belangrijke vraag is hoe een digitaal inclusiebeleid concreet kan worden ingevuld? Zijn er bepaalde frameworks beschikbaar op basis waarvan een duurzaam digitaal inclusiebeleid kan worden uitgestippeld? Welke doelen zijn beleidsmatig prioritair? Een eerste voorbeeld wordt naar voor gebracht in het onderzoek van het Departement of Communities and Local Government (2008c) in UK. Dit brengt vijf algemene doelstellingen voor digitale inclusie aan:

- 1) Toegang voor iedereen

- 2) Digitale gelijkheid
- 3) Geletterdheid en digitale competenties
- 4) Technologie voor meer onafhankelijkheid en zelfstandigheid bij ouderen (cf. idee van actief en waardig ouder worden)
- 5) Technologie ter bevordering van inclusie

Een andere optie is het zogenaamde 360° framework voor digitale inclusie uitgewerkt door Pena-Lopez (2009). Zij stelt dat beleidsmatig moet worden ingezet op de volgende aspecten:

- Infrastructuur – cf. beschikbaarheid en betaalbaarheid
- ICT-sector – cf. stimuleren van de industrie en scholing van werknemers
- Digitale geletterdheid – cf. ontwikkeling van vaardigheden
- Beleid en regulering – cf. stimuleren van de ontwikkeling van content en diensten, beschikbaarheid en intensiteit van het gebruik

Nog een ander framework gaat uit van de vijf C's van digitale inclusie om te duiden waarop beleidsmatig moet worden ingezet (Bradbrook & Fisher, 2004):

- Connectivity (cf. het verschaffen van toegang tot ICT);
- Capability (cf. het ontwikkelen van vaardigheden);
- Content (cf. het stimuleren van content);
- Confidence (cf. het bewerkstelligen van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en zelfbewustzijn);
- Continuity (cf. het vooropstellen van volledige convergentie tussen echte wereld en digitale wereld als streefdoel, waarbij het gebruik van technologie verweven zit in de dagelijkse praktijken)

Volgens Teles & Joia (2011) dient een digitaal inclusiebeleid voornamelijk te focussen op het realiseren van de drie volgende bouwstenen: 1) een makkelijk toegankelijke infrastructuur; 2) de beschikbaarheid van lokaal geproduceerde en lokaal relevante content; en 3) de ontwikkeling van vaardigheden en een autonoom gebruik van ICT. Bovenstaande frameworks blijven echter nog zeer algemeen en focussen in grote mate op de voor de hand liggende drempels zoals toegang en vaardigheden.

In de VS wordt uitgegaan van een meer uitgebreid framework dat vier hoofdcomponenten omvat maar concreet uitgewerkt wordt naar vijf basisprincipes en zes doelgerichte principes (IMLS et al., 2011). De vier hoofdcomponenten zijn: 1) een visie voor de toekomst; 2) principes die digitale inclusie definiëren; 3) doelstellingen om digitale inclusie te realiseren;

en 4) strategieën om deze doelen te bereiken. Dit framework is opgebouwd rond vier assumpties. In de eerste plaats wordt er van uitgegaan dat digitale technologieën het economische en sociale welzijn van individuen bevordert. Daarnaast wordt verondersteld dat het digitaal insluiten van individuen een waardevol beleidsdoel is waarvoor de nodige financiële middelen vrijgemaakt moeten worden. Ook wordt een cruciale rol toegeschreven aan middenveldorganisaties en andere stakeholders op lokaal niveau en wordt er van uitgegaan dat het creëren en realiseren van een digitaal inclusieve gemeenschap enkel kan als alle betrokken stakeholders betrokken worden bij het uitwerken van acties (IMLS et al., 2011). De vijf basisprincipes van het framework die digitale inclusie definiëren zijn:

- 1) Beschikbaarheid en betaalbaarheid – cf. betaalbare toegang tot ICT;
- 2) Publieke toegang – cf. toegang tot ICT voor iedereen;
- 3) Toegang tot ICT voor mensen met een beperking;
- 4) Adoptie van ICT en digitale geletterdheid – cf. het begrijpen van de werking en de meerwaarde van ICT en van de manier waarop deze gebruikt kunnen worden voor economische, sociale, educatieve of andere doeleinden;
- 5) Training en bescherming van de consumenten

De zes doelgerichte principes die aansluitend werden geformuleerd zijn:

- 6) Onderwijs
- 7) Ontwikkeling van economie en arbeidskrachten
- 8) Actief burgerschap
- 9) Publieke veiligheid en nooddiensten
- 10) Gezondheidszorg
- 11) Levenskwaliteit

Gesteld wordt dat deze elf principes de basis vormen voor de ontwikkeling van digitaal inclusieve gemeenschappen en het mogelijk maken te bepalen op welke aspecten er beleidsmatig moet worden ingezet. Maar, de aangegeven volgorde van deze elf principes staat los van een eventuele prioritering. Integendeel, een effectieve prioritering over de 11 principes heen dient te worden bepaald op basis van de noden en behoeften die zich voordoen in specifieke gemeenschappen of bij bepaalde bevolkingsgroepen (IMLS et al., 2011).

