



NETWORK PROJECT

IDEALiC

Digitale inclusie door empowerment en autonomie tijdens de levensloop

Contract - BR/143/A5/IDEALiC

SAMENVATTING

PROMOTOREN: Prof. Dr. Leo Van Audenhove (imec-SMIT-VUB)
Prof. Dr. Patricia Vendramin (UCL-ESPO)

AUTEURS: Mariën, Ilse (imec-SMIT VUB)
Asmar, Axelle (imec-SMIT VUB)
Wauters, Chantal (imec-SMIT VUB)
Brotcorne, Périne (UCL-ESPO)
Faure, Laura (FTU-Namur)

Context

De voortdurende digitalisering van zowel publieke als private diensten in verschillende levensdomeinen leidt tot een verhoogd risico op digitale uitsluiting bij burgers. Hoewel er in de Vlaamse, Waalse en Belgische onderzoekswereld betrekkelijk wat aandacht besteed wordt aan e-inclusieonderzoek, is er een gebrek aan kennis over hoe de digitalisering van diensten en toepassingen burgers verhindert om ten volle deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Recente studies tonen aan dat sociaaleconomische factoren niet langer volstaan om digitale exclusie te verklaren. De traditionele tweedeling tussen ingesloten en uitgesloten groepen op basis van deze factoren – bv. rijk versus arm, jong versus oud, man versus vrouw – zijn niet langer geldig. Naast sociaaleconomische factoren moet er dus gezocht worden naar andere mechanismen die mee aan de basis liggen van digitale uitsluiting.

Dit impliceert dat er momenteel geen duidelijk beeld meer bestaat over welke groepen risico lopen op digitale uitsluiting. Er is bijgevolg nood aan een nieuwe en gecontextualiseerde aanpak om deze groepen te identificeren. Verschillende experts benadrukken dat maatschappelijke participatie in belangrijke mate beïnvloed wordt door de vaardigheid om digitale media autonoom en strategisch te kunnen gebruiken. Deze verschuiving naar strategische doelstellingen weerspiegelt zich ook op het niveau van e-inclusiebeleidsmaatregelen, welke niet langer enkel focussen op het voorzien van toegang tot nieuwe technologieën, maar in toenemende mate ook aandacht hebben voor bredere maatschappelijke doelstellingen, zoals empowerment, inclusie en participatie.

Doelstellingen

Het IDEALiC project heeft tot doel op deze tendensen te focussen en zodoende een nieuw kader voor e-inclusie te creëren voor de toekomst. De centrale onderzoeksvraag van IDEALiC focust op hoe e-inclusiebeleidsmaatregelen en -initiatieven oplossingen kunnen bieden voor de digitale exclusiemechanismen die samengaan met de digitale omwenteling. Door middel van een innovatieve aanpak op vlak van theorie, empirie en beleid willen de projectpartners het Belgische e-inclusieonderzoek naar een hoger niveau tillen.

Het IDEALiC project maakt gebruik van een interdisciplinaire methodologische aanpak waarin kwalitatief gebruikersonderzoek gecombineerd wordt met comparatief onderzoek, beleidsanalyse en een kwantitatieve analyse van secundaire data. Het onderzoek is gefocust op volgende zaken:

- Het voorzien van vernieuwende inzichten in de zaken die een autonoom en onafhankelijk ICT gebruik stimuleren en dit gebaseerd op de bestaande theoretische kaders omtrent digitale vaardigheden.
- Het kritisch herbekijken van de recente evolutie van het beleid richting een focus op empowerment, inclusie en participatie. Wat houden deze concepten in en op

welke manier zijn zij normerend voor de ontwikkeling van e-inclusiestrategieën op het niveau van beleid, implementatie en evaluatie?

