

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 bevestigd 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 prioritisering. Integendeel, een effectieve prioritisering 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.