In plaats van louter te focussen op digitale inclusie, kan ook uitgegaan worden van frameworks die inzetten op bredere sociale doelstellingen (Selwyn, 2003). De verschillende

dimensies van participatie kunnen bijvoorbeeld beschouwd worden als parameters voor inclusie en bijgevolg ook als de basisdoelen van een digitaal inclusiebeleid:

- Production activity – cf. participatie in activiteiten met een economische of sociale meerwaarde zoals arbeid, opleiding of het zorgen voor het gezin;
- Political activity – cf. participatie in collectieve acties om de sociale en fysieke omgeving te verbeteren of te beschermen;
- Social activity – cf. participatie in betekenisvolle interacties met familie of vrienden, maar ook een zekere mate van identificatie met een bepaalde culturele groep of gemeenschap;
- Consumption activity – cf. in de mogelijkheid zijn om minstens die diensten en goederen aan te schaffen die als normaal worden beschouwd binnen de maatschappij;
- Savings activity – cf. in de mogelijkheid zijn om geld te sparen, maar bijvoorbeeld ook in staat zijn om een eigen huis aan te kopen.

Aansluitend moet de rol van ICT of de uitwerking van een digitaal inclusiebeleid gezien worden als een manier om de bovenstaande doelstellingen te realiseren (Selwyn, 2003). De eindfinaliteit is daarbij telkens het vergroten en bewerkstelligen van een brede maatschappelijke participatie voor iedereen. Deze bredere focus op integratie en participatie maakt duidelijk dat het louter verschaffen van toegang tot ICT onvoldoende is om mechanismen van uitsluiting tegen te gaan:

“These findings suggest that achieving universal Internet access is not enough to end existing forms of Internet inequality. In fact, universal Internet access may do more harm than good. Without training on how to develop Internet competencies, without some mechanism to reduce forms of Internet exclusion, and without some restructuring to make Internet content more relevant, universal access is akin to allowing poor people to walk the halls of an upscale shopping mall.”
(Witte & Mannon, 2010:148)

Belangrijk is echter dat een digitaal inclusiebeleid enkel succesvol kan zijn als er een holistische aanpak ontwikkeld wordt waarbij simultaan ingezet wordt op verschillende doelen naast en over elkaar heen, en dit ongeacht het gebruikte framework en de prioritisering van doelstellingen:

“Focussing on one dimension of the digital divide at a time and leaving others for later is insufficient for promoting effective inclusion. At any given point in time, adoption and effective use of ICTs depends on the basic criteria of access, affordability and skills being satisfied simultaneously. Too strict a sequencing or otherwise unbalanced prioritization of one or the other of these complementary ingredients will thwart overall progress.” (Bianchi et al., 2006:62)

Het MIDIS-onderzoek onderschrijft een gelijkaardige visie op digitale inclusie. Digitale insluiting of inclusie verwijst naar het simultaan wegwerken van ongelijkheden verbonden aan nieuwe media op het niveau van toegang, gebruik, motivatie en vaardigheden, zodat ICT-gerelateerde mechanismen van sociale uitsluiting geneutraliseerd worden en ieder individu naar eigen behoefte kan participeren in de informatiemaatschappij. Het uitwerken van een digitale inclusie beleid omvat aldus 1) de analyse van mechanismen en initiatieven die bijdragen tot het (her)insluiten van uitgesloten individuen; en 2) de vertaling van deze inzichten in strategische aanbevelingen voor de verschillende stakeholders (cf. beleid, lokale overheden, middenveldorganisaties, private sector...).

2.1.3. Prioritaire doelgroepen

Wat betreft doelgroepen voor digitale inclusie, is het duidelijk dat digitale inclusie initiatieven zich in eerste instantie tot iedereen moeten richten. Zowel kansrijke als kansarme groepen lopen een risico op digitale uitsluiting (Mariën et al., 2010). Er zijn evenwel een aantal groepen die een groter risico op digitale uitsluiting lopen en daarom zeker gezien moeten worden als een doelgroep bij de uitwerking van initiatieven. Dit zijn met name: ouderen, mensen met een fysieke of mentale handicap, laaggeschoolden, mensen die zich in een illegale situatie bevinden (cf. druggebruikers, uitgeprocedeerde asielzoekers...), chronisch zieken, mensen met geen of een laag inkomen, etnische minderheden, eenoudergezinnen of mensen die wonen in onderontwikkelde rurale gebieden (van Dijk, 2003; Warren, 2007). Kwetsbare en uitgesloten doelgroepen zijn absoluut prioritair voor een digitaal inclusiebeleid omdat net deze groepen met meer drempels geconfronteerd worden dan andere bevolkingsgroepen:

“For some groups, these obstacles are higher than for others. Specific attention should be focused on those who are most disadvantaged and at risk of exclusion. Against this backdrop, giving priority to the most disadvantaged and vulnerable groups and addressing the

hurdles they face for equitable participation in public life, is not a contradiction of the equality principle, but is, in fact, a precondition for its realization.” (Bianchi et al.,2006:23)

Het is echter belangrijk stil te staan bij het feit dat de verschillende risicogroepen niet homogeen zijn. Een mogelijke oplossing is het uitwerken van gebruikersprofielen per risicogroep: *“e-Inclusion research needs to be sufficiently user-focused to uncover these and other deeper reasons for non-use, if it is to provide guidance for designing effective IST take-up strategies”*(Bianchi et al., 2006:14). Een doelgroepgericht beleid maakt dat de gegeven ondersteuning bij de juiste begunstigden terecht komt en beter is afgestemd op de noden en behoeften die simultaan voorkomen bij deze specifieke doelgroepen (Bianchi et al., 2006; Brandtzaeg, 2010).

