



Programma « Samenleving en Toekomst »

Eindverslag – deel « Synthese van het onderzoek»

ONDERZOEKSCONTRACT: [TA/B9/025](#)

ACRONIEM VAN HET PROJECT: (DD)2

TITEL: **“De digitale kloof van de tweede graad”**

ONDERZOEKSPLOEG (met vermelding van onderzoeksinstellingen en eenheden):

PROMOTOR: Gérard VALENDUC

ONDERZOEKER(S): Périne BROTCORNE, Lotte DAMHUIS, Véronique LAURENT and Patricia VENDRAMIN

DATUM: 31/03/2010

Deze synthese heeft tot doel de resultaten van het onderzoek op Internet weer te geven.

Links naar de websites waar de werken van de onderzoeksploeg in het kader van het project worden vermeld

- www.ftu-namur.org

Synthese

In België is de digitale kloof van de eerste graad, d.w.z. de kloof tussen bevolkingsgroepen die toegang hebben tot internet en een computer en andere die daarvan verstoken blijven, de laatste vijf jaar duidelijk verkleind, maar niet weggewerkt. Net als in andere Europese landen heeft de steeds verdere verbreiding van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) nieuwe ongelijkheden aan het licht gebracht, nu in de manier waarop wordt omgegaan met multimedia. Dit verschijnsel werd door verschillende auteurs omschreven als de “digitale kloof van de tweede graad”. Het begrip gaat uit van een geleidelijke verschuiving van de ongelijkheden: van de toegang tot computers en internet naar de manier waarop mensen daarmee omgaan. Die hypothese wordt vaak aangehaald in de wetenschappelijke literatuur, evenals in bepaalde nationale actieplannen rond digitale insluiting. Naar het fenomeen werd echter weinig empirisch onderzoek gedaan. Om de ongelijke toegang tot ICT te bestuderen, gebruikte men vooral diverse statistische enquêtes, en die methode blijkt minder geschikt wanneer men de ongelijkheden wil zien in termen van omgang en wil koppelen aan de uitdagingen van sociale insluiting of aan sociale ongelijkheid. Daarom gaven wij voor ons onderzoek de voorkeur aan een kwalitatieve benadering, gebaseerd op persoonlijke getuigenissen en ervaringen van computergebruikers. Die keuze maakte het noodzakelijk om een aangepast conceptueel kader te ontwikkelen, toegespitst op het begrip “omgang met ICT”. In dit onderzoek staat de term *omgang* niet alleen voor de aanwending van ICT, maar ook voor de gedragingen en verwachtingen van de gebruikers en de manier waarop zij ICT zien.

Overzicht vooraf van de kennis over de digitale kloof van de tweede graad

De eerste werken rond het begrip digitale kloof van de tweede graad zijn vrij recent (sinds 2002). Ze zijn gebaseerd op de vaststelling dat de geleidelijke democratisering van de internettoegang niet volstaat om iedereen mee te krijgen in de informatiemaatschappij. Tussen de gebruikers ontstonden nieuwe kloven. Een hypothese die door tal van onderzoeken naar voren werd geschoven, is dat de nieuwe kloven op de eerste plaats gerelateerd zijn aan een ongelijke verdeling van digitale vaardigheden. Het onderscheid tussen instrumentele vaardigheden, informatievaardigheden (die verband houden met het formaat en de aard van de digitale inhoud) en strategische vaardigheden (zinnig gebruik van de informatie voor het bereiken van een doel) brengt aan het licht dat die laatste twee categorieën steeds belangrijker worden naarmate er meer online diensten worden aangeboden en naarmate de gebruikerstoepassingen gevarieerder worden. Het proces om te leren omgaan met ICT vereist bovendien een stevige basis van algemene vaardigheden, zoals het beheersen van het taalgebruik en de bereidheid tot levenslang leren. Naast cognitieve hulpbronnen (digitale vaardigheden en algemene vaardigheden), spelen ook sociale hulpbronnen, d.w.z. het sociaal netwerk en de thuis- of beroepsomgeving, een stuwende rol bij de ontwikkeling en diversificatie van het ICT-gebruik.

Er ontstond een soort bondige samenvatting van het begrip: de digitale kloof van de tweede graad staat voor een ongelijkheid in vaardigheden. Om de kloof te dichten, moet er dus worden gewerkt aan de verwerving van vaardigheden, via programma’s voor levenslang leren en begeleiding van gebruikers, programma’s die in de eerste plaats bestemd moeten zijn voor die bevolkingsgroepen die werden geïdentificeerd als potentieel benadeeld in termen van cognitieve en sociale hulpbronnen. Verschillende nationale actieplannen tegen de digitale kloof opteerden voor die aanpak, met name in België, Groot-Brittannië en Nederland.

Terwijl de theorie rond de digitale kloof van de tweede graad verwijst naar de omgang met ICT, beperkt het meten van die kloof zich echter vaak tot parameters die verbonden zijn met de aanwending. Enquêtes over de aanwending van ICT verschaffen een reeks gegevens over de praktijken van gebruikers. Op die manier kan men een statistisch portret schetsen van de verscheidenheid aan gebruiksomstandigheden en -domeinen van ICT.

