

Faculteit Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen  
Vakgroep Communicatiewetenschappen

De dichotomie van de digitale kloof doorprikt:  
Een onderzoek naar de oorzaken van digitale uitsluiting  
en naar strategieën voor een duurzaam e-inclusiebeleid

Ilse Mariën

Promotor: prof. dr. Leo Van Audenhove  
Co-promotor: prof. dr. Jo Pierson

De toenemende digitalisering van de maatschappij en de steeds verdergaande integratie van digitale media in alle velden van het maatschappelijk leven bestendigen bestaande sociale ongelijkheden en leiden tot nieuwe vormen van digitale uitsluiting. In vroeger onderzoek werd gesteld dat digitale uitsluiting voornamelijk ontstond door een gebrek aan toegang tot digitale media of het gebruik ervan. Oplossingen voor het wegwerken van digitale uitsluiting focusten logischerwijs op het vergroten van de toegang tot digitale media. De voorbije jaren werd echter duidelijk dat digitale uitsluiting veel complexer is en dat het vergroten van de toegang tot digitale media niet volstaat om digitale uitsluiting weg te werken. In het doctoraatsonderzoek werd onderzocht wat de verschillende oorzaken van digitale uitsluiting zijn en welke e-inclusiestrategieën nodig zijn om deze oorzaken op een duurzame manier weg te werken. Hierbij werd eveneens nagegaan wat de huidige risicogroepen van digitale uitsluiting zijn.

Er werd een participatieve en actiegerichte visie op onderzoek en beleid gehanteerd omdat het doctoraatsonderzoek een impact op het e-inclusiebeleid in Vlaanderen nastreeft. Dit betekent dat er werd geijverd voor: (a) een grote diversiteit in achtergrondinformatie en kennis over digitale uitsluiting en e-inclusie; (b) een grote diversiteit in stemmen en visies rond digitale uitsluiting en e-inclusie, met inbegrip van de ervaringen van kwetsbare groepen; (c) een brede kennis over de beleidscontext in Vlaanderen; en (d) een tweeledige focus met als doel om bestaande noden en oplossingen te identificeren.

Het doctoraatsonderzoek wijst uit dat digitale uitsluiting ontstaat door een complex samenspel van sociale en digitale risicofactoren die de toegang tot digitale media, de digitale vaardigheden en de sociospaiale opportuniteiten van mensen beïnvloeden. Deze risicofactoren vinden hun oorsprong in persoonsgebonden karakteristieken (cf. de educatieve competenties, het niveau van soft skills, de mate van zelfredzaamheid, de financiële draagkracht...) – én in structurele karakteristieken op meso- en macroniveau (cf. de aanwezigheid van digitale kennis in netwerken, de bereidheid om kennis te delen, het regelgevende kader, de digitale norm van de publieke en private diensteninfrastructuur...). Of mensen al dan niet digitaal uitgesloten zijn, is echter afhankelijk van de manier waarop deze risicofactoren zich tot elkaar verhouden. Digitale uitsluiting leidt niet automatisch tot sociale uitsluiting en vice versa. Onder meer de aan- of afwezigheid van soft skills, zelfredzaamheid en ondersteuningsnetwerken bepalen wanneer het digitale en het sociale veld elkaar rechtstreeks beïnvloeden en wanneer individuen er wel of niet in slagen om structurele digitale drempels te overkomen.

Het doctoraatsonderzoek leidde tot de identificatie van de huidige risicogroepen van digitale uitsluiting. Op basis van de combinatie van dertien risicofactoren, gespreid over een continuüm van diepe sociale en digitale uitsluiting tot diepe sociale en digitale insluiting, werden acht profielen van digitale ongelijkheden geïdentificeerd: *Digital Outcasts*, *Hopelessly Undigital*, *Digital Fighters*, *Smoothly Digital*, *Digital All-Stars*, *Unexpected Digital Masters*, *Unexpected Digital Drop-Outs*, *Digitally Self-Excluded*. De dertien risicofactoren waarop de acht profielen werden gebaseerd, zijn: *inkomen*, *opleiding*, *maatschappelijke participatie*, *agency*, *welzijn en welbevinden*, *toegang*, *motivatie*, *digitale vaardigheden*, *sociale en soft skills*, *gebruikspatronen*, *mediakarakter van de omgeving* en *sociale ondersteuningsnetwerken*. Digitale uitsluiting komt tot uiting in de manier waarop deze digitale en sociale risicofactoren het autonoom kunnen gebruiken van digitale media beïnvloedt én op de mate waarin dit de participatie in de maatschappij beïnvloedt. Vanuit de bevindingen van het doctoraatsonderzoek kan de volgende hypothese worden geformuleerd: *een gebrek aan probleemoplossend vermogen, zelfredzaamheid en soft skills leidt tot minder autonomie in de digitale wereld, en in geval van een digital-by-default aanpak door publieke en private organisaties, tot digitale uitsluiting en disempowerment*. Digitale uitsluiting ontstaat als iemand een bepaalde vorm van ondersteuning nodig heeft, maar deze niet kan vinden in of krijgt vanuit de verschillende netwerken waarin hij of zij zich beweegt. Digitale uitsluiting manifesteert zich eveneens als de persoonsgebonden gebruikspraktijken en -voorkeuren niet aansluiten bij de heersende maatschappelijke digitale norm en

dit vervolgens de participatie in een of meerdere levensdomeinen belemmert. Een dergelijke situatie ontstaat onder meer als een bewuste en vrije keuze om digitale media niet te gebruiken in confrontatie komt met een digitaliseringspush waarbij private en publieke diensten enkel nog digitaal worden aangeboden. De grootste risicoprofielen van digitale uitsluiting zijn *Digital Outcasts*, *Hopelessly Undigital*, *Unexpected Digital Drop-Outs* en *Digitally Self-Excluded*. Mensen in deze profielen zullen, zonder een doorgedreven e-inclusiebeleid en acties op lokaal, regionaal en federaal niveau, worden weggeduwd van de maatschappij die steeds sneller en verder digitaliseert.