2.1.4. Naar een gecoördineerde multi-stakeholdersaanpak

In hun definitie van digitale inclusie benadrukken Bianchi et al. (2006:9) de actieve rol van de verschillende stakeholders:

“e-Inclusion is defined as all efforts by the public and private sector, civil society and the technology community aimed at: 1) harnessing ISTs for addressing issues of societal exclusion in any dimension and the costs associated with it; 2) creating new opportunities for inclusive empowerment and development through ISTs; and 3) preventing new IST from causing new forms and dynamics of societal exclusion.”

Digitale inclusie vraagt daarom om een sterk individu dat invloed kan uitoefenen op de verschillende stakeholders die rechtstreeks en onrechtstreeks betrokken zijn zoals het beleid, de publieke dienstverlening, de private sector en middenveldorganisaties. Iemand met de nodige contacten, bevoegdheden en netwerken, die kan zorgen voor de uitwerking van structurele samenwerkingsverbanden en de afstemming tussen de verschillende beleidsdomeinen (Communities and Local Government, 2008a). Hierbij zijn samenwerkingsverbanden cruciaal:

“In order to ensure that e-Inclusion is considered across all relevant policy areas in an integrated manner, a high-profile, political commitment and an institutional mechanism to facilitate co-

ordination between different policy units and at all levels of government is required.” (Bianchi et al., 2006:61)

Samenwerking tussen overheid, private sector en middenveldorganisaties is nodig om simultaan digitale en sociale uitsluiting tegen te gaan (Wright & Wadhwa, 2010). Digitale inclusie mag daarom niet gezien worden als een alleenstaand project maar moet inhoudelijk afgestemd en geïntegreerd worden met beleidsdomeinen als gezondheid, economie, onderwijs of maatschappelijke integratie (Bianchi et al., 2006). Vooral de afstemming met sociale inclusie wordt benadrukt:

“Als het dan inderdaad zo is dat de digitale kloof langs bestaande lijnen van maatschappelijke ongelijkheid loopt en mogelijk groter kan worden, zal het ICT-achterstandsbeleid deel moeten uitmaken van een breder achterstandsbeleid. Alleen op deze manier kan voorkomen worden dat in de informatie- of netwerksamenleving nieuwe - of grotere - maatschappelijke ongelijkheden ontstaan. Gemeentes kunnen hierbij een cruciale rol spelen.” (van Dijk, 2003:8)

Het is dus duidelijk dat een digitale inclusie beleid ingebed moet worden in het bredere beleidskader van sociale inclusie zodat ICT-beleidsmaatregelen makkelijker en beter geïntegreerd worden in cross-sectoriële bevoegdheidsdomeinen (Notley & Foth, 2008).

Net door de link met sociale inclusie vraagt digitale inclusie om een multi-stakeholdersaanpak. Gesteld wordt dat lokale, regionale en federale overheden, private sector, middenveldorganisaties en publieke instellingen ieder hun verantwoordelijkheden dienen op te nemen om een duurzame en simultane aanpak voor digitale inclusie te ontwikkelen:

“The creation of a digitally inclusive community requires the involvement of all sectors of the community — and any of them can provide leadership and be a catalyst for action.” (IMLS et al., 2011:5)

Zo wordt aangegeven dat lokale, regionale en federale overheden belangrijke actoren zijn die moeten instaan voor het uitbouwen en de implementatie van duurzame strategieën voor digitale inclusie, onder meer door het ondersteunen van lokale en regionale initiatieven en door het ontwikkelen van lokale publieke diensten (IMLS et al., 2011). Federale of nationale overheden dienen op hun beurt in te zetten op het wegwerken van structurele problematieken op macro-niveau, zoals bijvoorbeeld het bewerkstelligen van een

significante daling van het internettarief. De private sector wordt gezien als een belangrijke actor voor het ontwikkelen en verspreiden van ICT, infrastructuur, inhoud en applicaties, maar ook wat betreft het organiseren van ICT-opleidingen in het kader van tewerkstelling (IMLS et al., 2011; Mariën et al., 2010). Publieke instellingen zijn dan weer cruciale partners voor het uitwerken van aantrekkelijke, contextgebonden en op doelgroepen toegespitste leercontent en –mogelijkheden. Middenveldorganisaties ten slotte spelen een belangrijke rol bij de effectieve implementatie van op ICT toegespitste initiatieven zoals bijvoorbeeld publieke computerruimten of lokale informele opleidingsmogelijkheden, zeker naar moeilijk bereikbare en kwetsbare groepen toe (Heeley & Damodaran, 2009). Bibliotheken en lokale socio-culturele organisaties zijn één van de belangrijkste plaatsen waar toegang tot digitale technologieën met de nodige begeleiding en hulp verzekerd kan worden (IMLS et al., 2011). Digitale inclusie vraagt daarom om een multi-stakeholdersaanpak:

“eInclusion requires an enabling environment and a supporting institutional infrastructure jointly provided by governments, communities, private sector stakeholders and civil society. With regard to IST, we envisage that these supporting entities will: 1) be fully aware of the IST opportunities available; and, 2) systematically harness them to make their provision of support services more inclusive, targeted and customized, integrated and seamless, as well as costefficient, transparent and accountable to the citizen.” (Bianchi et al., 2006:22)

Belangrijk is eveneens de potentiële meerwaarde van publiek-private partnerschappen. Indien deze op een juiste manier zijn uitgewerkt, kan dit leiden tot duurzame en effectieve manieren voor het bereiken en herintegreren van kwetsbare groepen in de arbeidsmarkt (Bianchi et al., 2006). Ook dient de rol van onderzoek voor het uitwerken van een adequaat digitaal inclusiebeleid niet te worden onderschat. Onderzoek kan bijdragen tot een verbeterd inzicht in de problematiek van digitale en sociale uit- en insluiting:

“This alternative approach to the question of in/exclusion and ‘the’ digital divide touches upon, yes, even rocks the role of research in and for policy. Problem analysis and policy solutions tend to be based very much on statistical and aggregate data. This can be useful information, but the inherent bias towards the measurable and the solvable, undervalues and even misses the experiential of the every

day, the individual and the personal, and thus the potential pleasure of voluntary exclusivity and the relative “pain” of non-voluntary exclusion. Research for ICT policy should thus be multi-method and in-depth.” (Brants & Frissen, 2003:17).

2.2. Cruciale (f)actoren van een digitaal inclusie beleid

2.2.1. Implementatie: Naar participatieve informele ICT-leeromgevingen

De vraag blijft wat de verschillende doelstellingen van een digitaal inclusiebeleid concreet inhouden voor de effectieve implementatie en uitwerking van acties op lokaal niveau. In de eerste plaats is het vooral nodig is om de ontwikkeling van digitale hulpbronnen op lokaal niveau te stimuleren, en dit zeker in kansarme regio's (Gilbert, 2010). Dit kan gerealiseerd worden door:

- 1) het investeren in publieke computerruimten;
- 2) het doneren van computers aan lokale organisaties;
- 3) het organiseren van allerhande opleidingsinitiatieven.

Aansluitend is ook het belangrijk de economische (cf. financiële) drempels die de aanschaf van ICT voor sommige individuen onmogelijk maakt, weg te werken. Daarnaast dient te worden ingezet op het verhogen van het cultureel en sociaal kapitaal. Hiermee wordt bedoeld dat de ontwikkeling van vaardigheden en competenties moet gestimuleerd worden, en dat sociale ondersteuningsnetwerken op lokaal niveau ontwikkeld moeten worden (Sinclair & Bramley, 2010). Een meer overkoepelende visie brengt negen uitgangspunten aan die van belang zijn bij de implementatie van digitale inclusie (Bianchi et al., 2006):

- 1) Het voorzien van de nodige politieke ondersteuning en coördinatie;
- 2) Het promoten van initiatieven door middenveldorganisaties en/of de private sector;
- 3) Het simultaan tegengaan van de verschillende ICT-gerelateerde drempels op een geïntegreerde manier, en dit op het niveau van toegang, betaalbaarheid, vaardigheden,...;
- 4) Het ontwikkelen van specifieke acties gericht op kwetsbare groepen;
- 5) Het uitwerken van een doelgroepgerichte aanpak waarbij digitale inclusie initiatieven gerelateerd worden aan de concrete dagelijkse noden en behoeften van de vooropgestelde doelgroepen;

- 6) Het stimuleren van creativiteit en innovativiteit op het niveau van middenveldorganisaties;
- 7) Het opstarten van piloot-projecten waarbij tegelijkertijd rekening gehouden wordt met een mogelijke schaalvergroting en algemene implementatie nadien;
- 8) Het openstaan voor ICT in zijn geheel, dwz. niet louter focussen op de meest voor de handliggende ICT zoals computer en het internet;
- 9) Diensten en acties samenbrengen vanuit het individu als centrale entiteit en niet volgens bevoegdheidsdomein.

Verschillende studies benadrukken dat digitale inclusie initiatieven dienen te focussen op het aanbieden van opleidingen en trainingen, en dit op zeer diverse manieren (Bianchi et al., 2006; Gilbert, 2010; Hargittai & Hinnant, 2008; Mariën et al., 2010). Opleidingen moeten onder andere inzetten op het vergroten van het zelfvertrouwen en kennis over de meerwaarde van het internet in het algemeen:

“Because we find that self-reported skill is an important predictor of whether people use the medium for capital-enhancing activities, a focus on training that augments people’s self-confidence and knowledge about the Internet must be a component of initiatives that strive to encourage the diffusion of the medium’s use across different population segments.” (Hargittai & Hinnant, 2008:618)

Daarnaast zijn zowel formele als informele opleidingsinitiatieven belangrijk. Dit betekent dat initiatieven dienen te focussen op de volgende aspecten (Bianchi et al., 2006):

- 1) het gebruik van ICT voor leren in het traditionele onderwijs;
- 2) het gebruik van ICT voor leren op de werkplaats;
- 3) het gebruik van ICT voor leren of het vinden van werk in het algemeen;
- 4) het gebruik van ICT voor leren in een dagdagelijkse context.