Dit statistisch portret leert ons dat, eens toegankelijkheid geen hindernis meer is, mensen regelmatig, ja zelfs ijverig gebruik maken van de computer en het internet. Het vaakst wordt er van thuis uit op het internet gesurft. Mailen en surfen zijn toepassingen die door de meeste internetgebruikers geregeld worden gebruikt, maar voor de andere toepassingen zien we grotere contrasten in de gebruikersprofielen. In verhouding wordt internet het vaakst gebruikt als communicatiemiddel en voor het praktische dagelijkse leven. Minder verspreid is het gebruik voor audiovisuele ontspanning, vooral bij wie ouder is dan 25. Slechts 20% tot 30% van de internetgebruikers benut het internet voor opleiding, cultuur, interactie met overheidsdiensten en online verkoop. Toepassingen als de productie en het delen van webinhouden bevinden zich nog in een pril beginstadium. De enquêtes tonen ook aan dat de grote meerderheid van gebruikers zijn ICT-vaardigheden al doende of via zelfstudie heeft verworven. De schoolopleiding speelt alleen een duidelijke rol bij de jongsten en bij degenen met het hoogste diploma. Over het algemeen maken mensen slechts een beperkt en erg uiteenlopend gebruik van alle mogelijkheden die ICT bieden.

Uitwerking van een conceptueel kader toegespitst op de omgang met ICT

In het conceptueel kader staat de omgang met de computer, of de sociale context rond de aanwending, centraal. Het begrip omgang werd werkbaar gemaakt via drie meer specifieke concepten: het gebruiksgebied, het gebruikskader en het gebruikerstraject.

- *Het gebruiksgebied* wordt concreet gekenmerkt door de aard en de omvang van de toepassingsdomeinen en de intensiteit waarmee deze worden gebruikt (frequentie en duur). Op die manier kan worden ingeschat welke rol ICT speelt in het dagelijks leven.
- *Het gebruikskader* is een breder en meer abstract begrip, dat omschrijft binnen welk soort sociale activiteiten het ICT-gebruik past. Essentiële elementen van het gebruikskader zijn de plaats en de reden van het gebruik, zowel in het persoonlijk als in het sociaal leven. ICT krijgt een symbolische, utilitaire of identiteitsbetekenis, die kan evolueren in de tijd.
- *Het gebruikerstraject* beschrijft de veranderingen van het gebruiksgebied en het gebruikskader in de loop ter tijd. Bijzondere aandacht wordt besteed aan de mate van vrijheid of verplichting in de gebruikerstrajecten evenals aan de redenen en de motivatie om ICT te gebruiken.

Het doel van het onderzoek is niet om het ICT-gebruik op zich te bestuderen, maar om dat gebruik in perspectief te plaatsen t.o.v. de maatschappelijke uitdagingen, vaak geformuleerd in termen van risico op ongelijkheid of uitsluiting. Bijgevolg is het nodig even stil te staan bij ons lectuuroverzicht van de maatschappelijke uitdagingen.

- *Insluiting of maatschappelijke integratie.* Een vertrekpunt voor een reflectie over de uitdagingen om in onze moderne maatschappij “samen te leven” en over het risico dat mensen door de mazen van het net vallen omwille van de manier waarop ze omgaan met ICT. Insluiting omvat vijf werkingsgebieden, die werden opgenomen in het onderzoek: de productieve activiteiten, de sociale activiteiten, de consumerende activiteiten, de politieke of burgerlijke activiteiten en de persoonlijke ontwikkeling.
- De *digitale ongelijkheden* zijn ongelijkheden t.o.v. de sociale norm van de informatiemaatschappij. Die norm vereist in de eerste plaats dat ICT voor iedereen toegankelijk moet zijn en door iedereen worden gebruikt. Die *norm van algemene toegankelijkheid* vereist digitale basisvaardigheden, of digitale alfabetisering. Afgezien van

de eis dat iedereen over een computer en internet moet kunnen beschikken, propageert de norm van de informatiemaatschappij ook bepaalde *modelaanwendungen* van ICT, die in hoofdzaak samenhangen met de beroepsomgeving, de diensten van openbaar nut en de activiteiten als consument, in antwoord op economische en institutionele verwachtingen. Ten slotte, naast de verwachtingen voor de toepassingen, legt de norm van de informatiemaatschappij ook individuele en collectieve *gedragsnormen* op, met name voor de toepassingsgebieden opleiding, communicatie en ontspanning. De sociale norm van de informatiemaatschappij is de achtergrond waartegen een gebruikerstraject zich zal ontwikkelen.

- *Hulpbronnen, capaciteiten en keuzes.* De materiële, cognitieve en sociale hulpbronnen die doorgaans worden vermeld in de theorieën over de digitale kloof stemmen nagenoeg overeen met de door Bourdieu gemaakte indeling in drie soorten kapitaal: economisch kapitaal, cultureel kapitaal en sociaal kapitaal. De benadering in termen van hulpbronnen of kapitaal bleek echter ontoereikend. Ze werd aangevuld door gebruik te maken van het begrip capaciteit, overgenomen uit de werken van Sen. Dat is het vermogen van een persoon om zijn vaardigheden en hulpbronnen om te zetten in realisaties (resultaten, verwezenlijkingen), in een gegeven context van mogelijkheden of kansen. Volgens Sen ligt de ongelijke verdeling van capaciteiten aan de basis van de sociale ongelijkheden.
- *Kwetsbaarheid.* De aanduiding kwetsbaar impliceert een anticiperen op de risico's die een individu loopt om zijn levensomstandigheden of persoonlijke situatie te zien verslechteren. In digitale kwetsbaarheid zit zowel een bedreiging, omwille van de door de informatiemaatschappij opgelegde normen en gedragingen, als een vermogen tot reageren, door de mogelijkheden van ICT aan te grijpen en om te zetten in een doeltreffend gebruik om zich op die manier te beschermen tegen de risico's.

