



IDEALiC

Digitale inclusie door het versterken van autonomie en empowerment doorheen de levensloop

CC-flickingerbrad-2.0

Het IDEALiC-project bestudeert de impact van de toenemende digitalisering van dagelijkse diensten en activiteiten op de autonomie, het welzijn en het welbevinden van burgers. Digitale technologieën zijn ondertussen ingebed in alle levensdomeinen en alle mogelijke maatschappelijke sectoren. Publieke en private diensten die louter nog digitaal beschikbaar zijn, worden een onvermijdelijke realiteit. Deze visie op digitaal als absolute en enige maatschappelijke norm vertrekt te sterk vanuit het emancipatorische aspect van digitale media en gaat uit van een automatische versterking van de autonomie en daadkracht van gebruikers. Onderzoek naar digitale uitsluiting wijst echter op het toenemende gevaar dat met deze overgang naar het digitale gepaard gaat, en het stijgend risico voor alle burgers om vroeg of laat digitaal te worden uitgesloten. Digitale uitsluiting overstijgt sociaal kwetsbare doelgroepen en wordt bepaald door de manier waarop bepaalde socio-economische persoonskenmerken interageren met digitale karakteristieken (Brotcorne, 2010; Schurmans & Marien, 2013; Hargittai 2013; Van Deursen et al, 2016).

Hoewel er de voorbije jaren reeds heel wat onderzoek naar digitale uit- en insluiting werd gerealiseerd in Vlaanderen en Wallonië, blijft vooral de impact van gedigitaliseerde diensten – positief en negatief – op de autonomie en maatschappelijke participatie van mensen onduidelijk.

Het IDEALiC-onderzoek heeft daarom als doel na te gaan wat de expliciete gevolgen zijn van deze 'digital turn' op de autonomie van individuen in de verschillende levensdomeinen, om vanuit deze bevindingen beleidsaanbevelingen voor een beter digitale inclusiebeleid op lokaal, regionaal en federaal niveau te formuleren. IDEALiC is een vierjarig project dat wordt gefinancierd in het kader van het onderzoeksprogramma BRAIN-be van het Federaal Wetenschapsbeleid (2015-2019). Het wordt geleid door de Vrije Universiteit Brussel (VUB) in samenwerking met de Université Catholique de Louvain (UCL) en de Fondation Travail-Université (FTU). Het project is gebaseerd op een interdisciplinaire aanpak waarbij diepte-interviews via kwalitatief onderzoek, een secundaire kwantitatieve analyse van bestaande data en beleidsonderzoek worden gecombineerd. Het pleit voor een meervoudige benadering van de betrokken problematiek en is gestoeld op de actieve samenwerking met

burgers, de ontwikkelaars van digitale diensten, publieke instellingen, middenveldorganisaties en beleidsactoren op lokaal en regionaal niveau.

Een gebruikersgericht perspectief

Het IDEALiC-project berust in de eerste plaats bewust op het direct bevragen en betrekken van burgers. Dit werd gerealiseerd via twee kwalitatieve studies gebaseerd op de levensloop van gebruikers, verdeeld over drie levensfasen, met name van 18 tot 30 jaar, van 31 tot 50 jaar, en van 51 tot 70 jaar. Deze aanpak heeft geleid tot een grondig begrip van de percepties van individuen, hun gebruik van digitale technologieën, hun ervaringen met digitale publieke en private diensten en de ontwikkeling van hun digitale vaardigheden en hun autonomie in de digitale wereld doorheen de verschillende levensfasen. Er werden 85 semi-gestructureerde interviews gerealiseerd met mensen tussen de 18 en 70 jaar oud, verdeeld over Vlaanderen en Wallonië, met een evenredige verdeling wat betreft gender, opleidingsniveau en kennis van digitale technologieën.