Met dit laatste wordt verwezen naar de ontwikkeling van digitale vaardigheden en bijhorende competenties in informele leersituaties. Ook Gilbert (2010) verwijst naar het aanbieden van zeer diverse opleidingsmogelijkheden en geeft aan dat de inhoud van deze opleidingsprogramma’s in samenspraak met de potentiële lerenden moet worden uitgewerkt. Aansluitend dient de nadruk te liggen op het ontwikkelen van *ICT-enables learning spaces*, zijnde de creatie van leeromgevingen waarbij ICT zit ingebed in de pedagogische aanpak (Bianchi et al., 2006). Hierbij moet eveneens ingezet worden op de doorstroming van individuen naar vervolgopleidingen:

“Projects should help users plan their next steps after completing the training. Providing long-term access and support increases participants’ confidence, is likely to assist them in increasing the range of their Internet activities, and often has a positive impact on their learning progress.” (Boeltzig & Pilling, 2007:15)

Implementatiestrategieën op lokaal niveau dienen uit te gaan van de noden en behoeften van individuen en van de manier waarop ICT voor deze individuen een meerwaarde kan betekenen (Communities and Local Government, 2008a). Een mogelijke manier om dit te realiseren is een participatieve aanpak te hanteren waarbij gemeenschappen of individuen centraal geplaatst worden en in samenwerking met de andere stakeholders nadenken en discussiëren over beleid en implementatie:

“The main goal is allowing those communities and individuals to re-appropriate discourses, practices, contents, equipments and networks constitutive of ‘digital inclusion’ process by themselves. Participatory approaches stress the importance that communities must be able to transform these elements for the benefit of their own needs, with actual autonomy.” (Steyn & Johanson, 2011:60)

Gesteld wordt dat een participatieve aanpak een meerwaarde heeft omdat de betrokken gemeenschap makkelijker en sneller de uitgewerkte initiatieven zal benutten en appreciëren, net omdat ze beter zijn afgestemd op de directe noden en vragen van de betrokken gemeenschap (Warren, 2007).

2.2.2. Digitale inclusie en sociaal kapitaal: Het stimuleren van digitale talenten

Onderzoek geeft duidelijk aan dat sociaal kapitaal een positieve invloed heeft op het gebruik van ICT. Aansluitend wordt de potentiële rol benadrukt die middenveldorganisaties en andere actoren op lokaal niveau hierbij kunnen spelen:

“The success of many people’s engagement with ICT is also highly influenced by their social capital. Social capital can be seen as social obligations or connections between an individual and networks of other significant individuals (family members, friends), organisations and institutions that can be called upon for mobilisation of their own capital.” (Selwyn, 2003:14)

Gesteld wordt dat het potentieel van digitale inclusie voor een groot deel berust op de kennis, motivatie en goodwill die op lokaal niveau aanwezig is, met name bij die individuen die vrijblijvend en vrijwillig hun kennis willen delen met anderen (Haché & Centeno, 2011). Warren (2007) verwijst daarom naar *communal capacity building* als uitgangspunt voor digitale inclusie. Dit betekent dat een aanpak voor digitale inclusie dient in te zetten op het vergroten van het sociaal kapitaal op lokaal niveau. Om dit te bereiken zijn nationale en lokale bewustwordingscampagnes nodig die zich richten op het opbouwen van een team van *digitale inclusie vrijwilligers*:

“There needs to be a national promotion and local campaigning to build up a cohort of digital inclusion volunteers; this will include opportunities to encourage children to engage in ‘reverse mentoring’ of their parents and grandparents.” (Communities and Local Government, 2008a:28)

Of met andere woorden, nationale en lokale overheden dienen een programma op te starten dat doelt op het motiveren van burgers om hun digitale kennis vrijwillig te delen met anderen. Een dergelijke aanpak wordt momenteel uitgedragen in het *Digital Champions* project in UK (cf. <http://www.digitalchampion.co.uk/>). Belangrijk is aansluitend een coherent en toegankelijk overzicht aan te bieden van de verschillende activiteiten en initiatieven die op lokaal niveau aanwezig zijn en georganiseerd worden (Communities and Local Government, 2008a).

Tegelijkertijd is het belangrijk te beseffen dat er geen uniforme aanpak bestaat voor het digitaal insluiten van individuen (Communities and Local Government, 2008b). Het digitaal insluiten vraagt, naargelang het individu, om het neutraliseren of het tegengaan van een aantal vaak persoonsgebonden moeilijkheden (cf. motivationeel, zelfvertrouwen, leerdempels...). Individuen hebben bovendien verschillende noden en vertonen een grote diversiteit in hun gebruik van en hun interesse voor ICT. Bij het uitwerken van digitale inclusie programma's moet rekening gehouden worden met deze diversiteit. Er is met andere woorden een aanpak nodig die individuen en hun noden centraal plaatst:

“A citizen-centric perspective is important for the design of IST-based services and applications, in order to ensure relevance to target groups for eInclusion.” (Bianchi et al., 2006:18)

Hierbij is het belangrijk te beseffen dat ieder individu andere noden en behoeften heeft:

“It is important to note that neither the needs of the different disadvantaged groups, nor the respective benefits for each group, are necessarily the same. What is crucial, and most successful, is that programmes focus on the individual needs of participants; the actual applications and their benefits rather than the ICT.” (Department of Communities and Local Government, 2008b:38)

Het uitwerken van initiatieven of acties voor digitale inclusie vraagt daarom eerder om een vraaggestuurde dan om een aanbodgestuurde aanpak (Mariën et al., 2010).