De bovenstaande vaststellingen bevestigen dat een duurzaam e-inclusiebeleid meer moet omvatten dan het verhogen van de toegang tot digitale media. Digitale ongelijkheden omvatten een volledig continuüm aan posities in het sociale en in het digitale veld. Een dergelijk continuüm moet ook worden vertaald in een e-inclusiebeleid. Dit betekent dat een e-inclusiebeleid de nodige laagdrempelige opleidingen moet voorzien voor diegenen die dit nodig hebben; en technologisch innovatieve tools en diensten moet uitwerken voor diegenen die hier in hun dagdagelijkse praktijken volop gebruik van kunnen en willen maken. Een e-inclusiebeleid moet met andere woorden de noden en verwachtingen van alle burgers op digitaal vlak inlossen. Op basis van de verschillende inzichten uit de theoretische en empirische oefeningen van het doctoraatsonderzoek konden zeven duidelijk van elkaar afgescheiden bouwblokken voor een duurzaam e-inclusie beleid worden geïdentificeerd: (1) beleid op basis van partnerschappen; (2) brede visie op e-inclusie; (3) basisreflectie bij innovatie- en digitaliseringsprocessen; (4) bouwen op onderzoek; (5) betaalbare en kwaliteitsvolle toegang; (6) basiscompetenties verzekeren; en (7) bouwen aan ondersteuningsnetwerken. Deze zeven bouwblokken worden in het doctoraatsonderzoek verder uitgewerkt naar concrete strategieën en actielijnen.

Wat de situatie van e-inclusie in Vlaanderen betreft, is het duidelijk dat Vlaanderen in een momentum is aanbeland. Het doctoraatsonderzoek heeft bijgedragen tot een duidelijk zicht op de cruciale rol van de Vlaamse middenveldorganisaties en de nodige stappen die in Vlaanderen nog moeten worden genomen. Er werden de laatste jaren heel wat goede praktijken ontwikkeld die naadloos aansluiten bij een of meerdere van de zeven bouwblokken van een duurzaam e-inclusiebeleid. Ook de aandacht voor digitale uitsluiting en e-inclusie bij beleidsactoren neemt gestaag toe. In het Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2014-2019 wordt de problematiek van digitale uitsluiting en e-inclusie met naam en toenaam vermeld. e-Inclusie werd ook opgenomen als actielijn onder de noemer van het Begeleid Digitaal-project in het Radicaal Digitaal-programma dat in het departement Bestuurszaken wordt vormgegeven en streeft naar de digitalisering van alle overheidsdiensten tegen 2020. De volgende jaren zullen in Vlaanderen dus grootschalige digitaliseringsprocessen worden doorgevoerd. Een cruciale vraag is hoe hierop zal worden ingespeeld vanuit het Vlaamse beleid. Vlaanderen staat op een momentum en moet nu beslissen op welke manier ze met deze digitaliseringspush zal omgaan. De visienota én de concrete invulling van het Begeleid Digitaal-project wordt op dit moment uitgewerkt. Het is zonder meer het uitgelezen moment om het Begeleid Digitaal-project naar voren te schuiven als het referentiepunt voor e-inclusie in Vlaanderen en als integrale aanpak voor e-inclusie in Vlaanderen over alle beleidsdomeinen heen. Maar de inhoudelijke uitdagingen van het toekomstige Begeleid Digitaal-project zijn groot. Er is nood aan een trekker op beleidsniveau die zich e-inclusie toe-eigent en zich op lange termijn engageert om een coherent e-inclusiebeleid uit te bouwen. Er moet een overkoepelend en transversaal beleid worden uitgewerkt, met een betere samenwerking en afstemming tussen het federale, regionale en lokale niveau. Een ander cruciaal aspect is de noodzakelijke en structurele erkenning en ondersteuning van de Vlaamse middenveldorganisaties die werken rond e-inclusie. Er moet tot slot worden uitgegaan van *slimme digitaliseringsprocessen*, waarbij bewust wordt omgegaan met de mechanismen van uitsluiting die digitaliseringsprocessen mogelijk veroorzaken. Dit impliceert dat elk digitaliseringsproces in het Radicaal Digitaal-programma automatisch gepaard moet gaan met: (a) een reflectie over de impact van het digitaliseringsproces in termen van toegankelijkheid en wie er al dan niet van de gedigitaliseerde dienst zal kunnen gebruikmaken; en (b) de implementatie van e-inclusietrajecten waar nodig. Digitaliseren zonder na te denken over digitale uitsluiting of zonder acties te implementeren voor diegenen die moeilijkheden ondervinden, leidt zonder meer tot nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting en tot een versterking van bestaande sociale ongelijkheden.