- Het opleveren van een stand van zaken betreffende het huidige e-inclusie landschap in België (actoren en beleidsvelden). Dit wordt aangevuld met een kritische reflectie over hoe een ideaal e-inclusie beleid in België ontwikkeld kan worden op lokaal, regionaal en (inter)nationaal niveau.
- Het opleveren van een nieuwe stand van zaken betreffende e-inclusie in België, gebaseerd op een secundaire kwantitatieve analyse.
- Het uitvoeren van een empirisch onderzoek waarin e-inclusie bestudeerd zal worden aan de hand van verschillende levensfasen in plaats van op basis van sociaal-demografische gegevens. Er zullen diepte-interviews uitgevoerd worden met respondenten uit drie groepen: (1) 18 tot 30 jarigen (i.e. periode waarin individuen meer onafhankelijk worden en hun sociale, economische en politieke participatie verhogen, (2) 31 tot 50 jarigen (i.e. de periode waarin individuen verondersteld worden autonoom te zijn en ten volle deel te nemen aan het maatschappelijk leven), en (3) 51 tot 70 jarigen (i.e. de periode waarin individuen actief en onafhankelijk willen blijven participeren in de maatschappij en dit in het kader van een vergrijzingstendens die een aantal belangrijke beleidsuitdagingen met zich meebrengt).
- Het bestuderen van de relatie tussen de aanbieders van gedigitaliseerde diensten en burgers. Hier komen verschillende vragen aan bod, zoals bijvoorbeeld: reflecteren instituties over digitale exclusiemechanismen wanneer zij hun diensten digitaliseren? Of, in welke mate nemen zij maatregelen om te verzekeren dat alle burgers hun digitale diensten op een autonome manier kunnen gebruiken? Dergelijke vragen zullen beantwoord worden aan de hand van drie case studies: mobiliteit, de mutualiteiten en het brussels.be portaal.
- Tot slot zal er binnen IDEALiC gebruik gemaakt worden van een participatieve aanpak zodat diverse actoren (i.e. beleid, overheidsdiensten, private sector, maatschappelijk middenveld, etc.) betrokken worden bij de ontwikkeling van e-inclusiebeleidsaanbevelingen om op die manier de adoptie en implementatie van de onderzoeksresultaten te verzekeren.

Besluiten

Het IDEALiC project heeft verschillende uitdagingen blootgelegd waarop het toekomstige e-inclusiebeleid in België moet op inspelen. Deze uitdagingen situeren zich op drie domeinen:

(1) Overkoepelende strategie en e-inclusiebeleid

De beleidsanalyse geeft aan dat België geen overkoepelend transversaal e-inclusiebeleid heeft. Dit heeft tot gevolg dat de acties die genomen worden op

verschillende beleidsniveaus, in verschillende beleidsdomeinen, door publieke instellingen, middenveldorganisaties en dergelijke meer sterk verspreid en versnipperd zijn. Coördinatie is sterker in Vlaanderen omwille van Mediawijs, het Vlaams Kenniscentrum voor Mediawijsheid, en de rol die zij opnemen mbt. e-inclusie. Echter, hun hoofdfocus ligt op mediawijsheid en mediaopvoeding. Naar de toekomst toe is het belangrijk dat hun e-inclusiewerking versterkt wordt en dat er toegewijd personeel en werkingsbudget wordt gealloceerd. Wat de franstalige gemeenschap betreft, is er nood aan de oprichting van een gelijkaardige organisatie als Mediawijs, gericht naar de franstalige stakeholders. In de regio Brussel werd de coördinerende rol van Fobagra/Caban benadrukt, maar ook hier is nood aan versterking door middelen vrij te maken voor menskracht en werkingskracht zodat bijvoorbeeld bijkomende investeringen mogelijk zijn mbt. de ondersteuning van digicoaches en begeleiders van middenveldorganisaties die actief inzetten op e-inclusie.

Daarnaast is er in beide regio's nood aan een structurele en duurzame erkenning van de rol van middenveldorganisaties mbt. e-inclusie, en moet deze rol worden ingebed in een overheidsbreed transversaal e-inclusiebeleid. Samengevat, gegeven het feit dat digitalisering zich in ieder levensdomein heeft ingebed, is het duidelijk dat het momentum daar is om een overkoepelend transversaal e-inclusiebeleid op te zetten op regionaal en federaal niveau dat dient als referentiekader voor alle toekomstige e-inclusie acties en initiatieven.