Dit conceptueel kader is dus heel wat ruimer dan de oorspronkelijke benadering in termen van vaardigheden en motivatie. Ten overstaan van de uitdagingen van de maatschappelijke integratie wordt het accent nu op *kwetsbaarheid* gelegd, eerder dan op ongelijkheden, en wordt de dialectiek tussen kansen en risico's aangetoond.

Uitwerking van een creatieve methodologie

Het conceptueel kader dat gericht is op de omgang met computers voedt het empirische deel van het onderzoek. De werkmethode berust in de eerste plaats op een kwalitatieve benadering, door middel van semigestructureerde interviews met een biografische dimensie, met computer- en internetgebruikers; 68 interviews met een duur van gemiddeld één tot anderhalf uur vormen de originele empirische basis voor het onderzoek. De geïnterviewden werden geselecteerd op basis van een reeks vooraf bepaalde criteria in overeenstemming met de doelstellingen van het onderzoek en op basis van hypothesen die van bij de start werden gedefinieerd. Die laatste werden omgezet in een interviewleidraad.

In de analysefase werd in het bonte geheel van persoonlijke verhalen van computergebruikers gezocht naar de betekenis van die persoonlijke ervaringen en hun verband met de algemene kenmerken van een sociaal milieu. In de methodologie van het onderzoek bleek een typologische analyse noodzakelijk, gepast en lonend. Noodzakelijk, want een typologie ontrafelt de complexiteit. Gepast, want op die manier worden persoonlijke verhalen begrijpbaar in een project van rationele kennis. Lonend, want de typologie is een heuristisch instrument dat dienst doet als tussenstap om de oorspronkelijke interviews te kunnen verwerken tot uiteindelijke besluiten.

Een voorstel tot een typologie van gebruikers werd uitgewerkt. Die typologie is opgebouwd rond twee aspecten die het verschil lijken te maken bij alle individuele trajecten: de motivatie of oorspronkelijke impuls (min of meer vrij resp. dwingend) en de ervaring van het nut (weinig nut tot veel nut). Meer nog dan via sociaaldemografische variabelen kunnen we aan de hand van die

twee aspecten zien waar de individuele trajecten gelijk lopen en waarin ze fundamenteel verschillen.

In een tweede fase testen we aan de hand van een transversale analyse de relevantie van de klassieke sociaaldemografische variabelen bij de interpretatie van de gebruikerstrajecten en bij de evaluatie van andere parameters als de aanwezige hulpbronnen (economische, sociale en culturele), de symbolische waarde en de zin van het gebruik, en de houding tegenover opleiding. Dit laat toe om in een derde fase een analyse te maken in termen van maatschappelijke integratie en kwetsbaarheid, en vervolgens binnen de werelden van gebruikers de trajecten en profielen van de min of meer kwetsbare profielen te identificeren.

Een gebruikerstypologie

Vanuit een analyse van de afgenomen interviews werd een typologie van ICT-gebruikers uitgewerkt. De typologie bestaat uit twee aspecten: de oorspronkelijke motivatie en de ervaring van het nut.

- *De motivatie of oorspronkelijke impuls* verwijst naar het min of meer dwingende karakter van elementen (of contextfactoren) die iemand ertoe hebben aangezet om zich te interesseren voor computers en/of het internet en om ICT-gebruiker te worden. De motivatie of oorspronkelijke impuls wordt gekenmerkt door drie niveaus van verplichting: sterke dwang, gemiddelde dwang en geen of slechts geringe dwang.
- *De ervaring van het nut* moet worden gezien in samenhang met het gebruikskader – meer bepaald de zingeving door het individu – en de gebruiksgebieden, d.w.z. de soort en aard van de toepassingen. Het nut wordt gekwalificeerd als “ervaren” omdat het niet op normatieve wijze door de onderzoeker wordt bepaald, maar wordt aangegeven door de gebruiker. In de ervaring van het nut werd onderscheid gemaakt in drie gradaties: sterk nut, gemiddeld nut en zwak nut.

Die beide elementen – de motivatie of oorspronkelijke impuls en de ervaring van het nut – zijn bepalend voor het gebruikerstraject, de houding t.o.v. opleiding, het zoeken naar zelfstandigheid en de capaciteit om een gedrag aan te nemen dat wordt verwacht van een “geïntegreerde” in de informatiemaatschappij. Door die twee aspecten te kruisen, konden we acht ideële types omschrijven, die zich onderscheiden door hun vertrekpunt in het traject (oorspronkelijke impuls) en hun aankomstpunt (gebruiksgebied).