2.2.3. Duurzame digitale inclusie: Ondersteuning van middenveldorganisaties

Onderzoek geeft aan dat het stimuleren van het gebruik van ICT op zich niet leidt tot het tegengaan van sociale uitsluiting. De doelstellingen van digitale inclusie moeten breder zijn en dienen te focussen op processen van herintegratie. Gesteld wordt dat menselijke interactie cruciaal is om dit te realiseren. Dankzij een eerder humane tussenkomst kunnen kwetsbare en uitgesloten individuen makkelijker opnieuw gemotiveerd worden en kunnen bepaalde persoonsgebonden drempels zoals een gebrek aan zelfvertrouwen of een gebrek aan participatie makkelijker en sneller overwonnen worden (Haché & Cullen, 2010). Middenveldorganisaties zijn daarom een cruciale partner bij de realisatie van een digitaal inclusiebeleid:

“Intermediary organisations, such as community groups or charity organisations, assume an important bridging function for inclusion initiatives. This means that the specific needs and potential of such bottom-up support networks, as pivotal intermediaries to leverage inclusion policies, need to be considered in a policy approach to inclusion.” (Bianchi et al., 2006:2)

De meerwaarde van bottom-up initiatieven zit onder meer in hun lokale inbedding en informele aanpak waardoor ze zeer dicht bij kwetsbare groepen staan. Net deze kwetsbare groepen worden minder makkelijk of niet bereikt door formele en officiële overheidsinstellingen (Bianchi et al., 2006). Lokale bottom-up verenigingen zijn cruciale tussenschakels om de digitale inclusie van kwetsbare groepen te realiseren:

“For some communities, the motivational and competence/confidence barriers are so great, that community based outreach activities are essential to the development of digital inclusion.” (Communities and Local Government, 2008a:12)

De effectieve meerwaarde van middenveldorganisaties kan teruggebracht worden naar drie categorieën (Haché & Centeno, 2011):

- 1) als specifieke activiteiten die gericht zijn naar uitgesloten doelgroepen waarbij ICT actief ingezet wordt als een instrument om sociale uitsluiting tegen te gaan;
- 2) als tussenschakel voor vraag en aanbod van diensten bedoeld voor kwetsbare doelgroepen;
- 3) als een manier om grote aantallen vrijwilligers samen te brengen die hun kennis en vaardigheden doorgeven aan diegenen die hier nood aan hebben.

Middenveldorganisaties dragen eveneens bij tot de doelstellingen van de Europese digitale agenda omwille van het feit dat zij onder andere focussen op:

- het ondersteunen van digitale inclusie objectieven door de drempels tot toegang, training, aankoop en gebruik van ICT te verlagen
- het versterken (cf. empowerment) en meer bewust maken van gebruikers en andere actoren (vb. vrijwilligers) door hen de nodige formele en informele opleidingen aan te bieden
- het verhogen van diverse competenties en vaardigheden
- het nastreven van sociale inclusie door het uitwerken van een aanpak in lijn met de noden en behoeften van zeer specifieke doelgroepen waardoor net voor deze groepen de nodige opportuniteiten voor empowerment ontstaan
- het nastreven van een aanpak waarbij individuen centraal staan en waarbij de focus ligt op het versterken van lokale gemeenschappen

Middenveldorganisaties brengen bovendien een indirecte economische meerwaarde met zich mee: *“Third sector organisations can enhance their roles in e-inclusion by also becoming a source of new employment in a wide range of service activities”* (Haché & Centeno, 2011:52). Of met andere woorden, een belangrijke bijdrage is de mogelijke herinstroom in de arbeidsmarkt van kwetsbare individuen via sociale economie projecten of sociale tewerkstellingsprogramma's.

Een digitaal inclusiebeleid moet daarom een top-down en een bottom-up aanpak bevatten: *“Grass roots engagement as well as leadership from Government and major corporations will be key to the successful delivery of digital inclusion at all levels”* (Heeley & Damodaran, 2009:3). Top-down dient de focus te liggen op het uittekenen van een duurzame aanpak voor digitale inclusie. Het erkennen en ondersteunen van bottom-up initiatieven maakt daar inherent deel van uit. Helaas ontbreekt deze ondersteuning nog te vaak in de praktijk:

“However effective initiative strategies are, and however successful they are in encouraging marginalized people to use the Internet and online government services, this can make only a limited impact if the initiative is not sustained. Almost all the initiatives studied in this research have had problems of sustainability; they have had to put much effort into this and often into obtaining funding from a variety of sources.” (Boeltzig & Pilling, 2007:17)