De eerste kwalitatieve studie analyseerde de ervaringen van mensen in dezelfde leeftijdsgroep. De resultaten reflecteren voornamelijk de plaats die digitale technologieën innemen in het dagelijks leven, en de directe persoonlijke behoeften die daaruit voortvloeien. Mensen die tot dezelfde generatie behoren, delen grotendeels dezelfde activiteiten, zoals het vinden van werk, het krijgen van kinderen of het op pensioen gaan; en grotendeels dezelfde pauzes in het leven, zoals ziekte, ontslag, een scheiding of overlijden. In elk van deze fasen ervaren mensen hoe digitale technologieën steeds essentiëler worden om te kunnen functioneren en trachten mensen hun keuzes in het al dan niet gebruiken van digitale media steeds bewuster te maken. De resultaten maken een spanningsveld duidelijk tussen de positieve en de negatieve effecten die mensen ervaren bij het gebruik van digitale technologieën. Enerzijds worden bepaalde digitale diensten en tools als een absolute meerwaarde ervaren. Anderzijds brengt de analyse van digitale praktijken in de context van school, werk, gezondheid, enz. verschillende drempels en belemmeringen naar voor die de deelname van mensen hierin in het gedrang brengt. Ongeacht de leeftijdsgroep, de levensloop en het niveau van digitale vaardigheden ontstaan situaties met een hoog, gemiddeld en laag risico op digitale uitsluiting.

De tweede kwalitatieve studie overstijgt de drie levensfasen en kijkt naar de individuele drempels en context die maken dat individuen al dan niet een meerwaarde kunnen halen uit hun gebruik van digitale technologieën. In de eerste plaats is het duidelijk dat verkrijgen van toegang tot diensten primordiaal is voor de gebruiker, ongeacht het platform of de tool waarop deze dienst wordt aangeboden. Mensen willen een dienst kunnen gebruiken, en of deze wordt aangeboden via internet, op tablet, op de laptop, via een kiosk of via een mobiele applicatie is van ondergeschikt belang. In de tweede plaats is duidelijk dat digitale fluiditeit en datagelet-

terheid dé sleutelcompetenties van de toekomst worden om mee te blijven in de digitale wereld. Digitale fluiditeit verwijst naar het vlot kunnen schakelen tussen verschillende digitale platformen, onder andere nodig voor het gebruiken van diensten die hoe langer hoe meer op verschillende platformen worden aangeboden. Datafication van de levenswereld van mensen, zoals het aanbieden van gepersonaliseerde content op basis van verzamelde persoonsdata of het sturen van keuzeopties op basis van algoritmen die datagestuurd zijn, is geen nieuwheid meer. Datageletterd zijn, of wie je data verzamelt, wie deze gebruikt en waarvoor, wie je data doorverkoopt en met welk doel, is cruciaal om te weten hoe je eigen online gedrag vanuit deze data wordt gestuurd.

Case studies in drie publieke organisaties

In de tweede plaats gaat het IDEALiC-onderzoek uit van een institutioneel perspectief met als doel na te gaan in hoeverre het perspectief van gebruikers en reflecties omtrent digitale inclusie geïntegreerd zijn in het design en development proces van digitale publieke diensten. Er werden drie case studies uitgevoerd in publieke instellingen actief op het gebied van mobiliteit, gezondheid en administratie. Per case study werden een tiental interviews afgenomen met actoren betrokken bij het ontwerpproces van deze digitale diensten.

Over het algemeen onderstrepen de resultaten de onzekerheid die heerst bij de publieke instellingen over de impact van de digitalisering van diensten voor de eindgebruiker. Het inzetten van digitale middelen wordt als zeer vanzelfsprekend gezien, zonder een expliciete invraagstelling van bestaande mechanismen van digitale uitsluiting of zonder deel uit te maken van een duidelijk gedefinieerde, gecoördineerde en weloverwogen strategie met betrekking tot digitale uit- of insluiting.

Er is evenwel een consensus over het belang van een inclusieve dienstverlening, maar tegelijkertijd heerst er een grote onduidelijkheid over wat digitale inclusie inhoudt en hoe dit gerealiseerd kan worden bij het digitaliseren van publieke diensten. Iedere publieke entiteit hanteert hierbij een andere logica en biedt andere oplossingen aan voor het digitaal inclusief maken van hun digitale diensten, bijvoorbeeld voice-call in plaats van videoconferentie, een online chat in plaats van chatbot, de gedeeltelijke toepassing van toegankelijkheidsnormen op een kaart, de keuze voor een minder mooi ontwerp maar een meer ergonomische lay-out, enz.