		ERVARING VAN HET NUT		
		Sterk	Gemiddeld	Zwak
MOTIVATIE / OORSPRONKELIJKE IMPULS	Sterke dwang		Type 1 DE NAUWNEMENDE LEERLING	Type 2 DE AFSTANDELIJKE HANDIGE
	Gemiddelde dwang	Type 3 DE SCHERPZINNIGE NAVOLGER	Type 4 DE NOODGEDWONGEN TOEGEWIJDE	Type 5 DE BERUSTENDE SCEPTICUS
	Geen of slechts geringe dwang	Type 6 DE ERVAREN VERTROUWDE	Type 7 DE VERLEIDE NIEUWSGIERIGE	Type 8 DE CONFORMISTISCHE CONSUMENT

Die onderverdeling van individuen in verschillende types nuanceert bepaalde intuïtieve veronderstellingen over geslacht, leeftijd of opleidingsniveau, want er is geen oorzakelijk verband tussen bepaalde sociaaldemografische kenmerken en het behoren tot een type. De

belangrijkste kenmerkende eigenschappen van de acht types zijn de volgende.

- *De nauwnemende leerling* wordt gekenmerkt door de wil om erbij te horen of zich beroepsmatig te stabiliseren en een behoefte aan sociale erkenning. Hij staat positief tegenover ICT en ziet het nut ervan, maar hij gebruikt ICT alleen binnen een gecontroleerde en begrensde ruimte in zijn leven. Dit type leert graag bij maar heeft nood aan begeleiding. Voor dit typeprofiel zijn er geen opvallende verschillen in leeftijd, geslacht, opleidingsniveau of activiteit, misschien is het net iets meer vrouwelijk, beroepsactief en van middelbare leeftijd.
- *De afstandelijke handige* heeft zich vertrouwd gemaakt met ICT vanuit een beroepsverplichting. Op het werk is zijn gebruiksgebied uitgebreid, maar thuis is het eerder beperkt. Het ICT-gebruik op de werkplek heeft weinig impact op zijn privéleven, omdat dit type ICT thuis weinig gebruikt en daar ook het nut niet van inziet. Het gaat om een vrouwelijk typeprofiel, beroepsactief, eerder ouder, van elk opleidingsniveau.
- *De scherpzinnige navolger* is begonnen met ICT onder zachte dwang van zijn omgeving, en heeft dat snel omgezet in persoonlijk belang. De computer, en dan vooral internet, is een steun en uitbreiding van activiteiten die hij voordien al uitoefende; dit type kent aan ICT een positieve symbolische waarde toe, maar alleen in een gecontroleerde ruimte en met een reflexieve houding. Verder wordt het typeprofiel gekenmerkt door een zorg om zelfstandigheid en een proactieve houding. Dit typeprofiel is vooral mannelijk en omvat zowel beroepsactieven als niet-beroepsactieven. Het type is gemiddeld ouder, hoewel er ook personen jonger dan 30 onder vallen.
- *De noodgedwongen toegewijde* heeft tijdens zijn schooltijd kennis gemaakt met ICT, maar de nood om in te schakelen op de arbeidsmarkt gaf de beslissende impuls tot het gebruik ervan. Dit type gebruikt internet in al zijn vormen en communiceert veel om uit zijn isolement te komen. Voor dit type heeft de computer een grote symbolische waarde: het is zijn band met de wereld. Het gaat hier vooral om jonge mensen, sociaal kwetsbaar, vaak in overgangssituaties en met een eerder klein cultureel kapitaal.
- *De berustende scepticus* is zonder veel enthousiasme met ICT begonnen, onder zachte dwang van zijn persoonlijke of professionele omgeving. Hij maakt slechts karig gebruik van de computer. Hij leert vaak traag, weinig zelfstandig, zonder passie en zonder dragend project; het is een verzetsstrijder die de wapens heeft neergelegd, maar zich bewust is van zijn teruggetrokken positie. De symbolische waarde die hij aan ICT toekent, is vaak negatief. Onder dit typeprofiel vallen alle leeftijden; zowel vrouwen als mannen, zowel beroepsactieven als niet-beroepsactieven. Het type onderscheidt zich vooral door een eerder groot cultureel kapitaal (de meerderheid heeft een diploma hoger onderwijs).
- Bij *de ervaren en vertrouwde gebruikers* vinden we het vaakst mensen met een beroepsactiviteit terug. Dit type was al vroeg vertrouwd met ICT en is blijvend nieuwsgierig, wat heeft geleid tot een ruim en zich voortdurend uitbreidend gebruiksgebied. Hij gebruikt de computer geregeld en ICT is ingebed in zijn dagelijkse leven. De symbolische waarde is positief en de houding is proactief. Het gaat om een jong typeprofiel (meestal jonger dan 30), zowel vrouwelijk als mannelijk, vaak met een diploma hoger onderwijs, maar er is ook een niet te negeren aantal laaggeschoolden.
- *De verleide nieuwsgierige* wordt gekenmerkt door ontdekkingszin en ziet geleidelijk het nut van ICT in voor het dagelijks leven. Hij gebruikt ICT voor de meest uiteenlopende zaken en kent er een erg positieve symbolische waarde aan toe. Dit type is zelfstandig en houdt ervan om zelf dingen in elkaar te steken of uit te zoeken. Het gaat om een eerder mannelijk en beroepsactief profiel, maar zonder onderscheid in leeftijd of studieniveau.
- *De conformistische consument* vindt het erg belangrijk om “erbij te horen” en vertaalt dit door de aanschaf van technologische snufjes met hoge symboolwaarde. Hij gebruikt internet intensief, voornamelijk voor ontspanning en communicatie. ICT maakt geen deel uit van zijn

beroepsomgeving. Hij vindt opleiding niet nodig. Dit typeprofiel heeft een eerder klein cultureel kapitaal (niemand met een diploma hoger onderwijs); en is even vaak beroepsactief als niet-actief. Ook de leeftijd is kenmerkend voor dit type, de meerderheid is jonger dan 30.