Maar net omwille van het feit dat middenveldorganisaties niet focussen op het vergaren van inkomsten, ervaren ze vaak financiële problemen (Haché & Centeno, 2011). Dit wordt vooral veroorzaakt door de projectmatige financiering van middenveldorganisaties (Mariën et al., 2010). Initiatieven kunnen moeilijk een aanpak op lange termijn uitwerken aangezien ze nooit 100% zeker zijn dat ze bij een volgende projectoproep opnieuw geselecteerd worden voor financiering. Inhoudelijk dienen ze zich telkens aan te passen aan de vaak wisselende focus van projectoproepen. Tegelijkertijd worden initiatieven geconfronteerd met een aantal structurele kosten: Begeleiding, technisch onderhoud van het computerpark en de ontwikkeling van leermaterialen. Bijkomende problemen doen zich voor op het niveau van 1) het technisch onderhoud van computers; 2) de omkadering van de begeleiding (cf. vrijwilligers); en 3) de toeleiding van kwetsbare groepen. Vele organisaties beschikken niet over voldoende IT-geschoold personeel en slagen er met moeite in hun computerpark te onderhouden of te beveiligen tegen virussen en spam. Organisaties hebben nood aan een IT-helpdesk, mobiel, via telefoon of internet. Verder is ondersteuning nodig voor de vrijwilligers of de andere personen die instaan voor de begeleiding. Initiatieven willen wel een betere omkadering voorzien voor zowel vrijwilligers als professionelen maar vele middenveldorganisaties hebben momenteel onvoldoende financiële en immateriële middelen voor de organisatie van trainertrainer opleidingen. Er is daarom nood aan een overkoepelende entiteit die de nodige trainertrainer opleidingen op grote schaal kan organiseren. Daarnaast is er momenteel een duidelijk gebrek aan het opvolgen van de individuele leertrajecten over initiatieven heen. De meeste organisaties hebben geen idee wie van de deelnemers effectief overgaat naar een bijkomende opleiding of wie er de stap zet naar het formele onderwijs. Een mogelijke oplossing is het gebruik van een portfolio waarin het levenslange leertraject van mensen wordt bijgehouden.

Een laatste opmerking is dat een bottom-up aanpak voor digitale inclusie niet overmatig gestuurd en gereguleerd mag worden vanuit een top-down beleid. Er moet voldoende ruimte gelaten worden voor innovatieve en creatieve aanpakken:

“It should not be prescriptive about implementation and instead encourage regional and local solutions; local delivery is seen as critical for the successful engagement of excluded communities. The strategy needs to support innovation and risk taking, but not seek to regulate it.” (Communities and Local Government, 2008a:27)

Want sociale innovatie wordt in grote mate gedragen en gerealiseerd door middenveldorganisaties die niet gedreven worden door winstoogmerk en oplossingen uitwerken die beantwoorden aan bestaande en nieuwe noden en behoeften van kwetsbare doelgroepen (Haché & Centeno, 2011).

3. Digitaal.Talent@Gent programma

Dit onderdeel van het rapport omvat een uitgebreide uiteenzetting van de inhoud, focus en strategische opzet van het digitaal.talent@Gent programma op basis van desk research. De resultaten en de aanbevelingen hiervan kunnen opgevraagd worden bij Martine Delannoy (Digipolis, martine.delannoy@digipolis.be). Een academische paper die focust op de Gentse Case wordt beschikbaar gemaakt in juli 2012.

4. Bibliografie

Bianchi, A., Barrios, S., Cabrera, M., Cachia, R., Compano, R., Malanowski, N., Punie, Y., Turlea, G., Zinnbauer, D. & Centeno, C. (2006). Revisiting eInclusion: From vision to action. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).

Boeltzig, H. & Pilling, D. (2007). Bridging the digital divide for hard-to-reach groups. e-Government Series, IBM Center for The Business of Government.

Bradbrook, G. & Fisher, J. (2004). Digital Equality: Reviewing Digital Inclusion Activity and Mapping the Way Forwards.

Brandtzaeg, P.B. (2010). Towards a unified Media-User Typology (MUT): A meta-analysis and review of the research literature on media-user typologies. Computers in Human Behavior, 26: 940-956.

Brants, K. & Frissen, V. (2003). Inclusion and exclusion in the information society. Final deliverable, The European Media and Technology in Everyday Life Network, 2000-2003.

Communities and Local Government. (2008a). Community perspectives on digital inclusion. Qualitative research to support the development of the digital inclusion strategy. Research Report. London, UK: Office for Public Management Ltd, Department for Communities and Local Government.