(2) Inclusieve digitale diensten, publiek en privaat

Het kwalitatief onderzoek en de case studies maken duidelijk dat er meerdere uitdagingen zijn die gepaard gaan met de steeds verder gaande digitalisering van publieke en private diensten. Het onderzoek maakte duidelijk dat wie geen toegang, motivatie, digitale vaardigheden of ondersteuning heeft, niet langer in de mogelijkheid is om volop te participeren in de huidige digitale maatschappij. De case studies geven aan dat er zeker aan de aanbodzijde nog heel wat ruimte voor verbetering is. Momenteel wordt e-inclusie en het e-inclusief ontwikkelen van digitale diensten niet structureel meegenomen in digitaliseringstrajecten. Er is een zekere openheid om dit te doen, maar het ontbreekt organisaties vooral aan kennis en ervaring om dit effectief te realiseren. Er worden zelden co-creatietrajecten opgezet waarbij kwetsbare profielen betrokken worden omdat deze vaak onzichtbaar en moeilijk te bereiken zijn. Het ontbreekt ook aan een langetermijnsvisie op wie uit de boot valt en de impact van digitaliseringsprocessen op niet-gebruikers of gebruikers met lage digitale vaardigheden. Er zijn extra investeringen nodig, zowel in termen van personeel als werkingsgeld voor initiatieven in de lijn van het Digital Playbook van BOSA. Dit zet in op het aanreiken en verspreiden van goede praktijken bestemd voor publieke entiteiten om te investeren en werk te maken van e-inclusieve diensten. Een gelijkaardige aanpak moet ontdebeld worden naar het regionale niveau (e.g. Vlaanderen, Wallonië, Brussel) en het lokale niveau (e.g. steden en gemeenten, publieke instellingen, ...).

(3) Ondersteunen van burgers met lage digitale vaardigheden

Het empirisch onderzoek geeft aan dat er steeds meer digitale druk op burgers wordt gezet. Digitale platformen en applicaties zitten ondertussen in ieder levensdomein vervat. Niet iedereen ervaart dit als een positief gegeven. Het onderzoek geeft een aantal belangrijke onderliggende aspecten aan:

- Digitale fluïditeit is een sleutelcompetentie. Digitale fluïditeit verwijst naar de competentie van mensen om te switchen tussen verschillende platformen en applicaties met als doel een specifieke persoonlijke nood in te vullen. Bijvoorbeeld: het vermogen om WhatsApp te gebruiken op je tablet, je smartphone of de desktop-applicatie. Dit impliceert dat het ontwikkelen van digitale vaardigheden moet losgetrokken worden van het toestel – de laptop, de tablet, de smartphone, de kiosk, ... - en de nadruk moet leggen op het gebruik van een specifieke digitale dienst of applicatie op ieder van deze toestellen, zodat er naadloos kan gewicht worden naargelang de beschikbaarheid van toestellen. Vormingen moeten inspelen op flexibiliteit, probleemoplossend vermogen en zelfvertrouwen om zelfstandig op basis van trial-and-error aan de slag te gaan met digitale media.
- Datageletterdheid moet ontwikkeld worden. Het onderzoek geeft een groeiend wantrouwen aan tov. data en AI gedreven applicaties. Gebruikers hebben geen (in)zicht meer in de manier waarop applicaties hun data verzamelen, waarvoor deze gebruikt worden en hoe dit hun (media)gedrag stuurt, wat hun wantrouwen in deze technologieën vergroot en mogelijk leidt tot een absoluut verwerpen van deze technologieën. Er is met andere woorden nood aan datageletterdheidstrainingen die de voor- en nadelen, de ethische en kritische aspecten van data en AI gedreven technologieën duidt, zodat gebruikers vanuit een geïnformeerde keuze kunnen bepalen om deze technologieën wel of niet te gebruiken.
- Toegang tot diensten is primordiaal. Gebruikers willen in eerste instantie een bepaalde nood ingevuld zien. Dit kan gaan om sociaal contact, werk, een studietoelage, het vinden van een huis of appartement, het bekijken van een film... Het toestel of het platform waarop dit gebeurt is niet langer bepalend, wel de toegang tot de dienst die een specifieke dagelijkse routine of een imminente nood invult. Beleidsmatig impliceert dit dat het louter verschaffen van toegang tot toestellen onvoldoende is en dat er daarentegen sterker moet ingezet worden op het aanbieden van toegankelijke en gebruiksvriendelijke diensten op gelijk welk platform of toestel.

Trefwoorden

Digitale uitsluiting – digitale ongelijkheden – e-inclusie – digitale vaardigheden – inclusion-by-design – publieke digitale dienstverlening – datageletterdheid – ondersteuning