Een houding t.o.v. opleiding bepaald door de ervaring van het nut en de zin van de omgang met ICT

In tal van werken over de digitale kloof van de tweed graad staan de ICT-vaardigheden centraal. Ervaren gebruikers verwerven en ontwikkelen hun ICT-vaardigheden op verschillende plaatsen en vanuit een verschillende houding: ze kregen een opleiding op de schoolbanken, of via geformaliseerde voorzieningen zoals een gekwalificeerde beroepsopleiding of opleidingen georganiseerd door het verenigingsleven, maar daarnaast leerden ze ook op informele wijze, d.w.z. al doende, op het werk of door zelfstudie. Erg vaak worden verschillende opleidingsbronnen gecombineerd: geformaliseerd (school, specifieke opleidingen) en vrijblijvend (al doende of door zelfstudie). We kunnen vier soorten houdingen t.o.v. opleiding onderscheiden:

- *Een positieve en proactieve houding t.o.v. opleiding.* Hieronder vinden we de scherpzinnige navolger, de ervaren en vertrouwde gebruiker, de verleide nieuwsgierige en de noodgedwongen toegewijde gebruiker, of bijna 55% van de bevroegde personen. Ze combineren al doende leren met een terugvallen op doelgerichte opleidingsmodules. Ze zijn autonoom en in staat om keuzes te maken. Ze weten waar en tot wie ze zich moeten richten om de kennis te verwerven die ze voor ogen hebben.
- *Een positieve, maar afwachtende houding t.o.v. opleiding.* Dit zijn de nauwnemende leerlingen en de afstandelijke handige gebruikers. Hun opleiding is begeleid en ondersteund, hetzij door de beroepsomgeving, hetzij door gerichte opleidingen.
- *Een afstandelijke houding t.o.v. opleiding omwille van een gebrek aan interesse.* Hier vinden we degenen die tevreden zijn met het niveau dat ze bereikten en zich niet afvragen of het nodig is om bij te leren. Dit zijn de conformistische consumenten. Voor hen is de computer vooral een ontspanningsmiddel en moet dat niet vergezeld gaan van een verplichting tot leren.
- *Een oppervlakkige houding t.o.v. opleiding met een laag rendement.* De berustende scepticus heeft een aparte houding tegenover het aanleren van ICT-vaardigheden. Hoewel hij beschikt over een behoorlijk cultureel kapitaal, kost het hem moeite om vorderingen te maken en leert hij dezelfde basisvaardigheden telkens opnieuw. Opleiding boeit hem maar matig omdat hij niet inziet hoe hij daar persoonlijk voordeel uit zou kunnen halen, zowel in zijn privéleven als voor zijn job.

De ervaring van het nut van de omgang met ICT en de symbolische waarde die aan ICT wordt toegekend, zullen de individuele trajecten vorm geven en de houding t.o.v. opleiding bepalen, veel meer dan het studieniveau of, meer algemeen, het cultureel kapitaal.

Sterk uiteenlopende gevolgen in termen van maatschappelijke integratie

Vijf werkingsgebieden van maatschappelijke integratie werden weerhouden in de analyse: de sociale activiteiten (interacties met familie of vrienden, of binnen een culturele groep of gemeenschap); de productieve activiteiten (betaald werk, opleiding of vorming); de politieke of burgerlijke activiteiten; de activiteiten van privé- of overheidsconsumptie; de persoonlijke ontwikkeling (meer bepaald zelfstandigheid en zelfwaardering).

In de geanalyseerde trajecten lijken deze ruimten in interactie te zijn met de omgang met ICT, maar op een erg ongelijke manier en zelden allemaal tegelijk. Het standaardprofiel van een Programma « Samenleving en Toekomst »

“goede leerling van de informatiemaatschappij” is, absoluut beschouwd, een individu dat positieve interacties vindt, creëert of exploiteert tussen zijn ICT-gebruik en zijn verwezenlijkingen of kansen in elk van de vijf werkingsgebieden die samen bepalen of hij geïntegreerd is in de maatschappij. Slechts één groep gebruikers – de scherpzinnige navolgers – komt dichtbij die ideale gebruiker, dit is ongeveer 13% van de steekproef. In veel gevallen worden hoogstens twee of drie werkingsgebieden van de maatschappelijke integratie merkbaar versterkt door het gebruik van ICT. Kort samengevat:

- Nagenoeg alle gebruikers gebruiken de computer om te communiceren, maar de intensiteit van dat gebruik verschilt sterk. Slechts in een deel van de gevallen versterkt die toepassing de sociale activiteit van de individuen.
- Bij personen met een traject dat wortelt in de beroepsomgeving versterkt het ICT-gebruik duidelijk de productieve activiteiten.
- Op het vlak van de politieke en burgerlijke activiteiten zal het ICT-gebruik de acties of engagementen, die voordien al bestonden, uitbreiden of vergemakkelijken, maar het zal weinig participatieve of burgerlijke dynamiek op gang brengen.
- De consumerende activiteiten overwegen bij het profiel van de conformistische consument. Voor vele anderen veranderen ze het consumentengedrag, maar hebben ze geen prioriteit in het gebruik.
- De persoonlijke ontwikkeling is ongetwijfeld het register dat, in verschillende gradaties, over het algemeen positief wordt beïnvloed door ICT-gebruik.