- Communities and Local Government. (2008b). Understanding digital exclusion. Research Report. London, UK: FreshMinds, Department for Communities and Local Government.
- Communities and Local Government. (2008c). An analysis of international digital inclusion strategies: why develop a digital inclusion strategy and what should be the focus? London, UK: Tech4i2, Department for Communities and Local Government.
- Crang, M., Crosbie, T. & Graham, S. (2006). Variable geometries of connection: Urban digital divides and the uses of information technology. *Urban Studies*, 43(13): 2551-2570.
- FreshMinds. (2008) Economic benefits of digital inclusion: building the evidence. Research report for UK Online Centres.
- Gilbert, M. (2010). Theorizing digital and urban inequalities. *Information, Communication and Society*, 13(7): 1000-1018.
- Graham, S. (2002). Bridging urban digital divides? Urban polarisation and Information and Communications Technologies (ICTs). *Urban studies*, 39(1): 33-56.
- Haché, A. & Centeno, C. (2011). Under the radar: The contribution of civil society and third sector organisations to eInclusion. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Haché, A. & Cullen, J. (2010). ICT and Youth at Risk: How ICT-driven initiatives can contribute to their socio-economic inclusion and how to measure it. Sevilla, Spain: European Commission, Joint Research Center (JRC), Institute for Prospective Technological Studies (IPTS).
- Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the Internet. *Communication Research*, 35(5): 602-621.
- Heeley, M. & Demodaran, L. (2009). Digital inclusion: A review of international policy and practice. Loughborough University.
- Institute of Museum and Library Services (IMLS), University of Washington Technology & Social Change Group (TASCHA) & International City/ County Management Association (ICMA). (2011). Proposed Framework for Digitally Inclusive Communities: Final Report. Washington, DC: Institute of Museum and Library Services.
- 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).
- Notley, T.M. & Foth, M. (2008). Extending Australia's digital divide policy: an examination of the value of social inclusion and social capital policy frameworks. Australian Government Department of Families, Housing, Community Services and Indigenous Affairs.
- Pena-Lopez, I. (2009). Measuring digital development for policy-making: Models, stages, characteristics and causes. Unpublished Doctoral Dissertation, Information and Knowledge Society Doctoral Programme, Internet Interdisciplinary Institute, Universitat Oberta de Catalunya.
- Selwyn, N. (2003). Defining the 'digital divide': Developing a theoretical understanding of inequalities in the information age. Occasional Paper, ESRC project Adults Learning @ Home.
- Sinclair, S. & Bramley, G. (2010). Beyond virtual inclusion. *Communications inclusion and digital divisions. Social Policy & Society*, 10(1): 1-11.
- Steyn, J. & Johanson, G. (2011). ICTs and sustainable solutions for the digital divide: Theory and Perspectives. Hershey: Information Science Reference, IGI Global.
- Teles, A. & Joia, L.A. (2011). Assessment of digital inclusion via the actor-network theory: The case of the Brazilian municipality of Pirai. *Telematics and Informatics*, 28: 191-203.
- Warren, M. (2007). The digital vicious cycle: Links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas. *Telecommunications Policy*, 31: 374-388.

Witte, J.C., & Mannon, S.E. (2010). The internet and social inequalities. New York, London: Routledge, Taylor & Francis Group.

Wright, D. & Wadhwa, K. (2010). Mainstreaming the e-excluded in Europe: strategies, good practices and some ethical issues. Ethics Information Technology, 12: 139-156.

5. Bijlagen

1. Lijst van geraadpleegde werken voor evaluatie digitaal.talent@Gent programma:

- Website Stad Gent – www.gent.be
- Programmafiche digitaal.talent@Gent, 2011-2012.
- Notulen openbare zitting OCMW Gent, 9 juni 2011.
- Notulen openbare zitting OCMW Gent, 7 juli 2011.
- Prioriteitenoverzicht digitaal.talent@Gent, 2011-2012 (cf. intern document).
- Jaaractieplannen digitaal.talent@Gent, 2009, 2010, 2011-2012 (cf. intern document).
- Verslag Visiedag digitaal.talent@Gent, 2010.
- De Stad Gent creëert Digitaal Talent, een overzicht van de participatie van het digitaal.talent@Gent programma in de digitale week, 2009.
- Informatiefolder Playing for Success, 2010.
- Informatiefiche en –folder Gentse Digitale Kermis, 2011, 2012.
- Jaarverslagen Digipolis, 2007, 2008, 2009, 2010.
- Strategic Program Digitaal.Talent@Gent, presentatie ePractice, oktober 2010.
- Beleidsnota Communicatie en Inspraak, 2007-2012.
- Beleidsnota Personeelsbeleid, Informatica en Administratieve Vereenvoudiging, 2007-2012.
- Gents Onderwijsplan in het kader van het flankerend onderwijsbeleid op lokaal niveau, 2008-2013.
- Anders kan ook samen. Het Gents beleidsplan Etnisch-Culturele Diversiteit, 2009-2011.
- Gent gaat voluit voor gelijke kansen. Beleidsnota Diversiteit, 2008-2013.
- Thuis in je buurt! 36 acties voor meer burensolidariteit in de volkswijken van Gent, Beleidsnota Buurtwerk, 2008-2013.
- De bijdrage van de bibliotheek in de realisatie van de strategische doelstellingen van het Departement Cultuur en het cultuurbeleidsplan. Beleidsbrief Stedelijke Openbare Bibliotheek Gent, 2008-2013.
- Duurzaam activeren & wonen. Beleidsnota OCMW Gent, 2007-2012.
- Beleidsnota Burgerzaken, 2008-2012.
- De Scheppende Stad. Gent, Startnota Vlaams Stedenfonds, 2008-2013.
- Geïntegreerde planning in een grootstad, Gent 2020. Presentatie, 28 september 2011.
- Strategische nota van het meerjarenplan, 2007-2012.