De methoden die vandaag gebruikt worden om het gezichtspunt van de gebruiker te integreren, onthullen vooral de moeilijkheid om een balans te vinden tussen de logica van de opdrachtgever en tegelijkertijd een inclusief en gebruikersgericht perspectief te waarborgen. Over het algemeen lijkt het serviceontwerp van digitale diensten gebruikersgericht, maar in iedere case study wordt de eindgebruiker eerder gezien als een consument dan als een echte stakeholder en actor in een co-creatieproces.



CC-MiikaS-SA-2.0

De gebruikte methoden houden onvoldoende rekening met de diversiteit in gebruikers, zeker als het meer kritische of moeilijkere gebruikers betreft zoals analfabeten, niet-digitaal vaardigen, enz. Het beeld dat van kwetsbare gebruikers wordt gehanteerd tijdens de ontwikkeling van diensten is ongeraffineerd, wat leidt tot een onderschatting van het aantal kwetsbare gebruikers en tot onvoldoende inzicht in de problematische situaties die gepaard gaan met de digitalisering van publieke diensten.

Publieke diensten moeten voor iedereen, zonder enige vorm van discriminatie, toegankelijk zijn. Het is daarom van essentieel belang dat er methoden worden geïmplementeerd waarbij met alle gebruikers wordt rekening gehouden, inclusief de niet-gebruikers of de laaggeletterden, of de kwetsbare gebruikersprofielen zoals mensen in armoede, analfabeten en dergelijke meer.

Indien dit niet gebeurt, ontstaat een publieke dienstverlening op twee snelheden: één die snel makkelijk, gepersonaliseerd, mobiel en gebruiksvriendelijk is voor de sterk digitaal vaardigen enerzijds versus een dienstverlening met minimale service, ongemakkelijk en ontoegankelijk voor minder digitaal vaardige gebruikers anderzijds.

Een beleidsperspectief

In de derde plaats gaat het IDEALiC-project dieper in op het perspectief van het middenveld en de beleidsactoren. Aan de hand van een documentanalyse, een beknopte survey en participatieve workshops in Vlaanderen en Wallonië werd onderzocht hoe digitale inclusie vandaag wordt ingevuld, welke acties er in de praktijk georganiseerd worden en welke drempels middenveldorganisaties ervaren bij het implementeren van acties met betrekking tot digitale inclusie. De resultaten geven aan dat er, zeker in Vlaanderen, een belangrijke verschuiving heeft plaatsgevonden van een brede focus op digitale inclusie naar meer afgebakende acties die ingaan op het verbeteren van mediawijsheid, leren coderen en leren programmeren. Ook blijkt dat het Vlaamse middenveld, en in het bijzonder ook de Vlaamse steden

en gemeenten, zich steeds meer en beter organiseren en samenwerken, onder andere omwille van de nadrukkelijke betrokkenheid van Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid, en de expertencel e-inclusie onder leiding van oa. de Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSg). Daarnaast is er een toenemende aandacht voor digitale inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar blijft het vooral voor organisaties in Brussel en Wallonië moeilijk om hun werking op een duurzame manier te implementeren omwille van een gebrek aan structurele financiering.

Het multidisciplinaire kaderprogramma BRAIN-be (Belgian Research Action through Interdisciplinary Network) is een netwerk voor onderzoek dat door BELSPO werd opgezet in 2012. Het bestaat uit 6 thematische assen en pioniersprojecten betreffende de levenswetenschappen, de geosystemen (heelal en klimaat), strategisch onderzoek ter ondersteuning van de bevoegdheden van de federale overheid, het culturele, historische en wetenschappelijke erfgoed, en collectiebeheer. Tot op heden werden meer dan 140 onderzoeksprojecten gefinancierd. Lees meer op www.belspo.be/brain-be

Het onderzoeksteam

Promotors: Ilse Mariën (VUB-SMIT), Patricia Vendramin (UCL-CIRTES)

Onderzoeksteam:

- VUB-SMIT: Axelle Asmar, Willemien Laenens, Chantal Wauters

- UCL-CIRTES: Carole Bonnetier, Péline Brotschorné en Dana Schurmans

- FTU: Laura Faure

Contact: info@idealic.be