Die verscheidenheid aan invloeden op de maatschappelijke integratie toont aan dat er niet van bij de start een merkbaar oorzakelijk verband is tussen omgang met ICT en betere mogelijkheden of prestaties in de vijf werkingsgebieden voor maatschappelijke integratie. De relatie verschilt naargelang het gebruikerstype.

Aanwijzingen voor kwetsbaarheid eigen aan bepaalde gebruikerstypes

Bij de analyse van de gebruikerstrajecten werd het begrip kwetsbaarheid gebruikt om een dynamische benadering te ontwikkelen van de tweedeling uitsluiting/insluiting. Om het kwetsbaarheidsniveau binnen de individuele trajecten te evalueren, werden verschillende criteria gebruikt:

- *De graad van autonomie*, d.w.z. de mogelijkheid om zichzelf te redden (gelinkt aan een vaardigheidsniveau) en het vermogen om beslissingen te nemen op het vlak van opleiding. Dat houdt een zekere proactiviteit in, het vermogen om de juiste plaatsen en personen te vinden, het in staat zijn om een diagnose te maken en voor zichzelf een toekomst als gebruiker te zien.
- *De ICT-vaardigheden* omvatten zowel de bepaling van een drempel die een individu moet kunnen halen, eventueel zelfs overstijgen, als de houding t.o.v. opleiding, de kijk op opleiding en het vermogen tot zelfstudie.
- *De beschikbare steun* zijn alle hulpbronnen die kunnen worden gemobiliseerd om eventuele moeilijkheden op te lossen.
- *Risicogedrag* verwijst naar schadelijk gedrag zoals internetafhankelijkheid, afwijkend gedrag, compulsief aankopen, financiële risico's.
- *De symbolische waarde en de zin* die worden toegekend aan de computer en het internet zullen ook de relatie van een individu daarmee begunstigen of hinderen, en zijn vermogen beïnvloeden om er een gebruik van te maken dat overeenstemt met zijn verwachtingen en met een minimale integratienorm.

- *Het vermogen om keuzes te maken* en een eigen stempel te zetten op het traject verwijst zowel naar het vermogen om die toepassingen te kiezen die een meerwaarde betekenen voor het persoonlijk bestaan, als naar het vermogen om consequent te kiezen voor opleiding en de verwerving van vaardigheden. Bovendien is dit vermogen om keuzes te maken ook bepalend voor de kritische afstand tot het gebruik en een reflexiviteit over het gebruik.

De berustende scepticus en de conformistische consument (samen 31% van de geïnterviewden) zijn de twee types die het meest kwetsbaar zijn. Beide types hebben beperkte ICT-vaardigheden en zijn weinig zelfstandig, maar beschikken over een toegankelijke steun (kinderen, vrienden, collega's). Ze onderscheiden zich door de waarde die ze aan ICT hechten. De berustende scepticus kent er weinig waarde aan toe en ziet er weinig nut in. Hij verschanst zich in een teruggetrokken positie en loopt het risico uit de boot te vallen op beroepsvlak, want vaak gaat het om personen die werkzaam zijn in beroepen die vroeg of laat door ICT worden veranderd. Toch hebben die personen over het algemeen een gemiddeld tot groot cultureel kapitaal en men kan redelijkerwijs aannemen dat ze in staat zijn om te leren, eens ze overtuigd zijn van de noodzaak daarvan. De conformistische consument kent aan ICT een grotere waarde toe, maar hij ziet de computer en internet vooral als ontspanningsmogelijkheden. Zijn kwetsbaarheid ligt erin dat hij weinig vermogen heeft om die keuzes te maken die hem persoonlijk zullen verrijken. Hij lijkt ook meer blootgesteld aan risicogedrag.

Het is moeilijk om de wereld van gebruikers in te denken op basis van groepen gekenmerkt door sociaaldemografische variabelen, wanneer we die wereld bekijken in termen van kwetsbaarheid zien we bepaalde risicofactoren opduiken. De hierboven vermelde kwetsbaarheidsfactoren vinden we het vaakst terug bij vrouwen, bij mensen die niet beroepsactief zijn en bij jongeren, want die groepen komen vaker voor in de kwetsbare profielen. Het gaat hier om trends die naar voren komen uit de kwalitatieve analyse en niet uit een statistische meting.

Van de analyse naar aanbevelingen

De resultaten van het onderzoek leiden ertoe om twee soorten beleidsmaatregelen die vaak worden aangewend in programma's tegen de digitale kloof opnieuw in vraag te stellen: beleidsmaatregelen gericht op bepaalde doelgroepen en beleidsmaatregelen gericht op de uitbouw van het dienstenaanbod.

- In een beleid voor digitale insluiting, zowel in België als in het buitenland, worden meestal "risicogroepen" geïdentificeerd, die onderwerp moeten zijn van een prioritaire aandacht en specifieke maatregelen: senioren, werkzoekenden, mensen zonder economische activiteit, bewoners van landelijke gebieden, personen en gezinnen met een laag inkomen, etnische minderheden, personen met een handicap evenals de ongelijkheid man/vrouw. De onderzoeksresultaten tonen aan dat, voor de digitale kloof van de tweede graad, die doelgroepen niet noodzakelijk relevant zijn.
- Het beleid op het gebied van informatiemaatschappij berust vaak op de veronderstelling dat een versnelde ontwikkeling van het dienstenaanbod en de online inhoud automatisch zal zorgen voor een soort van democratisering van het ICT-gebruik. De onderzoeksresultaten tonen aan dat gebruikers worden geconfronteerd met een toenemende verscheidenheid aan leveranciers van diensten en inhoud en dat ze niet noodzakelijk hun keuzes maken binnen de lijnen die werden getrokken door een beleid ter bevordering van het dienstenaanbod. De gebruikers nemen niet noodzakelijk het gedrag aan dat voor hen werd geformatteerd. Trends in het gebruik zijn minder en minder gevoelig voor de planning van het aanbod.

Daarnaast brengen de onderzoeksresultaten aan het licht dat digitale ongelijkheid enigszins wordt losgekoppeld van sociale ongelijkheid. Aan de hand van het empirisch werk stelden we

situaties vast van digitale kwetsbaarheid zonder grote sociale kwetsbaarheid, alsook situaties waar een afwezigheid van digitale kwetsbaarheid kan samengaan met een grote sociale kwetsbaarheid. Digitale insluiting is geen garantie voor maatschappelijke insluiting. Die vaststelling bevestigt de noodzaak om het beleid voor digitale insluiting nog meer te laten overlappen met het beleid voor maatschappelijke integratie, meer bepaald voor de inschakeling op de arbeidsmarkt, in het onderwijs en voor mediaopleiding. Alleen werken rond de technologische aspecten is niet voldoende.

De onderzoeksresultaten tonen ook aan dat bepaalde oorzakelijke verbanden, vaak gehanteerd wanneer het om de digitale kloof van de eerste graad gaat, genuanceerd moeten worden wanneer het de digitale kloof van de tweede graad betreft. Het is moeilijk om zich de gebruikerswerelden voor te stellen in termen van welomschreven risicogroepen. Toch blijken de belangrijkste kwetsbaarheidsfactoren – zelfstandigheid, vaardigheden, sociale steun, symbolische waarde, het vermogen om keuzes te maken – ongelijk verdeeld in functie van geslacht, leeftijd en beroepsactiviteit.

De noodzaak om de bepaling van doelgroepen voor overheidsmaatregelen te herdenken

Het huidige overheidsbeleid is gericht op verschillende vormen van institutionele steun om het gebruik van ICT te bevorderen: opleiding, bewustmakingscampagnes, openbare toegang (o.a. openbare computerruimten), bepaalde vormen van financiële steun of fiscale maatregelen, een juridisch kader voor online diensten, een aanbod van diensten van algemeen belang, enz. Sommige vormen van institutionele steun zijn bedoeld voor iedereen, andere zijn gericht op bepaalde doelgroepen. Die bepaling van doelgroepen moet worden herdacht in functie van de zonet geformuleerde vaststellingen.

Voor gebruikers die weinig nut zien in ICT of er terughoudend tegenover staan, overtuigt de promotiepraat over het dienstenaanbod niet, net zomin als de boodschap over de “absolute noodzaak” om ICT te gaan gebruiken in functie van externe verplichtingen. De nieuwe behoeften die deze gebruikerstypes meer zouden kunnen aantrekken, zijn de verhoogde mogelijkheden om te communiceren, om zich zichtbaarder te maken voor anderen en gemakkelijker bereikbaar te zijn, om aan te sluiten bij groepen met dezelfde interesses.

Bij mensen die weinig gemotiveerd zijn om hun gebruiksgebied uit te breiden, heeft de gebruikelijke promotiepraat al evenmin effect. Een manier om die gebruikers te overtuigen om hun gebruiksgebied uit te breiden, is ze te confronteren met situaties waarin ICT is geïntegreerd als optie, zonder verplichting, in activiteiten die andere interesses betreffen, zoals cultuur of creatieve ontspanning. Die aanbeveling geldt ook voor personen bij wie het ICT-gebruik zwak verankerd is in het privéleven.

Voor mensen die graag willen leren, maar dat niet zelfstandig kunnen, moeten er opleidingen worden voorzien die verder gaan dan de drempel van digitale alfabetisering en instrumentele vaardigheden of basisinformatica. De ontwikkeling van steunpunten, netwerken waardoor mensen nieuwe vaardigheden en toepassingen kunnen ontwikkelen op eigen initiatief, maar met begeleiding, is een actie die goed aansluit bij deze doelgroep.

Voor mensen die ICT alleen in een werkomgeving gebruiken, is een pragmatische benadering nodig, om hen de vergelijkbare voordelen van het gebruik in het dagelijks leven aan te tonen. Die doelgroep kan ook gevoelig zijn voor boodschappen die duidelijk maken dat ICT-gebruik mogelijkheden biedt tot emancipatie en een grotere vrijheid, omdat deze groep in staat is kansen te benutten als hij ze duidelijk ziet.

Voor de doelgroep die een risico vertoont op dwangmatig gedrag zijn waarschuwingsboodschappen, ondersteund met concrete voorbeelden, belangrijk. De waarschuwing betreft zowel de risico's op verslaving, oplichting als overmatige schuldenlast.

Voor die doelgroep is het belangrijk om het juridisch kader ter bescherming van de consument en de informatiecampagnes voor consumenten voort te ontwikkelen. De nieuwe toepassingen van web 2.0, meer bepaald de sociale netwerksites, moeten ook worden opgenomen in dit juridisch kader en in de informatiecampagnes, naast de klassieke problemen van de elektronische handel.

Ten slotte kunnen ook de doelgroepen zonder kwetsbaarheidsrisico belang hebben bij overheidsmaatregelen, omdat die ook bedoeld zijn om de situatie van iedereen te verbeteren. Het gaat meer bepaald om een tarievenbeleid voor internetverbindingen, downloaden en de kostprijs van online diensten, en een reglementair beleid betreffende het juridisch kader voor online diensten en de nieuwe toepassingen van het interactieve en participatieve internet.

Slotbedenkingen

Aan het eind van dit onderzoek blijkt dat de analyse van de digitale kloof van de tweede graad nog steeds voor het grootste deel is aangewezen op conceptuele kaders en evaluatiemiddelen die werden gebruikt om de digitale kloof van de eerste graad te begrijpen, te meten en te dichten. Toch blijft in een land als België en niettegenstaande het voortbestaan van bepaalde ongelijkheden in de toegang, het aandeel van de bevolking dat op de een of andere manier vertrouwd is met de computer en internet en dat daar, goedschiks of kwaadschiks, regelmatig gebruik van maakt, gestaag toenemen. Door de integratiemogelijkheden en de kwetsbaarheidsrisico's te analyseren bij personen die al ICT gebruiken, richt dit onderzoek zich *de facto* op een inzicht in de toekomstperspectieven. Tezelfdertijd tonen de onderzoeksresultaten niet alleen aan dat het ICT-gebruik erg gediversifieerd is, maar ook dat de gebruikerstrajecten meervoudig zijn; ze lopen langs tal van wegen en leiden tot verschillende bestemmingen. De trajecten worden minder dan voorzien bepaald door de sociaaldemografische variabelen die de ongelijkheid in toegang verklaren. Andere merkpunten, verbonden met de gebruikssituaties, beïnvloeden de trajecten: de motivatie, de zin van de omgang met ICT, de ervaring van het nut, de houding t.o.v. opleiding.

Doorheen het kennisoverzicht en het bijeengebrachte en geïnterpreteerde empirisch materiaal vormt dit onderzoek in bepaalde zin een buigpunt, wellicht zelfs kantelpunt, in de reflectie over digitale ongelijkheid.

Tot nog toe had het beleid ten gunste van de digitale insluiting vaak een bekeringskarakter. Het wilde de burger overtuigen van individuele en collectieve weldaden, niet alleen van een passen binnen de sociale, politieke en economische norm van de informatiemaatschappij, maar op zijn minst van een noodzakelijke democratisering van de toegang tot ICT. Door zich van naderbij te interesseren voor een doelgroep voor wie de computer nu al, in verschillende gradaties, deel uitmaakt van het dagelijks leven, oversteeg dit onderzoek de "ijver om te bekeren tot de computer". Het onderzoek onthult tal van contrasten tussen, enerzijds, de gebruikerstrajecten, gebruiksgebieden en gebruikskaders en, anderzijds, de rationaliserende en ietwat euforische visie die de oorspronkelijke promotoren van de verkleining van de digitale kloof heeft gemotiveerd. De empirische resultaten tonen aan dat digitale insluiting niet noodzakelijk garant staat voor maatschappelijke insluiting; de relatie is genuanceerder dan dat. Inderdaad, het zich eigen maken van ICT leidt niet automatisch tot een verbetering van alle aspecten van de maatschappelijke integratie, maar heeft eerder de neiging om de sterke punten van de maatschappelijke participatie te versterken en de zwakke punten te benadrukken.

Aan de hand van de onderzoeksresultaten kunnen ook de contouren worden geschetst van een nieuw en meer genuanceerd begrip van "digitale kwetsbaarheid". Die kwetsbaarheid blijft deels beïnvloed door factoren als leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, maar er duiken ook andere kenmerken van kwetsbaarheid op: de mate van zelfstandigheid, het niveau van ICT-vaardigheden, de beschikbare sociale steun, de zin en symbolische waarde toegekend aan ICT, de mate van blootstelling aan risicogedrag, het vermogen om keuzes te maken en om zijn

gebruikerstraject te beheersen. In die zin brengt het onderzoek nieuwe gegevens aan, want de meeste bestaande werken over de digitale kloof van de tweede graad zijn voornamelijk gericht op digitale vaardigheden en sociale hulpbronnen. De onderzoeksresultaten pleiten voor een resoluut transversale benadering van de strijd tegen de digitale kloof.

*
* *